

Bogotá, 28-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120877331

Fecha: 28-10-2024

Señora

Jessica Arcila

jessicaarcila@arrozsupremo.com

Asunto: Respuesta a la solicitud presentada con el radicado No. 20235342738932.

Respetada señora Jesica:

Atendiendo su solicitud, procedemos a pronunciarnos en el siguiente sentido:

1. Solicitud

Usted manifiesta que:

"Quisiera por favor solicitar información respecto a la regulación de correcciones de nombres en ti quetes en el país". (SIC)

2. Conclusiones y/o recomendaciones

Frente al contenido de su solicitud, le informamos:

Primero: Usted tiene derecho a recibir información veraz, clara y oportuna de las empresas inmersas en la prestación de los servicios de transporte¹.

Así mismo, es su deber como pasajera informarse sobre las condiciones y requisitos que exige la aerolínea conforme a sus políticas², las cuales se aceptan al momento de adquirir el tiquete y en ese sentido es necesario que revise las características del servicio respecto de las cancelaciones o cambios, para saber si están incluidas en la tarifa que adquirió.

Segundo: Ahora para dar respuesta a su interrogante, nos permitimos informarle que, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) No. 3, cualquier cambio pretendido en su reserva deberá solicitarlo veinticuatro (24) horas antes del vuelo, siempre que no se trate de

¹ Ley 480 de 2011, artículo 3 numeral 1.3

² Ley 480 de 2011, artículo 3 numeral 2.1

tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación. Tenga en cuenta que, podrá asumir eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo³.

Por consiguiente, le recomendamos revisar las condiciones y restricciones del tiquete adquirido y, si la empresa transportadora le permite realizar el cambio.

Finalmente, en cuanto a los costos que el cambio pueda generar, tenga en cuenta que, dicho cobro dependerá de las restricciones y condiciones de su tiquete, en concordancia con el anterior numeral, usted podrá asumir sobrecostos o penalidades por los cambios pretendidos en su tiquete.

Tercero: Los contratos de transporte y las políticas de las aerolíneas, son aprobados por la Autoridad Aeronáutica y se sujetan al Reglamento Aeronáutico de Colombia⁴.

Por consiguiente, si la aerolínea dentro de sus políticas no permite el cambio de pasajero, corresponde a éste informarse previa la compra de su tiquete.

Por tanto, deberá verificar siempre los términos y condiciones de la empresa prestadora del servicio.

3. Consideraciones

3.1 Marco Normativo

Decreto 2409 de 2018 *“Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”*.

Ley 1480 de 2011 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”*.

Reglamento Aeronáutico de Colombia - R.A.C. No. 3 *“Actividades Aéreas Civiles”*.

3.2 Aplicación del Marco Normativo a la solicitud

Según los artículos 3 y 23 de la Ley 1480 de 2011, el prestador del servicio debe suministrar información a los usuarios sobre las condiciones generales del contrato de transporte, las cuales deben ser claras, transparentes y oportunas.

³ Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C), No.3, numeral 3.10.1.14.3.

⁴ Reglamento Aeronáutico de Colombia RAC No. 3, numeral 3.10.6

Esto garantiza el derecho que tiene el usuario a tomar decisiones de consumo acorde con sus necesidades e intereses sin ningún tipo de obstáculos, lo que implica una obligación correlativa para el usuario de informarse sobre las características y condiciones del servicio y así evitar cualquier contratiempo.

La Superintendencia de Transporte ejerce sus funciones con miras al cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte.

El propósito de la Superintendencia de Transporte es garantizar la protección de los derechos de los usuarios, mediante el uso de herramientas de naturaleza administrativa y sancionatoria. Cuando un usuario formula una queja, pone en conocimiento un hecho que considera irregular en la prestación del servicio público del transporte. Sin embargo, no podrá solicitar devoluciones o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

Por lo anterior, los usuarios tienen la opción de acudir ante la Delegatura para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, para que se inicie una averiguación preliminar para determinar si hay lugar al inicio de las actuaciones administrativas correspondientes por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del sector transporte, o si por el contrario se procede el archivo de esta.

Por último, la invitamos para que visite la página de la Superintendencia de Transporte, donde encontrará la "Calculadora de Derechos" herramienta que le permite a los usuarios conocer sobre los derechos que les asisten frente a las situaciones que se presentan en el sector transporte:

- Enlace:

<https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/CalculadoraDerechos/Calculadora/>

Asimismo, "la Guía y Cartilla de derechos y deberes de los usuarios de transporte aéreo":

- Enlace:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-para-laproteccion-de-usuarios/guia-de-servicio-de-transporte-aereo/>

- Enlace:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-para-laproteccion-de-usuarios/cartilla-de-servicio-de-transporte-aereo/>

4. Alcance de las funciones de la Superintendencia de Transporte

Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos, por lo tanto, no es posible ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes.

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 supervisa⁵. 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.

En segundo lugar, el esquema de supervisión previsto en nuestra constitución es un "sistema dual", así: de una parte, la supervisión del Estado, bajo la orientación del Presidente y ejecutada por entidades especializadas y técnicas; y de otra parte, la supervisión de los ciudadanos, mediante el acceso a documentos públicos, denuncias y ejercicio de acciones públicas⁶.

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 eficientes⁷.

Asimismo, ejerce la "función de policía", aplicando la legislación vigente a casos concretos⁸. En cumplimiento de esta facultad se desarrollan investigaciones para proteger el interés general, pero no tiene competencia para pronunciarse sobre condenas de perjuicios o pretensiones similares, los cuales deben ser puestos

⁵ Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-406 de 2004

⁶ 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.

⁷ "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 materia 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) Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencia del 8 de marzo de 2007. CP: Ramiro Saavedra Becerra. Radicación número: 11001-03-26-000-1998-00017-00 (15071)

⁸ Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera CP: Ramiro Saavedra Becerra 08-03-2007

en conocimiento de los Jueces de la República de Colombia, 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 y 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 jurisdicción⁹. 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 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, quienes consideren 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 obligación 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.

5. Mecanismos de atención de la Superintendencia de Transporte

Para radicar solicitudes o recibir atención de la Superintendencia de Transporte puede acudir a cualquier de los siguientes canales:

a. Por medios electrónicos:

En nuestra página web: www.supertransporte.gov.co, en el botón "Radica tu PQR".

⁹ Cfr. Ley 105 de 1993 art 8 y Ley 769 de 2002 art 6

En nuestra página web: www.supertransporte.gov.co, en el Chat Virtual ubicado en la parte inferior el costado derecho de la página.

Por correo electrónico, escribiendo a: vur@supertransporte.gov.co
Al correo notificajuridica@supertransporte.gov.co, sólo para notificaciones judiciales.

b. Por teléfono:

A la línea número 01 8000 915 615 - horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.
Al número (571) 3526700 - horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

¿Cómo conduzco? #767 opción 3 Horario 24/7

c. Atención presencial:

Centro Integral de Atención al Ciudadano ubicado en la Diagonal 25G No. 95A-85 Bogotá, D.C - Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

En la parte inferior del portal web de la SuperTransporte puede ver la ubicación de los Regionales de la Superintendencia en los diferentes municipios del país.

6. Aclaración Sobre la No Obligatoriedad

De acuerdo a lo dispuesto por el Decreto 2409 de 2018 "*Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones*", la Oficina Asesora Jurídica no ostenta la competencia para dirimir controversias, ni declarar derechos como quiera que esto le compete a los jueces de la República y, excepcionalmente, a las autoridades administrativas cuando la ley les atribuya dicha función. Es por lo anterior que los conceptos emitidos: (i) son de carácter orientador; (ii) no son de obligatorio cumplimiento para la entidad o terceros; y (iii) se emiten en forma general y abstracta.

Aunado a ello, es importante aclarar al consultante que el derecho de petición de rango constitucional supone para el Estado la obligación de responder de fondo las peticiones que se formulen, pero no obliga a hacerlo en el sentido que demanda el interesado, en otras palabras, el derecho de petición no implica que la administración deba acceder a lo pedido.

Lo anterior ha sido reafirmado por la Corte Constitucional en su jurisprudencia cuando concluye que, la respuesta de fondo a las consultas elevadas por los ciudadanos se encuentra al margen de que el pronunciamiento de la

administración le sea o no favorable al peticionario. (Ver. Sentencia T-139 de 2017 y Sentencia T-146 de 2012)

La presente consulta se absuelve en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguaciones Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez ^{ag}