

Bogotá, 26-12-2024

Al contestar citar en el asunto
20249121051
631

Radicado No.: **20249121051631**
Fecha: 26-12-2024

Señor(a):
José David Urbano Orozco
fabiou@yahoo.co

Asunto: Comunicación archivo queja con el radicado No. 20245340096042

Respetado(a) señor(a):

Conforme a la queja presentada mediante el radicado de la referencia, por medio del cual puso en conocimiento de este ente de Control presuntas inconformidades en la ejecución del contrato de transporte suscrito con Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A. (en adelante la empresa), y frente a lo cual 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 el mencionado vigilado, ordenando el ARCHIVO de la misma.

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

1. Que el usuario manifestó lo siguiente en su PQR:

"24 horas PREVIO AL viaje se cae en cuenta que el segundo apellido ha quedado mal registrado, porque el computador guarda otros registros y no cambio el apellido

Página | 1

del viajero, sino que automáticamente se insertó el segundo apellido del papá del viajero.

Ante esta situación se procede a llamar al call center de AVIANCA SA, PREVIO AL VIAJE, llamada en la cual la asesora informa que el procedimiento debe hacerse a través de la solicitud de una exoneración (según información recibida por intermedio de la asesora del call center) en la página web de la aerolínea, procedimiento que se lleva a cabo y del cual se recibe respuesta vía correo

electrónico que incluía: Número de Tiquete; Proceso: "Exoneración"; Estado: "Resuelto"

Posterior a este trámite y la respuesta recibida se hizo el check in on line sin correcciones en el segundo apellido.

(...)

Es inadmisibles que se nieguen a cambiarme el segundo apellido, sobre todo si me obligan a comprar un nuevo tiquete y me cancelan, queriendo hacerme perder 1 (un) tiquete por decisión de una funcionaria de los módulos de aeropuerto José María Córdoba".

2. Que de conformidad con el numeral 3.10.1.13. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 3–, relacionado con la veracidad de la información:

"(...) El pasajero debe suministrar a la aerolínea o al agente de viajes u otros intermediarios autorizados, información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección postal y electrónica domicilio y teléfono de contacto, en el lugar de adquisición del tiquete o de origen del viaje y el de destino, así como el nombre

dirección y teléfono de una persona en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia, respecto de la cual y para este efecto se entiende que el pasajero cuenta con la autorización del titular de estos datos.

3. Que el mismo artículo establece que:

"Si la información dada por el pasajero fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad del transportador aéreo, o agente de viajes, la falta de aviso al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios, ni por los servicios que se puedan afectar por la falta de tal información".

4. Que no es procedente iniciar algún tipo de investigación administrativa por cuanto no se vislumbra hecho concreto o situación que pueda vulnerar los derechos de los usuarios del transporte aéreo, como quiera que, dentro de las obligaciones de los pasajeros, se encuentra el deber de estar informado y portar los documentos que son necesarios para poder viajar e ingresar a los países de destino, tal y como lo indica el artículo 3.10.2.21 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 3–, el cual dispone:

"3.10.2.21. Identificación del pasajero. El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (tiquete, pasaporte, etc.) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos, si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

En consecuencia, de lo anterior se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo y, de acuerdo con las averiguaciones preliminares no procede iniciar investigación administrativa.

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

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

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda

