

Bogotá, 26-10-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20221000744681

Fecha: 26-10-2022

Doctora

Amparo Yaneth Calderón Perdomo

Secretaria General

Comisión Primera de Cámara

Congreso de la República

Carrera 7° N° 8 -68

debatescomisionprimera@camara.gov.co

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta radicado SuperTransporte N° 20225341599972 –
20225341606962.

Respetada Secretaria:

Mediante el radicado del asunto nos requieren atender el cuestionario contenido en la Proposición N° 09 de 2022 presentada por el Representante a la Cámara Jorge Alejandro Ocampo Giraldo, relacionada con el *"Medidas adelantadas y proyectadas para resolver el problema de la venta del SOAT para motos, medidas adelantadas y proyectadas ante el incumplimiento y abuso al consumidor por parte de las aerolíneas hacia los compradores de tiquetes aéreos"*.

Con el fin de atender el cuestionario formulado, se procede en primer lugar a señalar algunos aspectos generales sobre la problemática del SOAT y las acciones entabladas.

En segundo lugar, se da respuesta a cada uno de los numerales presentados en el cuestionario remitido a esta Superintendencia.

ASPECTOS GENERALES

El Gobierno Nacional estableció una mesa de trabajo permanente que está siendo liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, donde están participando, el Ministerio de Transporte, Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia de Transporte, Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia Financiera, la Agencia Nacional de Seguridad Vial, Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, la Fiscalía General de la Nación, cuyo fin es lograr combatir la evasión y el fraude que se presenta contra el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito-SOAT.

1

En desarrollo de las mesas de trabajo se han establecido acciones puntuales a cada una de las entidades de acuerdo a sus funciones y competencias, esto con el fin de hacer una coordinación interinstitucional que permita lograr con acciones corto, mediano y largo plazo permitir que el SOAT siga operando y contribuyendo con los más de 2 billones de pesos que se transfieren el ADRES para atender los siniestros de casos de vehículos fantasmas.

Las acciones de corto plazo están encaminadas a lograr que quienes no atienden la obligación de ley de renovar el SOAT, lo hagan bajo el entendido no solo de las sanciones a que se expone, sino como medida de prevención y de cubrimiento de afectaciones de la salud de un conductor o de terceros que resulten afectados cuando ocurre un siniestro vial.

En cada submesa se han establecido una serie de tareas, al Ministerio le ha correspondido la de evasión y la de siniestralidad, la Superintendencia es responsable de liderar las acciones respecto de la submesa que tiene que ver con el control a la evasión, donde nos hemos comprometido a las siguientes actividades:

1. Emitir circular conjunta con el Ministerio de Transporte, donde se insta a las autoridades locales a realizar un control efectivo en su entorno frente a la evasión, para ello, cuentan con las herramientas técnicas y tecnológicas que permiten la detección de la infracción de transitar sin la renovación del SOAT.
2. Se diseñó y elaboró un formulario digital de seguimiento de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial-PESV.
3. Se realizó cruce de información con el RUNT, paso peaje, pesaje vehicular con el fin de identificar los vehículos que no cuentan con SOAT y revisión tecno-mecánica vigente.

"SOBRE EL SOAT Y LA NO VENTA DEL MISMO"

1. ***¿Qué acciones se han tomado en contra de las aseguradoras que se niegan a vender el SOAT incumpliendo lo establecido en el ARTICULO 9° de la LEY 2161 DE 2021? Las compañías de seguros que tienen autorizado el ramo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, tienen la obligación de expedir, en todo el país, la póliza para el vehículo que lo requiera, de no hacerlo la Superintendencia Financiera de Colombia, investigara y sancionara a las compañías de seguros autorizadas que no expidan el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). Toda vez que son ampliamente conocidas las denuncias en varios departamentos y ciudades del país como en municipios del Valle del Cauca o Cúcuta, entre otros, en los cuales es imposible adquirir un SOAT.***
2. ***¿Por qué las Aseguradoras han creado requisitos no contemplados en la normatividad vigente? Por ejemplo, pagos exclusivamente con tarjeta de crédito o débito, o que el SOAT debe ser comprado por el propietario de la motocicleta.***

De conformidad con lo antes señalado, la entidad competente para adelantar investigaciones a las Aseguradoras es la Superintendencia Financiera.

- 3. De acuerdo a lo establecido en ARTICULO 7° de la LEY 2161 de 2021, el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Salud y Protección Social, la Agenda Nacional de Seguridad Vial, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia Nacional de Salud y la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional, en el marco de sus competencias; revisaran periódicamente el estado y avances del país en materia de seguridad vial, evasión y fraude en la adquisición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), así como los planes de acción que contribuyan a un mejor comportamiento vial de los actores en la vía, promuevan la adecuada atención a las víctimas de accidentes de tránsito y las buenas prácticas en los cobros por estas atenciones. Los resultados de dichas revisiones deberán ser remitidos dentro de los tres (3) primeros meses del año, a las comisiones Sextas Constitucionales Permanentes del Congreso de la República. Le solicito atentamente informar cuáles han sido los resultados de dicho análisis y qué acciones concretas se han tomado por parte de los diversos actores enunciados en la normatividad para disminuir la accidentalidad en las vías del país.**

El Ministerio de Transporte ha liderado mesas de trabajo con los diferentes actores (taxis, motociclistas), donde hemos acompañado la labor establecida por esta cartera ministerial.

Cabe resaltar, que como Entidad que hace parte del sector transporte, y conforme a las necesidades establecidas en la ley con referencia al SOAT, se está elaborando una modificación a la Resolución Única N° 20203040011245 que exija el SOAT para cualquier trámite de tránsito y de transporte.

De otro lado, se está evaluando, incluir en la Reforma al Código Nacional de Tránsito, una infracción que permita incluir una sanción automática a los propietarios inscritos de vehículos que no haya renovado el SOAT. Esto en consonancia con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional que ampara una obligación y un deber de cuidado a cargo del dueño del automotor.

- 4. Si el/la motociclista que no ha podido adquirir su SOAT, por la negativa de las aseguradoras a venderlo, sufre un accidente de tránsito y, ante dicha situación, la EPS NIEGA la atención por ser producto de un siniestro vial ¿Quién brindará la atención a el/la moto usuario/a?**

La atención de quien sufre una lesión producto de un accidente estará a cargo de una Entidad Prestadora de Salud-EPS y el ADRES será quien asume los costos que demande la atención. No obstante, la ampliación de esta respuesta estará a cargo de Superintendencia Nacional de Salud.

- 5. En diálogos con representantes de los motociclistas se planteó, como se ha manifestado por su parte en los medios de comunicación, que no se sancionarán a los usuarios de motos hasta que no se solucione la problemática del SOAT ¿Cuál sería la figura jurídica para dicho evento, toda vez que al día de hoy la ley sanciona con infracción de tránsito a quién transita sin SOAT vigente? ¿Se plantea, entonces, una modificación temporal a la norma?**

Ni la Superintendencia de Transporte, ni el Ministerio de Transporte ha planteado no sancionar a los usuarios de motos, lo que se ha señalado es buscar con las Autoridades de Tránsito competentes acciones pedagógicas, pero nunca se ha indicado que no se vaya a adelantar los procesos sancionatorios correspondientes.

De otro lado, se han realizado gestiones a través de FASECOLDA buscando que ellos garanticen la expedición del SOAT.

- 6. ¿Qué medidas se están tomando para combatir a entidades o terceros que defraudan los recursos del SOAT, por ejemplo, clínicas que realizan procedimientos que no aplican según la necesidad del paciente y los facturan a la cuenta del SOAT, generando un fraude al sistema e incurriendo en un delito? ¿Existe sobre esto investigación? ¿Se ha oficiado a las secretarías de Salud para que adelanten las investigaciones administrativas y a la Fiscalía para que adelante las acciones penales?**

De conformidad con lo antes señalado, la entidad competente para dar respuesta a este numeral es la Superintendencia Nacional de Salud, la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación.

"SOBRE ABUSOS A COMPRADORES DE TIKETES AÉREOS E INCUMPLIMIENTOS DE LAS AEROLÍNEAS".

- 7. ¿Qué controles se hacen a las aerolíneas en materia de cumplimiento o no de los acuerdos con sus usuarios, por ejemplo, horarios de vuelo, cancelaciones, valor de tiquetes?**

Desde el 25 de mayo de 2019, esta Superintendencia de Transporte ha velado por la observancia de las disposiciones en materia de derechos y deberes de los usuarios del sector transporte. En ejercicio de ello, y de su facultad de control, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, con corte al 18 de octubre de 2022, ha iniciado un total de 83 investigaciones administrativas en el modo aéreo, en donde se han impuesto multas que ascienden a los \$4.791.206.631,14.

Entre otros asuntos, se han adelantado investigaciones por presuntas inclusiones de cláusulas abusivas en los contratos de transporte (23), no dar respuesta a los requerimientos de la autoridad (18), incumplimiento a los términos o condiciones del

reembolso (16), inconvenientes en la información entregada a los usuarios (12), incumplimiento al reconocimiento o entrega de compensaciones (5), publicidad engañosa (4). Asimismo, ha impartido 22 órdenes administrativas a Avianca, Interjet y Agencias de Viaje.

Finalmente, desde abril de 2022, el equipo regional de la Superintendencia de Transporte realiza un seguimiento a los retrasos de más de 5 horas, así como a las compensaciones a las que haya lugar, y a las cancelaciones de vuelo, con el fin de verificar el cumplimiento a los itinerarios establecidos.

Desde el 11 de abril de 2022 a la fecha, se han registrado 405 vuelos en esta situación. Se han elevado a requerimientos a 15 aerolíneas por 144 presuntas demoras, cancelaciones e incumplimientos de las compensaciones a entregar. Las respuestas allegadas se encuentran en evaluación.

8. ¿Qué registro, controles y medidas se adelantan frente a las quejas que presentan los usuarios de aerolíneas ante los abusos e incumplimientos que sufren?

De acuerdo con la Ley 1955 de 2019, la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo y la encargada de resolver las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

En ese entendido, la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, ha recibido **51.382** PQRD, en todos los modos de transporte, de las cuales el **72.49%** PQRD corresponden a sector aéreo (37.249), esto es aerolíneas y agencias de viajes.

De estas, se efectúa una caracterización, con el fin de evidenciar las aerolíneas y las problemáticas más denunciadas, para con ello, adelantar planes y programas que permitan generar estrategias para atacar las distintas temáticas y, de ser necesario, adelantar averiguación preliminar e iniciar el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.

De las PQRD recibidas en el modo, las 10 aerolíneas con mayor número de denuncias recibidas son:

<i>Top Empresas - Aéreo</i>	<i>PQRD</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Avianca	10.861	29,16%
2. Fast Colombia S.A.S.	7.169	19,25%
3. Latam	4.963	13,32%
4. Wingo	2.266	6,08%
5. Despegar*	1.146	3,08%
6. Copa Airlines	1.120	3,01%

Top Empresas - Aéreo	PQRD	Porcentaje
7. Interjet	997	2,68%
8. Easyfly S.A.	928 ^c	2,49%
9. Price Res S.A.S*	852	2,29%
10. Iberia.	829	2,23%
Total	31.131	83,58%

* Agencias de viajes.

De un estudio realizado en el que se compara el movimiento de pasajeros reportado por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (información disponible del primer semestre de 2022), con el número de denuncias recibidas, se tienen el siguiente número de denuncias por cada 10.000 pasajeros:



Los 10 principales motivos de denuncia respecto del transporte aéreo de pasajeros son:

Top Motivos - Aéreo	PQRD	Porcentaje
1. Reembolso	14.419 ^c	38,60%
2. Cancelación de vuelo	6.783	18,16%
3. Demora de vuelo	3.824	10,24%
4. Expedición del Tiquete	1.849	4,95%
5. Cambios en la reserva por el usuario	1.403	3,76%
6. Presentación del pasajero	1.345	3,60%
7. Negación de Embarque	1.035	2,77%
8. Cobro de equipaje	951	2,55%
9. Tratamiento al pasajero	763 ^c	2,04%
10. Pérdida de equipaje	735	1,97%
Total	33.107	88,64%

Adicionalmente, se ha diseñado un programa de **acompañamiento a la reclamación**, para continuar fortaleciendo el sistema de supervisión implementado de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, el cual surgió con el fin de dar trámite al elevado número de PQRD recibidas en esta dependencia que, en su mayoría busca resolver casos particulares y concretos.

Desde octubre de 2021 se pone en conocimiento del vigilado las PQRD para que se informe sobre el trámite que se dio a las mismas (logrando en muchos casos que el usuario tenga respuesta y solución a su problemática de manera directa, que en la actualidad comporta el 50 % de los casos aquí denunciados). En este caso, la Dirección se enfoca en los temas que generan un tipo de alerta para la debida prestación del servicio o los derechos y deberes de los usuarios, y no únicamente en la solución de los casos particulares.

Asimismo, a los usuarios se les informa mediante una comunicación, las competencias de la Entidad, las autoridades que pueden resolver el caso y, que, en caso de pretender la solución a su caso particular, que deben hacer uso de las facultades jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual, les es indicada la forma en la que pueden demandar.

El porcentaje global de avance a la fecha sobre los casos recibidos es del **93.79%**:

Pqrs	Averiguación preliminar	Avance	Investigaciones	PQRD asociadas a investigaciones
37.249	34.797	93,42%	85	1.645

Por otra parte, las temáticas recibidas, han permitido generar, también, estrategias o programas de promoción y prevención, las cuales se relacionan a continuación:

- Documentos informativos:
- Guía y Cartilla de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios de Transporte Aéreo.
- ABC competencias de la SIC y la ST en materia de protección de usuarios del servicio de transporte aéreo y Preguntas frecuentes del transporte aéreo durante la contingencia del Covid-19.
- Orientaciones sobre promociones y ofertas en cada uno de los modos de transporte y una dirigida exclusivamente a los usuarios.
- Guía sobre Comercio Electrónico en la Adquisición de Boletos y/o Tiquetes para la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo y el Decálogo de Derechos y Deberes de los Usuarios en la Compra de Tiquetes Aéreos a través de Comercio Electrónico.
- ABC competencias administrativas y preguntas frecuentes sobre el servicio de transporte aéreo de la Aerocivil y la ST.
- Revista Puntos Cardinales.
- Guía e infografía sobre el Transporte de Animales y Mascotas.
- Guía para Empresarios e infografía: Protección Contractual de los Usuarios del Servicio Público de Transporte.
- Boletines de Gestión en el modo aéreo.
- Líneas de tiempo de etapas contractuales para cada modo de transporte.
- Derechos y deberes y Recomendaciones en época de Covid-19.
- Recomendaciones en Transporte de equipaje.
- Recomendaciones de Temporada Alta.
- Infografía de la Ruta de Atención.

- Boletín de gestión 2021 de la Delegatura para la Protección de usuarios del sector Transporte.
- Estudio de pasajeros vs PQRD.

a. Espacios de formación y capacitaciones

Estos son dirigidos a los diferentes actores del sector transporte, usuarios, empresarios, colectivos de ciudadanos, gremios, entidades públicas de todos los órdenes, que tienen el propósito de dar a conocer el marco normativo de protección a usuarios del sector transporte, así como, los derechos, deberes y mecanismos de protección con que cuentan para hacerlos efectivos.

Estos escenarios nos han permitido conocer las perspectivas de los distintos actores, resolver sus dudas, aclarar sus inquietudes y se han convertido en una fuente de inspiración para algunos de los programas y campañas que se han adelantado.

Luego de más de 3 años desarrollando labores de formación y capacitación hemos logrado que las empresas de transporte y los consumidores reconozcan a la Superintendencia de Transporte como la autoridad administrativa de protección a usuarios, conozcan el marco normativo aplicable y desplieguen acciones tendientes a su cumplimiento.

El seguimiento y las mediciones de impacto de estos programas se realiza a través de encuestas en las que se indaga en aspectos como, el contenido, el lenguaje empleado, la claridad de la información y las herramientas utilizadas.

Se han efectuado 596 jornadas de capacitación en el modo de transporte aéreo, beneficiando a 24.246 personas, 177 empresas, 21 ligas o asociaciones en más de 128 municipios.

Otros espacios que se han generado han sido:

- Curso e-learning para la Protección de Usuarios del Transporte Aéreo.
- Participación Ciudadana.
- Semillero para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.
- Eventos de divulgación.
- Escuela de participación ciudadana.
- Taller Ligas de Consumidor.

b. Herramientas de interacción y estrategia en redes sociales

La Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte identificó la necesidad que tiene la ciudadanía de coadyuvar con la Entidad a efectos de lograr la observancia y respeto de los derechos y las responsabilidades de los usuarios del sector transporte. Por

ello, se han creado varios canales de comunicación e interacción que facilitan ese propósito, ya que permiten informar sobre hechos o situaciones que podrían infringir el marco normativo de protección a usuarios o incluso solicitar orientación y recomendaciones.

Del mismo modo, y entendiendo el papel protagónico que juegan las redes sociales en la actualidad, la Entidad adelanta de manera constante campañas informativas, con las cuales se da a conocer información relevante para los consumidores y empresarios en materia de protección a usuarios.

En el modo aéreo, se han generado las siguientes:

- Novela Educativa - Con boleto al amor.
- Crónicas de usuarios de la Superintendencia de Transporte.
- Portal de niños.
- Chat virtual SuperResuelve.
- Usuario avisa.
- Reportar promociones u ofertas.
- Motor de búsqueda Horus.
- Postéate con el Transporte.
- Calculadora de derechos.

c. Programas de seguimiento con retorno jurídico

Son programas de prevención, que tienen por objetivo brindar acompañamiento a las empresas de transporte en el cumplimiento de las normas de protección a usuarios, mediante la implementación de planes de acción. Las empresas que no ajusten su conducta y/o adopten medidas tendientes a observar el marco normativo aplicable, son reportadas a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, para que esa dependencia, adelante las acciones correspondientes.

Han sido realizados para este modo de transporte, los siguientes:

- Programa de Comercio Electrónico Transparente – Aerolíneas.
- Comercio Electrónico Transparente - Agencias de viajes.
- Seguimiento y Evaluación de Sistemas de Atención a Usuarios.
- Acompañamiento y evaluación a políticas para el transporte de mascotas.

d. Programas de acompañamiento

Estos tienen por objetivo trabajar de manera articulada con las empresas de transporte en la promoción y cumplimiento de las normas de protección a usuarios.

La efectividad de este tipo de programas se evidencia en el número de empresas que, bajo el acompañamiento preventivo trabajan de manera conjunta y articulada con la Autoridad para fomentar el cumplimiento de las normas de protección a usuarios.

- **Programa de Prevención a la Reclamación Aérea -PRA-.** Este programa tuvo como propósito buscar una solución conjunta entre la entidad y las aerolíneas sobre el alto volumen de reclamación por parte de los usuarios, por lo que, se creó este programa de 3 fases: i) Capacitación, ii) Comunicación y traslados; y iii) Compromisos.

En la primera fase, se realizaron 8 capacitaciones a 63 personas de 6 aerolíneas participantes -Avianca, Latam, EasyFly, Viva, Satena y Copa-.

A la segunda fase, de comunicación y traslados se sumaron 3 de las 6 empresas participantes, estas son: Latam, EasyFly y Avianca, quienes en total gestionaron 308 PQRD; 63, 17 y 228 respectivamente.

En la tercera fase, se definieron los aspectos a trabajar, así como, la implementación de planes de mejora para evitar las reclamaciones ante el empresario y la Entidad. De esta última fase nace la infografía y la campaña para redes denominada #RutaDeAtención.

- **Plan de Acompañamiento para la protección de usuarios ante una eventual suspensión de vuelos.** Se ha realizado acompañamiento a 4 aerolíneas (Interjet, Latam, EasyFly y Avianca), con la finalidad de verificar los pasajeros o usuarios que se pudieran ver afectados ante un cese de operación de las aerolíneas. El programa fue diseñado para revisar la entrada de las compañías Avianca y Latam al Capítulo 11, no obstante, tiene vocación de permanencia.
- **Programa de Transparencia e información mínima.** Su objetivo principal es velar por la observancia de las disposiciones relacionadas con el derecho a la información, esto a partir del desarrollo de visitas de verificación de cumplimiento a las páginas de internet de los prestadores de servicios de transporte. En el marco de este programa se ha emitido 212 comunicaciones y requerimientos a 30 empresas de transporte, relacionados con:
 - Difusión de información relevante en idioma castellano.
 - Políticas sobre el reembolso de tiquetes de viaje con afectaciones por el COVID-19.
 - Protocolos de Bioseguridad para el transporte internacional de personas por vía aérea y de advertencia sobre las restricciones en la operación aérea internacional por el COVID-19.
 - Información adecuada sobre el precio de los servicios.
 - Suministro de información relacionada con las facultades de retracto y desistimiento.

- Canales de radicación.

- **Protección al usuario en campo.** A través de la presencia regional, se sensibiliza a los usuarios del sector transporte y a la ciudadanía en general en terminales de transporte, terminales aéreas y cuerpos de agua, sobre los derechos y deberes. Asimismo, se intermedian situaciones, generando acuerdos directos entre la empresa prestadora y los usuarios del servicio. Se han realizado 535.797 sensibilizaciones, 16.600 intermediaciones y 277.155 orientaciones, en 25 aeropuertos de 24 ciudades.
- **Usuarios en las regiones.** Tiene como objetivo conocer la realidad de los departamentos del país, desde la perspectiva de los administradores de las infraestructuras (ya sea aérea, terrestre y fluvial), de los empresarios, gremios, academia y usuarios del sector.

En el desarrollo del programa, se realizan visitas a las terminales aéreas, entre otras, buscando alianzas estratégicas que permitan divulgar los derechos y deberes de los usuarios a partir de las problemáticas evidenciadas en cada ciudad, se realizan capacitaciones a empresarios (ya sea en las infraestructuras, o a través de asociaciones gremiales, o Cámaras de Comercio), a usuarios (con apoyo de universidades), se efectúan actividades de divulgación y sensibilización.

Su primera versión se adelantó en 2021, entre el 26 de agosto y el 24 de noviembre. La segunda versión, se llevó en el 2022. En el marco de este programa se adelantaron 87 capacitaciones, impactando a 393 empresas y 1.516 personas, visitando alrededor de 29 infraestructuras, 11 de ellas aéreas.

Producto de estas visitas se han generado campañas a partir de las cuales se concientiza al usuario sobre responsabilidades en el transporte.

9. ¿Qué seguimiento y control se adelanta para el debido pago e implementación de indemnizaciones a los afectados de incumplimientos?

Teniendo en cuenta las competencias de esa Superintendencia, el seguimiento que se realiza es a la entrega de **compensaciones** a que haya lugar en casos de demoras, cancelaciones, equipajes o sobreventa, de acuerdo con lo establecido en la normatividad que regula la materia (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia Parte 3 - RAC 3), y conforme lo que se indicó en las preguntas 7 y 8.

En este punto, es necesario indicar que, el ejercicio de las **facultades administrativas** en el entorno de la protección a los usuarios le corresponde a la Superintendencia de Transporte. La **función jurisdiccional** está a cargo de los Jueces de la República o de la Superintendencia de Industria y Comercio, a prevención. Esta distinción es esencial para determinar con precisión cuál es el rol de cada una de las autoridades que conforman el sistema.

Así las cosas, la función administrativa solo faculta a la SuperTransporte para defender en abstracto sus derechos, partiendo del cumplimiento de la normatividad y la imposición de sanciones como medios de control cuando así corresponda. En ese entendido, el proceso administrativo puede iniciar por una denuncia o aún de oficio, y en este no se resolverán situaciones particulares.

Frente al ejercicio de la función jurisdiccional, como ya se mencionó, les corresponde a los Jueces de la República o a la Superintendencia de Industria y Comercio conocer de las demandas presentadas por los usuarios. En estos procesos, el juez resuelve una controversia que surge entre un consumidor y una aerolínea, y su decisión solo tiene efectos jurídicos entre las partes. De esta manera, en buen uso de las facultades jurisdiccionales se ordenará la devolución de lo pagado, la prestación del servicio y/o el reconocimiento de perjuicios, entre otros.

10. ¿Qué controles, seguimiento y medidas se adelantan frente a los valores de los tiquetes y la variación en los mismos?

En lo relacionado con las tarifas en la prestación del servicio público de transporte aéreo, la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, señala que los servicios de transporte aéreo comerciales se rigen por el principio de libertad tarifaria, las cuales son determinadas a partir del funcionamiento del mercado, es decir de la oferta y demanda, así como los costos asociados al desarrollo de la actividad.

Esto sin perjuicio de la potestad que tiene la autoridad aeronáutica de intervenir en las tarifas en caso de que se presenten circunstancias que afecten la conectividad en cualquier ciudad o región del país, o se evidencie abuso de la posición dominante¹.

Si bien es cierto no está dentro de las competencia de esta Superintendencia el regular tarifas, en el marco de las facultades de protección de usuarios del modo aéreo podrá verificar que el precio informado al usuario sea el realmente cobrado, encontrando que, de existir una conducta que amerite desplegar el ejercicio de las facultades de inspección y control, se podrán adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo.

En la actualidad, se desarrolla el programa de seguimiento a la publicación e información de tarifas – PIT, con el único fin de verificar y promover el cumplimiento de las obligaciones derivadas del deber de anunciar el precio de los servicios de transporte aéreo regular de pasajeros, así como los términos y condiciones de las tarifas aéreas que se ofrecen y comercializan a través de página web, incluyendo el tema de las penalidades y el cobro de diferencias tarifarias.

¹ Párrafo c Sección 5.140 RAC 5

Reiteramos la disposición de esta Superintendencia para atender cualquier tipo de requerimiento o solicitud adicional.

Atentamente,



Ayda Lucy Ospina Arias
Superintendente de Transporte

Copia: Señor Ministro de Transporte, doctor Guillermo Francisco Reyes González – Ministerio de Transporte - Calle 24 N°
60-50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II- ministro@mintransporte.gov.co
Proyectó: Andrea Portillo Oróstegui / Luis Alejandro Zambrano Ruíz
Revisó: Mariné Linares Díaz / Aura Patricia Toro Miranda / María Fernanda Quiroga Serna

