

Bogotá, 17-07-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro 20209100368081
20209100368081

Señor
Jorge Enrique Torres Beltrán

Asunto: Respuesta al Derecho de Petición con Radicado No. 20205320520972 del 09 de julio de 2020.

Respetado Señor:

En razón a la petición realizada el día 09 de julio de 2020, a través del radicado No. 20205320520972, en el que manifiesta:

***“...Resulta que el compré 4 tiquetes por Wingo para viajar a Cartagena este 1 de Julio, como es natural ese vuelo no se puede efectuar por razones de la pandemia, Wingo le dice que tiene 2 opciones: una de pedir un baucher y otra reprogramar el vuelo para el 2021 creo que dan hasta el mes de marzo. Si toma la opción del baucher le dicen ellos que le descuentan el valor de la tarifa administrativa para los 2 recorridos que aproximadamente serían 54.000 por cada tiquete, su inquietud es: si no ha realizado el vuelo porque le van descontar, y si hace uso del baucher cuando lo haga efectivo nuevamente me la van a cobrar
Esto es correcto?. “(sic)***

De acuerdo a lo relatado por usted, esta entidad se permite indicarle que si es procedente lo dispuesto por la aerolínea respecto a la retención de la tarifa administrativa, toda vez que mediante Resolución No. 3596 del 1 de septiembre de 2006 en su artículo 3, la Aeronáutica Civil estableció el cobro obligatorio no reembolsable de tarifas administrativas por expedición de tiquetes, aplicable a las ventas de servicios de transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros.

Referente a su interrogante, si le volverán a cobrar tarifa administrativa en el momento en que haga efectivo el voucher, nos permitimos informarle que este cobro podrá estar sujeto a dos situaciones: una de ellas es la que se haya establecido en los términos y condiciones del mismo voucher referente a ser eximido de este cobro, y la otra se encuentra ligada a la posibilidad que la tarifa administrativa si sea cobrada nuevamente por cuanto el voucher es redimible en servicios, lo que es igual a realizar una compra y expedir un nuevo tiquete.

Es de aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los

1

usuarios, de tal manera que 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, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; 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.

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: Deisy Yulieth Arias Arias