

Bogotá, 22-05-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120438501

Fecha: 22-05-2024

Señor(a):

Miguel Fernando Arevalo Rodriguez

entidades+ld-117311@juzto.co

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja No. 20225341635612.

Esta Entidad en desarrollo de las pesquisas preliminares frente a la queja presentada por el(la) usuario(a), en la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad referenciada en la PQR, 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, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de la misma.

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

1. Que el(la) usuario(a) informó a esta Dirección, que le fue negado el embarque debido a que su tiquete tenía los apellidos invertidos, pese a haberse presentado 6 horas antes del vuelo con el propósito de corregir esa situación.
2. Que mediante radicado No. 20239100034221 del 31 de enero de 2023 se realizó requerimiento de información a AIR FRANCE, la cual dio respuesta con radicado No. 20235341370082 del 2 de junio de la misma anualidad, que fue analizada por este Despacho, evidenciando lo siguiente:
 - El usuario realizó la reserva a través de la agencia de viajes "Despegar" el 5 de julio de 2022.
 - En línea con lo anterior, quien diligencio los datos de los formularios en la adquisición de la reserva fue el usuario.
 - La reserva fue expedida con fecha del 5 de julio de 2022.

- La fecha del vuelo en la reserva corresponde al 12 de septiembre de 2022.
 - Hasta la fecha del vuelo, la aerolínea no reporta haberse realizado solicitud o queja con motivo de la corrección del nombre consignado en el tiquete.
3. En ese orden de ideas, es necesario tener en cuenta lo establecido en el numeral 3.10.1.10. "Errores en la expedición del tiquete", de la Sección 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) que establece 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. pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior."(Negrilla de la Coordinación)

De la norma anterior se infiere, que una vez advertido el error en los nombres del pasajero, este ultimo debe informarlo a la aerolínea o agencia, según corresponda, para que se proceda en forma inmediata a la corrección de estos datos en el tiquete.

De esta forma, es evidente que la disposición impone cargas tanto al usuario como las aerolíneas y agencias de viaje, para el primero le deber de informar el error apenas este tenga conocimiento de este. Para los segundos, el deber de corregir el error en forma inmediata en el tiquete.

En consecuencia, para el caso el usuario pudo advertir el error en el nombre del pasajero desde el 4 de julio de 2022, fecha en la que fue expedido el tiquete, no obstante, únicamente presentó la novedad en las instalaciones del aeropuerto el 12 de septiembre de 2022, fecha del viaje.

Del mismo modo, debió contactarse con la agencia de viajes o la aerolínea solicitando la corrección en su tiquete, sin embargo, tanto la reclamación del

usuario como la respuesta al requerimiento de la aerolínea, dan certeza que estas situaciones no acontecieron.

Por consiguiente, el usuario incumplió su deber de reportar el error en el tiquete al momento de advertirlo, debiendo asumir las consecuencias

4. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011¹, 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." (Negrilla de la Coordinación)

En congruencia con lo expuesto, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencia incumplimiento de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo por parte de aerolínea.

En adición, esta Entidad le reitera que al carecer de facultades jurisdiccionales, no es posible la atención de peticiones respecto del reconocimiento de perjuicios o la tasación de indemnizaciones.

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

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Oscar Javier Contreras 