

Bogotá D.C, 6 octubre 2026



20269200777251

6 octubre 2026

Señor
Cesar Mauricio Gonzalez Garcia
Calle 79 #111 c - 27
cesargonzalez201310@gmail.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Comunicación de respuesta al radicado 20265341024782 del 15 de septiembre de 2026.

Respetado Señor González, cordial saludo,

En atención a la solicitud de información radicada ante esta Dirección bajo el consecutivo citado en el asunto, mediante el cual pone en conocimiento de esta Superintendencia su inconformidad frente a la compañía **(Aero Republica S.A. (Wingo) y PRICE RES S.A.S. (TiquetesBaratos.com))**, esta Coordinación se permite emitir respuesta a su petición en el marco de las competencias que le han sido asignadas y con fundamento en la normativa aplicable.

Para tal efecto, se atenderá su petición en los siguientes términos:

1. Solicitud

En su comunicación usted manifiesta que:

(...) "ASUNTO: QUEJA Y SOLICITUD DE INTERVENCIÓN POR FALTA DE RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN Y SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO – WINGO / TIQUETES BARATOS

CORDIAL SALUDO,

POR MEDIO DE LA PRESENTE ME PERMITO PRESENTAR QUEJA Y SOLICITUD DE INTERVENCIÓN FRENTE A LA SITUACIÓN PRESENTADA CON LA AGENCIA TIQUETES BARATOS Y LA AEROLÍNEA WINGO, RELACIONADA CON UNOS TIQUETES ADQUIRIDOS PARA ASISTIR A UNA COMPETENCIA NACIONAL DE ROBÓTICA EN LA CIUDAD DE CALI.

1. HECHOS

1. ADQUIRIMOS TIQUETES AÉREOS CON LA AEROLÍNEA WINGO, A TRAVÉS DE TIQUETES BARATOS, PARA VIAJAR A CALI DEL 16 AL 20 DE MAYO DE 2026, CON EL PROPÓSITO DE ACOMPAÑAR A NUESTRO HIJO, QUIEN PARTICIPARÍA EN UNA COMPETENCIA NACIONAL DE ROBÓTICA REPRESENTANDO A SU INSTITUCIÓN EDUCATIVA.

2. LA RESERVA CORRESPONDE AL CÓDIGO OPYB7V Y LOCALIZADOR 135231131.

3. DEBIDO A LAS SITUACIONES DE ORDEN PÚBLICO Y DISTURBIOS PRESENTADOS EN LA CIUDAD DE CALI, LA ORGANIZACIÓN DEL EVENTO TOMÓ LA DECISIÓN DE REPROGRAMAR LA

Página | 1

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

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

COMPETENCIA POR RAZONES DE SEGURIDAD, SITUACIÓN COMPLETAMENTE AJENA A NUESTRA VOLUNTAD Y QUE HIZO IMPOSIBLE REALIZAR EL VIAJE EN LAS FECHAS INICIALMENTE PREVISTAS.

4. UNA VEZ CONOCIDA LA REPROGRAMACIÓN DEL EVENTO, SOLICITAMOS OPORTUNAMENTE A TIQUETES BARATOS Y/O WINGO UNA ALTERNATIVA PARA MODIFICAR LAS FECHAS DE LOS TIQUETES O, EN SU DEFECTO, OBTENER LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO.

5. PRESENTAMOS UN DERECHO DE PETICIÓN SOLICITANDO QUE SE ESTUDIARÁ NUESTRO CASO TENIENDO EN CUENTA LAS CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES QUE OCASIONARON LA MODIFICACIÓN DEL EVENTO.

6. A LA FECHA NO HEMOS RECIBIDO RESPUESTA DE FONDO A DICHO DERECHO DE PETICIÓN, PESE A QUE YA TRANSCURRIÓ EL TÉRMINO LEGAL CORRESPONDIENTE PARA OBTENER UNA RESPUESTA.

7. POSTERIORMENTE, RECIBIMOS UNA COTIZACIÓN PARA REALIZAR EL CAMBIO DE LOS TIQUETES. SIN EMBARGO, EL VALOR ADICIONAL SOLICITADO RESULTA EXCESIVO, PUES PRÁCTICAMENTE DUPLICA EL VALOR QUE ORIGINALMENTE PAGAMOS POR LOS TIQUETES, SUMA QUE ACTUALMENTE NO ESTAMOS EN CONDICIONES ECONÓMICAS DE ASUMIR.

8. CONSIDERAMOS INJUSTO QUE TENGAMOS QUE ASUMIR UNA PENALIDAD O UN COSTO ADICIONAL TAN ELEVADO CUANDO LA IMPOSIBILIDAD DE REALIZAR EL VIAJE EN LAS FECHAS ORIGINALES NO OBEDECIÓ A UNA DECISIÓN CAPRICHOSA O VOLUNTARIA DE LOS PASAJEROS, SINO A LA MODIFICACIÓN DE UN EVENTO ACADÉMICO DE CARÁCTER NACIONAL POR RAZONES DE SEGURIDAD Y ORDEN PÚBLICO.

2. VULNERACIÓN QUE SOLICITAMOS SEA REVISADA

SOLICITAMOS QUE SE REVISE LA ACTUACIÓN DE LOS PROVEEDORES INVOLUCRADOS FRENTE A NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO, ASÍ COMO EL INCUMPLIMIENTO RELACIONADO CON LA FALTA DE RESPUESTA OPORTUNA Y DE FONDO A NUESTRO DERECHO DE PETICIÓN, CONFORME A LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY 1755 DE 2015.

IGUALMENTE, SOLICITAMOS QUE SE DETERMINE SI LA RESPUESTA Y SOLUCIÓN OFRECIDA FRENTE AL CAMBIO DE LOS TIQUETES RESULTA ADECUADA Y ACORDE CON LAS NORMAS DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO Y DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

3. SOLICITUDES

RESPECTUOSAMENTE SOLICITAMOS A LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE:

PRIMERO: QUE SE ADMITA Y TRAMITE LA PRESENTE QUEJA Y SE REVISE LA ACTUACIÓN DE WINGO Y/O TIQUETES BARATOS FRENTE A NUESTRA SITUACIÓN.

SEGUNDO: QUE SE REVISE LA FALTA DE RESPUESTA OPORTUNA Y DE FONDO AL DERECHO DE PETICIÓN QUE PRESENTAMOS PREVIAMENTE.

TERCERO: QUE SE SOLICITE A LA AEROLÍNEA Y/O AGENCIA EXPLICAR DE MANERA CLARA Y SUSTENTADA LAS RAZONES POR LAS CUALES SE PRETENDE COBRAR UN VALOR ADICIONAL QUE PRÁCTICAMENTE DUPLICA EL COSTO ORIGINAL DE LOS TIQUETES.

CUARTO: QUE SE NOS BRINDE ORIENTACIÓN Y, DENTRO DE LAS COMPETENCIAS DE ESA SUPERINTENDENCIA, SE GESTIONE UNA SOLUCIÓN QUE PERMITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO PAGADO POR LOS TIQUETES, TENIENDO EN CUENTA LAS CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES QUE OCASIONARON LA REPROGRAMACIÓN DE LA COMPETENCIA.

QUINTO: DE NO SER PROCEDENTE LA DEVOLUCIÓN, SOLICITAMOS QUE SE GESTIONE UNA ALTERNATIVA QUE PERMITA UTILIZAR EL VALOR ÍNTEGRO DE LOS TIQUETES EN LAS NUEVAS FECHAS DE LA COMPETENCIA SIN ASUMIR UN COBRO ADICIONAL DESPROPORCIONADO,

TENIENDO EN CUENTA QUE LA MODIFICACIÓN DEL VIAJE OBEDECIÓ A CIRCUNSTANCIAS AJENAS A NUESTRA VOLUNTAD.

SEXTO: QUE SE NOS INFORME CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO ADICIONAL QUE DEBEMOS ADELANTAR PARA OBTENER LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO O EJERCER LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES PARA LA PROTECCIÓN DE NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES.

4. DOCUMENTOS QUE APORTAMOS

ADJUNTAMOS COMO SOPORTE DE NUESTRA RECLAMACIÓN:

- * COPIA DE LA RESERVA WINGO – CÓDIGO OPYB7V.
- * LOCALIZADOR 135231131.
- * SOPORTE DE COMPRA Y PAGO DE LOS TIQUETES.
- * COPIA DEL DERECHO DE PETICIÓN PRESENTADO A TIQUETES BARATOS/WINGO.
- * SOPORTES QUE ACREDITAN LA REPROGRAMACIÓN DE LA COMPETENCIA DE ROBÓTICA.
- * COMUNICACIONES Y COTIZACIÓN RECIBIDA PARA EL CAMBIO DE LOS TIQUETES.
- * EVIDENCIA DEL VALOR ADICIONAL SOLICITADO.
- * COPIA DE LA CERTIFICACIÓN BANCARIA, PARA EFECTOS DE LA EVENTUAL DEVOLUCIÓN DEL DINERO.
- * DEMÁS COMUNICACIONES Y DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL CASO.

SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE QUE NUESTRA SITUACIÓN SEA ESTUDIADA DE MANERA INTEGRAL, PUES SE TRATA DE UN VIAJE ADQUIRIDO PARA ACOMPAÑAR A NUESTRO HIJO EN UNA ACTIVIDAD ACADÉMICA Y DE REPRESENTACIÓN DE SU INSTITUCIÓN EDUCATIVA, CUYA MODIFICACIÓN OBEDECIÓ A CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS DE SEGURIDAD Y ORDEN PÚBLICO COMPLETAMENTE AJENAS A NUESTRA VOLUNTAD.

AGRADECEMOS SU INTERVENCIÓN Y ESPERAMOS QUE SE NOS BRINDE UNA SOLUCIÓN EFECTIVA QUE PERMITA RECUPERAR EL DINERO PAGADO O UTILIZARLO PARA LAS NUEVAS FECHAS SIN TENER QUE ASUMIR UN COBRO ADICIONAL QUE ECONÓMICAMENTE NOS RESULTA IMPOSIBLE.

QUEDAMOS ATENTOS A LA RESPUESTA Y AL NÚMERO DE RADICADO CORRESPONDIENTE.”
(...) [SIC]

2. Conclusiones y/o Recomendaciones

Con el propósito de dar respuesta integral a la petición, resulta pertinente precisar los hechos que enmarcan la situación objeto de consulta:

Primero: El peticionario manifiesta haber adquirido, a través del agente de viajes TiquetesBaratos.com, pasajes aéreos para ser operados por la aerolínea Wingo para desplazarse a la ciudad de Cali entre los días 16 y 20 de mayo de 2026, con ocasión de una competencia nacional de robótica en la que participaría su hijo. Señala que, debido a situaciones de orden público ocurridas en dicha ciudad, la organización del evento decidió reprogramar la actividad, lo que imposibilitó la realización del viaje en las fechas inicialmente previstas.

Indica que, una vez conocida la modificación del evento, solicitó a la agencia de viajes y a la aerolínea alternativas para el cambio de fechas o la devolución de los valores pagados. Asimismo, afirma haber presentado un derecho de

petición sobre su caso particular sin haber recibido respuesta de fondo dentro de los términos que considera legalmente establecidos. Adicionalmente, expresa su inconformidad con la cotización remitida para efectuar el cambio de los tiquetes, por considerar que el valor adicional exigido resulta desproporcionado frente al precio originalmente pagado.

En consecuencia, solicita la intervención de esta Superintendencia para que se revise la actuación de la agencia de viajes y de la aerolínea, se verifique el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la atención de sus solicitudes, y se le brinde orientación respecto de los mecanismos aplicables para la protección de sus derechos como usuario del transporte aéreo.

Segundo: Al respecto, es importante señalar que las relaciones derivadas de la adquisición de tiquetes aéreos constituyen un vínculo contractual entre el pasajero y los proveedores involucrados en la prestación y comercialización del servicio, cuyas condiciones se encuentran reguladas por la normativa aeronáutica vigente, las disposiciones comerciales aplicables y los términos y condiciones aceptados al momento de efectuar la compra.

Tercero: En este sentido, frente a las solicitudes presentadas por los usuarios en materia de reembolso o modificación de itinerarios, depende de las condiciones tarifarias asociadas al tiquete adquirido, las políticas contractuales del transportador y las circunstancias particulares del caso. En este sentido, cuando la imposibilidad de viajar obedece a situaciones ajenas al transportador aéreo, la evaluación de eventuales cambios, reembolsos, penalidades o diferencias tarifarias debe efectuarse conforme a las reglas previamente informadas y aceptadas por el usuario al momento de la contratación del servicio.

Cuarto: Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en el Reglamento Aeronáutico de Colombia – RAC 3, son de obligatorio cumplimiento por parte del personal de las empresas de aviación y de agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores. De la misma manera, tales disposiciones sobre derechos y deberes de los usuarios y transportadores aéreos deberán publicarse de forma constante en la página web del transportador o la agencia de viajes, a través de un vínculo (link) o ventana especial principal.

Quinto: Las agencias de viaje en desarrollo de sus actividades, entre otras deberán dar cumplimiento con las siguientes reglas: Informar y asesorar a los usuarios sobre las condiciones de sus reservas y en general, sobre sus obligaciones para la utilización de los servicios turísticos contratados, así como de velar por el cabal cumplimiento de los servicios contratados.

Sexto: Adicionalmente, el Decreto 2438 de 2010 en su Artículo 4 establece como responsabilidad de las agencias de viaje en su prestación de servicios, el deber de consignar una cláusula de responsabilidad que contemple los términos y las condiciones en que se efectuará el reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes. Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o

penalizaciones previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados.

Séptimo: Sin embargo, usted también deberá tener en cuenta los términos y condiciones definidos por la compañía aérea respecto de tarifas promocionales, razón por la cual, a continuación, se presenta el siguiente enlace: <https://www.wingo.com/centro-de-ayuda/politicas/desistimiento-y-retracto> donde usted podrá consultar lo establecido por la aerolínea, además de lo ilustrado a continuación:

◀ Reembolso, desistimiento y retracto

En Wingo, todas nuestras tarifas de tiquetes y servicios opcionales (como equipaje, fila rápida o prioridad de abordaje) son promocionales y no reembolsables. El tiquete es válido solo hasta la fecha y hora del vuelo. Si compraste un tiquete de ida y regreso con un mismo código de reserva, cada trayecto del vuelo tiene vigencia hasta la fecha y hora del vuelo de cada trayecto del viaje. Es decir que, aun cuando pierdas el primer trayecto de tu viaje, podrás utilizar el segundo, solo si la fecha del vuelo de este trayecto no ha transcurrido.

2. Aplicación desistimiento - Colombia

Todas nuestras tarifas son promocionales, registradas como tal ante la Aeronáutica civil de Colombia, por este motivo, el desistimiento no aplica.

3. Reembolso por fuerza mayor

El reembolso por Fuerza Mayor (enfermedad o fallecimiento) podrá ser pagado en un voucher, que podrás utilizar como forma de pago para una nueva compra con Wingo. El voucher es no reembolsable, y tendrá vigencia de 1 año desde su emisión.

El reembolso en voucher se tramitará en un plazo no mayor a 15 días calendario, a partir de la fecha de recibo de los documentos respectivos y su aprobación.

Una vez realices la solicitud del reembolso, se analizará y se verificarán los documentos respectivos. Si es aprobado, se enviará el voucher al correo electrónico registrado en la reserva. Por favor revisa tu bandeja de entrada, correos no deseados y spam, para que puedas verificar el envío del voucher.

Octavo: Para el caso de la solicitud de reembolsos por motivos de fuerza mayor (fallecimiento y enfermedad grave comprobada) la aerolínea ha dispuesto el siguiente link: [módulo de reembolso](#), aclarando que se debe solicitar antes de la fecha de viaje o hasta 10 días posterior a la fecha del vuelo programada.

Noveno: En el caso de otros motivos, la aerolínea indica lo siguiente:

(...) "Ten en cuenta que, todas nuestras tarifas y servicios opcionales son promocionales, no reembolsables y están vigentes hasta la fecha y hora del vuelo.

Si tuviste inconvenientes para presentarte a tu vuelo, tienes la opción de cambiar tu fecha, ruta o vuelo hasta 4 horas antes de la salida programada de tu vuelo.

También puedes cambiar el nombre de tu tiquete para que otra persona vuele en la misma fecha y número de vuelo, pagando la penalidad correspondiente. Este cambio debes hacerlo máximo hasta 5 días antes de la salida de tu vuelo original. [Conoce nuestra política de cambios.](#)

Si no realizas el cambio de fecha, o no pudiste viajar, puedes solicitar la devolución de los impuestos que sean reembolsables.

Esta solicitud puedes realizarla a través de nuestro [Módulo de Reembolsos.](#)" (...) [SIC]

Décimo: De otra parte, frente a sus peticiones:

(...) "TERCERO: QUE SE SOLICITE A LA AEROLÍNEA Y/O AGENCIA EXPLICAR DE MANERA CLARA Y SUSTENTADA LAS RAZONES POR LAS CUALES SE PRETENDE COBRAR UN VALOR ADICIONAL QUE PRÁCTICAMENTE DUPLICA EL COSTO ORIGINAL DE LOS TIQUETES.

CUARTO: QUE SE NOS BRINDE ORIENTACIÓN Y, DENTRO DE LAS COMPETENCIAS DE ESA SUPERINTENDENCIA, SE GESTIONE UNA SOLUCIÓN QUE PERMITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO PAGADO POR LOS TIQUETES, TENIENDO EN CUENTA LAS CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES QUE OCASIONARON LA REPROGRAMACIÓN DE LA COMPETENCIA.

QUINTO: DE NO SER PROCEDENTE LA DEVOLUCIÓN, SOLICITAMOS QUE SE GESTIONE UNA ALTERNATIVA QUE PERMITA UTILIZAR EL VALOR ÍNTEGRO DE LOS TIQUETES EN LAS NUEVAS FECHAS DE LA COMPETENCIA SIN ASUMIR UN COBRO ADICIONAL DESPROPORCIONADO, TENIENDO EN CUENTA QUE LA MODIFICACIÓN DEL VIAJE OBEDECIÓ A CIRCUNSTANCIAS AJENAS A NUESTRA VOLUNTAD.” (...) [SIC]

Esta Superintendencia, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, no se encuentra facultada para ordenar, mediante una actuación administrativa de carácter particular, el reconocimiento de reembolsos, compensaciones o indemnizaciones a favor de los usuarios, ni para modificar las condiciones contractuales pactadas entre las partes. Tales controversias corresponden a asuntos de carácter particular que deben ser resueltos inicialmente por los proveedores involucrados o, de persistir el desacuerdo, a través de los mecanismos jurisdiccionales o de protección al consumidor previstos en la normativa vigente.

Décimo Primero: En este sentido y frente a su requerimiento: (...) *“SEXTO: QUE SE NOS INFORME CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO ADICIONAL QUE DEBEMOS ADELANTAR PARA OBTENER LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO O EJERCER LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES PARA LA PROTECCIÓN DE NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES.” (...) [SIC]*

Como mecanismo de orientación al usuario del sector transporte, si usted busca el reconocimiento de un derecho particular derivado de la situación relatada, podrá adelantar el siguiente procedimiento:

- Reiterar y/o presentar una nueva solicitud formal ante la aerolínea y solicitar respuesta de fondo por la presunta demora en la gestión de su reembolso.

No olvide, conservar los soportes y pruebas que respalden su solicitud (tiquetes, contratos, comprobantes de pago, comunicaciones, entre otros).

En caso de no obtener respuesta o de no estar conforme con ella, usted podrá:

- Acudir ante los jueces de la República o presentar una acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), autoridades que sí cuentan con facultades jurisdiccionales para emitir órdenes de carácter individual, cuando haya lugar a ello. En este caso, le invitamos a consultar en: <https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor>

Décimo Segundo: Finalmente, es procedente recordar que la competencia de esta entidad en materia de protección a la comunidad usuaria es general, esto es, evitar que las conductas que son denunciadas se vuelvan repetitivas y afecte en un futuro a otras personas que utilizan el servicio de transporte. Así mismo, en caso de que apliquen y posterior a una investigación, las sanciones que emite esta entidad son de naturaleza administrativa y sancionatoria hacia el vigilado; razón por la cual nuestras sanciones van

dirigidas a los vigilados y no al reconocimiento de un derecho individual como en su caso.

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".

Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) No. 3 "Actividades Aéreas Civiles".

3.2. Aplicación del marco normativo a la solicitud

Los usuarios del transporte público cuentan con el Estatuto del Consumidor, cuyo objeto es proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los usuarios antes, durante y después de contratar los servicios con una empresa de transporte.

Dicha norma indica que, todo usuario tiene derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los servicios que ofrecen las empresas transportadoras, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

De la misma manera, la Ley 1480 de 2011, establece que los consumidores tienen el deber de informarse adecuadamente respecto de las características, condiciones y restricciones de los productos o servicios ofrecidos por los proveedores, así como de utilizar diligentemente los canales oficiales de información y atención dispuestos por la compañía.

Para el caso particular, es importante precisar que la compra de un tiquete aéreo constituye un **contrato de transporte** entre el pasajero, la agencia de viaje y la aerolínea, del cual surgen obligaciones recíprocas para ambas partes. En virtud de dicho contrato, el transportador está obligado a prestar el servicio en las condiciones ofrecidas e informar oportunamente cualquier modificación que afecte el itinerario del pasajero, de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio y en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).

En consecuencia, la procedencia de la devolución de los valores pagados, la exoneración de penalidades o la aplicación de cargos por cambio de fecha

deberán analizarse conforme a las condiciones tarifarias del producto adquirido, las políticas comerciales vigentes y los términos contractuales aceptados al momento de la compra, aspectos cuya aplicación corresponde, en primera medida, a los proveedores involucrados.

Por otra parte, respecto a la presunta falta de respuesta a su derecho de petición, le recomendamos conservar los soportes de radicación y las comunicaciones con el agente de viajes y la aerolínea. Estos documentos podrán ser valorados por las autoridades jurisdiccionales competentes en caso de que decida presentar una reclamación formal.

De esta manera, resulta importante mencionar que la Superintendencia de Transporte ejerce sus funciones con miras al cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte.

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, indemnizaciones, reembolsos porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

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^[1]. 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^[2].

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[3].

Asimismo, ejerce la “función de policía”, aplicando la legislación vigente a casos concretos[4]. 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 el 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[5]. 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 al 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] Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-406 de 2004

[2] 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

[3] "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)

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

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

12345

Atentamente,



SONIA GERALDINE BUITRAGO JIMENEZ
COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE
PQRSDF
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A
USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 06/octubre/2026 10:42:56 a. m.

Hash: CEE-ff850be5e947d87f8fe9cc79ad0eb7e27144a183

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Oscar Eduardo Restrepo Rojas	oscarrestrepo [06/octubre/2026 10:33:24 a. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [06/octubre/2026 10:42:56 a. m.]