Bogotá, 05-08-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20259120433151**
Fecha: 05-08-2025

Señora
Lina María Cruz Serrano
No Registra

Asunto: Comunicación archivo de su queja con radicado No. 20255340738912.

Respetada señora:

Con respecto a la queja presentada por usted, por medio de la cual, puso en conocimiento de este ente de control, una inconformidad en la oferta de servicios por parte de la empresa **Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda - OMEGA LTDA**, le indicamos que, de acuerdo con lo manifestado y demostrado por usted, no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte terrestre de pasajeros, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa o cualquiera otra acción contra ese vigilado, ordenando el archivo de la misma.

En su solicitud, informó a esta Dirección, textualmente, lo siguiente:

> "(…) por motivos ajenos a mis capacidades, el bus llegó a la terminal a las 12:00 de la medianoche, donde me dirigí a la zona de abordaje encontrando que ya había salido el bus, donde me acerque de forma inmediata a la ventanilla de OMEGA manifeste toda la situación aquí narrada pero no obtuve solución alguna, ni de abordaje a otro bus, ni devolución del dinero que hacía unas horas atrás había depositado para el pago de ese transporte (…)" [SIC]

Conforme su propio relato, indica que realizó compra horas antes del servicio, llegando a la terminal de Transporte del salitre de Bogotá, encontrando que el bus que le prestaría el servicio ya había iniciado el recorrido sin obtener una devolución del tiquete por parte de la empresa de Transporte Omega.

De acuerdo con los hechos informados, y posterior revisión del contrato de Transporte de la Empresa de Transporte Omega se evidencia que está descrita la devolución y sus características dentro del documento. De acuerdo con lo previsto en el artículo 1000 del Código de Comercio, que prevé:

> "***Transporte de personas***

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

> ***Artículo 1000.*** *El pasajero estará obligado a pagar el pasaje y a observar las condiciones de seguridad impuestas por el transportador y por los reglamentos oficiales y a cumplir los reglamentos de la empresa, estos últimos siempre y cuando estén exhibidos en lugares donde sean fácilmente conocidos por el usuario o se inserten en el boleto o billete.*"

Asimismo, establece la empresa dentro de sus términos y condiciones en su página web www.omega.com.co el desistimiento con las siguientes características:

> 4. **Desistimiento**: Aplica para compras en todos los canales. El pasajero podrá desistir del viaje hasta con una antelación de tres (3) horas a la fecha y hora programada. En este evento el pasajero podrá acogerse a las siguientes opciones 1. Devolución del 90% del valor del tiquete (el 10% son gastos
> Administrativos). 2. Reprogramar el viaje según términos y condiciones. y 3. Dejar en estado abierto
> el tiquete hasta por 90 días a partir de la fecha inicial del viaje. Art. 1002. CCo
>
> Si el pasajero desiste máximo hasta una (01) hora antes de la fecha y hora programada, la empresa realizará la devolución del 50% del valor del tiquete (el 50% son gastos administrativos). El pasajero podrá reprogramar el viaje según términos y condiciones, y/o dejar en estado abierto el tiquete hasta por 90 días a partir de la fecha inicial del viaje. Art. 1002. CCo.
>
> **Parágrafo 1:** En el evento que el pasajero informe el desistimiento de viaje con menos de una (01) hora o posterior a la fecha y hora de salida estipulada en el tiquete de viaje, así como la ausencia del pasajero en el lugar de abordaje, el usuario no tendrá derecho a la devolución del valor del tiquete, a la reprogramación de su viaje y/o dejar el tiquete en estado abierto. Art. 1002. CCo.

En consecuencia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que dispone:

> "***ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.*** *Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.*
>
> *Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado.*
>
> *Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o*

medidas que serían procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso."

Los hechos descritos por usted no evidencian incumplimiento de la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector transporte por parte de la empresa, toda vez que el incumplimiento fue por parte de usted en calidad de pasajera.

De existir otros hechos que, de manera concreta, estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,

Firmado digitalmente por TORRES MATIUS EFRAIN ENRIQUE

Efraín Enrique Torres Matius
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Maleybis Siomara Fetecua

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615