

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 22-444408- -1-0	FECHA: 2022-11-11
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE	11:23:03
TRABAJO DE REGULACIÓN	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 309 DEREPECTI	FOLIOS: 10
ACTUACION: 440 RESPUESTA	

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

Asunto: Respuesta a la comunicación de referencia "*Proposición No.11, Debate de Control Político, constantes quejas de los usuarios de transporte aéreo*", recibida en la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** con el número de radicado 22-444408

Respetada Doctora:

En atención al radicado que se indica en el asunto, por medio del cual se solicita a esta Superintendencia dar respuesta a las preguntas del cuestionario formulado para el debate de control político que se encuentra relacionado con las constantes quejas de los usuarios de transporte aéreo, nos permitimos dar respuesta en el marco de nuestras competencias como se indica a continuación:

Pregunta No. 1:

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

Respuesta:

En primer lugar, nos permitimos precisar que 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 1944 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 referidas funciones jurisdiccionales esta Entidad actúa como autoridad judicial de la República y, en consecuencia, dirime conflictos entre consumidores y

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C. - Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,
al usar menos papel contribuimos
con el medio ambiente

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 No. 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 con corte al 31 de octubre de 2022:

Sector / Estado demanda	2018	2019	2020	2021	2022	Total
AEROLINEA	2.545	2.265	1.981	4.216	3.150	14.157
ACTIVO	0	0	0	585	1.595	2.180
FINALIZADO	2.545	2.265	1.981	3.631	1.555	11.977
AGENCIA DE VIAJES	2.227	2.497	2.561	3.803	3.157	14.245
ACTIVO	0	0	0	703	1.959	2.662
FINALIZADO	2.227	2.497	2.561	3.100	1.198	11.583
Total general	4.772	4.762	4.542	8.019	6.307	28.402

Pregunta No. 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:

En total se han proferido cuatro mil ochocientos catorce (4.814) fallos a favor del consumidor y de estos, se han impuesto setenta y dos (72) multas contra cuatro (4) aerolíneas y sesenta y ocho (68) agencias de viajes.

Sector / sentido del fallo	Total	Part. %
AEROLINEA	3.157	100%
A favor del consumidor	2.146	68%
Negando pretensiones	1.011	32%
AGENCIA DE VIAJES	3.476	100%
A favor del consumidor	2.668	77%
Negando pretensiones	808	23%
Total general	6.633	

Pregunta No. 4:

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

Respuesta:

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 algunas decisiones que se han adoptado con aplicación a las normas que regulan el transporte aéreo y los derechos de los consumidores. De estas relatorías se cuenta con el registro de veintiocho (28) consultas realizadas por la ciudadanía.

Asimismo, desde el mes de enero de 2020 y hasta el 31 de octubre de 2022, los programas de "Casas del Consumidor de Bienes y Servicios Regionales y Locales", así como la "Ruta Nacional de Protección al Consumidor" han recibido y orientado las peticiones, quejas y reclamos de mil ochocientos quince (1.815) ciudadanos con algún inconveniente derivado de la adquisición de tiquetes aéreos, a lo largo y ancho del territorio nacional.

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 tiquete; (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 tiquetes; (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 presente año 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.

Pregunta No. 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 respuestas precedentes y teniendo en cuenta que es una constante la celebración de contratos entre consumidores con empresas de servicios de transporte aéreo y agencias de viaje, es 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 No. 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 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 No. 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*
AEROLINEA	207 días	226 días	307 días	354 días	232 días
AGENCIA DE VIAJES	181 días	237 días	299 días	385 días	245 días
Promedio general	192 días	232 días	303 días	367 días	237 días

*El término para el año 2022 no es concluyente dado que la presente estadística se toma con corte al 31 de octubre de 2022.

Pregunta No. 8:

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

Respuesta:

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,



JUAN CAMILO DURÁN TÉLLEZ
Superintendente de Industria y Comercio (E)

Elaboró: Edison Largo/ Jorge Polo/ Oscar González

Revisó: Héctor Barragán

Aprobó: Álvaro Yáñez

AÉROLINEAS NACIONALES

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AVIANCA	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	48	278	183	509
	Garantía de la prestación del servicio	19	124	106	249
	Derecho de retracto	8	34	21	63
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	20	13	13	46
	Reembolso de Tiquetes u Otros	9	16	16	41
	Incumplimiento de oferta (mociones y ofertas)	1	14	18	33
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	3	8	12	23
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	7	8	4	19
	Total	115	495	373	983

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
VIVA AIR-FAST COLOMBIA SAS	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	21	54	27	102
	Garantía de la prestación del servicio	4	24	34	62
	Derecho de retracto	4	46	11	61
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	3	5	11	19
	Reembolso de Tiquetes u Otros	3	2		5
	Incumplimiento de oferta (mociones y ofertas)		4	2	6
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	5	10	8	23
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	2	5	1	8
	Total	42	150	94	286

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
LATAM	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	14	92	35	141
	Garantía de la prestación del servicio	5	32	18	55
	Derecho de retracto	6	11	4	21
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	2	5	6	13
	Reembolso de Tiquetes u Otros	5	4	6	15
	Incumplimiento de oferta (mociones y ofertas)		5	4	9
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio		1	8	9
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago		3	1	4
	Total	32	153	82	267

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
WINGO AEROLINEA	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	7	18	3	28
	Garantía de la prestación del servicio		6	12	18
	Derecho de retracto	7	1	4	12
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	3	4		7
	Reembolso de Tiquetes u Otros	1	2	1	4
	Incumplimiento de oferta (mociones y ofertas)			4	4
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	5	4	3	12
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	2	1		3
	Total	25	36	27	88

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
COPA AIRLINES	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	5	24	12	41
	Garantía de la prestación del servicio		12	14	26
	Derecho de retracto		3	1	4
	Reembolso de Tiquetes u Otros			2	2
	Incumplimiento de oferta (mociones y ofertas)		1		1
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	1		2	3
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago			1	1
	Total	6	40	32	78

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
EASY FLY SAS	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete		2	3	5
	Garantía de la prestación del servicio	3	2	2	7
	Derecho de retracto		1		1
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	1			1
	Reembolso de Tiquetes u Otros			1	1
	Total	4	5	6	15

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
ULTRA AIR S.A.S.	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete			5	5
	Garantía de la prestación del servicio			3	3
	Derecho de retracto			1	1
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio			1	1
	Total			10	10

AÉROLINEAS INTERNACIONALES

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AIR EUROPA	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	3	14	8	25
	Garantía de la prestación del servicio		4	4	8
	Derecho de retracto	1			1
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	1			1
	Incumplimiento de oferta (mociones y ofertas)		1		1
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio		1		1
	Total	5	20	12	37

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AEROLINEA INTERJET	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	3	3	2	8
	Garantía de la prestación del servicio		3	3	6
	Derecho de retracto		1		1
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada		1		1
	Reembolso de Tiquetes u Otros		1	1	2
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	2			2
	Total	5	9	6	20

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AEROMEXICO SA	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	3		1	4
	Garantía de la prestación del servicio		3	4	7
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	1		1	2
	Reembolso de Tiquetes u Otros	1			1
	Total	5	3	6	14

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AIR FRANCE	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	1	1		2
	Garantía de la prestación del servicio		1		1
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio			1	1
	Total	1	2	1	4

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AEROLINEA IBERIA	Garantía de la prestación del servicio	1	1		2
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada		1		1
	Total	1	2	0	3

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AEROLINEAS ANDINAS	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete		1	1	2
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago		1		1
	Total	0	2	1	3

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AIR CANADA	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete			2	2
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago		1		1
	Total		1	2	3

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
KLM AEROLINEAS	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete		1	1	2
	Garantía de la prestación del servicio			1	1
	Total	0	1	2	3

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AEROLINEA VOLARIS	Garantía de la prestación del servicio			1	1
	Total	0	0	1	1