

Bogotá, 02-02-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120047781**

Fecha: 02-02-2024

Señora  
**María Cecilia Delgado**  
mcdelgadon@gmail.com

Asunto: Respuesta a la solicitud presentada con el radicado No. 20235343147212 el día 28 de diciembre de 2023.

Respetada señora María Cecilia:

Atendiendo su solicitud, procedemos a pronunciarnos en el siguiente sentido:

## 1. Solicitud

Usted manifiesta que:

*“Es legal que una empresa como Avianca te deje en lista de espera, no genere el pasabordo, aún cuando ingreses a hacer el check in con horas de anticipación al vuelo? No se supone que todos los pasajeros que tienen una factura de compra tienen asegurado su puesto? Agradezco hacer seguimiento a esta situación en esa empresa. Cordial saludo”. (SIC)*

## 2. Conclusiones y/o recomendaciones

Frente al contenido de su solicitud, le informamos:

**Primero:** Como usuaria del sector transporte tiene derecho a recibir información veraz, clara y oportuna<sup>1</sup> de las empresas inmersas en la prestación de los servicios de transporte.

Asimismo, es su deber como pasajera informarse sobre las condiciones y requisitos que exige la aerolínea para el viaje.

<sup>1</sup> Ley 1480 del 2011, artículo 3 Numeral 1.3

**Segundo:** Cuando el pasajero se presente al mostrador (counter) y, el funcionario de la aerolínea verifique la existencia de la reserva para el vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje, como son pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc., se le deberá expedir el pasabordo o autorización para embarcar.

Asimismo, se le deberá informar la hora prevista de salida, muelle o sala y las condiciones para el embarque. Simultáneamente se le entregan al pasajero los correspondientes talones, en relación con el equipaje que registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea<sup>2</sup>.

**Tercero:** Ante alguna inconformidad en la prestación del servicio, usted puede acudir directamente a la empresa transportadora, a través de los canales de atención dispuestos por ella (página web, call center, vía telefónica, canales de atención, etc.), y esta tendrá quince (15) días hábiles siguientes a la radicación para dar una respuesta completa, clara y de fondo a su petición, queja y/o reclamo. Le compartimos la información de la aerolínea:

- **Razón social:** Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A
- **Dirección de oficina:** Avianca Administrative Center, Ac. 26 #59-15, Bogotá D.C.
- **Canal telefónico:** 601 4013434 - (+57) 601 489 8289 - 601 3073940
- **Canal electrónico:** [habeasdata@avianca.com](mailto:habeasdata@avianca.com)
- **Página web:** <https://www.avianca.com/us/es/te-ayudamos/contactanos/>

**Cuarto:** Si no obtiene respuesta a la PQRS o si esta no satisface su requerimiento, usted puede concurrir a las autoridades con facultades jurisdiccionales, es decir, los jueces de la república y excepcionalmente de la Superintendencia de Industria y Comercio; a quienes podrá presentar las acciones judiciales que por ley considere, como por ejemplo, la acción de protección al consumidor; para la cual deberá acreditar que previamente realizó la reclamación directa ante el transportador por los mismos hechos.

Le compartimos el enlace:

<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DemandasProteccion/>

---

<sup>2</sup> Reclamos Aeronáuticos de Colombia, numeral 3.10.2.1.

**Quinto:** Usted puede elevar su queja ante la Superintendencia de Transporte que es la autoridad administrativa encargada de la protección del interés general de los derechos de los usuarios del sector transporte mediante el uso de canales de atención que la Entidad tiene dispuesto para ello, como página web, correo electrónico, presencialmente o por teléfono, los cuales se mencionan en el acápite 5 de esta comunicación.

Le sugerimos narrar detalladamente los hechos, sobre cómo, cuándo ocurrió y en qué circunstancias se presentó la afectación a sus derechos y quién lo realizó, podrá añadir todo tipo de información relevante que, permitan a esta Superintendencia tener más claridad sobre lo ocurrido.

Asimismo, podrá adjuntar documentos, tales como: tiquetes, reservas, pantallazos, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, que permita su consulta y visualización.

Recuerde que, cuando un usuario formula una queja, pone en conocimiento un hecho que considera irregular en la prestación del servicio público del transporte, sin embargo, no podrá solicitar devoluciones o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

### **3. Consideraciones**

#### **3.1 Marco Normativo**

Decreto 2409 de 2018 *"Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"*.

Ley 1480 de 2011 *"Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"*.

Resolución 1545 de 2015 de la Unidad Administrativa Especial De Aeronáutica Civil *"Por la cual se fijan los procedimientos de recaudo de impuesto de timbre nacional"*.

Reglamento Aeronáutico de Colombia - R.A.C. No. 3 *"Actividades Aéreas Civiles"*.

#### **3.2 Aplicación del Marco Normativo a la solicitud**

Según el Estatuto del Consumidor, todo usuario tiene el derecho a reclamar directamente ante la empresa con quien contrató el servicio y ésta no podrá negarse a su recepción y radicación. El empresario tendrá quince (15) días

hábiles para dar respuesta a su solicitud, contados a partir del día siguiente de su radicación<sup>3</sup>.

La Superintendencia de Transporte ejerce sus funciones con miras al cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte.

El propósito de la Superintendencia de Transporte es garantizar la protección de los derechos de los usuarios, mediante el uso de herramientas de naturaleza administrativa y sancionatoria. Cuando un usuario formula una queja, pone en conocimiento un hecho que considera irregular en la prestación del servicio público del transporte. Sin embargo, no podrá solicitar devoluciones o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

Por lo anterior, los usuarios tienen la opción de acudir ante la Delegatura para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, para que se inicie una averiguación preliminar para determinar si hay lugar al inicio de las actuaciones administrativas correspondientes por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del sector transporte, o si por el contrario se procede el archivo de esta.

Por último, la invitamos para que visite la página de la Superintendencia de Transporte, donde encontrará la "Calculadora de Derechos" herramienta que le permite a los usuarios conocer sobre los derechos que les asisten frente a las situaciones que se presentan en el sector transporte:

- Enlace:

<https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/CalculadoraDerechos/Calculadora/>

Asimismo, "la Guía y Cartilla de derechos y deberes de los usuarios de transporte aéreo":

- Enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-para-laproteccionde-usuarios/guia-de-servicio-de-transporte-aereo/>

- Enlace:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-paralaproteccionde-usuarios/cartilla-de-servicio-de-transporte-aereo/>

---

<sup>3</sup> Ley 1480 del 2011, artículo 3 numeral 1.5.

#### 4. Alcance de las funciones de la Superintendencia de Transporte

Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos, por lo tanto, no es posible ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes.

En primer lugar, en nuestro esquema constitucional se previó que en principio debería haber una separación entre la autoridad que regula y la autoridad que supervisa<sup>4</sup>. Una vez se dispone la regulación para un sector en particular, corresponde ejecutar la supervisión de su cumplimiento.

En el sector transporte, el Ministerio de Transporte cuenta con funciones de regulación, así como la Aeronáutica Civil en lo de su competencia, por lo tanto, son esas autoridades las que cuentan con la facultad de expedir normas generales que regulen la actividad transportadora en sus diferentes modos.

En segundo lugar, el esquema de supervisión previsto en nuestra constitución es un "sistema dual", así: de una parte, la supervisión del Estado, bajo la orientación del Presidente y ejecutada por entidades especializadas y técnicas; y de otra parte, la supervisión de los ciudadanos, mediante el acceso a documentos públicos, denuncias y ejercicio de acciones públicas<sup>5</sup>.

La Superintendencia de Transporte ejerce el "poder de policía", pero limitado a la expedición de reglas dirigidas a los sujetos supervisados con el fin de: (a) instruirlos sobre cómo deben cumplir sus obligaciones legales y reglamentarias, o (b) imponer mecanismos de vigilancia eficientes<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-406 de 2004

<sup>5</sup> Cfr. Corte Constitucional Sentencias T-270 de 1994, C-205 de 2005, C-780 de 2007. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera Consejera Ponente Ruth Stella Correa Palacio. Sentencia del 02-03-2006.

<sup>6</sup> "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 materia 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)

Asimismo, ejerce la "función de policía", aplicando la legislación vigente a casos concretos<sup>7</sup>. En cumplimiento de esta facultad se desarrollan investigaciones para proteger el interés general, pero no tiene competencia para pronunciarse sobre condenas de perjuicios o pretensiones similares, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los Jueces de la República de Colombia, si así lo considera el solicitante.

Como regla general no ejecuta la "actividad de policía", considerando que ni por virtud de la ley, ni de los decretos 101 de 2000 y 2409 de 2018, cuenta con funciones para realizar acciones de control en vía.

Al respecto, corresponde a la Policía Nacional y a los agentes de tránsito realizar el control de las disposiciones correspondientes en las vías, según cada jurisdicción<sup>8</sup>. De esa forma, será la Policía de Tránsito y los agentes en cada jurisdicción quienes ejerzan las "actividades de policía" para el cumplimiento del régimen normativo del tránsito y transporte.

Finalmente, la Superintendencia de Transporte cuenta con un Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Transporte y su infraestructura. Los interesados pueden acudir a éste, cuando tengan alguna diferencia o conflicto causado entre los interesados, como propietarios de vehículos y empresas o aseguradoras, quienes consideren que existe vulneración de algunos de los bienes jurídicos tutelados, con el fin de encontrar una solución de forma gratuita, ágil y en términos de eficacia, economía, imparcialidad, ahorro de tiempo y costos económicos de un proceso judicial.

Sin embargo, no es obligación de los usuarios del transporte e infraestructura agotar este trámite ante este Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición en caso de que deseen acudir ante un juez y presentar la demanda correspondiente.

De conformidad con lo expuesto, la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones para pronunciarse sobre solicitudes relacionadas con denuncias penales, o solicitudes de reconocimiento de dineros, reconocimiento de perjuicios, o solicitudes para modificación de la regulación vigente.

## 5. Mecanismos de atención de la Superintendencia de Transporte

Para radicar solicitudes o recibir atención de la Superintendencia de Transporte puede acudir a cualquier de los siguientes canales:

<sup>7</sup> Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera CP: Ramiro Saavedra Becerra 08-03- 2007

<sup>8</sup> Cfr. Ley 105 de 1993 art 8 y Ley 769 de 2002 art 6

a. Por medios electrónicos:

En nuestra página web: [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co), en el botón “Formulario de PQRDS”.

En nuestra página web: [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co), en el Chat Virtual ubicado en la parte inferior de la página.

Por correo electrónico, escribiendo a: [yur@supertransporte.gov.co](mailto:yur@supertransporte.gov.co)

Al correo [notificajuridica@supertransporte.gov.co](mailto:notificajuridica@supertransporte.gov.co), sólo para notificaciones judiciales.

b. Por teléfono:

A la línea número 01 8000 915 615 - horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

Al número (571) 3526700 - horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

¿Cómo conduzco? #767 opción 3 Horario 24/7

c. Atención presencial:

Centro Integral de Atención al Ciudadano ubicado en la Diagonal 25G No. 95A-85 Bogotá, D.C - Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

En la parte inferior del portal web de la SuperTransporte puede ver la ubicación de los Regionales de la Superintendencia en los diferentes municipios del país.

## 6. Aclaración Sobre la No Obligatoriedad

De acuerdo a lo dispuesto por el Decreto 2409 de 2018 *“Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”*, la Oficina Asesora Jurídica no ostenta la competencia para dirimir controversias, ni declarar derechos como quiera que esto le compete a los jueces de la República y, excepcionalmente, a las autoridades administrativas cuando la ley les atribuya dicha función. Es por lo anterior que los conceptos emitidos:

(i) son de carácter orientador; (ii) no son de obligatorio cumplimiento para la entidad o terceros; y (iii) se emiten en forma general y abstracta.

Aunado a ello, es importante aclarar al consultante que el derecho de petición de rango constitucional supone para el Estado la obligación de responder de fondo las peticiones que se formulen, pero no obliga a hacerlo en el sentido que demanda el interesado, en otras palabras, el derecho de petición no implica que la administración deba acceder a lo pedido.

Lo anterior ha sido reafirmado por la Corte Constitucional en su jurisprudencia cuando concluye que, la respuesta de fondo a las consultas elevadas por los ciudadanos se encuentra al margen de que el pronunciamiento de la administración le sea o no favorable al peticionario. (Ver. Sentencia T-139 de 2017 y Sentencia T-146 de 2012)

La presente consulta se absuelve en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Atentamente,



**Oscar Fabián Murcia Moreno**

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares

Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Luz Adriana Cañizales Álvarez

Revisó: Sonia Milena Silva Duarte 