

Bogotá, 03-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120559651**

Fecha: 03-07-2024

Señor(a):

**Oswaldo Forero Rodriguez**

[oswaldoforer044@gmail.com](mailto:oswaldoforer044@gmail.com)

Asunto: Comunicación de archivo de la queja radicada con el No. 20245341073612

Respetado(a) Señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Wingo., le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Conforme lo relatado por el usuario, a través del radicado del asunto presenta su inconformidad por el cobro realizado en counter por concepto de chek in.
2. Que el numeral 3.10.3.9.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

**"3.6.3.4.3.15.5. Aplicabilidad de las tarifas nacionales**

*Las tarifas aprobadas serán aplicables en el momento en que el pasajero adquiera el respectivo tiquete y continuarán vigentes para la utilización de los cupones mientras el tiquete conserve su vigencia. En el caso del transporte de carga, se aplicarán las tarifas aprobadas, de conformidad con las condiciones pactadas en el respectivo contrato".*

Conforme lo anterior, se debe precisar que el contrato de transporte vincula a las partes que lo suscriben, estando la aerolínea en la obligación de prestar su servicio al pasajero en los términos acordados, como lo son: hora, fecha, itinerario del vuelo y demás circunstancias.

3. Que dentro de las políticas de la aerolínea, las cuales puede consultar en el siguiente link: <https://www.wingo.com/centro-de-ayuda/check-in/check-in-online-mobile>, se establece que el servicio de *check in* es gratuito hasta 3 horas antes del vuelo y que la impresión en *counter* tiene un valor adicional:

Estás aquí: [Inicio](#) / [Centro de ayuda](#) / [Check-in](#) / [Check-in online/mobile Gratis](#)

### < Check-in online/mobile Gratis

- Este servicio es gratuito y estará disponible desde 72 y hasta 3 horas antes a la salida de tu vuelo.
- Una vez realizado el check-in online no se podrán hacer cambios de fecha o ruta en el tiquete posteriormente.
- Podrás hacerlo a través de nuestra App Wingo o desde [www.wingo.com](http://www.wingo.com) ingresando a la opción "Check-in" con tu código de reserva y apellido.
- Una vez finalices tu proceso de check-in online, descarga el pasabordo y llévalo contigo al aeropuerto de manera digital o impreso ya que su impresión en nuestro mostrador de aeropuerto tiene un costo adicional. [Conoce la tarifa.](#)

Usted como usuario del sector transporte tiene derecho a recibir información clara y veraz sobre los términos y condiciones del servicio; asimismo, tiene el deber de informarse, sobre los servicios de transporte, a fin de que pueda elegir libremente el servicio a contratar y cumpla con las obligaciones que tiene como usuario.

4. De acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, que reza:

**"Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** *Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.*

*Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los*

<sup>1</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

*hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serian procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.” (Negrita fuera del texto original).*

Así las cosas, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la sociedad referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación. No obstante, es oportuno precisar que, si usted considera que dicha información puede ser desvirtuada, esta oficina esta presta a recibir la información y las pruebas pertinentes para continuar con el trámite a lugar.

Finalmente, es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda 