



Bogotá, 09-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120575291**

Fecha: 09-07-2024

Señor(a):

Belkis Karime Bonilla Coneo

belkis.bonilla3105@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de quejas con radicado No. 20225340814242

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Wingo., le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Conforme lo relatado por el usuario, a través de radicado 20229100601511 del 30/08/2022 realizó requerimiento de información a la aerolínea, la cual dio respuesta mediante radicado 20225341539892 del 6/10/2022, indicando que:

"Se evidencia cambio de fecha efectuado por medio del portal web "wingo.com" el pasado 8 de junio de 2022 bajo la reserva 6RFRF5 dejando así el itinerario de vuelo de la pasajera Belkis Karime Bonilla para el día 24 de junio en el vuelo 7216 con salida a las 06:30 am, el cual presentó un adelanto mínimo de 5 minutos, notificado el pasado 17 de junio de 2022. Bajo el caso WP-696109 creado el pasado 08 de junio de 2022 la pasajera indica un error de la web al momento de efectuar el

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Página | 1

GD-FR-004
V4 – 23-May-2023

cambio en el itinerario no deseado. No se cuentan con comprobantes para respaldar lo indicado por la pasajera, se da respuesta indicando que no se evidenciaban errores en el proceso de cambio y bajo el caso WP-719622 creado el pasado 22 de junio se indica que el retraso presentado se encuentra dentro de lo permitido y no es procedente el reembolso solicitado.

Negar el reembolso por improcedente” [Sic]

Se evidencia entonces queja instaurada el pasado 08 de junio de 2022 a través del formulario de contacto disponible en la página web de Wingo bajo el caso WP-696109 por parte de la pasajera mencionada respecto a un cambio realizado por la web, el cual indica no fue el seleccionado.

Centro de ayuda / Formulario de contacto Wingo / WP-696109

Compré un tiquete y no me dejan hacer cambio

belkis.bonilla3105@gmail.com generó esta solicitud el 08/jun/22 5:13 PM [Ocultar detalles](#)

Estado
RESUELTO

Tipo de solicitud
Queja

Compartida con
belkis.bonilla3105@gmail.com
Crear
+ Compartir

Nombres y Apellidos
Belkis Bonilla Coneo

Teléfono de contacto
3005338832

Cuando es tu vuelo?
22/jun/22

Código de Reserva
GRFRFS

Proyectos / Centro de ayuda al cliente / WP-696109

Descripción
Prueba de las 2 llamadas realizadas el día de hoy 8 de junio del 2022, cuando aún estoy en término para cambiar mi vuelo sin penalidad y no me permitieron hacerlo, a causa de la información del otro vuelo, que no es de mi interés, que no seleccioné y que no me sirve.

De acuerdo a los anexos de la pasajera Belkis bajo el caso mencionado no se encontraron errores o inconvenientes al generar el proceso de cambio de fecha, dado que este fue guardado de manera exitosa, y se validan capturas de pantalla del cambio de fecha reflejado en el sistema y el saldo a pagar pendiente por el cambio solicitado y aceptado a través de la página web.

Captura de pantalla anexada por la pasajera.

Cambio reflejado en el servidor Radix, donde se evidencia que el cambio fue efectuado a través de la página web: MMB (Manage My Book, siglas que se traducen a "Administra tu Viaje").

Date	Action	Segment	Description	User
18 JUN 2022 18:56:43	ESR Added	P5 7216 BOG - CTG 24-Jun 22 Fri 06:30 07:30 Fri 24-Jun 22	CV18 - 8 COP	web
18 JUN 2022 18:56:43	ESR Added	P5 7216 BOG - CTG 24-Jun 22 Fri 06:30 07:30 Fri 24-Jun 22	AP18 - 8 COP	web
18 JUN 2022 18:56:43	ESR Added	P5 7216 BOG - CTG 24-Jun 22 Fri 06:30 07:30 Fri 24-Jun 22	FLY8 - 8 COP	web
18 JUN 2022 18:56:43	Cancel due to Modify	P5 7216 BOG - CTG 24-Jun 22 Fri 06:30 07:30 Fri 24-Jun 22 ADT	AIR OPERATIONS 14728 COP TAX CO 17989 CO	MMB
18 JUN 2022 18:56:43	Cancel due to Modify	P5 7216 BOG - CTG 22-Jun 22 19M 11:25 13:04 Wed 22-Jun 22 ADT	Presentar MMB - 08 UPR02195-0542 COP T...	MMB

El cambio de fecha reflejado quedó bajo el siguiente itinerario:

- Vuelo P5 7216 Bogotá - Cartagena programado para el 24 de junio de 2022 a los 06:30 a.m.

Por lo anterior, se le da respuesta a la pasajera el pasado 08 de junio de 2022 bajo el caso en mención que su solicitud de refiro del cambio efectuado no es procedente dado que los cambios efectuados son de carácter irreversible y estos son responsabilidad del pasajero.

2. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

"Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

*Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. **Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serian procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.**"* (Negrita fuera del texto original).

Procede este Despacho a darle a entender que su queja se encuentra dentro de una averiguación preliminar de la que resultaría un procedimiento sancionatorio en busca de salvaguardar el interés general, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011.

Por consiguiente, se logró evidenciar que la aerolínea, contestó al Derecho de Petición invocado por el usuario, cumpliendo de tal manera con una de sus obligaciones.

En ese sentido, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea Wingo, resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

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, remitiendo todos los soportes probatorios correspondientes.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares

Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda 