



Inicio [Transparencia](#) [Atención al ciudadano](#) [Participación](#) [Ministerio](#) [Ministro](#) [Planeación](#) [Normatividad](#) [Prensa](#)
[Héroes](#) [Transportadores](#)

Supertransporte sanciona a dos aerolíneas y abre cuatro investigaciones por presuntamente no proteger los derechos de los usuarios a la reclamación y el reembolso

[Inicio](#)

Supertransporte sanciona a dos aerolíneas y abre cuatro investigaciones por presuntamente no proteger los derechos de los usuarios a la reclamación y el reembolso

[Compartir](#) [Buscar](#)

Compartir en:



Buscar

Palabras...



- **La Superintendencia de Transporte sancionó a las aerolíneas Avianca y Wingo con 125 y 75 salarios mínimos legales mensuales vigentes, respectivamente, por no contar con canales idóneos para atender de forma oportuna y eficaz las reclamaciones de sus usuarios y, además, les ordenó que presentaran un diagnóstico del plan de atención a los usuarios que actualmente tienen implementado.**
- **La Entidad también inició investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Avianca, Copa Airlines, Fast Colombia y Latam Colombia, por infringir presuntamente las normas que regulan las condiciones en que debe realizarse el reembolso del dinero pagado por los tickets aéreos cuando los usuarios ejercen su derecho al desistimiento o el retracto**
- **Los canales de atención permiten al usuario acceder al prestador del servicio y así garantizar su derecho a la reclamación. Las peticiones, quejas y reclamos sobre reembolsos representan más del 40% de las denuncias recibidas por la SuperTransporte en el modo aéreo.**

Bogotá, D.C, 26 de agosto de 2022. (@Supertransporte). Por no tener a disposición de los usuarios canales de atención suficientes para solventar de forma oportuna sus solicitudes o reclamaciones, la Superintendencia de Transporte sancionó a las aerolíneas Avianca y Wingo, con multas de 125 y 75 salarios mínimos mensuales, respectivamente, equivalentes a \$113.565.750 y \$68.139.450.

Así mismo, se inició investigación mediante pliego de cargos en contra de Avianca, Copa Airlines, Fast Colombia y Latam Colombia, por infringir presuntamente las normas sobre el reembolso del dinero pagado por los viajeros, cuando optan por desistir o retractarse.

Para el Superintendente de Transporte, Wilmer Salazar Arias “*el ejercicio del derecho a presentar reclamaciones respetuosas resulta fundamental para la efectividad de todos los derechos de los usuarios, en la medida que facilita la interacción entre estos y los empresarios, en búsqueda de la idoneidad y calidad del servicio. Es importante hacer un llamado a los empresarios del sector para que respeten los derechos de los usuarios, especialmente, los términos y condiciones en los que se debe realizar el reembolso del valor pagado, cuando el consumidor decide desistir o retractarse. Por supuesto, también es muy importante que los usuarios cumplan con sus deberes, pues, solo así, podrán exigir derechos.*”

Las sanciones

Hable con nosotros

Mediante el desarrollo de las investigaciones a la reclamación es fundamental en todo materializar a los usuarios los demás de obligación de implementar un sistema de o reclamos y obtener una pronta solución a los pasajeros canales de atención suficientes reclamaciones de aquellos.

Luego de surtir la etapa de pruebas y establecer que los usuarios se vieron afectados no lograron respuesta a su solicitud ni las indicaciones suministradas, en algunos casos

De esta forma se concluyó que, si bien la capacidad para solucionar de fondo, los que acudían a los mismos.

Debido a lo anterior, la Dirección de Investigación mediante Resoluciones No. 3644 y 3643 Aerorepública S.A - Compañía Colombiana

S.A y/o Wingo, previa valoración de las 75 salarios mínimos mensuales vigentes respectivamente.

Estas investigaciones iniciaron en 2021, telefónicas y virtuales, lo cual no permitió pues algunos no tuvieron forma de acceder a las investigaciones administrativas correspondientes diciembre de 2020, para el caso de Wingo de la investigación se evidenció que los telefónicas, así como la ausencia de recursos en algunos casos, acudieron a la red social

La orden

Así mismo se les ordenó a las sociedades ejecutoria del acto administrativo presentando manera detallada los canales y horarios de mejora implementadas, los parámetros como el número de reclamos recibidos

Sobre este tema, se efectuó una verificación desde la Superintendencia de transporte en relación con la operatividad de las líneas de atención al cliente de 6 aerolíneas (Avianca, Latam, Fast, Wingo, EasyFly, Wingo y Satena) entre el 12 y 17 de enero de 2022, cuando se realizaron alrededor de 30 llamadas a cada una de las empresas, en diferentes días y horarios. Allí se buscó monitorear el número de accesos a efectivos a los Call Center (IVR) y el tiempo promedio de atención con un agente. Los resultados fueron satisfactorios, encontrando que en el 85,5% de los casos, la llamada avanza hasta el asesor, en aproximadamente 08:05 minutos.

Asimismo, se encontró que, en su mayoría, las aerolíneas han implementado soluciones alternativas como la devolución de llamada, el anuncio del turno de espera o líneas de WhatsApp.

curso

Contra las decisiones de sanción procede el recurso de reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, y el de apelación, ante la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.

Las investigaciones

De acuerdo con los informes consolidados y difundidos a la ciudadanía sobre las reclamaciones del sector aéreo, se evidenció que el reembolso es el motivo de inconformidad más frecuente en los usuarios de este modo, pues representa más del 40% de las denuncias recibidas en la Entidad, por lo tanto, en marzo de 2022 la Dirección de

Buen día, ¿cómo está? Soy el Chatbot del Ministerio de Transporte y estoy aquí para ayudarlo(a).

Si desea hablar con un agente humano, dígamelo en cualquier momento.

Puedo prestarle ayuda con alguno de los siguientes temas:

hace 9 minutos

En Ruta a Mi Casa Ya

Línea de Crédito Transporte Responde

Otros temas

Mi pregunta no se encuentra entre estos temas

Tramites PQRS

Escriba su mensaje



Hable con nosotros

inició la averiguación preliminar, formuló las solicitudes de información realizadas desde el 2020 al 2022 de más de 100 personas.

Al cotejar las respuestas de las empresas se encontró que gran parte de las solicitudes desistieron o se retractaron de la compra. Como los usuarios no habrían obtenido los servicios, en otros casos lo obtuvieron por valores de mercado. La Superintendencia administrativa en contra de las aerolíneas para obtener el reembolso del dinero que pagan, pero no obtiene respuesta.

Particularmente, no se estaría realizando el calendario previsto tanto el numeral 3.10.2.14 del artículo 47 del Estatuto del Consumidor como las tasas e impuestos, cuando se trata de los artículos 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de tales Reglamentos.

Fueron imputados cuatro cargos por el incumplimiento del reembolso de la tarifa por desistimiento y la inmediatez del reembolso.

Posibles Sanciones

En caso de ser encontradas responsables, las empresas podrán hacer acreedoras por los incumplimientos de Colombia y el Estatuto del Consumidor, con sanciones mínimas mensuales vigentes y/o de 5.9 veces los valores correspondientes.

Recurso

Contra las resoluciones de inicio de investigación, se procede recurso alguno, de acuerdo con el artículo 130, se garantizarán los principios del debido proceso y los procedimientos sancionatorios iniciados.

Canales de Atención

La Superintendencia de Transporte es un organismo que ofrece distintos canales de atención para recibir las solicitudes de empresarios y usuarios del sector, a través del correo vur@supertransporte.gov.co, la línea gratuita 018000915615, un chat virtual disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en la página web www.supertransporte.gov.co, #767 opción 3 y, Usuario Avisa a través de la línea de WhatsApp 3185946666. Así mismo, de manera presencial en la Diagonal 25g No 95ª-85 Piso 1 Centro Empresarial Buró 25.

Buen día, ¿cómo está? Soy el Chatbot del Ministerio de Transporte y estoy aquí para ayudarlo(a).

Si desea hablar con un agente humano, dígame en cualquier momento.

Puedo prestarle ayuda con alguno de los siguientes temas:

hace 9 minutos

En Ruta a Mi Casa Ya

Línea de Crédito Transporte Responde

Otros temas

Mi pregunta no se encuentra entre estos temas

Tramites PQRS

Escriba su mensaje



Hable con nosotros



Superintender

Buen día, ¿cómo está? Soy el Chatbot del Ministerio de Transporte y estoy aquí para ayudarlo(a).

Si desea hablar con un agente humano, dígame en cualquier momento.

Puedo prestarle ayuda con alguno de los siguientes temas:

hace 9 minutos

En Ruta a Mi Casa Ya

Línea de Crédito Transporte Responde

Otros temas

Mi pregunta no se encuentra entre estos temas

Tramites PQRS

Escriba su mensaje



MINISTERIO DE TRANSPORTE

- Presidencia
- Vicepresidencia
- MinJusticia
- MinDefensa
- Cancillería
- MinInterior
- MinHacienda
- MinMinas
- MinComercio
- MinAgricultura
- MinTransporte
- MinTrabajo
- MinAmbiente
- MinTIC
- MinCultura
- MinEdu
- MinViv
- MinSal

Activos Institucionales

Servicios al ciudadano

Observatorio de Transporte de Carga por Carretera (OTCC)
 RNDC
 Correo Institucional
 Orfeo

Ansemitra
 Manual de señalización
 Plan Vial Regional
 Peajes Electrónicos
 Gestor de Proyectos de Infraestructura (GP)

Directorio Funcionarios MT
 Participación ciudadana
 Peticiones, quejas y reclamos
 Biblioteca

Hora Legal
 Glosario
 Estándares
 Correo Notificaciones

Hable con nosotros

Sice TAC Plan Nacional de Vi
Portal Logístico de Colombia Integración Regiona
SINC
SIRTPC

Certificaciones de calidad Políticas de priva

Última fecha de a

Buen día, ¿cómo está? Soy el Chatbot del Ministerio de Transporte y estoy aquí para ayudarlo(a).

Si desea hablar con un agente humano, dígamelo en cualquier momento.

Puedo prestarle ayuda con alguno de los siguientes temas:

hace 9 minutos

En Ruta a Mi Casa Ya

Línea de Crédito Transporte Responde

Otros temas

Mi pregunta no se encuentra entre estos temas

Tramites PQRS

Escriba su mensaje



Ministerio de

Teléfono de atención

(+57 60 1 3240800)

Línea gratuita 01 8000

Línea de Transporte

01 8000

Chat en



orte

24 # 60 - 50 Piso 9

Comercial Gran Estación II

Bogotá, D.C - Colombia)

Horario de Atención: 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Solo atención presencial por agendamiento

<https://bit.ly/3AjYqyH>

Hable con nosotros

Buen día, ¿cómo está? Soy el Chatbot del Ministerio de Transporte y estoy aquí para ayudarlo(a).

Si desea hablar con un agente humano, dígame en cualquier momento.

Puedo prestarle ayuda con alguno de los siguientes temas:

hace 9 minutos

En Ruta a Mi Casa Ya

Línea de Crédito Transporte Responde

Otros temas

Mi pregunta no se encuentra entre estos temas

Tramites PQRS

Escriba su mensaje

