

CIRCULAR EXTERNA No.

PARA: Sujetos vigilados de la Superintendencia de Transporte y ciudadanía en general

DE: Superintendente de Transporte

ASUNTO: Por la cual se adiciona el Título 2 de la Circular Única

1. Instrucciones

1.1 Adiciónese un artículo nuevo al Título 2, Capítulo 2 de la Circular Única, con el siguiente texto:

“Artículo 2.2.2 Canales óptimos y eficientes de atención e información a los usuarios. Las empresas de transporte aéreo deben contar con capacidad de respuesta de los asistentes virtuales y redes sociales, o alternativamente limitar su funcionalidad a la atención de preguntas frecuentes, de manera que no genere expectativas de atención pormenorizada. Adicionalmente, deberán:

- a. **Implementar** en la línea de atención al cliente la opción de devolución de la llamada en caso de que así lo decida el usuario. Para las páginas web, se debe brindar la opción de indicar el número de teléfono de contacto con el fin de llamarlo para atender o ampliar la solicitud. En cualquiera de los dos casos se debe asegurar que la comunicación telefónica con el usuario se realizará en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la primera comunicación efectuada por el usuario.
- b. **Disponer** en todos sus medios de información (redes sociales, página web, línea telefónica, etc.) de un comunicado oficial dirigido al público en el que señalen los canales y horarios de los que disponen para recibir y atender de manera oportuna las solicitudes de información, peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios, describiendo claramente los números telefónicos de atención y/o correos electrónicos y/o la página web y/o la dirección física dispuestos para tal fin.
- c. **Disponer** en sus páginas web de un espacio accesible y notorio en el que brinden información actualizada a sus usuarios respecto de las novedades en la prestación de sus servicios, políticas y términos y condiciones para acceder a los servicios.
- d. **Enviar** a esta Superintendencia cada dos meses, suscrito por el revisor fiscal de la empresa, un reporte de las cifras e indicadores, en el que expondrán el nivel de cumplimiento de cada una las anteriores instrucciones.”

2. Fundamentos de las instrucciones

2.1. Competencia de Superintendencia de Transporte

La Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte¹.

Para el cumplimiento de las funciones de la entidad, correspondientes al ejercicio de la vigilancia, inspección, y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte e infraestructura², se emiten circulares externas dirigidas a los sujetos supervisados con el fin de (i) instruirlos sobre cómo deben cumplir sus obligaciones legales y reglamentarias, o (ii) imponer mecanismos de vigilancia eficientes³.

2.2. Fundamentos fácticos y jurídicos

El artículo 78 de la Constitución Política consagra los derechos del consumidor, reconociendo su importancia en el proceso de intercambio de bienes y servicios como sujeto pasivo y como parte esencial en la economía de mercado⁴.

Aunado a ello, debe tenerse en cuenta que el artículo 333 de la Constitución Política señala la función social de la empresa, que, como lo ha señalado la doctrina nacional, consiste en: «... *aquellas políticas implementadas por la empresa con el objeto de propender al desarrollo social, dando pleno cumplimiento a los propósitos constitucionalmente consagrados, de manera que los intereses particulares de la empresa se someten a objetivos comunes.*»⁵⁻⁶

¹ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018. “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.”

² Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018. “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.”

³ “La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...) **13. Impartir instrucciones para la debida prestación del servicio público de transporte**, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, así como en las demás áreas propias de sus funciones: **fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los trámites para su cabal aplicación.**” Cfr. Decreto 2409 de 2018 artículo 5.

“Son funciones del Despacho del Superintendente de Transporte: (...) **6. Impartir instrucciones en malena de la prestación del servicio de transporte**, la protección de sus usuarios, concesiones e infraestructura, servicios conexos; así como en las demás áreas propias de sus funciones: **fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.**” Cfr. Decreto 2409 de 2018 artículo 7.

“(…) **Las superintendencias, entonces, cuentan por regla general, con la facultad de instruir a los destinatarios de su vigilancia y control sobre la forma de ejecutar de la mejor manera posible las normas que regulan sus actividades, y respecto de ciertos requisitos que ellos deben cumplir en aras de facilitar las labores de verificación y encauzamiento de las actividades**, que son necesarias para la efectiva vigilancia y control a cargo de dichas entidades.” (Negrilla fuera de texto) Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencia del 8 de marzo de 2007. CP: Ramiro Saavedra Becerra. Radicación número: 11001-03-26-000-1998-00017-00 (15071)

⁴ Sentencia C-133/14 MP: Dr. Alberto Rojas Ríos

⁵ Aguirre, J. Pabón, A., y Puentes, M. (2009). Responsabilidad social empresarial: la perspectiva de la jurisprudencia constitucional. Revista Criterio Jurídico, (9), p. 168. Recuperado de: <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/criteriojuridico/article/view/337/891>

⁶ Sentencia C-749/09 MP: Dr. Luis Ernesto Vargas Silva

Lo anterior, indudablemente lleva a un escenario en el que tanto el estado como las empresas deben propender por la protección de los consumidores, adoptando las medidas, mecanismos y políticas necesarias para cumplir con ello.

El derecho a la información se encuentra consagrado en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, en donde se señala que esta debe ser completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea de «...los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

El numeral 1.5 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 estableció el derecho a la reclamación indicando que que todo usuario puede acudir ante: i) el productor, proveedor o prestador del servicio, ii) la autoridad judicial o iii) la autoridad administrativa, con el fin de reclamar y «obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos».

Asimismo, se contempló en el numeral 2 del artículo 46 de la ley mencionada, que tratándose de ventas realizadas mediante métodos no tradicionales⁷ o a distancia,⁸ será deber del empresario «Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.».

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, en su rol de autoridad administrativa, ha expedido los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) y otras resoluciones como la N.º 1582 de 2012,⁹ cuya finalidad es establecer disposiciones de protección a los usuarios.

Los numerales 3.10.2.7 y 3.10.1.6 de los RAC establecen obligaciones en cabeza de las aerolíneas consistentes en el suministro de información a los usuarios respecto de novedades en su reserva. Igualmente, en lo que respecta al derecho a la reclamación, se encuentra en el numeral 3.10.2.18 de los RAC.

La resolución N.º 1582 de 2012 en su en su párrafo cuarto del parágrafo del artículo 8 hace referencia explícita a la obligación de quienes ofrezcan servicios de transporte aéreo por medios electrónicos, de contar en el mismo medio en que se llevó a cabo la operación con un sistema de atención al cliente, en el que se asigne una fecha y hora de radicación y en el que pueda hacer seguimiento de la petición, queja o reclamo presentada.

Conforme lo reseñado con antelación, es preciso resaltar la importancia que las aerolíneas e intermediarios cuenten con canales adecuados, óptimos y eficientes de atención e información, que le permitan a los usuarios nacionales e internacionales obtener información frente a los productos adquiridos, su utilización, los mecanismos adoptados debido a la pandemia ocasionada por la COVID-19, la atención a sus peticiones,

⁷ Conforme la definición del numeral 15 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, son: “15. Ventas con utilización de métodos no tradicionales: Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento”.

⁸ Conforme la definición del numeral 16 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, son: “Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico”.

⁹ “Por la cual se regula la información del usuario del sector aeronáutico y se dictan otras disposiciones.”

quejas y reclamos y demás circunstancias relacionadas, así como a ejercer sus derechos al retracto, desistimiento, cambio de itinerario, entre otros.

En esa línea, se previó en el artículo 207 del Código de Comercio que son funciones del revisor fiscal las siguientes:

“1) Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva;

*2) **Dar oportuna cuenta**, por escrito, a la asamblea o junta de socios, a la junta directiva o al gerente, según los casos, **de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios;***

*3) **Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías, y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.**”* (negrilla fuera de texto)

En congruencia con lo anterior, la Superintendencia crea con la presente instrucción un mecanismo de vigilancia eficiente, en el que el revisor fiscal reporta una única cifra cada tres meses, correspondiente a la cantidad de vehículos que han sido enturnados, a pesar de tener una anotación en el RUNT en el que aparece con omisiones en su registro inicial.

3. Vigencia

La presente Circular rige a partir de su publicación.

PUBLÍQUESE en el Diario Oficial y en la página web oficial de la Superintendencia de Transporte.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CAMILO PABÓN ALMANZA
SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE