

Bogotá D.C, 15 abril 2026



20269200203181

15 abril 2026

**Señora**

**Luz Stella Alvarez**

**correo@correo.com**

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Comunicación de respuesta al radicado 20265340277072 del 21 de marzo de 2026

Respetada Señora Luz:

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

**1. Solicitud:**

Usted manifestó:

*"Yo, en calidad de familiar la pasajera Alicia Echeverri, identificada con Cedula de Ciudadanía No 21724148, con 86 años de edad, presento queja formal por los hechos ocurridos el día 20 de marzo de 2026 en vuelo J5112 con reserva Q5RWGF, en la ruta Bogotá – Medellín, de la Aerolínea Jetsmart, saliendo a las 17 horas.*

*Desde las 8:00 am el 20 de marzo, se intentó realizar el check-in de manera virtual sin éxito. Posteriormente, alas 9:00 am, se realizó contacto con call center de la aerolínea, donde se informo que el proceso ya no podía hacerse de manera virtual, que deberíamos hacer el check in de forma gratuita en el aeropuerto una vez llegáramos, información que resulto siendo falsa. ¿Cómo se expone a un adulto mayor a una información que no corresponde, quien regula este tipo de situaciones?*

*Al llegar al aeropuerto, se evidencio que el vuelo se encontraba sobrevendido. A pesar de esta situación la pasajera fue abordada ala avión, donde fue obligada a permanecer de pie durante aproximadamente una hora, mientras el personal de la aerolínea intentaba persuadir a otros pasajeros para que cedieran sus asientos. Ningún representante de la tripulación ofreció una silla mientras se definía la situación, es una señora hipertensa. Es*

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

*importante anotar, que cuando se compro el tiquete se solicita silla de ruedas como servicio especial, entendiendo la delicadeza de su viaje, todos en la aerolínea pudieron tener acceso a esta información, pese a esto nadie le dio prioridad.*

*Una vez en el avión, mientras esperaba de pie, presento mareo, por la falta de aire, se sentía mal, pero nadie la atendió. Adicional, al verse vulnerada, sabiendo que a pesar de haber comprado su tiquete como el resto de los usuarios que ya estaban sentados, la expusieron a esta situación sin ninguna empatía, anteponiendo la sobreventa al bienestar de alguien que necesita atención.*

*Este hecho constituye una grave vulneración de los derechos del pasajero y del adulto mayor, sometiéndola a condiciones indignas, maltrato y afectación física y emocional. No puede ser que una transacción comercial de sobreventa sea la prioridad de una aerolínea, no se transportan cosas, se transportan personas. (...)*

## 2. Conclusiones y/o recomendaciones

Frente al contenido de su solicitud, le informamos que:

**Primero:** Le informamos que la sobreventa en Colombia es permitida y es una práctica que se presenta cuando la aerolínea comercializa un tiquete ya adquirido, con el fin de mitigar cualquier cancelación que se pueda presentar al momento de que se de la prestación del servicio por parte de los usuarios, sin embargo, el Reglamento Aeronáutico de Colombia -RAC 13 en el literal d del numeral 13.525 establece que esta es permitida hasta en un 5% de la ocupación del vuelo.

**Segundo:** Ahora bien, el hecho de que este permitida no exime al transportador de responsabilidad, pues este debe reubicar al pasajero en el siguiente vuelo disponible en la misma fecha y ruta; en caso de que no hubiese cupo, el transportador debe gestionarle el cupo con otra aerolínea en la mayor brevedad posible según el Reglamento Aeronáutico de Colombia -RAC 3 numeral 3.10.2.13.2.

**Tercero:** Por otro lado, el numeral 3.10.2.9. Pasajeros Especiales de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC- 3, señala que tendrán prelación para el embarque y serán atendidos en fila preferencial, si el espacio disponible en las instalaciones aeroportuarias, lo permite, a personas mayores, que requieran asistencia especial, la aerolínea deberá brindarla ubicando en la aeronave y en lo posible asignarles el asiento más cómodo en su clase.

**Cuarto:** Es importante recordarle que 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.

### **3. Consideraciones:**

#### **3.1. Marco Normativo**

Decreto 2402 de 2019 *"Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"*

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

Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

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

Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 13 *"Régimen Sancionatorio"*.

Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3 *"Actividades Aéreas Civiles"*.

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

Teniendo en cuenta que, no es posible establecer las circunstancias que dieron lugar a las modificaciones en su vuelo, le comunicaremos las situaciones que, de conformidad con la ley, pudieron presentarse y las compensaciones que de allí se derivan conforme el Reglamento Aeronáutico de Colombia-RAC 3. Numeral 3.10.2.13.2:

- Causal por la cual **NO ES RESPONSABLE LA AEROLÍNEA**: Fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad del vuelo, caso en que la aerolínea queda liberada de responsabilidad devolviendo el valor del tiquete al usuario.
- Causales en las que **SÍ ES RESPONSABLE LA AEROLÍNEA**: Interrupción o demora del vuelo por causa imputable al transportador, como, por ejemplo, cambio o mantenimiento no programado de la aeronave, en este caso, la aerolínea deberá realizar la devolución del precio pagado por el trayecto

correspondiente al vuelo cancelado, sin embargo, en el caso en que no se haga la devolución, la norma contempla que, se le sufragarán al pasajero los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.

Cuando la causal de la demora o sobreventa, deberá compensar al pasajero con una suma adicional, equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero o en servicios que suministre la misma aerolínea.

En caso de que presente una demora previa a la no prestación del servicio, como sucedió en el caso que pone en conocimiento, tendrá derecho a lo siguiente:

- Demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), tendrá derecho el pasajero a un refrigerio y una comunicación telefónica.
- Demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos como el desayuno, almuerzo o cena, según la hora.

Ahora bien, teniendo en cuenta que en su relato menciona una posible sobreventa por el actuar de la aerolínea, más no porque esta le haya informado que los cambios en su reserva se derivaron de esto, le informamos que las compensaciones mencionadas también son aplicables a la sobreventa.

Según el literal d del artículo mencionado, para que estas procedan, la negación de embarque debió haberse notificado a razón de la sobreventa, allí el transportador debe proporcionar el viaje al usuario en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea en la misma fecha y ruta.

En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea a la mayor brevedad posible.

Es importante mencionar, que las compensaciones por interrupción o demora están dadas para hacer el tiempo de espera del usuario más amable, es decir, la aerolínea tiene que hacerla efectiva apenas pase el imprevisto, siempre que se trate de un hecho atribuible a ella.

Esta no podrá ser reconocida una vez hayan pasado las circunstancias.

#### **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[2]. 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[3].

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[4].

Asimismo, ejerce la "función de policía", aplicando la legislación vigente a casos concretos[5]. 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 la 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[6]. 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. Aclaración Sobre la No Obligatoriedad.**

De acuerdo con 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 a la 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.

[1] Artículo 3, Ley 1480 de 2011 “Estatuto del Consumidor”

[2] Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-406 de 2004

[3] 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

[4] “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)

[5] Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera CP: Ramiro Saavedra Becerra 08-03-2007

[6] Cfr. Ley 105 de 1993 art 8 y Ley 769 de 2002 art 6

12345

Atentamente,

**SONIA GERALDINE BUITRAGO JIMENEZ**

---

**COORDINADORA DEL GIT DE PQRSDF  
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS  
DEL SECTOR TRANSPORTE**  
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Ivan Felipe Alvarez Cifuentes	ivanfalvarez [15/abril/2026 02:30:03 p. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [15/abril/2026 04:36:52 p. m.]