

ABC

COMPETENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE
Y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO
DE TRANSPORTE AÉREO



1

¿Cuáles son los mecanismos de protección para hacer valer los derechos de los usuarios?

An illustration of a woman with dark hair, wearing a white shirt and blue pants, holding a large yellow pencil. She is pointing the pencil towards a large blue clipboard on the left. The clipboard has a checklist with four items, each marked with a green checkmark. The background is white with faint, light blue icons of various objects like a sun, airplane, heart, and hot air balloon.

1) Jurisdiccional

2) Administrativo

¡Recuerde que puede ejercerlos de manera conjunta, no son excluyentes entre sí y protegen intereses diferentes!

Para el ejercicio de los mecanismos de protección:

1) Jurisdiccional: deberá presentar una demanda ante la Superintendencia de Industria y Comercio siempre y cuando el interés jurídico que pretenda tutelar sea el particular y concreto, como por ejemplo cuando quiera obtener el reintegro del valor pagado con ocasión a la compra del ticket, debido a la cancelación o retraso del vuelo.



2) Administrativo: deberá presentar una denuncia ante la Superintendencia de Transporte para que, mediante una investigación, proteja el interés general de todos los usuarios del servicio de transporte aéreo y si hay lugar a ello imponer sanciones al prestador del servicio.



2

¿Qué competencias tiene la Superintendencia de Transporte para proteger los usuarios del servicio de transporte aéreo?



La **Superintendencia de Transporte** a través del ejercicio de la facultad administrativa puede adelantar acciones tendientes a la protección de los derechos de información, calidad e idoneidad que se suministre en todas las etapas del contrato de transporte aéreo. Asimismo, se vigila que la publicidad que se emita por parte de las empresas de transporte aéreo o de los intermediarios (agencias de viajes), no sea engañosa.

La Superintendencia de Transporte puede ejercer las siguientes funciones:



A. De vigilancia: a través de la promoción y la prevención, se realizan acciones de divulgación para promover el conocimiento de las disposiciones de protección de usuarios del servicio de transporte aéreo.

B. De inspección y control: mediante la verificación del cumplimiento de las normas de protección al usuario del servicio de transporte aéreo a través de requerimientos de información y visitas de inspección a las empresas prestadoras del servicio de transporte aéreo y a los intermediarios (agencias de viajes). Como consecuencia, pueden iniciarse investigaciones administrativas, así como imponer sanciones u órdenes en el momento en que se compruebe una infracción administrativa.



Para presentar una denuncia, se recomienda incluir en el escrito:

- ✈ La identificación de la empresa contra la cual se presenta la denuncia.
- ✈ La relación de hechos.
- ✈ Las pruebas que tiene en su poder.
- ✈ La identificación del denunciante y dirección de notificaciones, si desea que se le notifique en caso de que una investigación sea iniciada contra la empresa.

No se requiere de apoderado para presentar la denuncia, solo remitirla al correo:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co



C. De conciliación: la Superintendencia de Transporte cuenta con un Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición reconocido por el Ministerio de Justicia, que sirve como sede idónea y especializada para la solución de conflictos que surjan en desarrollo de la **actividad de transporte e infraestructura terrestre, aérea, férrea, marítima, fluvial y portuaria.**

En el centro se procura la solución de conflictos, de forma ágil y pronta, contribuyendo así a garantizar el acceso a la administración de justicia, promoviendo el diálogo, la negociación y la solución pacífica de los conflictos.

Puede utilizarse el formato de solicitud de conciliación y enviarlo al correo:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co



3

¿Qué competencias tiene la Superintendencia de Industria y Comercio para proteger los derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo?

A. Tiene el ejercicio de la facultad jurisdiccional, a través de la cual conoce de la acción de protección al consumidor y mediante ella los usuarios del servicio de transporte aéreo pueden reclamar derechos particulares y concretos como el reembolso de dinero.



Para iniciar esta acción, debe seguir los siguientes pasos:

- ✈️ **Antes de presentar la demanda:**
Agotar el reclamo directo ante la aerolínea, la cual tiene un plazo de 15 días hábiles para contestar.
- ✈️ **¿Necesito abogado?** Si las pretensiones no exceden los 40 SMLMV no necesita abogado para presentar la demanda, de lo contrario, sí.
- ✈️ **Para redactar la demanda:**
 - a. Identificar plenamente al demandante y al demandado, así como su dirección de notificación.
 - b. Relacionar claramente los hechos en los que se basa la reclamación.
 - c. Establecer de manera precisa y clara cuál es la pretensión y, en caso de ser necesario, la cuantía de la misma.
 - d. Si solicita indemnización de perjuicios, incluir juramento estimatorio.
 - e. Anexar copia de la reclamación directa hecha a la aerolínea y de las demás pruebas que desee hacer valer.

- ✈️ **¿Dónde puedo radicar la demanda?**
La demanda puede ser radicada a través del correo electrónico **contactenos@sic.gov.co**



B. Tiene el ejercicio de la facultad administrativa. Cuando se trate de quejas y denuncias contra los prestadores de servicios turísticos por “paquetes todo incluido”.

C. SIC Facilita: ejerce labores de facilitadora. Por medio de esta plataforma los usuarios de servicios de transporte aéreo pueden resolver sus problemas con las aerolíneas procurando una solución rápida y sin necesidad de acudir a instancias jurisdiccionales. Para hacer uso de esta herramienta, el usuario debe haber presentado previamente su reclamo a la aerolínea y contar con el respectivo número de radicado.

Señor usuario recuerde que los “paquetes todo incluido” tienen servicios adicionales al transporte aéreo, tales como alojamiento, alimentación u hospedaje.

La **Superintendencia de Industria y Comercio**, así como la **Superintendencia de Transporte**, seguirán protegiendo a los consumidores y usuarios del servicio de transporte aéreo.





SuperTransporte

www.supertransporte.gov.co



Industria y
Comercio

SUPERINTENDENCIA

www.sic.gov.co