

Bogotá, 06-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120899451**

Fecha: 06-11-2024

Señor(a)

Adriana Esperanza Valdés Ortiz

payipayino@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20225341169892.

Respetado(a) Señor(a):

Respecto a la queja presentada por el(la) usuario(a), por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia por presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la aerolínea Iberia Líneas de España S.A (en adelante la empresa), le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte público de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de la misma teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Primero: En la queja presentada Usted manifiesta que:

"El día 21 de Julio de 2022 se compro un tiquete aéreo con destino a Madrid España, al realizar el proceso se colocaron los datos personales indicados, sin embargo en la pagina de registro de datos, apareció un aviso de iberia diciendo que al ingresar con el correo electrónico se podían acumular Avios, por lo que se ingreso con el correo para reclamar ese beneficio, al ingresar solo decía que al continuar se brindaría el anterior, al verificar los datos aun continuaban igual. Por lo que se dio a continuar en la pagina. Luego apareció la pagina de reservar silla y demás, y continuar, en la siguiente pagina aparecia ingresar datos de tarjeta para el pago donde no se evidencian nombres, solo los detalles del vuelo, a lo que se continua colocando datos de tarjeta y finalizando aparecia pagar. Por lo que se realizó el proceso y se dio una transacción exitosa. Al enviarme el billete de avión a mi correo electronico se evidencia mi nombre Adriana y de apellido parte de mi correo electronico por lo que queda a nombre de ADRIANA PAYIPAYINO, por ello el billete no sirve para viajar. Al evidenciar el error se procede a llamar a atención al cliente de Iberia para corregir el error, y su respuesta es que no pueden corregir nombres, se trata de ir hasta el aeropuerto a la oficina de Iberia y dicen que toca por atención al cliente de call center, donde se vuelve a llamar y nadie da una solución al problema y refieren que el billete de avión ya se perdió que lo único es que debo cancelarlo y no se reembolsa, se trata por todos los medios y diferentes personas de Iberia y todos refieren lo mismo que se pierde la plata y el billete de vuelo. Por ello se realiza esta reclamación, ya que realmente se me vulneran mis derechos, teniendo en cuenta que es error de la pagina, de cambiarme mis datos personales. Como evidencia se tienen chats con Iberia, grabación de llamadas y en la misma pagina se puede observar ese cambio. Agradecería inmensamente que se revise el caso." (SIC)

Página | 1

Segundo: De los hechos referidos en la queja, le informamos que, si el pasajero solicita corrección en los nombres o apellidos, dicha corrección podrá generar un costo adicional; según el Reglamento Aeronáutico de Colombia (en adelante RAC), señala en los numerales 3.10.1.10. lo siguiente:

"3.10.1.10. Errores en la expedición del tiquete (a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.

(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.

(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro."

Tercero: Ahora bien, en caso de que el pasajero realice correcciones en el nombre o en los apellidos, deberá cancelar los sobrecostos que le informe la aerolínea, o, podrá ante la aerolínea realizar la solicitud de reembolso teniendo en cuenta los términos y condiciones de la tarifa adquirida.

Cuarto: Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

"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 serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso."

Por consiguiente, cuando un usuario formula una queja o denuncia, pone en conocimiento a la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas o correctivas² en beneficio del interés general de los consumidores y evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

² Decreto 2409 de 2018, artículo 12.

futuro. **Sin embargo, no podrá solicitar devoluciones de dinero o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.**

Quinto: La Superintendencia de Transporte mediante radicado No. 20229100684191, requirió a la empresa para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja. Así las cosas, la empresa emitió respuesta con radicado No. 20225341578342, misma que fue analizada por esta Dirección observando lo siguiente:

La aerolínea conforme a lo expuesto, atendiendo la regulación y las políticas de su compañía, informa que le indicaron a la pasajera que, la modificación supondría el pago de unos gastos de gestión. La pasajera manifestó su desacuerdo y aceptó dirigirse a las oficinas del aeropuerto en Bogotá para verificar las alternativas que pudiesen ofrecerse.

Sin embargo, como una concesión comercial de carácter excepcional, y después de que la pasajera efectuara distintas solicitudes el billete es reemitido el día 07 de septiembre de 2022 sin cargo alguno con los nombres y apellidos correctos.

Así las cosas, esta Dirección no encuentra merito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Juan Alejandro Rey Vigoya

