

Bogotá, 10-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120485771

Fecha: 10-06-2024

Señora:

Karol Gissel Montilla Camacho

Correo: entidades+ld-123738@juzto.co

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341869222.

Respetada señora Karol:

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 Plus Ultra Líneas Aéreas S.A., 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. De acuerdo con la PQR el usuario informó a esta Dirección, lo siguiente:

"Que dicho tiquete fue adquirido con el plus de poder ser cancelado en caso de no tomar el vuelo y con el reembolso total del mismo, dado que me encontraba en proceso de visado." [Sic]

Conforme lo relatado por el usuario, a través de radicado 20239100033751 de 31 enero 2023 se realizó requerimiento de información a Plus Ultra Líneas Aéreas S.A., la cual dio respuesta mediante comunicación con radicado 20225341869222 el día 03 de febrero 2023 da respuesta a la reclamación presentada por el usuario.

2. Que el numeral 3.10.1.6., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

"3.10.1.6. Información sobre cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior."

Conforme lo anterior, se debe precisar que el contrato de transporte vincula a las partes que lo suscriben, estando la aerolínea en la obligación de prestar su servicio al pasajero en los términos acordados, como lo son: hora, fecha, itinerario del vuelo y demás circunstancias.

No obstante, pueden presentarse situaciones que afecten la reserva acordada, ante lo cual será obligación de la aerolínea o agencia de viajes notificar dicho suceso por el medio más rápido al pasajero, a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo. En el evento de no realizarlo con la referida anticipación, podrá verse la aerolínea en la obligación de compensar al pasajero, exceptuando los cambios o modificaciones que surjan por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que no sean atribuibles a la aerolínea.

3. Que el artículo 17 del Decreto 482 de 2020¹ establece:

*"Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, **reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.**" (Negrita por fuera del texto original)*

En otros términos, cuando proceda el reembolso por cualquiera de las circunstancias que den lugar a él, la aerolínea tendrá la potestad por el

¹ "Por el cual se dictan medidas sobre la prestación del servicio público de transporte y su infraestructura, dentro del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica"

término que dure la emergencia y hasta por un año más, no de reintegrar la suma de dinero al pasajero como normalmente sucede, si no de prestarle un servicio propio de la compañía.

4. 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.

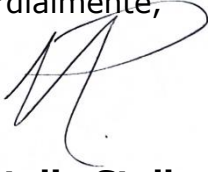
*Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. **Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio,** así lo comunicará al interesado. 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 serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso."*
(Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, a partir de los hechos y normas descritas con anterioridad, se observa que se presentaron novedades con la prestación de servicios, por lo que Plus Ultra Líneas Aéreas S.A., responde el día 26 de enero de 2023 informa que realiza una indemnización por 575,24 euros.

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A., 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 presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta 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: Angela gordillo *Angela Gordillo*