

Bogotá D.C, 26 mayo 2026



20269120292841

26 mayo 2026

Señor
Baltasar Guerrero
baltasarguerrero@hotmail.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la(s) pqrsd presentada con radicado no. 20255341073492.

Cordial saludo señor Guerrero:

En atención a la queja presentada mediante el radicado de la referencia, a través de la cual puso en conocimiento de esta Entidad su inconformidad frente al presunto alto costo de las tarifas de los tiquetes aéreos correspondientes a la ruta Neiva–Bogotá, ofrecidos por las empresas Avianca, Latam y Clic, nos permitimos informar que, una vez analizados los hechos expuestos y la información recaudada en el marco de las actuaciones adelantadas, no se evidenciaron elementos que permitan establecer, en principio, la existencia de una conducta contraria a las disposiciones que regulan la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros ni una afectación concreta de los derechos de los usuarios que amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio.

En consecuencia, al no encontrarse acreditados los presupuestos fácticos y jurídicos que permitan establecer la existencia de una posible infracción administrativa, esta Dirección determinó que no existe mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria y, por tanto, dispuso el archivo de las actuaciones.

La anterior determinación se fundamenta en las siguientes consideraciones:

De acuerdo con lo manifestado en la queja, la inconformidad del usuario se encuentra relacionada con el valor de los tiquetes aéreos para el trayecto Neiva–Bogotá, respecto de los cuales señala que, para determinadas fechas y/o condiciones de viaje, el precio puede superar la suma de un millón de pesos (\$1.000.000).

Al respecto, es necesario precisar que el solo hecho de que el usuario considere elevado el valor de una tarifa aérea no constituye, por sí mismo, una infracción a las normas que regulan el transporte aéreo, toda vez que el régimen tarifario aplicable a los servicios aéreos comerciales se encuentra

Página | 1

sometido, en principio, a un esquema de libertad tarifaria, sin perjuicio de las facultades de vigilancia y control que corresponden a la autoridad aeronáutica.

En efecto, el artículo 3 de la Resolución 00904 del 28 de febrero de 2012, expedida por la Aeronáutica Civil, establece:

“ART. 3º—A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, el régimen tarifario de los servicios aéreos comerciales en Colombia es libre, lo anterior sin perjuicio de la potestad de la Aeronáutica Civil en materia de tarifas aéreas.

PAR.—En todo caso, las empresas aéreas de transporte de pasajeros nacional e internacional, deben informar a la Aeronáutica Civil las tarifas que ofrezcan al público con sus respectivas condiciones al día siguiente de ser publicadas, de acuerdo con los parámetros del sistema de información de la entidad.”

En consecuencia, la existencia de tarifas diferenciadas entre empresas, horarios, frecuencias, condiciones de viaje, fechas de compra y demás variables propias de la prestación del servicio no permite concluir, por sí sola, que exista una conducta infractora.

Lo anterior no implica que las empresas de transporte aéreo se encuentren exentas del cumplimiento de las normas que regulan la protección de los usuarios, ni que la autoridad carezca de competencia para ejercer sus funciones de inspección, vigilancia y control cuando se adviertan hechos concretos que puedan constituir una infracción. Por el contrario, la libertad tarifaria debe entenderse sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias aplicables a los prestadores del servicio y de las facultades de control de la autoridad competente.

De otra parte, debe tenerse en cuenta que las empresas aéreas que operan la ruta objeto de la queja pueden ofrecer diferentes frecuencias y horarios, cuyas tarifas pueden variar de acuerdo con las condiciones particulares de cada servicio.

En este contexto, el artículo 3, numeral 1.7, de la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del Consumidor— reconoce como derecho de los consumidores y usuarios el derecho de elección, consistente en “elegir libremente los bienes y servicios que requieran”.

Por consiguiente, dentro de las alternativas disponibles en el mercado, el usuario puede seleccionar aquella opción que considere más conveniente de acuerdo con sus necesidades, preferencias, horario, condiciones del servicio y capacidad económica, sin perjuicio de los derechos y garantías que le reconoce la legislación especial aplicable al transporte aéreo.

Ahora bien, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011 —Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria pueden iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. No obstante,

una vez adelantadas las averiguaciones preliminares, corresponde a la autoridad determinar si existen elementos suficientes que permitan establecer la existencia de una posible infracción y, en consecuencia, si existe mérito para iniciar el respectivo procedimiento sancionatorio.

En el presente caso, las actuaciones adelantadas tuvieron por objeto verificar los hechos puestos en conocimiento de esta Entidad y establecer si de ellos podía derivarse una eventual vulneración de las disposiciones aplicables al servicio de transporte aéreo de pasajeros.

Sin embargo, del análisis de la información recaudada no se evidenció que el valor de las tarifas cuestionadas, por sí solo, constituya una conducta contraria al régimen tarifario vigente, ni se identificaron elementos que permitan establecer, en el caso concreto, una vulneración de los derechos de los usuarios o el incumplimiento de una obligación legal o reglamentaria susceptible de investigación y eventual sanción administrativa.

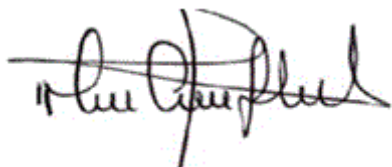
Por tanto, al no encontrarse acreditados elementos objetivos que permitan inferir la posible comisión de una infracción administrativa, no se configura el mérito necesario para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con lo previsto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011.

En mérito de las consideraciones expuestas, y teniendo en cuenta los hechos informados en la PQRSD, así como los elementos recaudados durante las actuaciones preliminares, no se evidenció un incumplimiento de las disposiciones aplicables a la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo que permita sustentar el inicio de una investigación administrativa sancionatoria.

En consecuencia, esta Dirección determinó la improcedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio y dispuso el archivo de las actuaciones, sin perjuicio de las competencias de inspección, vigilancia y control que legalmente corresponden a esta Entidad.

Finalmente, se precisa que, si posteriormente se presentan hechos concretos y verificables que puedan constituir una vulneración de los derechos de los usuarios o un incumplimiento de las obligaciones que rigen la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros, el interesado podrá ponerlos en conocimiento de esta Superintendencia a través de los canales institucionales dispuestos para la recepción y radicación de las correspondientes peticiones, quejas o denuncias.

Atentamente,



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

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 12/agosto/2026 12:15:05 p. m.

Hash: CEE-a26a107b662c9800ee7f0df46e0f85150d1b0d85

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Diana Liseet Guataquira Benavidez	dianaguataquira [26/mayo/2026 11:34:02 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [12/agosto/2026 12:15:05 p. m.]