

Bogotá, *04-06-2020_S*

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro *20209100303851*

20209100303851

Señor(a)
Esteban Henao Monedero
E-mail: no suministrado

Asunto: Respuesta a derecho de petición, con Radicado 20205320372552 del 20 de mayo de 2020.

Con atento saludo, nos permitimos dar respuesta al derecho de petición, remitido a esta Dirección el 19 de marzo de 2020, de la siguiente forma:

“buenas tardes la presente es con el fin de solicitar de genere una política general de cambios para las aerolíneas que operan en Colombia con el fin de poder generar cambios sin cobrar penalidades, por motivos de la situación que estamos atravesando es mas que necesario, ya que la mayoría de aerolíneas se han solidarizado con la causa y no están cobrando ni penalidades ni diferencia tarifaria, en cambio hay otras que si, deben permitirse los cambios para todas las personas sin costo ya que por motivos de toque de queda y seguridad en la salud es que no se van a poder tomar los tiquetes comprados en las fechas establecidas, solicito estandarizar el procedimiento para cambio desde el ministerio de transporte para que no afecte a los viajeros ni al turismo los cambios obligatorios por tema de salud publica, agradezco la atención prestada.” (sic)

Bajo este contexto, esta Dirección le informa que los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera, indican:

“3.10.1.14.3. Cancelación o cambio de reserva.

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.”

Para el cambio de fecha los tiquetes, estos se encuentran sujetos a las condiciones de la tarifa adquirida, tenga en cuenta que cuando hay cambio de reserva la aerolínea no solo podrá realiza el cobro de penalidad por cambio de fecha, sino también por la diferencia tarifaria y la expedición del nuevo tiquete, ya que la norma así lo establece. Se debe tener en cuenta que tanto los usuarios como las aerolíneas están siendo afectados por la contingencia presentada, a pesar de ello las aerolíneas brindan opciones a sus usuarios con el fin de que no pierdan su tiquete, por ello la invitamos a revisar las condiciones de su tiquete principal, en caso de haber revisado las mismas y no encontrarse de acuerdo con el cobro realizado, puede interponer una queja ante esta entidad indicando el número de vuelo, reserva o tiquete, así como también fecha de los hechos y las pruebas que tenga a

su mano sobre el caso, es de aclarar que estamos provistos únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios (a través de las investigaciones de tipo administrativas), de tal manera, 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 función², como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio³; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, la acción de Protección al Consumidor.

Con lo anterior se da respuesta a lo solicitado,

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

Margaret Yarim Furnieles Chipagra

Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carmen Elena Paz Moreno