

Bogotá D.C, 15 julio 2026



20269200438591

15 julio 2026

Señor(a)
Anónimo
No registra
correo@correo.com
Floridablanca, Santander

Asunto: Comunicación de respuesta al radicado no. 20265340313862 del 06/04/2026

Respetado(a) señor(a):

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

1. Solicitud

Usted manifiesta que:

"(...) EL DIA DE AYER 05- 04-2026 REALICÉ EL PAGO DE UN TIQUETE POR VALOR DE \$148.000 CORRESPONDIENTE A LA RUTA BOGOTÁ – BUCARAMANGA. SIN EMBARGO, ESTA COMPRA SE REALIZÓ POR UN ERROR HUMANO, YA QUE LA RUTA QUE REALMENTE NECESITABA ERA BUCARAMANGA – BOGOTÁ, CUYO VALOR APROXIMADO ES DE \$90.000.

AL RECIBIR EL COMPROBANTE DE LA COMPRA, INFORMÉ DE MANERA INMEDIATA A LA ASESORA SOBRE EL ERROR COMETIDO. ELLA ME INDICÓ QUE PODÍA REALIZAR EL CAMBIO DE RUTA, PERO QUE NO ERA POSIBLE HACER DEVOLUCIÓN NI AJUSTE DEL DINERO, POR LO CUAL EL TIQUETE QUEDARÍA CON EL VALOR INICIALMENTE PAGADO. POSTERIORMENTE, ME COMUNiqué CON EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO, DONDE RECIBÍ LA MISMA RESPUESTA, NEGANDO CUALQUIER TIPO DE RECONOCIMIENTO DEL EXCEDENTE PAGADO.

ES IMPORTANTE ACLARAR QUE NO SOLICITO LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO EN EFECTIVO, SINO UNA SOLUCIÓN JUSTA Y EQUITATIVA, TENIENDO EN CUENTA QUE EL ERROR FUE INFORMADO DE MANERA INMEDIATA Y QUE NO HE HECHO USO DEL SERVICIO.

QUE EL VALOR EXCEDENTE PAGADO (\$58.000) SEA RECONOCIDO A MI FAVOR MEDIANTE LA EMISIÓN DE UN NUEVO TIQUETE O COMO SALDO PARA USO POSTERIOR.

Página | 1

(...) AGRADEZCO LA ATENCIÓN PRESTADA Y SOLICITO UNA RESPUESTA DE FONDO DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES ESTABLECIDOS."

2. Conclusiones y/o recomendaciones

Frente al contenido de su solicitud, le informamos que:

Primero: De conformidad con el artículo 1000 del Código de Comercio, como persona usuaria del servicio de transporte tiene el deber de pagar el precio del pasaje fijado e informado por la empresa transportadora.

Segundo: Una vez adquirido el servicio de transporte, cualquier cambio que desee realizar en la reserva o servicio deberá solicitarse dentro del término informado y conforme a las condiciones establecidas por la empresa de transporte. Ahora bien, es importante precisar que la procedencia de dichas modificaciones dependerá de las características, condiciones y restricciones de la tarifa adquirida.

Considerando lo anterior, la posibilidad de modificar la ruta del servicio adquirido, así como la procedencia de reembolsos o reconocimientos de sumas de dinero, dependerá de lo previsto e informado por la empresa en el contrato de transporte y de las características y/o restricciones aplicables a la tarifa adquirida. Tenga en cuenta que, en algunos casos, la modificación podrá implicar el pago de diferencias tarifarias, penalidades, sobrecostos u otros valores que variarán de acuerdo con la tarifa, el cambio solicitado o la disponibilidad de cupos.

Tercero: Es importante señalar que las personas usuarias tienen derecho a recibir información clara, completa y oportuna sobre las condiciones del servicio adquirido, incluyendo tarifas, restricciones, cambios y reembolsos. A su vez, también tienen el deber de informarse sobre dichas condiciones antes de contratar el servicio, conforme a lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, una vez adquirido el servicio y habiendo sido informadas las condiciones aplicables, las personas usuarias deben cumplir los términos y condiciones del contrato de transporte.

Cuarto: Teniendo en cuenta que manifestó su inconformidad con lo informado por los agentes de compra de la empresa, en relación con la modificación de la ruta del servicio sin reembolsar el valor de la diferencia tarifaria, es preciso mencionar que usted tiene derecho a presentar reclamaciones directamente ante la compañía de transporte. Ello con el fin de solicitar la devolución del dinero, el reconocimiento del valor pagado en exceso o cualquier otra solución, para que esta evalúe, conforme a sus políticas comerciales y el contrato de transporte, la viabilidad de las solicitudes.

Dicha solicitud deberá ser atendida por la empresa dentro del tiempo legalmente establecido, es decir, 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la radicación.

Quinto: En el caso de no obtener respuesta o si no está de acuerdo con la respuesta ofrecida por la empresa, en virtud de su derecho a la reclamación, puede acudir ante los Jueces de la República o a las autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales, para el caso, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), presentando una demanda en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor. A través de la demanda podrá solicitar las devoluciones de dinero, reconocimientos o compensaciones que considere pertinentes.

Tenga en cuenta que antes de acudir a esta vía debe acreditar el cumplimiento del requisito de procedibilidad, que consiste en demostrar que hizo la reclamación previa al prestador del servicio. Si no ha recibido respuesta, o la que recibió no es satisfactoria para sus intereses, usted se encontrará facultado(a) para presentar la demanda.

Sexto: Por último, es importante informarle que la Superintendencia de Transporte es la autoridad encargada de vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte. En ejercicio de sus funciones, esta entidad cuenta con facultades de naturaleza administrativa y sancionatoria. Esto implica que no tiene la potestad para ordenar el reconocimiento de derechos de carácter individual, como reembolsos, devoluciones de dinero u otras solicitudes particulares a favor de las y los usuarios, al carecer de funciones jurisdiccionales.

Séptimo: No obstante, los hechos puestos en conocimiento de esta Superintendencia serán considerados dentro de las actuaciones de prevención y control que adelanta la Entidad, con el fin de verificar y promover que la empresa suministre información clara, suficiente y oportuna sobre las condiciones, restricciones y características de los servicios que ofrece a las personas usuarias.

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".
- Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC 3

3.2. Aplicación del marco normativo a la solicitud

Las y los usuarios del servicio de transporte tienen el deber de pagar el precio del pasaje fijado e informado por la empresa transportadora. Una vez adquirido el servicio de transporte, cualquier cambio que desee realizar en la reserva o servicio dependerá de las características, condiciones y restricciones de la tarifa adquirida, por lo que su procedencia se sujetará a las condiciones establecidas por la empresa de transporte.

En la relación de transporte, las personas usuarias tienen derecho a recibir información acerca de las características, condiciones y restricciones aplicables a los servicios adquiridos. En virtud de ello, los prestadores del servicio tienen la obligación de suministrarles información clara, oportuna, completa y suficiente acerca de los tipos de tarifas ofrecidas, las restricciones aplicables, la procedencia de modificaciones y reembolsos y las condiciones de los mismos, entre otros aspectos.

Por su parte, las y los usuarios tienen la responsabilidad correlativa de informarse respecto de las características, condiciones, requisitos y/o restricciones aplicables a los servicios adquiridos, así como de cumplir los términos contractuales en el marco del transporte contratado.

Ahora, si las personas usuarias tienen inconformidades o inconvenientes con los servicios de transporte, pueden presentar reclamaciones directamente ante los proveedores, con el fin de intentar un acuerdo o de obtener una solución que atienda a sus intereses. De igual forma, pueden acudir a las autoridades con funciones jurisdiccionales, como la Superintendencia de Industria y Comercio, o ante los Jueces de la República, con el fin de solicitar las devoluciones, reconocimientos o indemnizaciones que estimen pertinentes.

Finalmente, se pone de presente que la Superintendencia de Transporte es la autoridad administrativa encargada de vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las normas de protección de las personas usuarias del sector transporte. Dichas funciones están orientadas a la protección del interés general de las personas usuarias. En razón de ello, esta Superintendencia no puede ordenar medidas de carácter particular, como devoluciones de dinero o indemnizaciones, puesto que carece de facultades jurisdiccionales para ello.

4. Alcance de las funciones de la Superintendencia de Transporte

Es importante precisar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación ni jurisdiccionales que le permitan resolver controversias particulares entre usuarios y empresas de transporte, ni ordenar el reconocimiento de indemnizaciones o devoluciones de dinero derivadas de la ejecución de contratos de transporte.

En el sector transporte existe una diferenciación entre las autoridades encargadas de la **regulación** y aquellas encargadas de la **supervisión**. En el ámbito del transporte aéreo, el Ministerio de Transporte y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil cuentan con facultades regulatorias para expedir las disposiciones que rigen la actividad aeronáutica en Colombia.

Por su parte, la Superintendencia de Transporte ejerce funciones de **inspección, vigilancia y control** sobre los prestadores del servicio público de transporte, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente y de las obligaciones que les asisten frente a los usuarios.

En desarrollo de estas funciones, la entidad puede analizar la información suministrada por los ciudadanos y, cuando exista mérito para ello, **adelantar investigaciones administrativas por posibles infracciones a la normativa aplicable**.

No obstante, la Superintendencia de Transporte no tiene competencia para dirimir controversias contractuales entre particulares ni para declarar derechos o condenar al pago de perjuicios, asuntos que corresponden a los **jueces de la República**.

5. Mecanismos de atención de la Superintendencia de Transporte

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

a. Por medios electrónicos

A través del link:

<https://sgdea.supertransporte.gov.co/ST.Correspondencia.Web/PQRS/RadicadoMisional>

b. Por teléfono

Línea gratuita nacional: 01 8000 915 615
Teléfono en Bogotá: (571) 3526700

c. Atención presencial

Centro Integral de Atención al Ciudadano
Diagonal 25G No. 95A – 85
Bogotá D.C.

6. Aclaración sobre la no obligatoriedad

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2409 de 2018, la Oficina Asesora Jurídica no ostenta competencia para dirimir controversias ni declarar derechos, funciones que corresponden a los jueces de la República o a las autoridades administrativas cuando la ley así lo disponga.

Por lo anterior, los conceptos emitidos: (i) tienen carácter orientador; (ii) no son de obligatorio cumplimiento para la entidad ni para terceros; y (iii) se emiten en forma general y abstracta.

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

Atentamente,



MARGARET YARIM FURNIELES CHIPAGRA
DIRECTOR
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A
USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 15/julio/2026 04:36:37 p. m.

Hash: CEE-5d6d31c202579f86a2e143fc32c627738b684159

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Angela Patricia Genes Sanchez	AngelaGenes [15/julio/2026 04:33:33 p. m.]
Aprobó	Margaret Yarim Furnieles Chipagra	MargaretFurnieles [15/julio/2026 04:36:37 p. m.]