

Bogotá, 21-04-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro 20209100224471

Señor(a)
Anónimo
E-mail: no registra



Asunto: Respuesta a derecho de petición, con Radicado 20205320279752 del 06 de abril de 2020.

En atención al derecho de petición presentado por usted mediante el radicado del asunto, procedemos a responder la siguiente solicitud:

“Estimados señores, nosotros compramos pasajes con avianca, al ser suspendido el concierto al que íbamos, tratamos de suspender el pasaje, pero allí lo envían a uno a reprogramación \“voluntaria\”, pero cobran un montón de plata por este hecho. Es posible que se les obligue a \$0 por el cambio de fecha en pasajes nacionales? Porque en internacionales ya tienen este sistema. Gracias” (sic)

En desarrollo de la libertad de empresa, los agentes que desarrollan actividades económicas pueden establecer libremente las condiciones en las que ofrecerán un servicio, siempre manteniéndose dentro de los límites que establezca la Ley. El transporte, al ser un servicio público esencial, se encuentra regulado por el Estado con el fin de garantizar la seguridad, eficiencia, calidad y acceso equitativo. En cumplimiento de sus funciones de regulación del servicio público de transporte en su modalidad aérea, la Aeronáutica Civil expidió el Reglamento Aeronáutico de Colombia 3 (R.A.C. 3), en el cual reglamenta, entre otras cosas, lo relacionado con el derecho de los pasajeros a solicitar cambios en sus reservas:

“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.” (Subraya fuera del texto)

De acuerdo con la normatividad, los cambios que el usuario desee realizar en su reserva se encuentran sujetos a las condiciones que establezca la aerolínea para el contrato de transporte aéreo, las cuales deben ser informadas al usuario durante la solicitud del servicio, el proceso de compra y al momento en que efectivamente se expide el tiquete.¹ Según esto, en algunos casos el usuario deberá asumir costos adicionales por los cambios que quiera realizar, lo cual dependerá de la tarifa del tiquete adquirido y de la disponibilidad

¹ Numeral 3.10.1.1 R.A.C. 3

de asientos. También es un uso común que los operadores apliquen cobros al momento de realizar cambios en la reserva a solicitud por los pasajeros, ya sea por concepto de penalidades, diferencias tarifarias y/o cobros por la expedición del nuevo tiquete. Por lo anterior, lo invitamos a revisar las condiciones del contrato de transporte aéreo celebrado con la aerolínea para conocer las condiciones pactadas para realizar cambios.

En caso de no encontrarse satisfecho con la respuesta o el servicio de la aerolínea, ya sea porque considera que se ha trasgredido alguno de sus derechos como usuario de servicios de transporte aéreo o porque se incumplió la normatividad que los regula, puede interponer una queja ante la Superintendencia de Transporte, entidad provista de funciones administrativas que busca la protección de los intereses generales de los usuarios (a través de las investigaciones administrativas). En la queja que interponga, es necesario que indique sus datos personales y de contacto, el nombre de la aerolínea, así como los hechos y las pruebas que tenga en su poder.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud pretende 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. De ser así, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las dos autoridades descritas anteriormente e instaurar la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Margaret Furnieles Chipagra

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

Proyectó: Carmen Elena Paz Moreno