

Señor(es)
JUEZ CIVIL DE BOGOTÁ (REPARTO)
E.S.D

Asunto: **ACCIÓN DE TUTELA** de **LUIS ALBERTO URIBE GALEANO**, contra **FLIGHT NETWORK**

LUIS ALBERTO URIBE GALEANO, quien se identifica con Cédula de ciudadanía No. 1.116.448.157 , presento acción de tutela por la transgresión del derecho fundamental al debido proceso, consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, con base en los hechos que se expondrán a continuación:

HECHOS

PRIMERO: Que el derecho de petición fue radicado el 29 de septiembre de 2022.

SEGUNDO: Que a la fecha de presentación de la acción de tutela no se ha recibido respuesta alguna por parte de la entidad accionada, **FLIGHT NETWORK**, vulnerándose así el derecho fundamental de petición.

PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

A continuación, se expondrán las razones por las cuales la presente acción de tutela cumple con los requisitos de procedibilidad.

A. Principio de subsidiariedad

Teniendo en cuenta que el Constituyente de 1991 elevó el derecho de petición al rango de derecho fundamental de aplicación inmediata, el órgano de cierre de la jurisdicción constitucional ha señalado que el único mecanismo judicial idóneo y eficaz para la protección del derecho de petición cuando dicha garantía se ve transgredida es la acción de tutela. Concretamente, la Corte ha señalado que:

“[E]l ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela , de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial (...)”.

A la luz de lo expuesto, el único mecanismo judicial idóneo para el amparo del derecho de petición cuando este ha sido transgredido es la acción de tutela señalada en el artículo 86 Superior.

B. Principio de inmediatez

Desde 1992, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha desarrollado el contenido del principio de inmediatez. Para tales efectos, ha indicado que si bien la acción de tutela no tiene un término de caducidad señalado en la Constitución Política o la ley, esta solo resultará procedente si se presenta en un término razonable desde el momento en que se produce la presunta vulneración de las garantías fundamentales².

Así las cosas, la Corte Constitucional ha señalado que el juez de tutela debe constatar si existe algún motivo válido, entendiéndolo como justa causa, por no ejercer el derecho constitucional de manera oportuna, a saber:

1 Corte Constitucional. Sentencia T-206 de 2018 M.P. Alejandro Linares Cantillo.

2 Al respecto, ver entre otras: Corte Constitucional. Sentencias T- 091 de 2018 M.P. Carlos Bernal Pulido, T-077 de 2018 M.P. Antonio José Lizarazo Ocampo, T-038 de 2017 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado, T-332 de 2015.

“(ii) Cuando a pesar del paso del tiempo es evidente que la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales del accionante permanece, es decir, su situación desfavorable como consecuencia de la afectación de sus derechos continúa y es actual. Lo que adquiere sentido si se recuerda que la finalidad de la exigencia de la inmediatez no es imponer un término de prescripción o caducidad a la acción de tutela sino asegurarse de que se trate de una amenaza o violación de derechos fundamentales que requiera, en realidad, una protección inmediata.”.

De acuerdo con lo expuesto, en tratándose de casos en los que no ha habido respuesta al derecho de petición, el órgano de cierre de la jurisdicción constitucional ha referido que se enmarca en las situaciones en las que la vulneración permanece en el tiempo por lo que, en estas circunstancias, se satisface el requisito de inmediatez³.

C. Legitimación en la causa por activa y pasiva

En virtud de lo señalado en el artículo 86 Superior, todas las personas están legitimadas para presentar acción de tutela ante los jueces para la protección de sus derechos fundamentales, bien sea actuando directamente o por medio de otra persona que actúe a su nombre. En la misma línea, el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991 establece que la acción de tutela *“podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquiera persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. Los poderes se presumirán auténticos”.*

En el caso concreto, el requisito de legitimación por pasiva se encuentra satisfecho, en tanto que la entidad accionada, **FLIGHT NETWORK**, vulneró el derecho de petición.

DERECHOS CUYA PROTECCIÓN SE DEMANDA

Ateniendo las circunstancias fácticas descritas, se demanda la protección al derecho fundamental de petición reglado en el artículo 23 de la Constitución Política, regulado en la ley 1437 de 2011 y desarrollado por la Ley 1755 de 2015⁴. En particular, esta prerrogativa constitucional faculta a los particulares para solicitar información mediante peticiones respetuosas ante **autoridades públicas** o **particulares** con el fin de obtener la satisfacción de un interés personal o colectivo. La jurisprudencia constitucional ha destacado la fundamentalidad de este derecho al considerar que es: (i) determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa⁵ y (ii) tiene un nexo directo con otras garantías fundamentales como lo es el acceso a la información⁶. Al respecto, la Corte Constitucional ha señalado:

“Este derecho fundamental tiene nexo directo con el derecho de acceso a la información (artículo 74 CP), en la medida que los ciudadanos en ejercicio del derecho de petición, tienen la potestad de conocer la información sobre el proceder de las autoridades y/o particulares, de acuerdo a los parámetros establecidos por el legislador (...). [E]l derecho de petición es el género y el derecho a acceder a la información pública es una manifestación específica del mismo”⁷.

Con ese criterio, la Ley 1755 de 2015 y la jurisprudencia constitucional ha señalado que el núcleo esencial del derecho fundamental de petición es la resolución pronta y oportuna de la cuestión.

3 Corte Constitucional. Sentencia T-332 de 2015 M.P. Alberto Rojas Ríos y T-108 de 2016 M.P. Jaime Araujo Rentería.

4 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

5 Corte Constitucional T-377 de 2000 M.P. Alejandro Martínez Caballero, T-054 de 2004 M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra, T-149 de 2013 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez y T-077 de 2018 M.P. Antonio José Lizarazo.

6 Corte Constitucional. Sentencias C-951 de 2014. M.P. Martha Victoria SÁCHICA Méndez y T-487 de 2017 M.P. Alberto Rojas Ríos.

7 Corte Constitucional. Sentencias T-377 de 2000 M.P. Alejandro Martínez Caballero y C-274 de 2013 M.P. María Victoria Calle Correa.

Teniendo en consideración el núcleo esencial de esta garantía *ius* fundamental la Corte Constitucional ha advertido que la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o el particular y, la obligación de este no cesa con la simple resolución del derecho de petición. En palabras del Tribunal:

*“Es necesario además que dicha solución **remedie sin confusiones el fondo del asunto**; que este **dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto**; e igualmente, que su **oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante**, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información”⁸.*

A la luz de lo expuesto, la efectividad y el respeto por el derecho de petición se encuentran supeditados a que la autoridad o el particular, emita una respuesta que abarque en forma sustancial y responda de manera **clara, congruente, de fondo y oportuna** la materia objeto de solicitud.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundamento esta acción en el artículo 23 y 86 de la Constitución Política de Colombia, el Decreto 2591 de 1991, la Ley 1755 de 2015, así como el precedente constitucional antes citado.

PRETENSIONES

Con fundamento en los hechos relacionados, solicito del señor juez:

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

SEGUNDO: ORDENAR a la accionada, **FLIGHT NETWORK**, responder en un término no mayor a 48 horas el derecho de petición presentado el 29 de septiembre de 2022 que hasta el momento no ha sido contestado.

PRUEBAS

1. Derecho de petición radicado el 29 de septiembre de 2022.
2. Constancia de radicación.

JURAMENTO

Manifiesto señor juez, bajo la gravedad de juramento, que no he presentado otra acción de tutela por los mismos hechos y derechos aquí relacionados, ni contra el mismo accionado.

NOTIFICACIONES

La parte accionada las recibirá al correo electrónico:

- info@flightnetwork.com
- info@flightnetwork.com
- info@flightnetwork.com
- info@flightnetwork.com

La parte accionante al correo electrónico:

- juzgados+LD-227349@juzto.co

⁸ Corte Constitucional. T-149 de 2013 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

Del señor juez,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Luis Alberto Uribe Galeano', written over a horizontal line.

LUIS ALBERTO URIBE GALEANO
Cédula de ciudadanía No. 1.116.448.157



Señores
Flight Network
info@flightnetwork.com
 Ciudad.

Ref: Reclamación directa previa a demanda ante la SIC y queja ante la Aeronáutica Civil

LUIS ALBERTO URIBE GALEANO, quien se identifica con CC No. 1.116.448.157, por medio del presente escrito se presenta reclamación directa como requisito de procedibilidad de conformidad con lo establecido en el Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

I. PRETENSIÓN

PRIMERO. Se me reembolse la suma de **OCHO MILLONES CIENTO ONCE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS (\$8111782)** m/cte por efectividad de la garantía.

Las anteriores sumas se deben consignar a la cuenta de ahorros No. 702038041 del banco Colpatria .

II. HECHOS

PRIMERO. Que adquirí unos tiquetes aéreos con reserva No. LP4TZG. Para el 15 de septiembre con destino a Madrid partiendo de Pereira, por un valor total de **OCHO MILLONES CIENTO ONCE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS (\$8111782)**

Seat reservations		Viaje		Aerolínea	
Madrid - Washington, District Of Columbia	María Magdalena García Calvo	LUIS ALBERTO URIBE GALEANO	BE30E	BE30E	
Washington, District Of Columbia - Panama City	María Magdalena García Calvo	LUIS ALBERTO URIBE GALEANO	BE30E	BE30E	
Panama City - Pereira	María Magdalena García Calvo	LUIS ALBERTO URIBE GALEANO	BE30E	BE30E	

Descripción general del pago					
Vuelo, Pereira - Madrid - Pereira COP\$2.096.154					
Nombre	Apellido	Clase de tarifa	País	Ingresos y cargos	Total
María Magdalena	García Calvo	Adulto (21 años - 75 años)	COP\$1.048.077	COP\$1.048.077	COP\$2.096.154
Luis Alberto	Uribe Galeano	Adulto (21 años - 75 años)	COP\$1.048.077	COP\$1.048.077	COP\$2.096.154
Seat reservations COP\$165.580					
MASTERCARD Debit COP\$					
52535*****					
TOTAL COP\$1.117.782					

PAGADO
 Flight Network se muestra en los datos de tu cuenta bancaria en la mayoría de los casos. Sin embargo, a veces debemos dividir el pago entre nosotros y la aerolínea. El Flight Network y la aerolínea u otra compañía de esa organización aparecerán como destinatarios en tu cuenta.
 Información importante sobre su vuelo

¡IMPORTANTE! IMPRIMA ESTE DOCUMENTO DE VIAJE Y LLEVÉLO JUNTO CON SU PASAPORTE VÁLIDO.

La aerolínea de línea aérea es responsable. Cuando realice un pago por adelantado, es responsabilidad del viajero proporcionar información de los cambios del operador a través de www.flightnetwork.com, o directamente con el operador.

Si tiene un boleto de salida, no podrá no usar el primer tramo y usar solamente la vuelta. Los billetes aéreos deben cubrir el ciclo cronológico de la reserva, el operador cancelará el tramo restante del viaje.

FLIGHT	OPERATOR	CLASS	FARE BASIS	STATUS
UA 7027	Panama	Y	Y	OK
Operación	Período de validez	Fecha de salida	Fecha de llegada	Horario de salida
		09.19		09.44

Nombre del pasajero: GARCÍA CALVO MARÍA MAGDALENA MS
 URIBE GALEANO LUIS ALBERTO MR

FLIGHT	OPERATOR	CLASS	FARE BASIS	STATUS
UA 7108	Panama City	Y	Y	OK
Operación	Período de validez	Fecha de salida	Fecha de llegada	Horario de salida
		09.12		09.01

Nombre del pasajero: GARCÍA CALVO MARÍA MAGDALENA MS
 URIBE GALEANO LUIS ALBERTO MR

FLIGHT	OPERATOR	CLASS	FARE BASIS	STATUS
UA 150	Washington	Y	Y	OK
Operación	Período de validez	Fecha de salida	Fecha de llegada	Horario de salida
		10.05		09.05

Nombre del pasajero: GARCÍA CALVO MARÍA MAGDALENA MS
 URIBE GALEANO LUIS ALBERTO MR

SEGUNDO. En virtud a una complicación personal se tomó la decisión de desistir del vuelo y se solicitó la correspondiente devolución del dinero pagado por dichos tiquetes



TERCERO. En respuesta emitida por UNITED AIRLINES nos comunican que los encargados del proceso de reembolso es la agencia de viajes, trámite que no han realizado

Zoho Sign Document ID: -IAQUQIPNNTKUCISKKTO1S2ULNEQVEZ_OZ3PBWWKULW



July 29, 2022

PAISES: MALTA, MALTA, MALTA, MS
 TELEFONO: 014037741840, 014037741841
 MOBILE: 014037741840

Dear Luis Urbe:

Thank you for contacting United Refunds.

We would like to advise you of the following:

Our records indicate the above referenced ticket was not issued via United Airlines. In accordance with our refund policy, also published on United.com, kindly submit your request to your Travel Agent.

Any support for the refund should be submitted to them at the same time as your request is made.

In turn, the Agent will need to submit the refund request to United via the BSP Link by issuing a refund application. Any applicable refund will be processed to the same form of payment as the original sale.

We recommend you include this email with your request to your Agent.

Thank you for choosing United Airlines. We look forward to serving you again soon.

Sincerely,
 United Refunds

CUARTO. A la fecha no he recibido ningún tipo de devolución ni respuesta afirmativa a nuestras pretensiones

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente reclamación se basa en i) existe una relación de consumo con su entidad, ii) existe una vulneración de los derechos del consumidor, iii) se exige el cumplimiento de la garantía y iv) se incumplió con el RAC 3.

i. Relación de consumo

La ley 1480 de 2011 definió al consumidor como:

"Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario." (subraya fuera de texto)

Dado lo anterior, se hace necesario dar a conocer que adquirí el producto¹ como destinatario final para satisfacer una necesidad propia y familiar.

Por otra parte, su entidad tiene la calidad de proveedor o expendedor como le define el estatuto del consumidor, así:

*"Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro."*²

No obstante lo anterior, debe recordársele a su entidad que la Ley 1480 de 2011 estableció la **responsabilidad solidaria** entre el productor y el proveedor del bien o servicio. Dado lo anterior, su entidad NO puede pretender absolverse de responsabilidad o peor aún, tratar de evadir su responsabilidad ya que la aerolínea y la agencia de viajes deben responder solidariamente como lo establece la ley.

Dado lo anterior, no cabe duda que en el presente caso existe una relación de consumo y por lo tanto le es aplicable el estatuto del consumidor y por ello es aplicable no solo la responsabilidad solidaria sino también las garantías traídas en el referenciado estatuto.

ii. Vulneración derechos del consumidor

¹ Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, numeral 8: "Todo bien o servicio"

² Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, numeral 11.



Antes de demostrar las vulneraciones a los derechos del consumidor, aún cuando esto no debería recaer en el consumidor, se le advierte a su entidad que no puede descontar saldo alguno ya que ello vulnera las garantías consagradas en el estatuto del consumidor. Bien lo ha dicho la Superintendencia de Industria y Comercio:

*"Sobre este punto, es preciso indicar que la sociedad demandada infringe las normas del Estatuto del Consumidor al **retener parte de las sumas pagadas** (...); la norma es clara en materia de servicios al señalar que se **devuelve el precio pagado, no diferencia de ninguna manera retenciones o similares en contra del consumidor.***

(...)

*Por ello, resulta contrario al Estatuto del Consumidor que la aquí demandada disponga **retener sumas de dinero por el servicio prestado**, pues lo cierto es que debe responder por la **totalidad del precio pagado** (...), así que, **cualquier término o condición que disponga lo contrario, atentaría contra normas de orden público** (art. 4 Ley 1480 de 2011), por lo tanto, (...) **se declarará la vulneración de derechos del consumidor**"³ (subraya y negrilla fuera de texto)*

Dado lo anterior, se le advierte que al momento de cancelarse el servicio no puede aplicarse sanción o descuento alguno pues como ya lo ha reiterado la Superintendencia de Industria y Comercio la ley no permite deducción o descuento alguno.

iii) Incumplimiento RAC 3.

Debe señalarse que en mi caso se ha incumplido varias disposiciones del RAC 3 como se verá a continuación.

En primer lugar, establece el numeral 3.10.8.1 que:

"En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo."

Afirmando que desistí del vuelo en los tiempos estipulados en el presente artículo

En segundo lugar, establece el numeral 3.10.1.8.2. que:

"En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo con lo siguiente: Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario"

Es así, que el presente artículo reafirma y faculta mi deseo de desistir de los vuelos y en los que tengo derecho a recibir la suba que cancelé por los mismos.

En virtud de que procede el reembolso reafirmo lo estipulado en el artículo 3.10.1.8.1. en los tiempos de la devolución, el cual afirma que:

"La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento"

Razón que, a la fecha, aún no se ha recibido la suma cancelada por los tiquetes mencionados en la presente reclamación y bajo los fundamentos de derecho emanados solicitamos el reembolso de estos

IV. PRUEBAS

1. Las que reposan en su entidad.
2. Las adjuntadas en la presente reclamación

V. REMISIÓN

³ Sentencia No. 3187 del 6 de marzo de 2021. Radicado No. 20-311377

Zoho Sign Document ID: -IAQUQIPNNTKUCISKKTO1S2ULNEQVEZ_OZ3PBWWKULW



Se reitera que de conformidad con el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 tanto la agencia de viajes como la aerolínea responden solidariamente ante el consumidor. Así las cosas, su entidad debe remitir la presente reclamación para que todas las partes estén enteradas de la reclamación directa con el fin de evitar un doble reembolso o un doble reconocimiento de perjuicios.

VI. NOTIFICACIONES

Se debe notificar al siguiente correo electrónico:

- entidades+D-67458@juzto.co

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luis Alberto Uribe Galeano", is written over a horizontal line.

LUIS ALBERTO URIBE GALEANO
CC No. 1.116.448.157

Señores
Flight Network
info@flightnetwork.com.
 Ciudad.

Ref: Reclamación directa previa a demanda ante la SIC y queja ante la Aeronáutica Civil

LUIS ALBERTO URIBE GALEANO, quien se identifica con CC No. 1.116.448.157, por medio del presente escrito se presenta reclamación directa como requisito de procedibilidad de conformidad con lo establecido en el Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

I. PRETENSIÓN

PRIMERO. Se me reembolse la suma de **OCHO MILLONES CIENTO ONCE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS (\$8111782)** m/cte por efectividad de la garantía.

Las anteriores sumas se deben consignar a la cuenta de ahorros No. 702038041 del banco Colpatría .

II. HECHOS

PRIMERO. Que adquirí unos tiquetes aéreos con reserva No. LP4TZG. Para el 15 de septiembre con destino a Madrid partiendo de Pereira, por un valor total de **OCHO MILLONES CIENTO ONCE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS (\$8111782)**

Seat reservations						
Ruta	Viajante		Asiento			
Madrid - Washington, District Of Columbia	Maria Magdalena Garzón Callejas	Luis Alberto Uribe Galeano	BESIDE	BESIDE	BESIDE	BESIDE
Washington, District Of Columbia - Panama City	Maria Magdalena Garzón Callejas	Luis Alberto Uribe Galeano	BESIDE	BESIDE	BESIDE	BESIDE
Panama City - Pereira	Maria Magdalena Garzón Callejas	Luis Alberto Uribe Galeano	BESIDE	BESIDE	BESIDE	BESIDE

Descripción general del pago						
Vuelo, Pereira - Madrid - Pereira						COP9,006,134
Nombre	Apellido	Grupo etario	Precio	Impuestos y cargas	Total	
Maria Magdalena	Garzón Callejas	Adulto (29 Jun. 1995)	COP1,999,987	COP9,406,147	COP11,406,134	
Luis Alberto	Uribe Galeano	Adulto (24 Abr. 1998)	COP1,999,987	COP9,406,147	COP11,406,134	
Seat reservations						COP105,588
MASTERCARD Debit 525358*****						COP9
TOTAL						COP9,111,782

PAGADO
 Flight Network se muestra en los datos de tu cuenta bancaria en la mayoría de los casos. Sin embargo, a veces debemos dividir el pago entre nosotros y la aerolínea. El Flight Network y la aerolínea u otra compañía de esa organización aparecerán como destinatarios en tu cuenta.

Información importante sobre su vuelo

IMPORTANTE: IMPRIMA ESTE DOCUMENTO DE VIAJE Y LLÉVELO JUNTO CON SU PASAPORTE VÁLIDO.

La duración de los vuelos es preliminar, puede modificarse sin previo aviso. Es responsabilidad del viajero mantenerse informado de los cambios del operador a través de www.checkmytrip.com, o directamente con el operador.

Si tiene un boleto de vuelta, no podrá no usar el primer tramo y usar solamente la vuelta. Los boletos sinérgicos deben usarse en orden cronológico; de lo contrario, el operador cancelará el tramo restante del viaje.

FLIGHT	DEPARTURE	ARRIVAL
UA 7957 United Airlines Copa Airlines	PTY Pereira Punta Arenas THU 15 SEPT 05:19	PTY Panama City Punta Arenas THU 15 SEPT 06:44

Nombre del pasajero: GARZON CALLEJAS MARIA MAGDALENA MS
 URIBE GALEANO LUIS ALBERTO MR

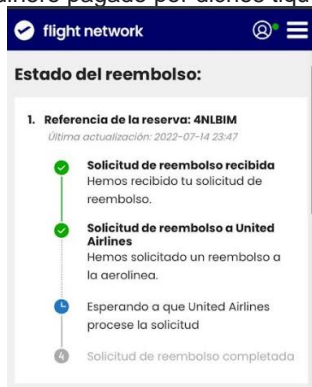
FLIGHT	DEPARTURE	ARRIVAL
UA 1188 United Airlines Copa Airlines	PTY Panama City Copa Airlines THU 15 SEPT 09:12	MDW Washington Washington THU 15 SEPT 15:01

Nombre del pasajero: GARZON CALLEJAS MARIA MAGDALENA MS
 URIBE GALEANO LUIS ALBERTO MR

FLIGHT	DEPARTURE	ARRIVAL
UA 163 United Airlines	MDW Washington United Airlines THU 15 SEPT 18:05	MDW Madrid Madrid Barajas THU 15 SEPT 06:05

Nombre del pasajero: GARZON CALLEJAS MARIA MAGDALENA MS
 URIBE GALEANO LUIS ALBERTO MR

SEGUNDO. En virtud a una complicación personal se tomó la decisión de desistir del vuelo y se solicitó la correspondiente devolución del dinero pagado por dichos tiquetes



TERCERO. En respuesta emitida por UNITED AIRLINES nos comunican que los encargados del proceso de reembolso es la agencia de viajes, trámite que no han realizado

July 29, 2022

PASSENGER: MARIA MAGDALENA MS
 TICKET (S): 0163937841840, 0163937841841
 REQUEST ID: 37819154

Dear Luis Uribe:

Thank you for contacting United Refunds.

We would like to advise you of the following:

Our records indicate the above referenced ticket was not issued via United Airlines. In accordance with our refund policy, also published on United.com, kindly submit your request to your Travel Agent.

Any support for the refund should be submitted to them at the same time as your request is made.

In turn, the Agent will need to submit the refund request to United via the BSP Link by issuing a refund application. Any applicable refund will be processed to the same form of payment as the original sale.

We recommend you include this email with your request to your Agent.

Thank you for choosing United Airlines. We look forward to serving you again soon.

Sincerely,
 United Refunds

CUARTO. A la fecha no he recibido ningún tipo de devolución ni respuesta afirmativa a nuestras pretensiones

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente reclamación se basa en i) existe una relación de consumo con su entidad, ii) existe una vulneración de los derechos del consumidor, iii) se exige el cumplimiento de la garantía y iv) se incumplió con el RAC 3.

i. Relación de consumo

La ley 1480 de 2011 definió al consumidor como:

“Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.” (subraya fuera de texto)

Dado lo anterior, se hace necesario dar a conocer que adquirí el producto¹ como destinatario final para satisfacer una necesidad propia y familiar.

Por otra parte, su entidad tiene la calidad de proveedor o expendedor como le define el estatuto del consumidor, así:

“Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”²

No obstante lo anterior, debe recordársele a su entidad que la Ley 1480 de 2011 estableció la **responsabilidad solidaria** entre el productor y el proveedor del bien o servicio. Dado lo anterior, su entidad NO puede pretender absolverse de responsabilidad o peor aún, tratar de evadir su responsabilidad ya que la aerolínea y la agencia de viajes deben responder solidariamente como lo establece la ley.

Dado lo anterior, no cabe duda que en el presente caso existe una relación de consumo y por lo tanto le es aplicable el estatuto del consumidor y por ello es aplicable no solo la responsabilidad solidaria sino también las garantías traídas en el referenciado estatuto.

ii. Vulneración derechos del consumidor

¹ Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, numeral 8: “Todo bien o servicio”

² Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, numeral 11.

Antes de demostrar las vulneraciones a los derechos del consumidor, aún cuando esto no debería recaer en el consumidor, se le advierte a su entidad que no puede descontar saldo alguno ya que ello vulnera las garantías consagradas en el estatuto del consumidor. Bien lo ha dicho la Superintendencia de Industria y Comercio:

*“Sobre este punto, es preciso indicar que la sociedad demandada infringe las normas del Estatuto del Consumidor al **retener parte de las sumas pagadas** (...); la norma es clara en materia de servicios al señalar que se **devuelve el precio pagado, no diferencia de ninguna manera retenciones o similares en contra del consumidor.***

(...)

*Por ello, resulta contrario al Estatuto del Consumidor que la aquí demandada disponga **retener sumas de dinero por el servicio prestado**, pues lo cierto es que debe responder por la **totalidad del precio pagado** (...), así que, **cualquier término o condición que disponga lo contrario, atentaría contra normas de orden público** (art. 4 Ley 1480 de 2011), por lo tanto, (...) **se declarará la vulneración de derechos del consumidor**”³
(subraya y negrilla fuera de texto)*

Dado lo anterior, se le advierte que al momento de cancelarse el servicio no puede aplicarse sanción o descuento alguno pues como ya lo ha reiterado la Superintendencia de Industria y Comercio la ley no permite deducción o descuento alguno.

iii) Incumplimiento RAC 3.

Debe señalarse que en mi caso se ha incumplido varias disposiciones del RAC 3 como se verá a continuación.

En primer lugar, establece el numeral 3.10.8.1 que:

“En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.”

Afirmando que desistí del vuelo en los tiempos estipulados en el presente artículo

En segundo lugar, establece el numeral 3.10.1.8.2. que:

“En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo con lo siguiente: Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario”

Es así, que el presente artículo reafirma y faculta mi deseo de desistir de los vuelos y en los que tengo derecho a recibir la suba que cancelé por los mismos.

En virtud de que procede el reembolso reafirmo lo estipulado en el artículo 3.10.1.8.1. en los tiempos de la devolución, el cual afirma que:

“La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento”

Razón que, a la fecha, aún no se ha recibido la suma cancelada por los tiquetes mencionados en la presente reclamación y bajo los fundamentos de derecho emanados solicitamos el reembolso de estos

IV. PRUEBAS

1. Las que reposan en su entidad.
2. Las adjuntadas en la presente reclamación

V. REMISIÓN

³ Sentencia No. 3187 del 6 de marzo de 2021. Radicado No. 20-311377

Se reitera que de conformidad con el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 tanto la agencia de viajes como la aerolínea responden solidariamente ante el consumidor. Así las cosas, su entidad debe remitir la presente reclamación para que todas las partes estén enteradas de la reclamación directa con el fin de evitar un doble reembolso o un doble reconocimiento de perjuicios.

VI. NOTIFICACIONES

S debe notificar al siguiente correo electrónico:

- entidades+D-67458@juzto.co

Cordialmente,



LUIS ALBERTO URIBE GALEANO
CC No. 1.116.448.157

Desde entidades@juzto.co

Para servicioavianca<servicioavianca@avianca.com>, reembolsosavta<reembolsosavta@avianca.com>, habeasdata<habeasdata@avianca.com>

Asunto Reclamación por tiquetes aéreos LD-119058

Fecha nov 25, 2022 09:20 AM

Archivos adjuntos Reclamacion LD-119058_Firmado.pdf

The logo for Juzto, featuring the word "Juzto" in a white, sans-serif font with a stylized underline, set against a blue background with a yellow curved border on the right side.

¡Señores, AVIANCA S.A. !

Por medio de la presente, se radica reclamación por tiquetes aéreos a nombre de Axel Michael Fraunholz, con PA número CG9RVJTG1.

Cordialmente,
Maribel de Juzto.co

· [Juzto](#) para todos ·

· Así de fácil... así de juzto.co ·