

Bogotá, 13-06-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100380511**

Fecha: 13-06-2022

Señor(a)
Henri Tenorio Segura
hentese@yahoo.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20215341752442.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos por usted narrados en la PQRD identificada con el consecutivo del asunto y los resultados de las indagaciones preliminares adelantadas por esta autoridad ante Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A. (en adelante, la aerolínea), esta Dirección, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia le requiere para que, si es su deseo continuar con el trámite de queja del asunto de la referencia, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos complementarios:

1. Informe si su compra la realizó a través de alguna agencia de viajes (por ejemplo, tiquetes baratos, despegar, aviatur, etc.) En caso de ser así identifíquela.
2. Indique cuál fue el tipo de tarifa que usted adquirió. (por ejemplo, XS, S, M y L).
3. Informe la fecha en la cual compró los tiquetes ante la aerolínea o la agencia de viajes.
4. Informe a través de cuál medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, personalmente, portal web, telefónicamente, etc.).
5. Informe cuál fue el medio de pago utilizado al momento de la compra. (por ejemplo, millas, tarjeta de crédito/debito, bono, etc.)
6. Sobre los tiquetes adquiridos, por favor informe:
 - El número de cada uno de los tiquetes expedidos por la aerolínea.
 - El nombre, tipo y número de identificación de cada uno de los pasajeros, relacionando a nombre de quién se encontraba cada tiquete.
 - En caso de contar con copia de estos, remita los tiquetes expedidos por AVIANCA.
7. Informe, aportando los soportes que tenga en su poder, cuál fue la razón alegada por la aerolínea para negar la prestación del servicio el día 27 de septiembre de 2021.

1

8. Señale con cuánto tiempo de anticipación a su vuelo, la aerolínea le informó que no podía abordar el mismo.
9. Remita copia de todos los documentos y/o soportes entregados a usted por la aerolínea y/o agencia de viajes antes, durante y después de la contratación del servicio de transporte.
10. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia su solicitud, puede allegar la información y documentos requeridos a la mayor brevedad sin perjuicio del término indicado anteriormente.

De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad el desistimiento y el archivo del expediente.

De otro lado, y en cuanto a su solicitud de reconocimiento de perjuicios a continuación esta autoridad procederá a explicar el alcance de las funciones de la Superintendencia de Transporte. Es por esto por lo que, es relevante aclarar que esta autoridad no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes.

Para entender lo dicho, nótese lo siguiente:

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 supervisa¹ 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.

¹ Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-406 de 2004

En segundo lugar, el esquema de supervisión previsto en nuestra constitución es un “sistema dual”, así: de una parte, supervisión del Estado, bajo la orientación del Presidente y ejecutada por entidades especializadas y técnicas; y de otra parte supervisión por los ciudadanos, mediante acceso a documentos públicos, denuncias y ejercicio de acciones públicas².

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 eficientes³.

Asimismo, ejerce la “función de policía”, aplicando la legislación vigente a casos concretos⁴. En este punto, se desarrollan investigaciones para proteger el interés general, pero no cuenta con competencias para pronunciarse sobre condenas de perjuicios o pretensiones similares, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los Jueces de la República 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 ni 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 jurisdicción⁵. 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

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 malena 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)

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.

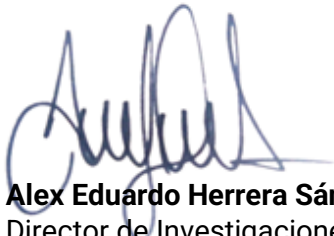
transporte.

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, y consideran 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 una obligación por parte 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.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Andrea Gutierrez Simbaqueva