

Bogotá, 15-06-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120466281

Fecha: 15-06-2023

Señor(a):

Vianka Hoyos Wilson

Correo: viankahoyos.vh@gmail.com

Asunto: Cierre de PQR No. 20215341642522 por actuaciones administrativas en curso.

Estimado(a) Usuario(a):

Conforme los numerales 1 y 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018¹, son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia de Transporte "*Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*" y "*Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*".

Además, con arreglo a los artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019², la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para conocer y velar por los derechos de los usuarios del transporte aéreo. Para tal fin, podrá investigar a

quienes presuntamente infrinjan dichos derechos y sancionarlos o imponerles medidas administrativas cuando se comprueben dichas infracciones, estableciendo el procedimiento administrativo sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo³ como el aplicable.

¹ «Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.»

² «Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»

³ Ley 1437 de 2011.

Es entonces la Superintendencia de Transporte la autoridad facultada para velar por la observancia de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, contado para ello, con la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, para entre otras funciones, iniciar las investigaciones administrativas a que haya lugar ante presuntas infracciones por parte de los transportadores o intermediarios.

Sin embargo, la facultad delegada a esta autoridad en materia de protección a usuarios del sector transporte, se circunscribe a adelantar actuaciones administrativas encaminadas a proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios, y no al restablecimiento y/o protección de un derecho particular y concreto.

En esa medida, cuando el usuario acude a esta Superintendencia, tiene como finalidad que a partir de los hechos narrados se inicie una investigación administrativa que podrá concluir en la imposición de multas al transportador o intermediario, con el fin de, se reitera, proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios.

Así las cosas, hemos recibido y analizado su PQR con número de radicado en asunto, en donde describe hechos que presuntamente pueden configurar la vulneración de sus derechos como usuario por parte de la sociedad Gran Colombia de Aviación S.A.S. - GCA AIRLINES.

Al respecto, es necesario informarle que esta Dirección, con arreglo a sus funciones, inició una investigación administrativa en contra de la sociedad Gran Colombia de Aviación S.A.S. - GCA AIRLINES, por la cual se formularon y se sancionó respecto de los siguientes cargos:

"Cargo Primero: incluido en el primer inciso del numeral 8 del capítulo III "OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR Y DEL USUARIO" del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, limita "... la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;"

Cargo Segundo: Presuntamente habría incluido en el segundo inciso del numeral 8 del capítulo III "OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR Y DEL USUARIO" del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, implica la "...renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;"

Cargo Tercero: Presuntamente habría incluido en el numeral 18 del capítulo III "OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR Y DEL USUARIO" del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, limita "... la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;"⁴.

Así mismo, es pertinente informarle que esta Dirección en uso de las facultades otorgadas, determinó mediante expediente 2023910260100002-E, adelantar actuación administrativa en contra del vigilado, por las presuntas infracciones a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte, esto es por no suministrar a la autoridad competente la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.

Por lo anterior, se cerrará su PQR, puesto que ya se adelantan actuaciones administrativas encaminadas a proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios del sector transporte. No obstante, si el fin por usted perseguido es el reconocimiento de un derecho particular, concreto y/o de contenido patrimonial, podrá acudir a entidades con funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función², como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio³.


Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento. Correo Institucional: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Daniela Ríos 

⁴ Resolución 2464 de 25/07/2022 "Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de Gran Colombia de Aviación S.A.S"