

Bogotá, 17-02-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120084361**

Fecha: 17-02-2025

Señor(a)
Gerardo Casas Bermeo
yeral5758@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de las quejas con radicados Nos.
20235342711822, 20235342861452 y 20235342846442.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su(s) queja(s) identificada(s) mediante el(los) radicado(s) del asunto, por medio del cual puso en conocimiento a esta Superintendencia sobre presuntas irregularidades en la prestación del servicio de transporte aéreo por parte de la aerolínea Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal Colombiana, le informamos que, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado; la anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Primero: La Superintendencia de Transporte mediante radicado No. 20249120032941, requirió a la aerolínea Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal Colombiana, para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja. Así las cosas, la sociedad emite respuesta mediante radicado No. 20245340423642, la cual, es analizada y evaluada por esta Dirección.

Segundo: observando que, el usuario no presentó el medio de pago original el día del vuelo y con ello incumplieron sus obligaciones en el marco del contrato de transporte debido a que al momento de la compra el mismo sistema le informo que debía presentarlo como se muestra en la siguiente imagen:



Importante

El día del vuelo, deberás presentar la tarjeta de pago en el mostrador de facturación.

Ahora bien, la aerolínea informa que a la fecha y de conformidad con las condiciones de cancelación de la tarifa adquirida no fue posible acceder a su solicitud de reembolso de los tiquetes aéreos por haber marcado estos como NO SHOW.

CANCELLATIONS

BEFORE DEPARTURE
TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF CANCEL/REFUND.

AFTER DEPARTURE
TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF CANCEL/REFUND.
CHANGES

BEFORE DEPARTURE
PER TICKET CHARGE EUR 150.00/USD 190.00 FOR REISSUE.
CHILD/INFANT DISCOUNTS APPLY.

AFTER DEPARTURE
PER TICKET CHARGE EUR 150.00/USD 190.00 FOR REISSUE.
CHILD/INFANT DISCOUNTS APPLY.

REFUND FOR NO SHOW - NOT PERMITTED
CHANGES FOR NO SHOW - NOT PERMITTED
CHILD/INFANT DISCOUNTS APPLY.

Sin embargo, como una concesión excepcional por parte de la aerolínea, le ofrecieron el reembolso de \$ 8'078.800COP al medio original de la compra en los próximos 30 días hábiles y podrá verlo reflejado en sus extractos bancarios en las tres (3) facturaciones posteriores.

Tercero: Si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como es la devolución o reembolso de dineros, Usted como usuario podrá acudir ante los jueces de la república o autoridad administrativa que este investida de funciones jurisdiccionales como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio¹, presentando una demanda de "Acción de Protección al Consumidor"; para lo cual, deberá anexar prueba sumaria de que acudió ante el empresario para demostrar que agotó el requisito de procedibilidad.

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringida la normativa que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier

¹ Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 116.

otra actuación administrativa contra la referida empresa y por tal motivo se procederá al archivo de la queja presentada.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Copia: Ana Sored López Gómez / samuel.casas17214@gmail.com

Proyectó: Juan Alejandro Rey Vigoya

