

Bogotá, 29-08-2024

Al contestar citar en el asunto

20249120695471

Radicado No.: **20249120695471**

Fecha: 29-08-2024

Señor(a):

Johan Ricardo Arenas Gomez

entidades+ld-130973@juzto.co

Asunto: Comunicación de archivo de quejas con radicado No. 20225341890652

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 PRICE RES S.A.S., 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 del radicado del asunto, se realizó requerimiento de información a la Agencia, la cual dio respuesta mediante radicado 20235340238872 del 27/02/2023, indicando que:

"(i) El cliente realizó la compra de la reserva HJQYKX, el día 04 de septiembre del 2022. Para viajar el día 04 de Noviembre del 2022.

"(ii) En el registro de llamadas de PRICE RES no se evidencia que el pasajero se haya comunicado para solicitar el retracto de la compra. no se evidencia llamada alguna o correo enviado a la agencia. (se adjunta soportes)." HJQYKX

"El pasajero no se comunicó con la agencia de viajes.

De igual manera, el retracto de compra se tenía que solicitar dentro del tiempo estipulado, aunado al hecho que la tarifa adquirida es una tarifa promocional, por lo tanto no aplica reembolso.

En estos momentos, el tiquete ya está marcado como No show, toda vez que el cliente no se presentó al vuelo, lo único que se puede reembolsar en estos momentos son los impuestos."

2. Que de conformidad con el numeral 3.10.2.3. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 3–, relacionado con la presentación del pasajero:

"(...) El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

3. Que el numeral 3.10.3.9.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

"3.6.3.4.3.15.5. Aplicabilidad de las tarifas nacionales

Las tarifas aprobadas serán aplicables en el momento en que el pasajero adquiera el respectivo tiquete y continuarán vigentes para la utilización de los cupones mientras el tiquete conserve su vigencia. En el caso del transporte de carga, se aplicarán las tarifas aprobadas, de conformidad con las condiciones pactadas en el respectivo contrato".

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.

4. El artículo 3.10.2.22. establece que:

"Sala de embarque En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a esta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.".

5. Que de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el término máximo para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato y bajo la condición de que no haya comenzado a ejecutarse dentro de ese mismo término de los 5 días hábiles.

6. 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).

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se evidenció: i) Que la aerolínea atendió la solicitud presentada por la usuaria, ii) Que frente a la solicitud de retracto, no se cumplieron todos los requisitos establecidos, y conforme a la tarifa adquirida no era posible hacer uso del derecho al retracto, iii) Que conforme a la respuesta de la aerolínea no se evidencia una vulneración a la normatividad vigente.

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.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte
Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda