

## Supertransporte multó a Interjet por no proteger a los usuarios

**P12-13**

Supertransporte multó a Interjet por no acatar órdenes sobre derechos del usuario\_ **P12-13**

# Supertransporte multó

BOGOTÁ

En Colombia las aerolíneas se encuentran obligadas a informar a sus usuarios sobre la operación de la aerolínea; la disponibilidad de sus vuelos y los canales habilitados para poner una queja o reclamo.

Pese a esta obligación, hay aerolíneas que parecen no estar cumpliendo con lo establecido. Por ejemplo, *Interjet* completa más de 60 denuncias de usuarios que indican la complejidad de contactar con la compañía para conocer datos de sus vuelos, cambios de itinerario, información sobre reembolsos e información en general, razón por la que la *Superintendencia de Transporte* ordenó a la aerolínea crear canales de PQR.

Pese a este fallo, la aerolínea continuó mostrando ineficiencias en la protección de los derechos de sus usuarios y esa es la razón por la que la entidad le impuso una multa de \$219 millones a la sociedad ABC Aerolíneas S.A. de C.V. (*Interjet*), por no acatar las órdenes impartidas mediante Resolución No 9755 de noviembre de 2020.

Estas órdenes buscaban validar la protección de los derechos de los consumidores y velar por la continua prestación del servicio de transporte aéreo por parte de esta aerolínea.

El fallo se dio tras recibir denuncias de ciudadanos indicando la dificultad de contactar con la aerolínea y posteriormente, vencido el término otorgado para el acatamiento de cada una de las medidas, y previa solicitud de explicaciones a la compañía (lo cual tampoco fue atendido) la *Supertransporte* procedió a imponer

64

**DENUNCIAS**  
DE PASAJEROS QUE NO  
TENÍAN INFORMACIÓN  
TENÍA INTERJET.



Síguenos en:  
[www.asuntoslegales.com.co](http://www.asuntoslegales.com.co)  
Para más información sobre sanciones a las aerolíneas.

una multa ante su renuencia en el cumplimiento de la medida administrativa.

“Desde la *Superintendencia de Transporte* estamos oyendo permanentemente a los usuarios de los distintos modos de transporte, y emitiremos las órdenes y requerimientos que haga falta para asegurar el cumplimiento de los derechos de los usuarios. Por eso, en casos en donde se emiten órdenes administrativas que no se realizan, acudimos a medidas más drásticas, buscando que las compañías presten un servicio idóneo y de calidad, acorde a lo que esperan y necesitan los colombianos”, manifestó el superintendente de *Transporte*, **Camilo Pabón Almanza**.

## ASÍ FUE EL PROCESO

En noviembre de 2020, la *Superintendencia de Transporte* impartió una serie de órdenes a la sociedad ABC Aerolíneas S.A. de C.V. (*Interjet*) mediante la resolución No 9755, luego de recibir una serie de denuncias de usuarios sobre problemas accediendo

## INTERJET EN CIFRAS

Quejas marzo a  
diciembre 2020

326

Sanciones  
2021

1



Inició  
operaciones  
en 2006

Aerolínea  
de México

Atiende  
**55 destinos**



2019 perdía  
**\$516 millones**

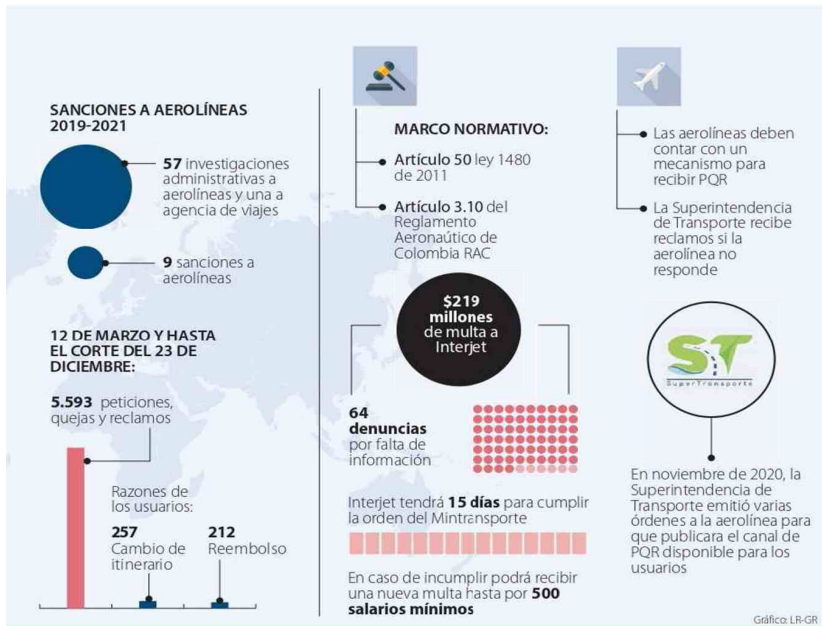
Fuente: Supertransporte

do a información de vuelos, cambios de itinerarios y reembolsos, entre otros. Estas órdenes consistían en:

-Emitir y difundir un comunicado de prensa en donde indique a los usuarios los canales y horarios de los que dispone la aerolínea para recibir y atender de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios.

-Presentar e implementar un plan de atención a usuarios.

# a la empresa Interjet



-Allegar a la Superintendencia el Sistema de Atención a Usuarios que tienen en los aeropuertos donde opera en Colombia.

Vencido el término otorgado para el acatamiento de cada una de las medidas, y previa solicitud de explicaciones a la aerolínea, en donde se indagó sobre los motivos de su desacato y que tampoco fue atendido; se procedió a imponerle una multa.

Esto no implica que la aerolínea se haya relevado del cumplimiento de la medida administrativa,

por lo que se le concedió el término de 15 días hábiles a partir del día siguiente a la notificación del acto administrativo que la sancionó, para que acredite el cumplimiento de lo ordenado, so pena de hacerse acreedora a la imposición de otra multa por su renuencia.

En caso de que la aerolínea incumpla el nuevo plazo otorgado por la Supertransporte, podría hacerse acreedora de una nueva multa hasta por 500 sa-

larios mínimos legales mensuales vigentes.

Contra la decisión de multa impuesta a la aerolínea proceden los recursos de reposición y apelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Se explicó que se garantizarán los principios del debido proceso y el derecho de defensa, y se precisa que el proce-



Camilo Pabón Almanza  
Superintendente de Transporte

*“En los casos en donde se emiten órdenes desde la Supertransporte, que no se realizan, acudimos a medidas más drásticas para que se preste un servicio idóneo.”*



Dionisio De La Cruz Camargo  
Asociado de Archila Abogados

*“Las aerolíneas deben contar con un mecanismo para recibir PQR ya sea en los aeropuertos o en su página web y que sea posible su seguimiento, o puede ser sancionada.”*

## ANTECEDENTES

Tras denuncias de pasajeros por falta de información, en noviembre de 2020, la Supertransporte ordenó a Interjet, emitir y difundir un comunicado de prensa en donde indique a los usuarios los canales y horarios de los que dispone la aerolínea para recibir y atender de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios; presentar e implementar un plan de atención a pasajeros y dar a conocer su Sistema de Atención a Usuarios.

dimiento sancionatorio iniciado se realizará de conformidad con lo establecido en la ley.

## SOMETIMIENTO A CONTROL

En ejercicio de sus competencias de supervisión subjetiva, la Superintendencia de Transporte viene recaudando elementos probatorios y adelantando diferentes actividades que pueden dar como resultado la orden de sometimiento a control de la sucursal en Colombia de la sociedad extranjera ABC Aerolíneas S.A. de C.V. - Interjet.

Explicaron que en este escenario “se limitaría la enajenación o venta de sus bienes, se podrían promover planes de mejoramiento frente a situaciones críticas de orden económico, administrativo, contable o jurídico, remover los administradores de la empresa, o incluso, convocar a un proceso de insolvencia ante la Super-sociedades”.

Según Dionisio de la Cruz Camargo, asociado de Archila Abogados y docente del Externado de Colombia, las aerolíneas deben contar con un mecanismo para recibir PQR ya sea en los aeropuertos o en su web y que sea posible su seguimiento. “Si la aerolínea no cumple con esos deberes puede ser sancionada. Así mismo, el pasajero puede solicitar que se le de la información y exigir que se le reciba la PQR”.

Según el abogado Daniel Monroy, investigador en Derecho económico, las aerolíneas tienen esa obligación por la Ley 1480, que es la norma general de protección al consumidor y la segunda, el RAC 3 que trae obligaciones específicas, como por ejemplo la información de cómo deben ejercer el derecho de retracto de los usuarios.

VALENTINA ACOSTA FONSECA  
@LetrasEnElatico  
#SanciónInterjet