

Bogotá, 07-06-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100366431**

Fecha: 07-06-2022

Señor(a)

Sandra Chilito Rodas

hincap69@yahoo.es

Asunto: Comunicación de archivo de PQRD con consecutivo No. 20215341618142.

Respetado(a) Señor(a):

Sea este el momento de agradecerle su participación e interés por la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Transporte, a través de acciones ciudadanas como la suya, esta autoridad accede a la posibilidad de diagnosticar y conocer de manera más cercana las condiciones de la prestación del servicio de Transporte Aéreo.

Con el objetivo de resolver de fondo su solicitud, esta Dirección se permite informarle que ha culminado la etapa de indagación preliminar; etapa que tenía como objetivo investigar presuntas inconsistencias en la prestación del servicio de transporte por parte de la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A. En este punto se aclara que dichas averiguaciones se realizaron ante la empresa transportadora mediante las comunicaciones No. 20219100773791 y 20225340091742.

Ahora, como resultado del análisis efectuado, se resuelve que de la información reunida no fue posible determinar que los hechos por usted puestos en conocimiento, infrinjan los supuestos normativos que rigen la aviación civil comercial, particularmente en materia de protección de los derechos de los usuarios en pro del interés general. Por lo expuesto, esta autoridad se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando su archivo.

Para tomar esta determinación, se consideró que la principal petición de su PQRD es la respuesta de la aerolínea ante la solicitud de reembolso radicada por usted. En este punto se evidencia, que de acuerdo con los elementos probatorios que obran en el expediente el motivo de dicha solicitud es el desistimiento por parte del pasajero. En este entendido, los hechos puestos de presente se deben interpretar a la luz del inciso tercero del artículo segundo la Resolución 01375 de 2015¹ de la Aeronáutica Civil, el cual dispone:

"En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

¹ "Por el cual se modifican unos numerales del RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia".

En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral.

El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.

Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.

En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tiquete dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.

La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Si el pasajero desiste del viaje avisando a la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo."
Subrayado fuera del texto original.

En adición al numeral 3.10.2.14.1. se remite nuevamente a la figura de desistimiento del pasajero y estipula:

"En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8.

Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso."

Aplicando la citada normatividad al presente asunto, se concluye que el procedimiento de reembolso implementado por parte de la aerolínea se realizó de manera ajustada al marco legal y dentro de los términos dispuestos para ello. En otras palabras, la respuesta de AVIANCA cumplió con los estándares impuestos por los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y el Estatuto del Consumidor.

Por otro lado, es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como consumidor, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Andrea Gutierrez Simbaqueva