

Bogotá D.C, 20 julio 2026



20269200455081

20 julio 2026

Señores

Anónimo

No registra

correo@correo.com

Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265340600252 del 12 de junio de 2026

La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte a través del Grupo Interno de Trabajo de PQRSD le informa que su comunicación fue recibida, caracterizada y analizada en el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control que ejerce la Superintendencia de Transporte.

De acuerdo con su contenido, la información aportada corresponde a una queja o denuncia, en la medida en que expone una situación de inconformidad relacionada con una posible conducta contraria a la adecuada prestación del servicio público de transporte.

I. Motivo de la exclusión de la PQRSD.

La Superintendencia de Transporte ejerce funciones de inspección, vigilancia y control respecto del cumplimiento de las normas que regulan el sector transporte y la protección de los usuarios. No obstante, **las inconformidades que versen exclusivamente sobre el valor de las tarifas cobradas por los prestadores del servicio de transporte no corresponden, por regla general, a asuntos de competencia de esta Entidad.**

Lo anterior se fundamenta en el principio de libertad tarifaria que rige los servicios de transporte, en virtud del cual las empresas transportadoras pueden establecer sus tarifas y condiciones económicas de conformidad con el marco regulatorio aplicable y las dinámicas del mercado.

En consecuencia, la Superintendencia de Transporte no tiene facultades para fijar, aprobar o modificar los precios cobrados por los operadores cuando estos han sido establecidos conforme al régimen jurídico vigente.

En el caso del transporte aéreo, las aerolíneas pueden determinar libremente las tarifas de los tiquetes, así como las condiciones

comerciales asociadas a las diferentes clases tarifarias, promociones, descuentos, restricciones y servicios complementarios, dentro de los límites previstos por la normativa aplicable. Por esta razón, la sola inconformidad del usuario respecto del precio pagado o de las variaciones tarifarias no constituye una materia susceptible de control por parte de la Superintendencia.

De igual manera, en el transporte terrestre, el régimen aplicable reconoce la libertad tarifaria y permite la fijación de precios conforme a las condiciones del mercado, por tanto, las controversias relacionadas exclusivamente con el valor del servicio no pueden ser resueltas por esta Entidad, en tanto no existe competencia legal para intervenir en la definición de los precios ni para ordenar modificaciones sobre estas.

Lo anterior es distinto de aquellos casos en los que la queja involucra un posible incumplimiento de las obligaciones legales de información al usuario, cobros no informados previamente, publicidad engañosa, aplicación de cargos distintos a los anunciados, incumplimiento de las condiciones contratadas o cualquier otra conducta que pueda constituir una infracción a las normas de protección de los usuarios del transporte.

En tales eventos, la actuación de la Superintendencia se limita a verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, sin intervenir en la fijación del precio del servicio, cuestión que no se observó en el relato de su queja.

II. Normatividad.

El artículo 29 de la Ley 336 de 1996 —Estatuto Nacional de Transporte— establece que corresponde a las autoridades competentes formular la política y fijar los criterios del régimen tarifario del sector transporte, con base en los principios de equidad, suficiencia y eficiencia. A su vez, el artículo 30 dispone que, como regla general, las empresas habilitadas pueden determinar libremente las tarifas por la prestación del servicio, salvo cuando la autoridad competente establezca mecanismos de regulación o control tarifario conforme a la ley.

En este marco, el valor cobrado por los servicios de transporte responde a decisiones empresariales adoptadas bajo el régimen de libertad tarifaria, por lo que esta Superintendencia no tiene facultad para aprobar, modificar, reducir o devolver tarifas legalmente fijadas por las empresas transportadoras.

No obstante, la libertad tarifaria no exime del cumplimiento de las obligaciones de información. Los usuarios tienen derecho a conocer, de manera clara, suficiente, veraz, oportuna y verificable, las condiciones económicas del servicio antes de su adquisición, así como los conceptos incluidos en el valor pagado.

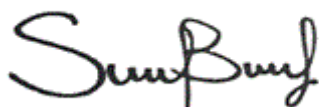
En este sentido, las funciones de inspección, vigilancia y control atribuidas a la Superintendencia de Transporte mediante el Decreto 2409

de 2018 se orientan a verificar el cumplimiento de las normas de protección al usuario, en particular las relacionadas con los deberes de información, publicidad y atención por parte de las empresas vigiladas.

En consecuencia, la existencia de una tarifa o su variación no constituye, por sí misma, un incumplimiento normativo, dado que su fijación se rige por el marco legal aplicable y las condiciones del mercado.

La presente respuesta se emite en ejercicio de las competencias de la Superintendencia de Transporte y constituye decisión de fondo frente a su queja.

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:

Aprobado el: 30/julio/2026 11:14:42 a. m.

Hash: CEE-4dded78a70e44ec8fbcd6ba049de64246b0c9f66

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Alicia Mercedes López Gómez	alicialopez [20/julio/2026 01:54:52 p. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [30/julio/2026 11:14:42 a. m.]