

Bogotá D.C, 9 febrero 2026



20269120047241

9 febrero 2026

**Señor(a)**

**No Registra**

BOGOTA DC

Asunto: Comunicación de cierre de actuación de la pqrsc nro. 20255340968072

Respetado(a) señor(a):

En atención a la PQRSD allegada a esta Dirección respecto de posibles irregularidades en la prestación del servicio de transporte, se evidenció que de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa, ordenando el ARCHIVO de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta lo informado por el usuario, a saber:

*"Mi nombre es Gabriela apodada Trujillo, mayor de edad Colombiana residente en España. Me presenté a tiempo al vuelo Bogotá – Madrid, el cual pagué en su totalidad. El hecho de no haber tomado el tramo Medellín – Bogotá no implica que haya renunciado al resto del itinerario. No fui informado de forma clara ni específica que perdería el resto del vuelo si no abordaba ese primer tramo, lo cual constituye una cláusula abusiva y desproporcionada según la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Reglamento Aeronáutico Colombiano. Exijo ser reubicado en un vuelo equivalente sin costo adicional, y en caso contrario, solicito una constancia de negativa para proceder con la reclamación formal ante la Aerocivil y la Superintendencia de Transporte."*

Ahora bien, respecto de los hechos denunciados por Usted, le informamos que, el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R.A.C.) No. 3, establece lo siguiente:

**"3.10.1.14. Confirmación de reservas y pago de anticipos**

*3.10.1.14.1. Para la ejecución del transporte, no será necesario que el pasajero confirme previamente la reserva efectuada, a menos que el transportador lo solicite. No obstante, cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la aerolínea, que si volará el trayecto*

Página | 1

**Superintendencia de Transporte**

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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

GD-FR-004  
V5 – 02-Ago-2024

siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso". (Subrayado fuera del texto)

En adición, debe tenerse presente el contenido del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

**"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.**

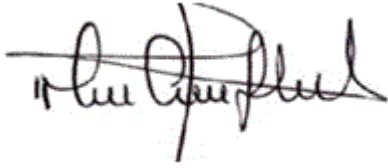
*Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. 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."*

De acuerdo con las normas citadas, cuando el pasajero por alguna razón no haga uso del trayecto de ida o de alguna de las escalas de dicho trayecto y desea usar el vuelo de conexión o trayecto de regreso, tendrá la obligación de informar a la aerolínea dicha situación a más tardar una hora después. En caso de no informar a la aerolínea su solicitud de volar el trayecto pendiente, esta se encontrará facultada para disponer de la reserva subsiguiente al trayecto no usado.

En consecuencia, no es posible determinar que se configura mérito suficiente para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio con ocasión de los hechos descritos por el usuario. Por lo tanto, se dispone el archivo correspondiente a la PQRSD 20255340968072.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta puedan vulnerar sus derechos como usuario de los servicios de transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto y allegando los soportes correspondientes.

Atentamente,



**MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES**  
**COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PREELIMINARES**  
**GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES**  
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 10/marzo/2026 09:34:21 a. m.

**Hash: CEE-8e3779a2fb6959fd801d050482562b3c511e67a9**

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Yessica Yineth Monsalve González	yessicamonsalve [09/febrero/2026 03:15:01 p. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [10/marzo/2026 09:34:21 a. m.]