

Bogotá, *29-05-2020_S*

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro *20209100298391*
20209100298391

Señor(a)
Luis Sarria
E-mail: No suministrado

Asunto: Respuesta a derecho de petición, con Radicado 20205320364182 del 18 de Mayo de 2020.

Con atento saludo, me permito dar respuesta al derecho de petición, remitido a esta Dirección, dentro del término legal, de la siguiente forma:

“(…) estoy llamando a Despegar. com y no brindan alternativa teniendo esta situación particular y en Avianca nos brindan la opción de un bono pero dentro de las políticas de este bono dice lo siguiente ”• El “bono” será emitido por el valor total del tiquete no volado. Puede ser descontado el valor de la tarifa administrativa dependiendo del canal de compra del tiquete no volado.” PREGUNTA porque tenemos que perder valor sino fue culpa nuestra ??? agradezco por favor orientarnos para que esta aerolínea no sea tan viva en el sentido de que siempre tienen que ganar y el usuario quien es que hace que esta entidad funcione siempre tenga que perder, esta es la hora que no hemos podido cancelarlo y si se cancela apenas nos devuelven \$100.000 son entidades ladronas, por favor ayúdenos No es culpa nuestra causas ajenas a nuestra voluntad, tema de PANDEMIA MUNDIAL por el cual a la fecha estamos en cuarentena SOLICITAMOS QUE ESTA ENTIDAD O NOS DE EL BONO POR EL TOTAL DE LA COMPRA O NOS DEVUELVAN LA TOTALIDAD DEL DINERO RESERVA #123998116200 LA QUEJA ES PARA AVIANCA Y LA AGENCIA DESPEGAR pues entre ellos se tiran la pelota sin solución a la fecha” (sic)

Bajo este contexto, esta Dirección le informa que mediante el decreto 557 de 15 de abril de 2020, Por el cual se adoptan medidas transitorias en materia de turismo y registros sanitarios para las micro y pequeñas empresas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, se estableció en su artículo 04, que cuando se solicite retracto, desistimiento y/u otras circunstancias de reembolso, las agencias de viaje 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.

Le informamos que los Reglamentos Aeronauticos de Colombia, en su parte tercera indican: **“3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.”**

Así las cosas, y en consideración a que la situación que originó la cancelación fue un hecho de fuerza mayor, la aerolínea quedará liberada de su responsabilidad de transportar al pasajero al realizar el reembolso del tiquete dinero pagado por el tiquete adquirido.

Siendo así, debe solicitar el reembolso con la agencia de viajes, ésta lo hará de acuerdo a las condiciones que cada una haya adoptado por la contingencia, las condiciones de su tiquete y el mencionado decreto.

Si ya solicitó el reembolso y no quedo satisfecho con la solución brindada, siempre y cuando el actuar de la agencia de viajes no este conforme a la norma, puede interponer una queja ante esta delegatura 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. Aclaremos que 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 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, 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: Carmen Elena Paz Moreno