

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/35-NE/25
25/08/15

**TRIGÉSIMO QUINTA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS
POLÍTICOS, ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/35)**

(Lima, Perú, 26 y 27 de agosto de 2015)

**Cuestión 1 del
Orden del día:**

Transporte y Política Aérea

**Cuestión 1.2 del
Orden del día:**

Protección al Usuario del Servicio de Transporte Aéreo

(Nota de estudio presentada por Colombia)

Introducción

1. A fin de contextualizar el tema, es preciso ilustrar que en Colombia existen dos autoridades con competencias para conocer de asuntos de protección al consumidor. Así las cosas el régimen de protección a los usuarios del servicio de transporte aéreo está a cargo de la Autoridad Aeronáutica, quien ostenta una facultad de tipo administrativa en virtud de la cual puede sancionar a las aerolíneas por las infracciones que cometan y que estén debidamente tipificadas en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en su régimen sancionatorio.

2. Por su parte, la Superintendencia de Industria y Comercio, tiene a su cargo el régimen de protección al consumidor de los otros sectores y, posee una facultad jurisdiccional en virtud de la cual los afectados pueden recurrir a dicha entidad en busca de resarcimiento de perjuicios.

3. Adicional a lo anterior el régimen de protección al consumidor contempla el retracto, figura que no estaba regulada en las disposiciones aeronáuticas dado que solo preveía el desistimiento y el reembolso. Esta situación generó discrepancias, razón por la cual la Autoridad Aeronáutica reguló dicha figura de manera tal que se ajuste al negocio aeronáutico y cumpla la finalidad de proteger al usuario generando unas condiciones de equilibrio con la industria.

Desarrollo

4. Que es el derecho al retracto? Es el derecho a arrepentirse por una compra realizada por medios no tradicionales, está enfocada al momento de la compra.

5. Dicho de otra forma consiste en que en los contratos de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen por los mecanismos de ventas que establece el Decreto 1499 de 2014, como son las ventas que utilizan métodos no tradicionales y ventas a distancia se entenderá pactado dicho derecho en favor del quien adquiere el boleto aéreo.

6. Para que el retracto opere se requiere unas condiciones especiales:

- a. El adquirente del boleto, deberá ejercer dicho derecho dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra del boleto adquirido.
- b. Que dicho ejercicio se realice con una antelación igual o mayor a 8 días calendarios a la fecha prevista para la ejecución del contrato de transporte aéreo, requisito aplicable para trayectos nacionales. En relación con trayectos internacionales, dicho ejercicio del retracto deberá realizarse con una antelación igual o mayor a 15 días a la fecha prevista para el vuelo. Se aclara que dichos días se entienden calendario y no días hábiles.
- c. El retracto es aplicable a todas las diversas gamas tarifarias.
- d. La aerolínea podrá hacer una retención al pasajero que se retracte y será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

7. En qué se diferencia el retracto del desistimiento? Es importante aclarar que, la figura del retracto difiere del concepto de desistimiento en el sentido que la primera tiene la finalidad de que el pasajero se deshaga de la relación contractual celebrada con la línea aérea, y que dicha relación contractual podría causarle a éste algún daño imprevisto. Por otro lado, el desistimiento, se da cuando el pasajero desea no realizar el viaje, esto es que, interrumpe anticipadamente la ejecución del contrato.

8. Así mismo, la diferencia entre una y otra radica en que la oportunidad para el ejercicio del derecho, en el retracto los términos para su efectividad son perentorios pues requiere que el pasajero informe a la línea aérea con máximo 48 horas corrientes posteriores a la compra, mientras que el ejercicio del derecho al desistimiento se circunscribe a las 24 horas anteriores a la iniciación del itinerario.

9. El retracto aplica para todas las gamas tarifarias, el desistimiento no aplica a las tarifas promocionales.

10. En el desistimiento el transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado. el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos:

11. Se invita al grupo de expertos a tomar nota de la información compartida por Colombia respecto de las recientes medidas que robustecen la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo.

12. Revisar la viabilidad de incorporar medidas similares en sus regulaciones internas.