



De: Lidia María Martínez <lmartinez@defensoria.gob.sv>

Enviado el: martes, junio 23, 2020 11:39 AM

Para:

[Redacted]

CC: 'jsandoval@defensoria.gob.sv' <jsandoval@defensoria.gob.sv>

Asunto: Requerimiento Defensoria del Consumidor

Estimado Lic. [Redacted]

Reciba un cordial saludo.

Por instrucción del Lic. Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor, tengo a bien remitir **NOTA PRE-DC-C329-2020**, en relación a la problemática que ha afectado a los consumidores debido a la suspensión del servicio de transporte aéreo como resultado de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19.

La información requerida debe ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Edificio IPSFA, Sexto Nivel, sobre 55 Avenida Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador, o bien, a los correos electrónicos: phernandez@defensoria.gob.sv y cgaldamez@defensoria.gob.sv, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la presente.

Favor confirmar de recibida esta comunicación

Atentamente.



Lidia María Martínez

Asistente a la Presidencia

Móvil: (503) 7800-7487 \ Teléfono: (503) 2526-9004

Correo: lmartinez@defensoria.gob.sv \ Twitter: @Defensoria_910

Calle Circunvalación # 20, Plan de La Lagunas, Antiguo Cuscatlán,
El Salvador, Centroamérica.





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Ricardo Arturo Salazar Villalta
PRESIDENTE



PRE-DC-C329-2020

Antiguo Cuscatlán, 19 de junio de 2020

Licenciado

[Redacted]

Gerente General
COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACION (COPA)
Presente.

Estimado Licenciado

[Redacted]

Por este medio hago de su conocimiento que en el marco de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19, esta Defensoría ha identificado entre los consumidores y las aerolíneas una problemática común: "suspensión del servicio de transporte aéreo".

En razón de lo anterior y con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores procurando el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones, estamos interesados en conocer y atender la problemática antes mencionada, poniendo a disposición los medios alternos de solución de conflictos del Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría a que se refiere el artículo 108 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor – en adelante LPC-, ello con el objetivo de brindar una solución a todos los consumidores que se les ha suspendido los vuelos, de conformidad con los derechos regulados en la LPC y consagrados a favor de estos, tales como: el desistimiento, retracto y reversión de pago.

Además, tengo a bien informarle que de conformidad con lo prescrito en el artículo 58 literal f) de la LPC, 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, atentamente le solicito remita la información que se detalla a continuación:

1. Listado de consumidores que se les han suspendido el servicio de transporte aéreo, durante el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto del presente año, en el que se detalle: nombre del consumidor, número de pasaporte, fecha del viaje, número de reserva, destino, monto cancelado, forma de contratación (Agencia, en línea, agencia de viaje, plataforma digital), forma de pago (tarjetas de crédito o débito, efectivo).

Calle Circunvalación #20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C.A.
Tel: (503) 2526-9004 Telefax: (503) 2526-9005

2. Nombre, número telefónico, correo electrónico de la persona nos brinde respuesta oportuna a esta problemática en particular.

Aunado a lo anterior, es oportuno hacer de su conocimiento que la Defensoría del Consumidor busca prever cualquier tipo de problemática colectiva y establecer medidas de compensación o devolución por parte del proveedor, a las personas que han sido afectadas con la suspensión del servicio en referencia.

De conformidad con lo establecido en el artículo 88 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la información anteriormente requerida debe ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Edificio IPSFA, Sexto Nivel, sobre 55 Avenida Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador, o a los correos electrónicos: pfernandez@defensoria.gob.sv y cgaldamez@defensoria.gob.sv, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la presente.

No omito manifestar, que todo proveedor tiene la obligación de proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, ya que la obstaculización a la misma constituye una infracción muy grave según lo previsto en el artículo 44 literal f) de la LPC.

Atentamente,





ACTA DE AVENIMIENTO
(Partes contactadas)

Caso No: 2-0300-01-20-3044

Fecha de Presentación de la Denuncia: 10/08/2020 03:23:48 p.m.

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Parte Consumidora

Calle Circunvalación #20, Plan de La Laguna, Edificio de la Defensoría del Consumidor.

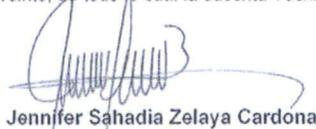
En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, en presencia de la conciliadora asignada por la Defensoría del Consumidor Verónica Magdalena Rodríguez. Comparece: Jennifer Sahadla Zelava Cardona, quien se identifica con su Documento Único de Identidad número [redacted] en carácter de apoderada General Judicial con Clausula Especial del licenciado RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA, en su calidad de Presidente de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR y del colectivo de consumidores del presente caso, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 literal i) de la Ley de Protección al Consumidor, calidad que demuestra el compareciente con la presentación de la copia certificada del Testimonio Poder General Judicial con Clausula Especial, otorgado el día veintidós de julio del año dos mil diecinueve, ante los oficios notariales del licenciado [redacted] n. Además, se presenta [redacted] z, mayor [redacted] is [redacted] en su calidad de Apoderada de la sociedad COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN, S.A. (COPA AIRLINES), calidad que demuestra con la presentación de Poder General Judicial con Clausula Especial, emitido en fecha veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis, en la ciudad de Panamá (parte proveedora).

Con base a la denuncia presentada por la parte consumidora, en fecha diez de agosto del año dos mil veinte, en donde manifiestan el incumplimiento de contrato, en relación a la suspensión del servicio de transporte aéreo de pasajeros, los cuales estaban programados desde el día diecisiete de marzo del año dos mil veinte; sin embargo, a raíz de la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por la Pandemia por COVID-19 y del cierre indefinido de las fronteras, los viajes fueron suspendidos desde el 17 de marzo de 2020, implicando la prohibición de la realización de viajes aéreos ya que el aeropuerto se encuentra cerrado. Ante esta situación, se convocó a la presente audiencia de avenimiento a las partes antes mencionadas y en consecuencia, la suscrita técnica conciliadora hace constar el siguiente acuerdo: I) La apoderada de la proveedora manifiesta que en relación a la suspensión temporal de vuelos internacionales a causa de la pandemia por COVID-19 y las medidas implementadas por el Gobierno, se suspendieron los vuelos programados, afectando a un total de 3,568 consumidores que adquirieron sus boletos, por un monto total de \$2,759,368.10. Por tanto, la parte proveedora se compromete a aplicar las siguientes opciones como medidas de compensación y devolución, pudiendo el consumidor elegir una de las siguientes opciones: 1) Mantener el precio del boleto y planificar la realización de los vuelos según el itinerario y las condiciones pactadas, cuando las medidas aplicadas en relación a las restricciones de vuelos internacionales sean levantadas, lo cual se hará sin cargos adicionales. 2) Recibir un certificado de viaje con 20% de valor adicional, y en el caso que el consumidor sea PreferMember recibirá hasta 10,000 millas de bonificación de acuerdo a su estatus. 3) Solicitar reembolso del costo pagado por el boleto, debiendo el consumidor utilizar el formulario ubicado en su sitio web. II) Agrega la apoderada de la proveedora que para que los consumidores puedan seleccionar cualquiera de las opciones establecidas en los numerales 1) al 3) del romano I, el consumidor debe cumplir con las siguientes condiciones: a) Los boletos que aplican son los adquiridos hasta el 31 de agosto 2020, para cualquiera de las tres opciones. b) Las fechas originales de viaje deben iniciar y completarse hasta el 31 de diciembre de 2020. c) El nuevo itinerario debe completarse antes del 31 de diciembre de 2021. d) Aplica solamente a boletos de Copa Airlines regulares y comprados con millas. e) Los reembolsos aplican según condiciones de la regla tarifaria. f) No aplica a boletos en estado "No show", o que fueron dejados en estatus abierto previo al primero de febrero de 2020. g) El certificado de viaje con valor adicional del 20% solo aplica a boletos emitidos hasta el 31 de agosto de 2020. h) Si el certificado se emite el 31 de agosto de 2020 o después, el certificado más el bono solo serán aplicables para vuelos que fueron cancelados o que el itinerario se retrasó significativamente. III) La parte proveedora manifiesta que en el caso la persona consumidora solicite el

reembolso, de conformidad al numeral 3) del romano I), procederá a tramitar dicho reembolso de conformidad al siguiente mecanismo: 1) Para boletos adquiridos en agencias de viajes: a) Si la venta fue reportada en dinero en efectivo, se le autorizará a la agencia de viajes la devolución y esta autorización quedará plasmada en el reporte de agencia/IATA, posteriormente el pasajero deberá acudir personalmente a la agencia de viajes a solicitar la devolución en efectivo. b) Si la venta fue por medio de tarjeta de crédito o débito, se procede la reversión de pago a la tarjeta y los procesadores de estas acreditarán al banco emisor y este al tarjetahabiente 2) Para boletos adquiridos en venta directa: a) Si la venta fue en dinero en efectivo, se solicitará la información de cuenta bancaria del consumidor para realizar una transferencia bancaria a su cuenta. b) Si la venta fue por medio de tarjeta de crédito o débito, se procesará la reversión a la tarjeta de débito o crédito y los procesadores de estas acreditarán al banco emisor y este efectuará el reintegro al tarjeta habiente. IV) La apoderada de la proveedora informa que ha dispuesto como medio para que los consumidores puedan solicitar las medidas de compensación y devolución, la página web de COPA AIRLINES <https://www.copaair.com/es/web/gs/actualizaciones-coronavirus>, asimismo los consumidores podrán efectuar sus consultas e información relativa a las políticas, medidas y comunicados oficiales referentes a la situación por COVID-19. V) La parte proveedora se compromete a efectuar la totalidad de compensaciones o devoluciones como plazo máximo el día 31 de diciembre de 2021, dada la emergencia que aún afronta el país y previendo cualquier inconveniente. VI) A fin de verificar el cumplimiento del presente acuerdo, la parte proveedora se compromete a enviar un reporte a esta Defensoría, de los consumidores a quienes haya compensado o efectuado devoluciones para el día 30 de julio de 2021.

El cumplimiento del presente acuerdo en tiempo y forma da por terminada la presente denuncia; por lo que se solicita a ambas partes que informen el cumplimiento del mismo a la Defensoría del Consumidor. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, la persona consumidora interesada, su apoderado o representante legal en su caso, podrá ratificar la denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual a fin que la Defensoría del Consumidor de seguimiento al conflicto.

Para constancia se firma la presente a las ocho horas con cincuenta Y cinco minutos del día uno del mes de septiembre de dos mil veinte; de todo lo cual la suscrita Técnica Asignada al Caso da fe de su veracidad.



Jennifer Sahadia Zelaya Cardona

Apoderada del Representante Legal del Colectivos
de Consumidores



Parte Proveedora



Verónica Rodríguez Salazar
Técnico en Avenimiento



FOCSC008 VERSIÓN 01



De: [Redacted]

Para: <phernandez@defensoria.gob.sv>, 'Carmen Elizabeth Galdámez Chacón' <cgaldamez@defensoria.gob.sv>

CC: <jsandoval@defensoria.gob.sv>, <[Redacted]>, 'Lidia María Martínez' <lmartinez@defensoria.gob.sv>, [Redacted]

Enviado: 06/07/2020 9:42

Asunto: RE: Requerimiento Defensoría del Consumidor

Estimados señores Defensoría del Consumidor,

Adjunto al presente podrán encontrar comunicación de mi cliente AEROMEXICO relativa la nota bajo la referencia PRE-DC-C327-2020 de fecha 19 de junio de 2020.

Por favor acusar recibo del mismo.

Atentamente,







DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Ricardo Arturo Salazar Villalta
PRESIDENTE

PRE-DC-C327-2020

Antiguo Cuscatlán, 19 de junio de 2020

Licenciado

Representante Legal
AEROVÍAS DE MEXICO, S.A. DE C.V.
Presente.

Estimado Licenciado

Por este medio hago de su conocimiento que en el marco de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19, esta Defensoría ha identificado entre los consumidores y las aerolíneas una problemática común: "suspensión del servicio de transporte aéreo".

En razón de lo anterior y con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores procurando el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones, estamos interesados en conocer y atender la problemática antes mencionada, poniendo a disposición los medios alternos de solución de conflictos del Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría a que se refiere el artículo 108 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor – en adelante LPC-, ello con el objetivo de brindar una solución a todos los consumidores que se les ha suspendido los vuelos, de conformidad con los derechos regulados en la LPC y consagrados a favor de estos, tales como: el desistimiento, retracto y reversión de pago.

Además, tengo a bien informarle que de conformidad con lo prescrito en el artículo 58 literal f) de la LPC, 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, atentamente le solicito remita la información que se detalla a continuación:

1. Listado de consumidores que se les han suspendido el servicio de transporte aéreo, durante el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto del presente año, en el que se detalle: nombre del consumidor, número de pasaporte, fecha del viaje, número de reserva, destino, monto cancelado, forma de contratación (Agencia, en línea, agencia de viaje, plataforma digital), forma de pago (tarjetas de crédito o débito, efectivo).

Calle Circunvalación #20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C.A
Tel: (503) 2526-9004 Telefax: (503) 2526-9005
Correo Electrónico: presidencia@defensoria.gob.sv, Twitter: @Defensoria_910

2. Nombre, número telefónico, correo electrónico de la persona nos brinde respuesta oportuna a esta problemática en particular.

Aunado a lo anterior, es oportuno hacer de su conocimiento que la Defensoría del Consumidor busca prever cualquier tipo de problemática colectiva y establecer medidas de compensación o devolución por parte del proveedor, a las personas que han sido afectadas con la suspensión del servicio en referencia.

De conformidad con lo establecido en el artículo 88 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la información anteriormente requerida debe ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Edificio IPSFA, Sexto Nivel, sobre 55 Avenida Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador, o a los correos electrónicos: phernandez@defensoria.gob.sv y cgaldamez@defensoria.gob.sv, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la presente.

No omito manifestar, que todo proveedor tiene la obligación de proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, ya que la obstaculización a la misma constituye una infracción muy grave según lo previsto en el artículo 44 literal f) de la LPC.

Atentamente,





ACTA DE AVENIMIENTO
(Partes contactadas)

Caso No: 2-0300-01-20-3042

Fecha de Presentación de la Denuncia: 10/08/2020 03:14:45 p.m.

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Parte Consumidora

Calle Circunvalación #20, Plan de La Laguna, Edificio de la Defensoría del Consumidor.

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, en presencia de la conciliadora asignada por la Defensoría del Consumidor **Verónica Magdalena Rodríguez**, Comparece: **Jennifer Sahadía Zelaya Cardona**, quien se identifica con su Documento Único de Identidad número: [REDACTED] en carácter de apoderada General Judicial con Clausula Especial del licenciado **RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA**, en su calidad de Presidente de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR y del colectivo de consumidores del presente caso, en virtud de los dispuesto en el artículo 58 literal i) de la Ley de Protección al Consumidor, calidad que demuestra el compareciente con la presentación de la copia certificada del Testimonio Poder General Judicial con Clausula Especial, otorgado el día veintidós de julio del año dos mil diecinueve, ante los oficios notariales del licenciado [REDACTED] h. Además, se presenta el Licenciado [REDACTED] quien se identifica con su DUI número: [REDACTED] en su calidad de representante Legal de la sociedad **AEROVIAS DE MEXICO, S.A. DE C.V.**, calidad que demuestra con la presentación de Testimonio de Escritura de revocación y otorgamiento de poderes y ratificación de representante legal permanente, inscrito en el registro de comercio al número 7 del libro 1876 del registro de otros contratos mercantiles, del folio 66 al folio 95, con fecha de inscripción, San Salvador, dieciocho de mayo de dos mil dieciocho.

Con base al requerimiento de información de fecha 19 de junio de presente año, realizado por el presidente de la Defensoría del Consumidor, por medio de la cual solicitaba al proveedor un listado de consumidores afectados con la suspensión de vuelos por motivos de fuerza mayor desde el 17 de marzo de 2020, por la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por la Pandemia por COVID-19, implicando la prohibición de la realización de viajes aéreos ya que el aeropuerto se encontraba cerrado. Ante esta situación, se convocó a la presente audiencia de avenimiento a las partes antes mencionadas y en consecuencia, la suscrita técnica hace constar el siguiente acuerdo: I) El proveedor manifiesta que en relación a la suspensión temporal de vuelos internacionales a causa de la pandemia por COVID-19 y las medidas implementadas por el Gobierno, se suspendieron los vuelos programados, afectando a un total de 932 consumidores que adquirieron sus boletos, por un monto total de \$310,981.89. II) Las políticas concentradas en la presente acta, son las políticas de flexibilidad que Aeroméxico manifiesta ha ofrecido a sus pasajeros desde el inicio de la pandemia por COVID 19, para compras de boletos adquiridos por medio de agencias de viaje o directamente, las cuales pueden ser descargadas del siguiente link: <https://www.aeromexico.com/es-sv/politica-flexibilidad-julio>". III) Manifiesta el proveedor que las presentes políticas entraron en vigor desde el mes de marzo del presente año y con fecha límite de reexpedición 30 de abril de 2021, aplicadas para todos los pasajeros que lo soliciten voluntariamente y que hayan comprado sus vuelos para viajes futuros con boleto emitido número 139, códigos compartidos por Aeroméxico, con fecha de emisión antes del 1 de marzo de 2020, con un rango de fechas de viajes afectadas del 1 de marzo al 30 de septiembre 2020, fecha límite de reexpedición 30 de abril de 2021, fecha límite para el nuevo vuelo reprogramado 30 de septiembre 2021, y código IT número OMXLA43486C. Las presentes políticas de flexibilidad de boletos comprados aplica para antes del 1 de marzo de 2020, siempre que se soliciten en las fechas señaladas y en una sola ocasión de la siguiente manera: a) No cobrar cargos por cambio de fecha respetando la misma ruta y cabina pagada y en caso de existir diferencia en la tarifa entre el

boleto original y el nuevo boleto, se deberá pagar dicha diferencia al momento de realizar el cambio, b) Se permite cambio de ruta (origen - destino) sin cargo por cambio. En caso de existir diferencia en la tarifa entre el boleto original y el nuevo boleto, se deberá pagar dicha diferencia al momento de realizar la reexpedición del nuevo boleto. c) Si el pasajero decide no utilizar el servicio, y aún no tienen una fecha de viaje programada, puede cancelar su viaje y aplicar el valor no autorizado para un viaje futuro, *aplicando a las políticas de boleto abierto las cuales se encuentran disponibles en la página: <https://vuela.aeromexico.com/agencyinfo/>*. Boleto que cuenta con un año de vigencia a partir de la fecha de confirmación/reemisión del nuevo itinerario/boleto. No aplica cargo por cambio dentro de la validez de esta política, sin embargo, se puede aplicar una diferencia de tarifa y se debe cobrar al momento de la confirmación de la nueva reserva. d) No procede reembolso, y se aplican restricciones adicionales según los términos y condiciones de la tarifa pagada en el boleto original. Aplicación: 1- Todas las reservas modificadas bajo esta política deben documentarse de manera obligatoria en el campo de Tour Code durante el flujo de canje con el código IT OMXLA43486C. 2- El código IT debe ser ingresado exclusivamente en el campo de TOUR CODE al momento de la re-emisión; no debe existir información diferente al código IT en dicho campo. 3- El identificador IT debe ser ingresado al inicio del campo de tour code, en caso de que el Globalizador de agencias de Viajes (GDS) no lo agregue de forma automática, seguido del código IT OMXLA43486C. 4- El registro incorrecto, incompleto o la ausencia del código IT en el campo correspondiente quedara sujeto a débito. 5- El consumidor debe registrar el mensaje informativo que se deja en la reservación del pasajero (OSI) en la reservación. IV) Las presentes políticas de flexibilidad de boletos comprados aplica para el periodo entre el 1 de marzo y el 30 de junio de 2020, para realizar canjes de boletos derivados de la situación global del Coronavirus (COVID-19), siempre que se soliciten en el rango del 1 de marzo al 30 de junio 2020, con placa 139, código compartido operado por Aeroméxico, con itinerario número 139, con fecha de emisión entre el 1 de marzo al 30 de junio de 2020, con un rango de fechas de viajes afectadas del 1 de marzo al 30 de abril 2021, fecha límite de reexpedición 30 de abril de 2021, fecha límite para el nuevo vuelo reprogramado 30 de septiembre 2021, y código IT número OMXLA41328C y en una sola ocasión de la siguiente manera: a) No cobrar cargos por cambio de fecha respetando la misma ruta y cabina pagada y en caso de existir diferencia en la tarifa entre el boleto original y el nuevo boleto, se deberá pagar dicha diferencia al momento de realizar el cambio, b) Se permite cambio de ruta (origen - destino) sin cargo por cambio. En caso de existir diferencia en la tarifa entre el boleto original y el nuevo boleto, se deberá pagar dicha diferencia al momento de realizar el cambio, c) Si el pasajero decide no utilizar el servicio, y aún no tienen una fecha de viaje programada, puede cancelar su viaje y aplicar el valor no autorizado para un viaje futuro (boleto Abierto), el viaje debe completarse antes de la validez del boleto y un año a partir de la fecha original de emisión. No aplica cargo por cambio dentro de la validez de esta política, sin embargo, se puede aplicar una diferencia de tarifa y se debe cobrar al momento de la confirmación de la nueva reserva, d) El proveedor informa que existen restricciones adicionales que aplican según los términos y condiciones de la tarifa pagada en el boleto original. Aplicación: 1- Todas las reservas modificadas bajo esta política deben documentarse de manera obligatoria en el campo de Tour Code durante el flujo de canje con el código IT OMXLA41328C. 2- El código IT debe ser ingresado exclusivamente en el campo de TOUR CODE al momento de la re-emisión; no debe existir información diferente al código IT en dicho campo. 3- El identificador IT debe ser ingresado al inicio del campo de tour code (en caso de que su GDS no lo agregue de forma automática) seguido del código IT OMXLA41328C. 4- El registro incorrecto, incompleto o la ausencia del código IT en el campo correspondiente quedara sujeto a débito. 5- Además de registrar OSI en la reservación. V) El proveedor informa las siguientes políticas de flexibilidad para boletos comprados a partir del 1 de julio de 2020, para realizar canjes de boletos derivadas de la situación global del Coronavirus (COVID-19), siempre que se soliciten en el rango del 1 de julio 2020, en código compartido operado por Aeroméxico, con itinerario todas las rutas de Aeroméxico, con fecha de emisión entre el 1 de julio de 2020, con fechas de viaje abierto, fecha límite de reexpedición dentro de la vigencia del boleto original, fecha límite para el nuevo vuelo dentro de la vigencia del boleto original, y código IT número OMXLA63216C, aclarando el proveedor que la vigencia del boleto original es de un año contado a partir de la fecha original de emisión y en una sola ocasión por cliente, para cambios sin penalidad de tarifa, excepto en tarifa básica de la siguiente manera: 1) Reservar un nuevo itinerario sin cobrar el cargo por cambio de fecha, vuelo y/o ruta, en caso de existir diferencia en la tarifa entre el boleto original y el nuevo boleto, se deberá pagar dicha diferencia al momento de realizar el cambio. 2) Se permite dejar el boleto abierto y adicionalmente recibir un Electronic Miscellaneous Document (EMD), en compensación del 15% del valor original del boleto otorgándose de la siguiente manera: a) Si el pasajero aún no tiene una fecha de viaje programada, se deberán cancelar los segmentos de vuelo antes de la fecha de salida programada, para evitar cargos cuando un pasajero no se presenta a su vuelo programado (No Show), en el caso de que apliquen, utilizando el valor del boleto para un viaje futuro, y el viaje deberá completarse dentro de la validez del boleto, un

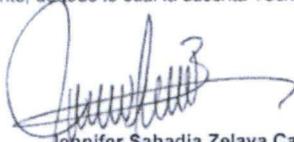


año a partir de la fecha original de emisión, b) Adicionalmente en compensación Aeroméxico otorgará un EMD con valor del 15% de la tarifa base pagada en el boleto original (sin impuestos), con validez de un año a partir de su fecha de emisión; la solicitud de este EMD deberá realizarse a través del siguiente formulario <https://aeromexico-b2b.secure.force.com/descuento15/>. 3) Si el pasajero decide no utilizar el servicio, exclusivamente en el caso de tarifas reembolsables, a partir del 15 de julio de 2020 se podrá solicitar el reembolso del boleto a la forma original de pago, que será pagable 12 meses posteriores a la fecha de solicitud, incluyendo los ancillaries de servicio originalmente emitidos que estén asociados al boleto (asientos, equipaje, mascotas, entre otros), y para hacer la solicitud se deberán seguir los pasos descritos a continuación según sea el caso: a) En el caso las agencias utilicen Link del Plan de Facturación y Liquidación (BSP), podrá hacerlo a través de esta plataforma. Una vez tramitado el reembolso recibirá un mensaje a través de la misma plataforma confirmando la recepción de la solicitud e indicando el pago en 12 meses. b) En el caso las agencias utilicen Airline Reporting Corporation (ARC), deberá llenar el siguiente formulario <https://aeromexico-b2b.secure.force.com/reembolso/>. 4) Restricciones adicionales por ejemplo pre-compra, estadías, entre otros, aplican según los términos condiciones de la tarifa pagada en el boleto original. 5) Los ancillaries o servicios adicionales, para realizar la opción de reprogramación de vuelos o boleto abierto, podrán ser re-utilizados mediante la re-asociación o revisado (Exchange), teniendo en consideración que deberá ser a valor igual o superior, cobrando la diferencia de tarifa correspondiente en caso de aplicar. Flexibilidad a pasajeros con cambios involuntarios: Para todos los pasajeros afectados por la cancelación de un vuelo operado por Aeroméxico incluyendo código compartido Aeroméxico (AM), por motivos relacionados a la contingencia por COVID-19 y/o restricciones gubernamentales de viaje, que tengan boletos emitidos con placa 139 exclusivamente. Se autorizan las siguientes opciones, para cambios sin penalidad de tarifa, incluyendo tarifa básica, siempre y cuando se soliciten en las fechas señaladas en esta propuesta y solo en una ocasión por cliente de la siguiente manera: 1- Reservar un nuevo itinerario sin cobrar el cargo por cambio de fecha, vuelo y/o ruta. En caso de existir diferencia en la tarifa entre el boleto original y el nuevo boleto, se deberá pagar dicha diferencia al momento de realizar el cambio, excepto para los siguientes casos: i) Si el nuevo itinerario se reprograma para iniciar dentro de los 14 días, anteriores o posteriores a la fecha del vuelo afectado, NO aplicará diferencia de tarifa, siempre y cuando se respete el mismo origen-destino y cabina pagada. ii) Si los planes de viaje originalmente programados se ven afectados por restricciones de viaje del gobierno del país involucrado, NO aplicará diferencia de tarifa, siempre que su nuevo itinerario inicie dentro de los 30 días posteriores a que Aeroméxico reinicie el servicio en la ruta afectada. 2- Dejar el boleto abierto y adicionalmente recibir un EMD en compensación del 15% del valor original del boleto. Otorgándose de la siguiente manera: i) Si el pasajero aún no tiene una fecha de viaje programada, puede utilizar el valor del boleto no utilizado para un viaje futuro. El viaje debe completarse dentro de la validez del boleto: Un año a partir de la fecha original de emisión. ii) En compensación Aeroméxico otorgará un EMD con valor del 15% de la tarifa base pagada en el boleto original (sin impuestos), con validez de 1 año a partir de su fecha de emisión; la solicitud de este EMD deberá realizarse a través del siguiente formulario: <http://aeromexico-b2b.secure.force.com/descuento15/>. VI) En las políticas de flexibilidad para vuelos cancelados por Aeroméxico para realizar canjes de boletos derivadas de la situación global del Coronavirus (COVID-19), en código compartido operado por Aeroméxico, con itinerario todas las rutas de Aeroméxico antes del 30 junio de 2020, con fecha de viaje afectado entre el 17 de marzo al 30 de septiembre de 2020, fecha límite de reexpedición 30 de abril de 2021, fecha límite para el nuevo vuelo reprogramado 30 de septiembre de 2021, y código IT número OMXLA45387C, código compartido emitido con placas 139 y solo en una ocasión por cliente de la siguiente manera: a) Reservar un nuevo itinerario sin cobrar el cargo por cambio de fecha, vuelo y/o ruta, en caso de existir diferencia en la tarifa entre el boleto original y el nuevo boleto, se deberá pagar dicha diferencia al momento de realizar el cambio excepto para los siguientes casos: 1) Si el nuevo itinerario se programa para iniciar dentro de los 14 días anteriores o posteriores a la fecha del vuelo afectado y no se aplicará diferencia de tarifa siempre y cuando se respete el mismo origen-destino y cabina pagada. 2) Si los planes de viaje originalmente programados se ven afectados por restricciones de viaje del gobierno del país involucrado, no aplicará diferencia de tarifa, siempre que su nuevo itinerario inicie dentro de los 30 días posteriores a que Aeroméxico reinicie el servicio en la ruta afectada, b) Si el pasajero decide no utilizar el servicio y aún no tienen una fecha de viaje programada, se deberán cancelar los segmentos de vuelo antes de la fecha de salida programada (para evitar cargos por No Show, en caso de que apliquen), y aplicar el valor no utilizado para un viaje futuro (Boleto Abierto), El viaje debe completarse antes de la validez del boleto, un año a partir de la fecha original de emisión. No aplica cargo por cambio dentro de la validez de esta política, c) Restricciones adicionales (por ejemplo, Pre-compra, Estadías, etc.), aplican según los términos y condiciones de la tarifa pagada en el boleto original, d) Los ancillaries o servicios adicionales para el caso de las opciones de reprogramación de vuelos o boleto abierto, podrán ser re-

utilizados mediante la re-asociación o revisado (Exchange). Aplicación: 1- Todas las reservas o vuelos de protección en la misma clase de servicio, de no encontrarse está disponible, para las opciones mencionadas, se permite reservar en la clase de servicio más baja disponible dentro de la misma cabina originalmente pagada. 2- Todas las protecciones deberán ser exclusivamente en rutas y vuelos operados por Aeroméxico, no aplican protecciones en vuelos operados por otras aerolíneas (OA), excepto vuelos operados por Delta, incluye código compartido, exclusivamente en rutas entre México y Estados Unidos (USA). 3- Todas las reservaciones modificadas bajo esta política deben documentarse de manera obligatoria en el campo de Tour Code durante el flujo de canje con el código IT correspondiente número OMXLA45387C. 4- El código IT debe ser ingresado exclusivamente en el campo de TOUR CODE al momento de la re-emisión; no debe existir información diferente al código IT en dicho campo. 5- El identificador IT debe ser ingresado al inicio del campo de tour code, en caso de que su GDS, no lo agregue de forma automática, seguido del código IT, ejemplo IT0MXSS00123C. 6- El registro incorrecto, incompleto o la ausencia del código IT en el campo correspondiente quedara sujeto a débito. 7- Registrar la justificación en un OSI. 8- Se deberá ingresar *obligatoriamente* en el primer endoso el indicador SKDCHG seguido por el número de vuelo y fecha de viaje afectada: *SKDCHG AM0007 10JUL2020*. VII) Para cancelación de vuelo fuera de las fechas especificadas o cualquier otro caso no especificado dentro de esta política el proveedor deja habilitado los siguientes números para cualquier consulta por parte de los consumidores: México 55-5133-4093, Estados Unidos y Canadá: 1-833-431-0489, para el resto del mundo por las líneas habilitadas en cada país. VIII) La parte proveedora se compromete a efectuar la totalidad de compensaciones o devoluciones que sean solicitadas y en los casos que sean aplicables, como plazo máximo el día 30 de septiembre de 2021, dada la emergencia que aún afronta el país y previendo cualquier inconveniente. IX) A fin de verificar el cumplimiento del presente acuerdo, la parte proveedora se compromete a enviar un reporte trimestral a esta Defensoría del Consumidor, de los consumidores a quienes haya compensado o haya efectuado las devoluciones para el 30 de julio 2021.

El cumplimiento del presente acuerdo en tiempo y forma da por terminada la presente denuncia; por lo que se solicita a ambas partes que informen el cumplimiento del mismo a la Defensoría del Consumidor. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, la persona consumidora interesada, su apoderado o representante legal en su caso, podrá ratificar la denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual a fin que la Defensoría del Consumidor de seguimiento al conflicto.

Para constancia se firma la presente a las nueve horas con cuatro minutos del día dieciséis del mes de septiembre de dos mil veinte; de todo lo cual la suscrita Técnico Asignado al Caso da fe de su veracidad.



Jennifer Sahadia Zelaya Cardona
Apoderada del Representante Legal del Colectivos
de Consumidores



Parte proveedor



Veronica Magdalena Rodriguez de Rivera
Técnica de Medios Alternos
de la Unidad de Casos Colectivos



FOCSC008 VERSIÓN 01



De: Lidia María Martínez <lmartinez@defensoria.gob.sv>

Enviado el: martes, junio 23, 2020 11:21 AM

Para:

CC: 'jsandoval@defensoria.gob.sv' <jsandoval@defensoria.gob.sv>

Asunto: Requerimiento Defensoría del Consumidor

Estimada Licda.

Reciba un cordial saludo.

Por instrucción del Lic. Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor, tengo a bien remitir **NOTA PRE-DC-C326-2020**, en relación a la problemática que ha afectado a los consumidores debido a la suspensión del servicio de transporte aéreo como resultado de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19.

La información requerida debe ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Edificio IPSFA, Sexto Nivel, sobre 55 Avenida Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador, o bien, a los correos electrónicos: phernandez@defensoria.gob.sv y cgaldamez@defensoria.gob.sv, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la presente.

Favor confirmar de recibida esta comunicación

Atentamente.



Lidia María Martínez
Asistente a la Presidencia

Móvil: (503) 7860-7487 \ Teléfono: (503) 2526-9004

Correo: lmartinez@defensoria.gob.sv \ Twitter: @Defensoria_910

Calle Circunvalación # 20. Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlan,
El Salvador, Centroamérica.

1/12/2020

Archivos adjuntos:

- PRE-DC-C326-2020.pdf





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Ricardo Arturo Salazar Villalta
PRESIDENTE



PRE-DC-C326-2020

Antiguo Cuscatlán, 19 de junio de 2020

Licenciada

[Redacted]

Apoderada General Judicial
ABC AEROLINEAS, S.A. DE C.V. (INTERJET)
Presente.

Estimada Licenciada [Redacted]

Por este medio hago de su conocimiento que en el marco de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19, esta Defensoría ha identificado entre los consumidores y las aerolíneas una problemática común: "suspensión del servicio de transporte aéreo".

En razón de lo anterior y con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores procurando el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones, estamos interesados en conocer y atender la problemática antes mencionada, poniendo a disposición los medios alternos de solución de conflictos del Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría a que se refiere el artículo 108 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, ello con el objetivo de brindar una solución a todos los consumidores que se les ha suspendido los vuelos, de conformidad con los derechos regulados en la LPC y consagrados a favor de estos, tales como: el desistimiento, retracto y reversión de pago.

Además, tengo a bien informarle que de conformidad con lo prescrito en el artículo 58 literal f) de la LPC, 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, atentamente le solicito remita la Información que se detalla a continuación:

1. Listado de consumidores que se les han suspendido el servicio de transporte aéreo, durante el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto del presente año, en el que se detalle: nombre del consumidor, número de pasaporte, fecha del viaje, número de reserva, destino, monto cancelado, forma de contratación (Agencia, en línea, agencia de viaje, plataforma digital), forma de pago (tarjetas de crédito o débito, efectivo).
2. Nombre, número telefónico, correo electrónico de la persona nos brinde respuesta oportuna a esta problemática en particular.

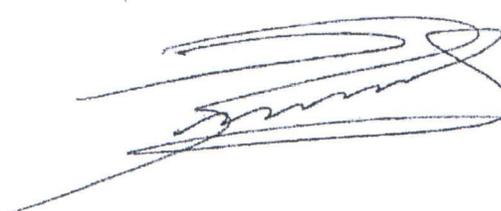
Calle Circunvalación #20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C.A
Tel: (503) 2526-9004 Telefax: (503) 2526-9005

Aunado a lo anterior, es oportuno hacer de su conocimiento que la Defensoría del Consumidor busca prever cualquier tipo de problemática colectiva y establecer medidas de compensación o devolución por parte del proveedor, a las personas que han sido afectadas con la suspensión del servicio en referencia.

De conformidad con lo establecido en el artículo 88 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la información anteriormente requerida debe ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Edificio IPSFA, Sexto Nivel, sobre 55 Avenida Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador, o bien, a los correos electrónicos: phernandez@defensoria.gob.sv y cgaldamez@defensoria.gob.sv, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la presente.

No omito manifestar, que todo proveedor tiene la obligación de proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, ya que la obstaculización a la misma constituye una infracción muy grave según lo previsto en el artículo 44 literal f) de la LPC.

Atentamente,



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA



ACTA DE AVENIMIENTO
(Partes contactadas)

Caso No: 2-0300-01-20-3046

Fecha de Presentación de la Denuncia: 10/08/2020 03:32:21 p.m.

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Parte Consumidora

Calle Circunvalación #20, Plan de La Laguna, Edificio de la Defensoría del Consumidor.

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, en presencia de la conciliadora asignada por la Defensoría del Consumidor, **Verónica Magdalena Rodríguez**, comparece: **Jennifer Sahadía Zelaya Cardona**, quien se identifica con su Documento Único de Identidad número: [REDACTED], en carácter de apoderada General Judicial con Clausula Especial del licenciado **RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA**, en su calidad de Presidente de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR y del colectivo de consumidores del presente caso, en virtud de los dispuesto en el artículo 58 literal i) de la Ley de Protección al Consumidor, calidad que demuestra el compareciente con la presentación de la copia certificada del Testimonio Poder General Judicial con Clausula Especial, otorgado el día veintidós de julio del año dos mil diecinueve, ante los oficios notariales del licenciado [REDACTED].

Además, se presenta [REDACTED]
[REDACTED], en su calidad de Apoderada de la "SOCIEDAD ABC AEROLINEAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE" que se abrevia "ABC AEREOLINEAS, S.A. de C.V.", calidad que demuestra con la presentación de General Judicial con Clausula Especial, número catorce mil setecientos once, volumen quinientos setenta y dos, emitido a los ocho días del mes de febrero del año dos mil diecinueve, en el estado de México (parte proveedora).

Con base a la denuncia presentada por la parte consumidora, en fecha diez de agosto del año dos mil veinte, en donde manifiestan el incumplimiento de contrato, en relación a la suspensión del servicio de transporte aéreo de pasajeros, los cuales estaban programados desde el día diecisiete de marzo del año dos mil veinte; sin embargo, a raíz de la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por la Pandemia por COVID-19 y del cierre indefinido de las fronteras, los viajes fueron suspendidos, implicando la prohibición de la realización de viajes aéreos ya que el aeropuerto se encuentra cerrado. Ante esta situación, se convocó a la presente audiencia de avenimiento a las partes antes mencionadas y en consecuencia, la suscrita técnica conciliadora hace constar el siguiente acuerdo: I) La apoderada de la proveedora manifiesta que debido a la pandemia por COVID-19 y las medidas implementadas por el Gobierno desde el día 17 de marzo año dos mil veinte, todos los vuelos fueron cancelados, afectando a un total de 8,673 consumidores que adquirieron sus boletos, por un monto total de \$3,438,000.22. Por tanto, la parte proveedora se compromete a extender su política de cambio hasta el día treinta de junio de dos mil veintiuno. II) En el caso de los consumidores con una reservación o E-TKT emitido por Interjet (placa 837) hasta el 31 de octubre de 2020, con reservación o E-TKT (placa 837), los cuales tienen vigencia hasta el día treinta y uno de octubre de dos mil veinte, la proveedora se compromete a brindar las siguientes medidas de compensación: a) Cambios de fecha: Estos se podrán efectuar sin cargo o cobro extra en vuelos disponibles en la misma ruta y misma tarifa, hasta el día treinta de junio del año dos mil veintiuno. b) Cambio de ruta: el consumidor podrá optar al cambio de ruta, por lo cual la parte proveedora se compromete a exonerar la penalidad, sin embargo, el consumidor deberá pagar por el cambio de tarifas, si existiera, esto hasta el día treinta de junio del año dos mil veintiuno. c) Diferencias de tarifas: Al existir diferencia de tarifa, el consumidor deberá pagar al momento de solicitar el cambio. d) Todo cambio debe de ser realizado dentro del año de vigencia de la reservación o E-TKT, en caso las reservaciones o E-TKT la vigencia sea menor al 31 de octubre de 2020, esta se extenderá hasta el 31 de octubre de 2020. e) Los cambios

anteriormente descritos, deberán ser solicitados por los consumidores con al menos 24 horas de anticipación al vuelo. f) No aplican periodos de embargo y la fecha máxima para completar el viaje es el treinta de junio del año dos mil veintiuno. III) En relación al reembolso de lo pagado por la falta de prestación del servicio, manifiesta la parte proveedora que no presenta propuesta de solución, por tanto no aplicará devoluciones de dinero, debido a los términos y condiciones. IV) El proveedor se compromete a efectuar la devolución de lo pagado únicamente en los casos de los boletos adquiridos con "Tarifa Priority", esto en concordancia con los términos y condiciones, el cual se realizará por medio de transferencia bancaria propiedad del consumidor solicitante, en un periodo de 60 a 90 días hábiles, después de que el consumidor efectúe su solicitud. V) El proveedor informa que ha dispuesto como medio para que los consumidores puedan solicitar las medidas de compensación y devolución, la página web de INTERJET <https://www.interjet.com/es-sv/administra-tu-vuelo/cambio-fecha> y el correo electrónico: customercare.support@interjet.com.mx, a fin de que los consumidores puedan efectuar sus consultas e información relativa a las políticas, medidas y comunicados oficiales referentes a la situación por COVID-19. VI) La parte proveedora se compromete a efectuar la totalidad de compensaciones y devoluciones como plazo máximo el día 30 de junio de 2021, dada la emergencia que aún afronta el país y previendo cualquier inconveniente. VII) A fin de verificar el cumplimiento del presente acuerdo, la parte proveedora se compromete a enviar un reporte a esta Defensoría, de los consumidores a quienes haya compensado o efectuado devoluciones para el día 30 de abril de 2021.

El cumplimiento del presente acuerdo en tiempo y forma da por terminada la presente denuncia; por lo que se solicita a ambas partes que informen el cumplimiento del mismo a la Defensoría del Consumidor. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, la persona consumidora interesada, su apoderado o representante legal en su caso, podrá ratificar la denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual a fin que la Defensoría del Consumidor de seguimiento al conflicto.

Para constancia se firma la presente a las once horas con cuarenta y siete minutos del día treinta y uno del mes de agosto de dos mil veinte; de todo lo cual la suscrita Técnica Asignado al Caso da fe de su veracidad.

Jennifer Sahadía Zelaya Cardona

Apoderada del Representante Legal del Colectivos
de Consumidores



Parte Proveedora

Veronica Rodríguez

Técnico en Avenimiento



FOCSC008 VERSIÓN 01



De: Lidia María Martínez <lmartinez@defensoria.gob.sv>

Enviado el: martes, junio 23, 2020 2:03 PM

Para: [Redacted]

CC: 'jsandoval@defensoria.gob.sv' <jsandoval@defensoria.gob.sv>, [Redacted]

Asunto: Requerimiento Defensoría del Consumidor

Estimada Licda. [Redacted]

Reciba un cordial saludo.

Por instrucción del Lic. Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor, tengo a bien remitir **NOTA PRE-DC-C335-2020**, en relación a la problemática que ha afectado a los consumidores debido a la suspensión del servicio de transporte aéreo como resultado de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19.

La información requerida debe ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Edificio IPSFA, Sexto Nivel, sobre 55 Avenida Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador, o bien, a los correos electrónicos: phernandez@defensoria.gob.sv y cgaldamez@defensoria.gob.sv, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la presente.

Favor confirmar de recibida esta comunicación

Atentamente.



Lidia María Martínez

Asistente a la Presidencia

Móvil: (503) 7800-7487 \ Teléfono: (503) 2526-0004

Correo: lmartinez@defensoria.gob.sv \ Twitter: [@Defensoria_910](https://twitter.com/Defensoria_910)

Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán,
El Salvador, Centroamérica.





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Ricardo Arturo Salazar Villalta
PRESIDENTE



PRE-DC-C335-2020

Antiguo Cuscatlán, 19 de junio de 2020

Licenciada

Apoderada General Administrativo
VUELA AVIACION, S.A. DE C.V. (VOLARIS)
Presente.

Estimada Licenciada :

Por este medio hago de su conocimiento que en el marco de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19, esta Defensoría ha identificado entre los consumidores y las aerolíneas una problemática común: "suspensión del servicio de transporte aéreo".

En razón de lo anterior y con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores procurando el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones, estamos interesados en conocer y atender la problemática antes mencionada, poniendo a disposición los medios alternos de solución de conflictos del Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría a que se refiere el artículo 108 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor – en adelante LPC-, ello con el objetivo de brindar una solución a todos los consumidores que se les ha suspendido los vuelos, de conformidad con los derechos regulados en la LPC y consagrados a favor de estos, tales como: el desistimiento, retracto y reversión de pago.

Además, tengo a bien informarle que de conformidad con lo prescrito en el artículo 58 literal f) de la LPC, 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, atentamente le solicito remita la información que se detalla a continuación:

1. Listado de consumidores que se les han suspendido el servicio de transporte aéreo, durante el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto del presente año, en el que se detalle: nombre del consumidor, número de pasaporte, fecha del viaje, número de reserva, destino, monto cancelado, forma de contratación (Agencia, en línea, agencia de viaje, plataforma digital), forma de pago (tarjetas de crédito o débito, efectivo).

Calle Circunvalación #20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C.A
Tel: (503) 2526-9004 Telefax: (503) 2526-9005

2. Nombre, número telefónico, correo electrónico de la persona nos brinde respuesta oportuna a esta problemática en particular.

Aunado a lo anterior, es oportuno hacer de su conocimiento que la Defensoría del Consumidor busca prever cualquier tipo de problemática colectiva y establecer medidas de compensación o devolución por parte del proveedor, a las personas que han sido afectadas con la suspensión del servicio en referencia.

De conformidad con lo establecido en el artículo 88 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la información anteriormente requerida debe ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Edificio IPSFA, Sexto Nivel, sobre 55 Avenida Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador, o a los correos electrónicos: pfernandez@defensoria.gob.sv y cgaldamez@defensoria.gob.sv, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la presente.

No omito manifestar, que todo proveedor tiene la obligación de proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, ya que la obstaculización a la misma constituye una infracción muy grave según lo previsto en el artículo 44 literal f) de la LPC.

Atentamente,





ACTA DE AVENIMIENTO
(Partes contactadas)

Caso No: 2-0300-01-20-3279

Fecha de Presentación de la Denuncia: 18/08/2020 12:31:56 p.m.

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Parte Consumidora

Calle Circunvalación #20, Plan de La Laguna, Edificio de la Defensoría del Consumidor.

Jennifer Sahadía Zelaya Cardona, quien se identifica con su Documento Único de Identidad número: [redacted]s, en carácter de apoderada General Judicial con Clausula Especial del licenciado RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA, en su calidad de Presidente de la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR y del colectivo de consumidores del presente caso, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 literal i) de la Ley de Protección al Consumidor, calidad que demuestra el compareciente con la presentación de la copia certificada del Testimonio Poder General Judicial con Clausula Especial, otorgado el día veintidós de julio del año dos mil diecinueve, ante los oficios notariales del licenciado [redacted] Además, se presenta [redacted] A [redacted] d [redacted]

de [redacted] y [redacted] d [redacted]

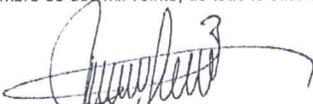
portadora de su Documento Único de Identidad [redacted] en su calidad de apoderados especiales, calidad que comprueba con presentación de poder especial otorgado por la Licenciada [redacted] en su calidad de Apoderada de la sociedad VUELA AVIACION, S.A., de fecha dieciséis de septiembre de dos mil veinte, constituyéndose como parte proveedor.

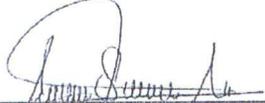
Con base a la denuncia presentada por la parte consumidora, en fecha dieciocho de agosto del año dos mil veinte, en donde manifiestan el incumplimiento de contrato, en relación a la suspensión del servicio de transporte aéreo de pasajeros, los cuales estaban programados desde el día diecisiete de marzo del año dos mil veinte; sin embargo, a raíz de la declaración de Estado de Emergencia Nacional por la Pandemia por COVID-19 y del cierre indefinido de las fronteras, los viajes fueron suspendidos desde el 17 de marzo de 2020, implicando la prohibición de la realización de viajes aéreos ya que el aeropuerto se encuentra cerrado. Ante esta situación, se convocó a la presente audiencia de avenimiento a las partes antes mencionadas y en consecuencia, la suscrita técnica conciliadora hace constar el siguiente acuerdo: I) El proveedor manifiesta que, en relación a la suspensión temporal de vuelos internacionales a causa de la pandemia por COVID-19 y las medidas implementadas por el Gobierno, se suspendieron los vuelos programados, afectando a un total de 66043 consumidores que adquirieron sus boletos, por un monto total de \$9,432,742.11. Asimismo, manifiesta que, de acuerdo con sus registros, 61,202 consumidores afectados han obtenido una solución por parte de Volaris a dicha suspensión de vuelos. II) El proveedor manifiesta que las cancelaciones efectuadas por Volaris de los vuelos hacia y desde la República de El Salvador no fueron voluntarias y corresponden a un caso de fuerza mayor, ya que se derivan de medidas extraordinarias correspondientes a actos por parte de autoridades gubernamentales del gobierno de la República de El Salvador en atención de la pandemia por COVID-19, los cuales provocaron el cierre del Aeropuerto Internacional de El Salvador San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez. III) Consecuencia de dicha situación el proveedor informa que ha implementado alternativas de solución a las afectaciones experimentadas por sus clientes, las cuales pueden ser elegidas por el consumidor según su conveniencia y se encuentran disponibles en la página web del proveedor en la siguiente dirección <https://flight.volaris.com/es-mx/preguntas-coronavirus>, las cuales son revisadas de forma periódica y gradual, actualizándose y modificándose con la flexibilidad propia de la nueva normalidad y aperturas de mercados, con miras a seguir prestando un excepcional servicio de ultra bajo costo a sus clientes por lo cual ofrecen las siguientes medidas de alivio: a) Cambio de Itinerario, en este caso los clientes de Volaris pueden seleccionar una fecha, en la totalidad de los itinerarios publicados en el momento del cambio sin que Volaris cobre el servicio de cambio de itinerario (cobro que aplica para cambios voluntarios que no se derivan de la emergencia nacional declarada en atención de la pandemia por COVID-19), y aplica el pago de nivelación tarifaria para cubrir la diferencia entre el boleto originalmente adquirido y el nuevo boleto. b) Voucher de 125% para futuras compras, en este caso el voucher corresponde a la totalidad pagada por el cliente, incluyendo impuestos, más un monto

adicional del 25% sobre dicho pago, para un total de 125% de lo originalmente pagado, el cual puede ser utilizado dentro de 180 días siguientes a su emisión para reservar y volar en la totalidad de los itinerarios y rutas publicadas dentro de un año a partir de su emisión. c) Reembolso del 100% pagado, el cual corresponde a la totalidad pagada por el cliente de Volaris, incluyendo impuestos, esta opción solo se encuentra disponible para consumidores con reservaciones en vuelos con origen o destino en El Salvador hacia y desde Estados Unidos. IV) La parte proveedora se compromete a efectuar compensaciones o devoluciones a aquellos clientes afectados por la suspensión de un vuelo en los meses de marzo de 2020 a agosto de 2020, siempre y cuando los mismo interpongan su denuncia a VOLARIS, mediante los canales habilitados por la empresa, en un plazo que no podrá exceder del día 16 de septiembre de 2021. Si el consumidor interpone su denuncia de forma extemporánea le caducara el derecho de su reclamo. V) A fin de verificar el cumplimiento del presente acuerdo, VOLARIS se compromete a enviar un reporte de los consumidores a quienes haya compensado o haya efectuado las devoluciones relacionadas en el presente acuerdo para el 16 de junio 2021.

El cumplimiento del presente acuerdo en tiempo y forma da por terminada la presente denuncia; por lo que se solicita a ambas partes que informen el cumplimiento del mismo a la Defensoría del Consumidor. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, la persona consumidora interesada, su apoderado o representante legal en su caso, podrá ratificar la denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual a fin que la Defensoría del Consumidor de seguimiento al conflicto.

Para constancia se firma la presente a las trece horas con treinta y cuatro minutos del día diecisiete del mes de septiembre de dos mil veinte; de todo lo cual la suscrita Técnico Asignado al Caso da fe de su veracidad.


Jennifer Sahadía Zelaya Cardona
Apoderada del Representante Legal del Colectivos
de Consumidores


Parte proveedor



Parte proveedor


Verónica Magdalena Rodríguez
Técnica de Medios Alternos
de la Unidad de Casos Colectivos





De: Lidia María Martínez <lmartinez@defensoria.gob.sv>

Enviado el: martes, junio 23, 2020 1:41 PM

Para: [REDACTED]

CC: 'jsandoval@defensoria.gob.sv' <jsandoval@defensoria.gob.sv> [REDACTED]

Asunto: Requerimiento Defensoría del Consumidor

Estimado L [REDACTED]

Reciba un cordial saludo.

Por instrucción del Lic. Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor, tengo a bien remitir **NOTA PRE-DC-C334-2020**, en relación a la problemática que ha afectado a los consumidores debido a la suspensión del servicio de transporte aéreo como resultado de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19.

La información requerida debe ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Edificio IPSFA, Sexto Nivel, sobre 55 Avenida Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador, o bien, a los correos electrónicos: pfernandez@defensoria.gob.sv y cgaldamez@defensoria.gob.sv, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la presente.

Favor confirmar de recibida esta comunicación

Atentamente.



Lidia María Martínez
Asistente a la Presidencia

Móvil: (503) 7860-7487 \ Teléfono: (503) 2526-9004

Correo: lmartinez@defensoria.gob.sv \ Twitter: @Defensoria_910

Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán,
El Salvador, Centroamérica.





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Ricardo Arturo Salazar Villalta
PRESIDENTE



PRE-DC-C334-2020

Antiguo Cuscatlán, 19 de junio de 2020

Licenciado

Representante Legal
UNITED AIRLINES INC.
Presente.

Estimado Licenciado

Por este medio hago de su conocimiento que en el marco de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19, esta Defensoría ha identificado entre los consumidores y las aerolíneas una problemática común: "suspensión del servicio de transporte aéreo".

En razón de lo anterior y con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores procurando el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones, estamos interesados en conocer y atender la problemática antes mencionada, poniendo a disposición los medios alternos de solución de conflictos del Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría a que se refiere el artículo 108 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor – en adelante LPC-, ello con el objetivo de brindar una solución a todos los consumidores que se les ha suspendido los vuelos, de conformidad con los derechos regulados en la LPC y consagrados a favor de estos, tales como: el desistimiento, retracto y reversión de pago.

Además, tengo a bien informarle que de conformidad con lo prescrito en el artículo 58 literal f) de la LPC, 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, atentamente le solicito remita la información que se detalla a continuación:

1. Listado de consumidores que se les han suspendido el servicio de transporte aéreo, durante el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto del presente año, en el que se detalle: nombre del consumidor, número de pasaporte, fecha del viaje, número de reserva, destino, monto cancelado, forma de contratación (Agencia, en línea, agencia de viaje, plataforma digital), forma de pago (tarjetas de crédito o débito, efectivo).

2. Nombre, número telefónico, correo electrónico de la persona nos brinde respuesta oportuna a esta problemática en particular.

Aunado a lo anterior, es oportuno hacer de su conocimiento que la Defensoría del Consumidor busca prever cualquier tipo de problemática colectiva y establecer medidas de compensación o devolución por parte del proveedor, a las personas que han sido afectadas con la suspensión del servicio en referencia.

De conformidad con lo establecido en el artículo 88 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la información anteriormente requerida debe ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Edificio IPSFA, Sexto Nivel, sobre 55 Avenida Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador, o a los correos electrónicos: pfernandez@defensoria.gob.sv y cgaldamez@defensoria.gob.sv, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la presente.

No omito manifestar, que todo proveedor tiene la obligación de proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, ya que la obstaculización a la misma constituye una infracción muy grave según lo previsto en el artículo 44 literal f) de la LPC.

Atentamente,





ACTA DE AVENIMIENTO
(Partes contactadas)

Caso No: 2-0300-01-20-4614

Fecha de Presentación de la Denuncia: 06/10/2020 11:30:07 a.m.

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Parte Consumidora

Calle Circunvalación #20, Plan de La Laguna, Edificio de la Defensoría del Consumidor.

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, en presencia de la conciliadora asignada por la Defensoría del Consumidor **Verónica Magdalena Rodríguez**, Comparece: **JACQUELINE DEL CARMEN PARDO ALVARADO**, mayor de edad, abogado y notario, del domicilio de San Juan Opico, departamento de La Libertad, quien se identifica con su Documento Único de Identidad número: [REDACTED], en su calidad de apoderado General Judicial con Clausula Especial del licenciado **RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA**, en carácter de Presidente de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, quien actúa en el presente caso como representante del colectivo de consumidores, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 literal i) de la Ley de Protección al Consumidor, demostrando el compareciente su calidad con la presentación de copia certificada del Testimonio Poder General Judicial con Clausula Especial, otorgado el día veintidós de julio del año dos mil diecinueve, ante los oficios notariales de [REDACTED], constituida como parte consumidora. Además, se presenta [REDACTED], mayor de edad, [REDACTED], en su calidad de Apoderado de la sociedad **UNITED AIRLINES INC**, calidad que demuestra con la presentación de Poder General Judicial, emitido en fecha diez de agosto de dos mil diecisiete, ante los oficios de la notaria **Diana Michelle Pleites Flores** (parte proveedora).

Atendiendo lo dispuesto en el inciso segundo del Art 110 de la Ley de Protección al Consumidor. Después de exponer los términos de la denuncia interpuesta el día seis de octubre de dos mil veinte, en donde manifiesta la parte consumidora el incumplimiento de contrato en relación a la suspensión del servicio de transporte aéreo de pasajeros, los cuales estaban programados desde el día diecisiete de marzo del año dos mil veinte; sin embargo, a raíz de la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por la Pandemia por COVID-19 y del cierre indefinido de las fronteras, los viajes fueron suspendidos desde el 17 de marzo de 2020, implicando la prohibición de la realización de viajes aéreos por el cierre del aeropuerto. Ante esta situación, se convocó a la presente audiencia de avenimiento a las partes antes mencionadas y en consecuencia, la suscrita técnica conciliadora hace constar el siguiente acuerdo: I) El proveedor manifiesta que, en relación a la suspensión temporal de vuelos internacionales a causa de la pandemia por COVID-19 y las medidas implementadas por el Gobierno, se suspendieron los vuelos programados, viéndose afectados un total de 439 consumidores que adquirieron sus boletos, por un monto total de \$51,620.00. II) Consecuencia del cierre de aeropuertos por la pandemia de COVID-19, el proveedor informa que ha implementado alternativas de solución a las afectaciones experimentadas por sus clientes, las cuales pueden ser elegidas por el consumidor según su conveniencia y se encuentran disponibles en la página web del proveedor en la siguiente dirección <https://www.united.com/es/sv/refunds>, siendo dichas alternativas las siguientes: a) Devolución de dinero, para lo cual los consumidores tienen que verificar "las políticas de reembolso" que tiene la aerolínea en su sitio web, en donde se detalla que los reembolsos realizados en tarjeta de crédito se procesan dentro de 7 días hábiles después de la solicitud, y los otros reembolsos se procesan dentro de los 20 días hábiles posteriores a la solicitud, los cuales se acreditan a su método de pago original, lo cual puede ser realizado dentro del plazo de un año desde la fecha de compra del boleto; y b) Certificado de viaje con vigencia de 24 meses contados a partir de la fecha de emisión, lo cual puede ser realizado dentro del plazo de un año desde la fecha de compra del boleto. III) La Defensoría del Consumidor informa a al proveedor que le requerirá un reporte de los consumidores a quienes haya compensado o haya efectuado las devoluciones relacionadas en la presente acta para el día 01 del mes de julio del año 2021.

El cumplimiento del presente acuerdo en tiempo y forma da por terminada la presente denuncia; por lo que se solicita a ambas partes que informen el cumplimiento del mismo a la Defensoría del Consumidor. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, la persona consumidora interesada, su apoderado o representante legal en su caso, podrá ratificar la

denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual a fin que la Defensoría del Consumidor de seguimiento al conflicto.

Para constancia se firma la presente a las ocho horas con ocho minutos del día catorce del mes de octubre de dos mil veinte; de todo lo cual la suscrita Técnico Asignado al Caso da fe de su veracidad.



JACQUELINE DEL CARMEN PARDO ALVARADO

Apoderada del Representante Legal del Colectivos
de Consumidores



Apoderado Parte Proveedora



Veronica Rodriguez Salazar
Técnico en Avenimiento



FOCSC008 VERSIÓN 01



De: Lidia María Martínez <lmartinez@defensoria.gob.sv>

Enviado el: martes, junio 23, 2020 11:46 AM

Para:

CC: 'jsandoval@defensoria.gob.sv' <jsandoval@defensoria.gob.sv>;

Asunto: Requerimiento Defensoría del Consumidor



Estimado Lic. [redacted]

Reciba un cordial saludo.

Por Instrucción del Lic. Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor, tengo a bien remitir **NOTA PRE-DC-C331-2020**, en relación a la problemática que ha afectado a los consumidores debido a la suspensión del servicio de transporte aéreo como resultado de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19.

La información requerida debe ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Edificio IPSFA, Sexto Nivel, sobre 55 Avenida Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador, o bien, a los correos electrónicos: pfernandez@defensoria.gob.sv y cgaldamez@defensoria.gob.sv, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la presente.

Favor confirmar de recibida esta comunicación

Atentamente.



Lidia María Martínez
Asistente a la Presidencia

Móvil: (503) 7880-7487 | Teléfono: (503) 2528-0004





**DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR**

Ricardo Arturo Salazar Villalta
PRESIDENTE

PRE-DC-C331-2020

Antiguo Cuscatlán, 19 de junio de 2020

Licenciado

Representante Legal
DELTA AIRLINES INC.
Presente.

Estimado Licenciado :

Por este medio hago de su conocimiento que en el marco de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19, esta Defensoría ha identificado entre los consumidores y las aerolíneas una problemática común: "suspensión del servicio de transporte aéreo".

En razón de lo anterior y con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores procurando el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones, estamos interesados en conocer y atender la problemática antes mencionada, poniendo a disposición los medios alternos de solución de conflictos del Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría a que se refiere el artículo 108 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor – en adelante LPC-, ello con el objetivo de brindar una solución a todos los consumidores que se les ha suspendido los vuelos, de conformidad con los derechos regulados en la LPC y consagrados a favor de estos, tales como: el desistimiento, retracto y reversión de pago.

Además, tengo a bien informarle que de conformidad con lo prescrito en el artículo 58 literal f) de la LPC, 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, atentamente le solicito remita la información que se detalla a continuación:

1. Listado de consumidores que se les han suspendido el servicio de transporte aéreo, durante el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto del presente año, en el que se detalle: nombre del consumidor, número de pasaporte, fecha del viaje, número de reserva, destino, monto cancelado, forma de contratación (Agencia, en línea, agencia de viaje, plataforma digital), forma de pago (tarjetas de crédito o débito, efectivo).

Calle Circunvalación #20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C.A
Tel: (503) 2526-9004 Telefax: (503) 2526-9005

2. Nombre, número telefónico, correo electrónico de la persona nos brinde respuesta oportuna a esta problemática en particular.

Aunado a lo anterior, es oportuno hacer de su conocimiento que la Defensoría del Consumidor busca prever cualquier tipo de problemática colectiva y establecer medidas de compensación o devolución por parte del proveedor, a las personas que han sido afectadas con la suspensión del servicio en referencia.

De conformidad con lo establecido en el artículo 88 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la información anteriormente requerida debe ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Edificio IPSFA, Sexto Nivel, sobre 55 Avenida Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador, o a los correos electrónicos: pfernandez@defensoria.gob.sv y cgaldamez@defensoria.gob.sv, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la presente.

No omito manifestar, que todo proveedor tiene la obligación de proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, ya que la obstaculización a la misma constituye una infracción muy grave según lo previsto en el artículo 44 literal f) de la LPC.

Atentamente,





ACTA DE AVENIMIENTO
(Partes contactadas)

Caso No: 2-0300-01-20-3040

Fecha de Presentación de la Denuncia: 10/08/2020 02:40:04 p.m.

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Parte Consumidora

Calle Circunvalación #20, Plan de La Laguna, Edificio de la Defensoría del Consumidor.

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, en presencia de la conciliadora asignada por la Defensoría del Consumidor Verónica Magdalena Rodríguez, Comparece: Jennifer Sahadla Zelaya Cardona, quien se identifica con su Documento Único de Identidad número: [REDACTED] en carácter de apoderada General Judicial con Clausula Especial del licenciado RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA, en su calidad de Presidente de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR y del colectivo de consumidores del presente caso, en virtud de los dispuesto en el artículo 58 literal i) de la Ley de Protección al Consumidor, calidad que demuestra el compareciente con la presentación de la copia certificada del Testimonio Poder General Judicial con Clausula Especial, otorgado el día veintidós de julio del año dos mil diecinueve, ante los oficios notariales del licenciado [REDACTED] n. Además, se presenta [REDACTED] e [REDACTED] quien se identifica con su Documento Único de Identidad número: [REDACTED] en su calidad de Apoderado Especial de la sociedad DELTA AIR LINES INC, calidad que demuestra con la presentación de copia certificada de diligencias de traducción de Poder Especial, extendida por el notario [REDACTED] e, en el cual se confiere Poder Especial a favor de [REDACTED] en fecha nueve de julio de dos mil diecinueve, por el señor [REDACTED], en su calidad de Vicepresidente Senior y abogado general adjunto del proveedor, ante los oficios de la Notaría Pública del Estado de Georgia de los Estados Unidos de América, [REDACTED] y el acta notarial de sustitución de Poder Especial a favor de [REDACTED], de las nueve horas del día treinta y uno de agosto de dos mil veinte, otorgado por y ante la Licenciada [REDACTED], constituyéndose como parte proveedor.

Con base a la denuncia presentada por la parte consumidora, en fecha diez de agosto del año dos mil veinte, en donde manifiestan el incumplimiento de contrato, en relación a la suspensión del servicio de transporte aéreo de pasajeros, los cuales estaban programados desde el día diecisiete de marzo del año dos mil veinte; sin embargo, a raíz de la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por la Pandemia por COVID-19 y del cierre indefinido de las fronteras, los viajes fueron suspendidos desde el 17 de marzo de 2020, implicando la prohibición de la realización de viajes aéreos ya que el aeropuerto se encuentra cerrado. Ante esta situación, se convocó a la presente audiencia de avenimiento a las partes antes mencionadas y en consecuencia, la suscrita técnica conciliadora hace constar el siguiente acuerdo: I) El apoderado del proveedor manifiesta que en relación a la suspensión temporal de vuelos internacionales a causa de la pandemia por COVID-19 y las medidas implementadas por el Gobierno, se suspendieron los vuelos programados, afectando a un total de 149 consumidores. II) Por tanto, la parte proveedora se compromete a aplicar diferentes opciones como medidas de compensación y devolución, las cuales están publicadas en su sitio web <https://es.delta.com/lac/es/travel-update-center/overview> y <https://es.delta.com/lac/es/chance-cancel/cancel-flight>, pudiendo el consumidor elegir una de las siguientes opciones: 1) Cambio de fecha de viaje, según el itinerario y condiciones pactadas, cuando las medidas aplicadas en relación a las restricciones de vuelos internacionales sean levantadas. 2) Cancelación del boleto y obtención de crédito para viajar posteriormente, dicho crédito será por el valor de compra del boleto, cuya fecha de vencimiento se extiende hasta septiembre

2022. 3) Reembolso del costo pagado por el boleto. 4) Eliminación del cobro de tasas por cambio o cancelación. 5) Para hacer los cambios de viaje se extiende el periodo de validez de todos los boletos para viajes entre marzo y el 30 de septiembre de 2020, reservados antes del 17 de abril 2020, pudiendo ser utilizado para viajar hasta el 30 de septiembre de 2022. III) Para poder aplicar a las diferentes opciones de compensación establecidas en el número I, las personas consumidoras pueden gestionarlo desde el canal electrónico <https://es.delta.com/content/www/lac/es/need/help/overview.html>, además de los diferentes centros de contacto del proveedor. IV) La parte proveedora se compromete a efectuar la totalidad de compensaciones o devoluciones como plazo máximo el día 30 de septiembre de 2022, dada la emergencia que aún afronta el país y previendo cualquier inconveniente. V) Manifiesta el proveedor que se revisará caso por caso, de acuerdo a las alternativas solicitadas por los consumidores derivadas únicamente de las cancelaciones de viajes producto del cierre del aeropuerto, por lo cual la aerolínea no es responsable de daños y perjuicios que se hayan presentado por dichas suspensiones. VI) A fin de verificar el cumplimiento del presente acuerdo, la parte proveedora se compromete a enviar un reporte a esta Defensoría, de los consumidores a quienes haya compensado o efectuado devoluciones para el día 30 de julio de 2022.

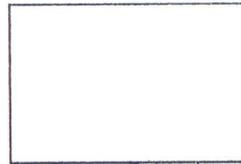
El cumplimiento del presente acuerdo en tiempo y forma da por terminada la presente denuncia; por lo que se solicita a ambas partes que informen el cumplimiento del mismo a la Defensoría del Consumidor. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, la persona consumidora interesada, su apoderado o representante legal en su caso, podrá ratificar la denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual a fin que la Defensoría del Consumidor de seguimiento al conflicto.

Para constancia se firma la presente a las diez horas con cuarenta y cinco minutos del día uno del mes de septiembre de dos mil veinte; de todo lo cual la suscrita Técnica Asignado al Caso da fe de su veracidad.



Jennifer Sahadía Zelaya Cardona

Apoderada del Representante Legal del Colectivos de Consumidores



Parte Proveedora

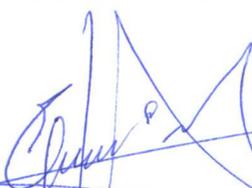


Verónica Magdalena R...

Técnico en Avenim...



LOS CUALES SON CONFORME: con sus originalles con los que fueron confrontados en la Gerencia de esta Unidad, y para ser entregado a la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la Defensoría del Consumidor, en respuesta a la Solicitud de Información número **49-11/2020**, expido la presente que consta de veinte folios, en San Salvador a las nueve horas del día siete de diciembre de dos mil veinte.



LICDA. CARMEN ELIZABETH GALDÁMEZ CHACÓN
GERENTA DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR