

Bogotá, 05-02-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120050351

Fecha: 05-02-2024

Señor(a):

No registra

Asunto: comunicación de archivo de la PQR con radicado nro 20235343083752.

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su(s) PQRS, por medio de la cual puso en conocimiento de esta entidad de su inconformidad frente al régimen tarifario en el servicio de transporte aéreo de pasajeros, es procedente efectuar las siguientes consideraciones:

1. Los incisos 1 y 2 del literal c) del numeral 5.140 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – Parte 5, establecen que:

*"(...) (1) **El régimen tarifario para los servicios aéreos comerciales en Colombia es libre, sin perjuicio de las potestades legales de la UAEAC sobre la materia.***

*(2) Las empresas que ofrecen servicios de transporte público pasajeros o de carga, **pueden fijar libremente las tarifas correspondientes y deberán publicarlas para conocimiento de los usuarios** a través de sus canales de distribución y sistemas de reservas, como se indica en el párrafo (f) e informarlas a la UAEAC, como se indica en el párrafo (g) de esta sección. Ninguna tarifa para transporte público regular de pasajeros podrá ser aplicada si no ha sido previamente publicada." (Negrita por fuera del texto original)*

2. Asimismo, el inciso 1 del literal d) del numeral 5.140 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – Parte 5, define la tarifa en los siguientes términos:

*"(...) (1) **Tarifa para el transporte de pasajeros. Es el valor que pagan los usuarios del servicio de transporte aéreo de pasajeros, para ser conducidos de un lugar a otro. Siendo la tarifa diferente del precio total o final a pagar***

por el servicio del transporte aéreo, este último incluye todos los conceptos, tales como impuestos, tasas, tarifas, cargos adicionales y todos los otros valores en los que deba incurrir el pasajero”

De lo anterior, se concluye que:

1. La tarifa no es igual a precio final, pues el primer concepto se asocia exclusivamente al pago que realiza el usuario para ser trasladado desde un punto a otro, mientras que el precio final incluye además de la tarifa, otros conceptos como lo son: tasas, cargos adicionales, impuestos, entre otros.
2. En Colombia, las aerolíneas cuentan con autonomía para fijar libremente el valor de las tarifas de sus tiquetes aéreos, encontrándose obligadas a:
i) publicarlas previamente para conocimiento de los usuarios y ii) informarlas a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil en los términos previstos por esta.

Así las cosas, esta autoridad no pudo determinar que el actuar de la aerolínea asociado a la tarifa generada a sus usuarios, haya resultado contraria a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, teniendo en cuenta, se reitera, la libertad tarifa que impera en Colombia.

Por lo anterior, no se logra establecer que existan méritos para iniciar una investigación administrativa en contra de la referida aerolínea.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto y allegando los soportes correspondientes.



Oscar Fabián Murcia Moreno

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares

Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Nathalia Andrea Osorio Gómez 