

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 23-70579- -1-0	FECHA: 2023-02-27 08:25:16
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE TRABAJO DE REGULACIÓN	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	FOLIOS: 10
ACTUACION: 440 RESPUESTA	

Bogotá D.C.

Doctora
AMPARO YANETH CALDERÓN
Secretaria
Comisión Primera Constitucional Permanente
CÁMARA DE REPRESENTANTES
CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
comision.primera@camara.gov.co
debatescomisiónprimera@camara.gov.co

Asunto: Alcance al radicado 22-444408, mediante el cual la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** respondió la comunicación de referencia *"Proposición No.11, Debate de Control Político, constantes quejas de los usuarios de transporte aéreo"*

Respetada Doctora:

Dando alcance al radicado que se indica en el asunto, de manera atenta procedemos a remitir información actualizada frente al cuestionario formulado para el debate de control político que se refiere a las constantes quejas de los usuarios de transporte aéreo, como se indica a continuación:

Pregunta 1:

"1. ¿Cuáles son las funciones de la superintendencia, referidas a la prestación del servicio público de transporte aéreo?"

Respuesta:

Como se manifestó en radicado 22-444408, esta Entidad no ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre las actividades que desarrollan las empresas que prestan servicios de transporte aéreo en Colombia, pues dichas competencias están a cargo de la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** y de la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL**, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1955 de 2019.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que, por disposición de los artículos 56, 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 de la Ley 1564 de 2012, esta Superintendencia ejerce funciones jurisdiccionales en virtud de las cuales es competente para conocer de las acciones judiciales

(demandas) interpuestas por los consumidores ante la presunta violación de sus derechos, contra productores y proveedores.

En el ejercicio de las mencionadas funciones jurisdiccionales esta Entidad actúa como autoridad judicial de la República y, en consecuencia, dirime conflictos entre consumidores y empresarios por las mismas vías procesales y bajo el mismo marco normativo que lo hacen los jueces civiles, en el marco de una demanda.

Pregunta 2:

“2. ¿Cuántas de estas quejas han culminado con fallos a favor de los intereses de los usuarios y desataron sanciones contra las aerolíneas o agencias de viaje?”.

Respuesta:

En ejercicio de sus funciones jurisdiccionales antes mencionadas, esta Superintendencia ha recibido demandas presentadas por consumidores contra aerolíneas y agencias de viajes y turismo. A continuación, se presenta el total de demandas por año, dentro del período comprendido entre enero de 2018 y 16 de febrero de 2023:

Sector / Estado demanda	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
AEROLINEA	2.545	2.265	1.981	4.216	3.590	355	14.952
ACTIVO	0	0	0	339	1.502	308	2.149
FINALIZADO	2.545	2.265	1.981	3.877	2.088	47	12.803
AGENCIA DE VIAJES	2.227	2.497	2.561	3.803	3.737	413	15.238
ACTIVO	0	0	0	445	2.089	360	2.894
FINALIZADO	2.227	2.497	2.561	3.358	1.648	53	12.344
Total general	4.772	4.762	4.542	8.019	7.327	768	30.190

De acuerdo con lo anterior, entre enero de 2018 y el 16 de febrero de 2023, ante esta Superintendencia se ha presentado un total de 30.190 demandas por consumidores contra aerolíneas y, agencias de viajes y turismo.

Pregunta 3:

“3. ¿Cuántas de estas quejas han culminado con fallos a favor de los intereses de los usuarios y desataron sanciones contra las aerolíneas o agencias de viaje?”.

Respuesta:

De las demandas recibidas se han proferidos cinco mil setenta y dos (5.072) fallos a favor del consumidor. A partir de estos se han impuesto noventa y un (91) multas con fundamento en el

numeral 10¹ del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011; cinco han sido contra aerolíneas y, ochenta y seis (86) contra agencias de viajes.

Sector / sentido del fallo	Total	Part. %
AEROLINEA	3.333	100%
A favor del consumidor	2.256	68%
Negando pretensiones	1.077	32%
AGENCIA DE VIAJES	3.659	100%
A favor del consumidor	2.816	77%
Negando pretensiones	843	23%
Total general	6.992	

Al respecto, cabe precisar que, desde enero 2018 a 16 de febrero de 2023: **(i)** se han recibido 30.190 demandas contra aerolíneas y, agencias de viajes y turismo (según se indica en la respuesta brindada a la pregunta 2 del cuestionario); **(ii)** de las demandas recibidas, se ha proferido sentencia en 6.992 procesos y; **(iii)** en concreto, nos encontramos ante un total de 5.072 sentencias dictadas a favor de los consumidores.

Ahora bien, dentro de los casos fallados a favor de los consumidores, se han tenido que imponer 91 multas de acuerdo con las facultades que otorga el numeral 10² del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. Esto ha sido contra 5 aerolíneas y, 86 agencias de viajes y turismo; de las multas impuestas a las aerolíneas cabe indicar que, 1 se ordenó sentencia y las otras 4 por incumplimiento. Datos que permiten deducir un cumplimiento del 99,7% en las decisiones judiciales proferidas por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de esta Entidad.

Pregunta 4:

"4. ¿Qué labores vienen realizando para divulgar y promover los derechos de los usuarios estipulados en el Reglamentos Aeronáutico de Colombia -RAC 3 y en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)? ¿Cuáles son sus efectos inmediatos?"

Respuesta:

¹ Si la decisión es favorable al consumidor, esta Superintendencia y los Jueces pueden imponer, además de la condena que corresponda, una multa de hasta 150 **SMLMV** a favor de esta misma autoridad administrativa, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación (gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, entre otras). La multa no procede si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o si el demandado se allana a los hechos. La multa puede imponerse al consumidor que actúa con temeridad.

² Si la decisión es favorable al consumidor, esta Superintendencia y los Jueces pueden imponer, además de la condena que corresponda, una multa de hasta 150 **SMLMV** a favor de esta misma autoridad administrativa, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación (gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, entre otras). La multa no procede si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o si el demandado se allana a los hechos. La multa puede imponerse al consumidor que actúa con temeridad.

Consideramos importante destacar que en la página web de la Entidad se ha publicado la “relatoría” de cincuenta y seis (56) sentencias; donde se pueden evidenciar las decisiones que se han adoptado con aplicación a las normas que regulan el transporte aéreo y los derechos de los consumidores.

Esta herramienta se implementó desde octubre de 2021 y con corte a 23 de febrero de 2023, se registran ciento dos (102) consultas realizadas por la ciudadanía frente a las relatorías que están relacionadas con las sentencias dictadas para el sector de transporte aéreo.

Asimismo, entre enero de 2020 y 25 de febrero de 2023, a través de los programas “*Casas del Consumidor de Bienes y Servicios Regionales y Locales*” y “*Ruta Nacional de Protección al Consumidor*” se han recibido y orientado las peticiones, quejas y reclamos de mil novecientos cincuenta y nueve (1.959) ciudadanos con algún inconveniente derivado de la adquisición de tickets aéreos. Iniciativas planeadas para recorrer distintos municipios del país —destacamos que en 2022 se visitaron 363 municipios—.

Con el propósito de proteger, promover, divulgar y garantizar el goce de los derechos de los consumidores o usuarios, según lo estipulado en el Reglamento Aeronáutico colombiano (**RAC 3**) y en la Ley 1480 de 2011, las temáticas de orientaciones más recurrentes en este sector fueron: **(i)** incumplimiento de términos y condiciones del ticket; **(ii)** garantía de la prestación del servicio; **(iii)** garantía de la prestación del servicio; **(iv)** inconformidad por información incompleta, confusa o errada; **(v)** reembolso de tickets; **(vi)** incumplimiento de oferta (promociones y ofertas); **(vii)** incumplimiento de itinerario, equipaje o calidad del servicio; **(viii)** cobro de tarifas o tasas no incluidas (Otros Cobros) y; **(ix)** reversión de pago.

Por otro lado, dentro de las actividades para fortalecer a nivel nacional las buenas prácticas comerciales y garantizar que el contenido de la Ley 1480 de 2011 se encuentre de manera permanente al alcance de los actores en la relación de consumo y mitigar el riesgo de vulneración de sus derechos, el equipo de trabajo de “*Estrategia, Promoción, Prevención y Articulación*” busca dar alcance al cumplimiento del objetivo mediante acciones articuladas, con la realización de actividades permanentes en las ciudades y regiones donde contamos con presencia institucional.

En el desarrollo de las campañas ya mencionadas, se generó una planeación con la cual se focalizaron los puntos relevantes en materia de turismo en cada una de las ciudades y se dispuso de la realización de visitas de divulgación a los sectores económicos ya identificados, se realizaron actividades de difusión de los derechos que les asisten a los consumidores de servicios turísticos, se brindó orientación gratuita a quien lo requirió y se abrieron espacios de capacitación. Con estas actividades se logró generar un impacto importante, el cual se resume a continuación: **(i)** se impactaron con visitas de divulgación del contenido de la Ley 1480 de 2011 a cuatrocientos ocho (408) establecimientos que comercializan servicios del sector turístico; **(ii)** se brindó difusión aproximadamente a sesenta y ocho mil setecientos catorce (68.714) ciudadanos (consumidores) y; **(iii)** se adelantó la difusión a dos mil setecientos veinticuatro (2.724) establecimientos de comercio.

En adjunto se remite archivo anexo donde se relacionan las empresas nacionales e internacionales de transporte aéreo de pasajeros con los inconvenientes más frecuentes sobre los cuales la “Red Nacional de Protección al Consumidor” ha orientado a la ciudadanía.

En cuanto a la gestión de orientación de los usuarios a través de las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) durante la vigencia 2022 esta Superintendencia ha atendido consultas relacionadas con inconvenientes de los ciudadanos con el servicio de transporte aéreo. Dado lo anterior, a partir del mes de julio del año 2022 y con el ánimo de brindar mayor claridad a los ciudadanos, se implementó la siguiente plantilla para dar respuesta:

“Buenos (días, tardes, noches) @_____. Te informamos que en materia de protección de usuarios de transporte aéreo la autoridad competente es @Supertransporte y no la #SIC, entidad a la puedes dirigir tu PQR”.

En caso de tratarse de una controversia con interés particular, se brinda orientación para que el consumidor pueda dar inicio al proceso jurisdiccional o en caso de que aplique, pueda hacer uso de la plataforma “SIC Facilita” (previa validación del proveedor involucrado), donde esta Entidad actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores, quienes voluntariamente pueden gestionar acuerdos amigables en situaciones de conflicto derivadas de sus relaciones de consumo. Los trámites que se generen por esta plataforma son gratuitos y no requieren de intermediarios.

Pregunta 5:

“5. ¿Qué labores vienen realizando para garantizar la prestación del servicio público de transporte aéreo en condiciones de calidad y dignidad humana?”.

Respuesta:

En concordancia con lo explicado en el radicado 22-44408, así como en respuestas precedentes y teniendo en consideración que es una constante la celebración de contratos entre consumidores con empresas de servicios de transporte aéreo y agencias de viaje, resulta frecuente que los usuarios acudan ante esta Superintendencia para solucionar sus inconformidades relacionadas con la prestación del servicio de transporte aéreo —esto, en el marco de un proceso judicial—.

Pregunta 6:

“6. ¿Existe en las principales terminales aéreas del país, oficinas de las superintendencias, donde los usuarios pueda acudir de manera inmediata para la intermediación en los conflictos que diariamente se generan por situaciones como publicidad engañosa, altos precios, multas, retrasos, cancelaciones de vuelo...etc.? En caso negativo, responda ¿por qué?”.

Respuesta:

Esta Superintendencia ha dispuesto varios canales a través de los cuales brindan orientación a los consumidores para la radicación de sus demandas. Esto se puede hacer de forma física en las “casas del consumidor” ubicadas en distintas ciudades del país —como lo son Armenia, Barranquilla, Chía, Bolívar, Villavicencio, Tuluá, Sincelejo, San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Popayán, Pereira, Pasto, Neiva, Montería, Ibagué y Bucaramanga— y en nuestra sede principal (ubicada en Bogotá D.C.) o de manera virtual por nuestra página web y a través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co.

Pregunta 7:

“7. ¿Cuál es el término promedio en que se falla un conflicto generado entre un usuario y una agencia de viajes o una aerolínea, contado desde la radicación de la respectiva querrela?”.

Respuesta:

Advirtiendo que se ha evidenciado un incremento en las demandas recibidas, el término promedio en días calendario es el siguiente:

Sector	2018	2019	2020	2021	2022	Promedio Total Sector
AEROLINEA	207 días	226 días	307 días	365 días	235 días	274 días
AGENCIA DE VIAJES	181 días	237 días	299 días	398 días	276 días	267 días
Promedio Total año	192 días	232 días	303 días	380 días	251 días	271 días

*El término para el año 2023 no es concluyente dado que la presente estadística se toma con corte al 16 de febrero de 2023.

Pregunta 8:

“8. ¿Considera que la tutela de los derechos de los usuarios del servicio público de transporte aéreo es efectiva, eficaz y oportuna?”.

Respuesta:

Como se manifestó en radicado 22-444408, esta Entidad actúa como juez de la República frente a las demandas de protección al consumidor que interponen los usuarios del servicio público de transporte aéreo; condición que le merece imparcialidad frente a las partes, so pena de incurrir en la causal de recusación establecida en el numeral 11 del artículo 141 de la Ley 1564 de 2012. Motivo por el cual, consideramos prudente abstenernos de brindar un juicio de valor o apreciación frente a la pregunta planteada en el numeral 8 del cuestionario puesto en estudio, agradeciendo la comprensión suya y de los Honorables Congresistas.

En los anteriores términos, damos respuesta a las preguntas del cuestionario que nos ha sido formulado y, de igual manera, quedamos atentos a resolver cualquier otra duda que se presente en relación con el particular.

Cordialmente,



MARÍA DEL SOCORRO PIMIENTO CORBACHO
Superintendente de Industria y Comercio (E)

Elaboró: Edison Largo/ Juan Barrera/ Mayerly Ramírez/ Daniela Tapias
Revisó: Héctor Barragán
Aprobó: Álvaro Yáñez

ANEXO 1
ORIENTACIÓN BRINDADA POR LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

EMPRESA	TEMA	2020	2021	2022	2023	Total general
AVIANCA	Tiquetes	48	278	202	33	561
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía	19	124	111	8	262
	Derecho de retracto	8	34	23	2	67
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	20	13	13	3	49
	Reembolso de Tiquetes u Otros	9	16	16	1	42
	Incumplimiento de oferta y Promociones y ofertas	1	14	20	3	38
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	3	8	16	2	29
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	7	8	6	1	22
	Total AVIANCA	115	495	407	53	1070
VIVA AIR- FAST COLOMBIA SAS	Tiquetes	21	54	28	7	110
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía	4	24	37	4	69
	Derecho de retracto	4	46	12		62
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	3	5	15	3	26
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	5	10	8	1	24
	Incumplimiento de oferta y Promociones y ofertas		4	3	1	8
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	2	5	1		8
	Reembolso de Tiquetes u Otros	3	2	1	1	7
	Total VIVA AIR- FAST COLOMBIA SAS	42	150	105	17	314
LATAM AIRLINE	Tiquetes	14	92	40	7	153
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía	5	32	18		55
	Derecho de retracto	6	11	5		22
	Reembolso de Tiquetes u Otros	5	4	7	1	17
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	2	5	7		14
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio		1	9	2	12
	Incumplimiento de oferta y Promociones y ofertas		5	4		9
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago		3	1		4
	Total LATAM AIRLINE	32	153	91	10	286
WINGO AEROLINEA	Tiquetes	7	18	6	6	37
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía		6	13	1	20
	Derecho de retracto	7	1	4		12
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	5	4	3		12
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	3	4		1	8
	Incumplimiento de oferta y Promociones y ofertas			5		5
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	2	1		1	4
	Reembolso de Tiquetes u Otros	1	2	1		4
	Total WINGO AEROLINEA	25	36	32	9	102

EMPRESA	TEMA	2020	2021	2022	2023	Total general
COPA AIRLINES	Tiquetes	5	24	12		41
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía		12	14		26
	Derecho de retracto		3	1		4
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	1		2	1	4
	Reembolso de Tiquetes u Otros			2	1	3
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago			1		1
	Incumplimiento de oferta y Promociones y ofertas		1			1
Total COPA AIRLINES		6	40	32	2	80
AIR EUROPA	Tiquetes	3	14	9		26
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía		4	4		8
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	1				1
	Incumplimiento de oferta y Promociones y ofertas		1			1
	Derecho de retracto	1				1
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio		1			1
Total AIR EUROPA		5	20	13		38
AEROLINEA INTERJET	Tiquetes	3	3	2		8
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía		3	3		6
	Reembolso de Tiquetes u Otros		1	1		2
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	2				2
	Derecho de retracto		1			1
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada		1			1
Total AEROLINEA INTERJET		5	9	6		20
EASY FLY SAS	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía	3	2	2	1	8
	Tiquetes		2	3		5
	Reembolso de Tiquetes u Otros			1		1
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	1				1
	Derecho de retracto		1			1
Total EASY FLY SAS		4	5	6	1	16
AEROMEXICO SA	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía		3	4		7
	Tiquetes	3		1		4
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	1		1		2
	Reembolso de Tiquetes u Otros	1				1
Total AEROMEXICO SA		5	3	6		14
AIR FRANCE	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía		1		1	2
	Tiquetes	1	1			2
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio			1		1
Total AIR FRANCE		1	2	1	1	5

EMPRESA	TEMA	2020	2021	2022	2023	Total general
AEROLINEAS ANDINAS	Tiquetes		1	1		2
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago		1			1
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía				1	1
Total AEROLINEAS ANDINAS			2	1	1	4
AIR CANADA	Tiquetes			2		2
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago		1			1
Total AIR CANADA			1	2		3
KLM AEROLINEAS	Tiquetes		1	1		2
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía			1		1
Total KLM AEROLINEAS			1	2		3
AEROLINEA IBERIA	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía	1	1			2
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada		1			1
Total AEROLINEA IBERIA		1	2			3
AEROLINEA VOLARIS	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía			1		1
Total AEROLINEA VOLARIS				1		1
Totalgeneral		241	919	705	94	1959