

Bogotá, 15-07-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20209100361901  
\*20209100361901\*

Señor(a)  
**Carlos Reina**  
(No se identifica)

Asunto: Comunicación de archivo frente a la PQR identificada con radicado No.20205320520602 del 09 de julio de 2020.

Respetado(a) señor(a) Reina:

Conforme a las quejas presentadas mediante los radicados de la referencia, por medio del cual puso en conocimiento de este ente de Control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de las sociedades Air Europa Líneas Aéreas Sociedad Anónima y Viajes Falabella, 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. De acuerdo a los radicados del asunto le informó a éste Despacho frente a las inconformidades presentadas con las sociedades Air Europa S.A, y Viajes Falabella, debido a que se niegan a reembolsar el dinero de los tiquetes adquiridos con itinerario España-Francia programado para el mes de Octubre; Sumado a esto le solicitan terminar de pagar las cuotas pendientes o le podrían generar costos adicionales. Por lo anterior requiere asesoría para hacer efectiva su petición, toda vez que se encuentra sin trabajo y vive con un adulto mayor de 71 años y no quiere correr riesgos de contagiarlo.
2. Que, El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento.
3. El 17 de marzo de 2020 el Presidente de la República expidió el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 configurando el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional
4. A partir de ello, se expidieron diversos actos administrativos con el fin de conjurar la crisis e impedir la extensión de sus efectos, dentro de los que encontramos relevantes los siguientes por afectar directamente el sector transporte:
  - 4.1. El Decreto 439 de 20 de marzo de 2020 en su artículo 1 suspendió el desembarque con fines de ingreso o conexión en territorio colombiano de pasajeros provenientes del exterior, por vía aérea.

1

4.2. El Decreto 457 de 22 de marzo de 2020 ordenó el aislamiento preventivo y obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, y particularmente en su artículo 5 decretó la suspensión de transporte doméstico por vía aérea por el mismo periodo de tiempo del aislamiento.

4.3. El Decreto 482 del 26 de marzo de 2020 en consideración a la afectación del transporte aéreo, estableció en su artículo 17 lo siguiente:

*“Artículo 17. 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.”*

4.4. El Decreto 557 del 15 de abril de 2020 atendiendo igualmente a la crisis económica presentada en el sector turismo, configuró en su artículo 4 lo siguiente:

*“Artículo 4. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que los prestadores de servicios turísticos con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios que ellos mismos presten.”*

4.5. Por último, es necesario advertir que las medidas indicadas en el numeral 4.2 de este escrito, han tenido que ser extendidas en el tiempo a través de los Decretos 531 del 8 de abril de 2020, 593 de 24 de abril 2020, 636 de 6 de mayo de 2020, 689 de 22 de mayo de 2020 y 749 de 28 de mayo de 2020.

5. Por lo anteriormente indicado, se concluye que las aerolíneas y agencias de viajes, tienen la potestad de atender por el periodo que dure la emergencia sanitaria y hasta por 1 año adicional, las solicitudes que se traduzcan en reembolsos, con la entrega de servicios prestados por los mismos.

Es por esta razón, que las solicitudes de reembolso presentadas por los usuarios, deberán sujetarse a los términos y condiciones referidos líneas arriba, esto es, el reembolso en servicios de la misma empresa, cobijando el periodo de tiempo que dure la emergencia y hasta 1 año más. Así mismo y conforme a lo establecido en el artículo No. 03 de la resolución 3596 del 2006, las aerolíneas o agencias de viajes, tienen la facultad de realizar un cobro en sus ventas directas por la expedición del tiquete (“tarifa administrativa”) el cual es de carácter no reembolsable y su valor se reajusta conforme la variación del IPC (Índice de precios al consumidor) del año inmediatamente anterior.

6. Si una vez entendido lo anterior, prefiere realizar cambios de itinerarios, debe tenerse en cuenta que en la actualidad los vuelos domésticos e internacionales con destino o salida de Colombia se encuentran suspendidos, salvo algunas excepciones<sup>1</sup>, lo que ha generado una afectación en la operación de las empresas que prestan dichos servicios de transporte de pasajeros.

Bajo ese contexto, si desea realizar un cambio de itinerario deberá acudir a la página web o al call center de la aerolínea o agencia de viajes en donde encontrará las condiciones para acceder a estos, en la mayoría de los casos sin cobro de penalidad, pero realizando el pago de diferencia tarifaria si a ello hubiere lugar. En virtud de lo anterior, se sugiere visitar los mencionados sitios web, llamar al respectivo call center o hacerlo de manera presencial cuando el aislamiento preventivo obligatorio finalice.

7. Adicionalmente y conforme a lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 2409 de 2018, la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, de tal manera que sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como es el pago de un reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función<sup>2</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>3</sup>; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,

(Original firmado)

**Álvaro Enrique Gálvez Mora**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Katherine Sofía Montero Pacheco

---

<sup>1</sup> A estas hace referencia el artículo 5 del Decreto 457 de 2020; el artículo 5 del Decreto 531 de 2020 y el artículo 6 del Decreto 593 de 2020.