

SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 49-11/2020

1) Acta de los acuerdos conciliatorios que fueron suscritos entre la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR y las aerolíneas AEROMEXICO, VOLARIS, INTERJET, COPA, DELTA y UNITED AIRLINES, que fue hecho del conocimiento público, por medio de comunicados de prensa de fechas 18 de septiembre de 2020 y 19 de octubre de 2020, todo en relación al transporte internacional de personas que cada aerolínea debía realizar y que resultó afectado por la pandemia provocada por el Covid-19.

Respuesta: “Al respecto le informo, que con las aerolíneas AEROMEXICO, VOLARIS, INTERJET, COPA, DELTA y UNITED AIRLINES, no existen acta de acuerdos conciliatorios, ya que las actas que se firmaron en su momento, son actas de avenimiento, ya que el artículo 110 de la Ley de Protección al Consumidor establece que “Recibida la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes un avenimiento inmediato basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado. Además, se intentará la comunicación directa con el proveedor por cualquier medio idóneo para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor; en caso que se obtenga una resolución favorable para el denunciante, la Defensoría dará seguimiento al asunto. (...) para lo cual adjunto la certificación de las actas de avenimiento y comprobantes de comunicación con las aerolíneas en versión pública, solicitándoles a ustedes se establezca a cada uno de dichos documentos el sello correspondiente de VERSIÓN PÚBLICA. Así mismo le adjunto los comunicados de las aerolíneas que se dieron a conocer oportunamente en redes sociales y pagina Web de la Defensoría del Consumidor, los cuales no se pueden enviar de manera certificada ya que no son emitidos por esta oficina, por lo que le sugiero pueda solicitar la certificación a la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría del Consumidor.”

2) Todo tipo de correspondencia física o electrónica y propuestas que fueron efectuadas por AEROMEXICO, VOLARIS, INTERJET, COPA, DELTA y UNITED AIRLINES a la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, en relación a los acuerdos conciliatorios que fueron suscritos entre la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR y las aerolíneas antes mencionadas, para dar solución a los boletos aéreos de cada una de éstas.

Respuesta: “Con base al artículo 58 literal f) de la Ley de Protección al Consumidor, esta Defensoría es competente para “Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones”, razón por la que, la información requerida a las aerolíneas pertenece a terceros, la cual con base al artículo 24 literal c) de la Ley de Acceso a la Información Pública se considera información confidencial. Por otra parte el artículo 96 de la Ley de Protección al Consumidor establece la Obligación de confidencialidad, ya que se instituye lo siguiente: “Se prohíbe a los funcionarios y empleados de la Defensoría revelar cualquier información que hayan obtenido en el desempeño de su cargo o empleo o aprovecharse de la misma para fines personales o de terceros”(…), en razón a lo anterior, esta Defensoría es competente para recopilar información, pero no divulgar, motivo por el cual, no es posible proporcionar la información solicitada.”

3) Opinión técnica del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor, previo a la suscripción del acuerdo conciliatorio entre la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR y las aerolíneas AEROMEXICO, VOLARIS, INTERJET, COPA, DELTA y UNITED AIRLINES.

Respuesta: “Conforme al artículo 74 de la Ley de Protección al Consumidor, el Concejo Consultivo tiene las siguientes atribuciones:

- a) Servir de órgano de consulta y realizar propuestas a la presidenta o presidente de la defensoría en materia de protección de los derechos de los consumidores, así como de la organización y funcionamiento de la Defensoría;
- b) Emitir opinión respecto al reglamento interno de la Defensoría;
- c) Proponer al presidente de la República la remoción del presidente de la Defensoría y de los miembros del Tribunal Sancionador, por incumplimiento grave de sus obligaciones; y
- d) Las demás atribuciones que legalmente se le asignen.

En razón a lo anterior este concejo no incide ni emite opinión en la atención, tramitación y solución de este tipo de casos.”

4) Resolución emitida por la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, por medio de la cual se dio por resuelta la problemática con las aerolíneas AEROMEXICO, VOLARIS, INTERJET, COPA, DELTA y UNITED AIRLINES, posterior a la firma de los acuerdos conciliatorios.

Respuesta: “Al respecto le informo que en estos casos no se emiten resoluciones, ya que los acuerdos con cada una de las aerolíneas fueron establecidos en actas de avenimiento, esto con fundamento a lo establecido en el artículo 110 de la Ley de Protección al Consumidor: “Recibida la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes un avenimiento inmediato basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado. Además, se intentará la comunicación directa con el proveedor por cualquier medio idóneo para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor; en caso que se obtenga una resolución favorable para el denunciante, la Defensoría dará seguimiento al asunto. Si no se resuelve la controversia planteada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando pruebas de la relación contractual, a fin de que se dé inicio a las diligencias que se regulan en los artículos siguientes”. En todo caso, solo si no se cumpliere el acuerdo se procederá a la programación de audiencia de conciliación.”

Fuente: Dirección Centro de Solución de Controversias.