

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el artículo 1782 y 1856 del Código de Comercio, el 5 numeral del artículo 10 y los numerales 4 y 14 del artículo 9 del Decreto 260 de 2004 y

CONSIDERANDO:

Que los artículos 78 y 334 de la Constitución Política de Colombia, establecen la obligación del Estado de intervenir en la regulación, control y vigilancia de la calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, en este caso específico a los usuarios del transporte aéreo en Colombia.

Que de conformidad con el artículo 68 de la Ley 336 de 1996, el transporte aéreo es un servicio público esencial, condición que implica que el Estado debe garantizar su continua, eficiente y adecuada prestación en condiciones seguras, objetivas y equitativas, como consecuencia del respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales.

Que tal y como lo ha reconocido la Corte Constitucional en sentencia T - 987 de 2012, la intervención estatal en materia de transporte tiene por objeto *“garantizar la seguridad, eficiencia y calidad del servicio prestado, a través de la fijación de condiciones técnicas que permitan cumplir con esas condiciones”,* y está dirigida también a *“asegurar el acceso objetivo y equitativo de las personas a las prestaciones propias del servicio público correspondiente”.*

Que en referencia tanto a la función de garantizar eficiencia, seguridad y calidad como a la de asegurar el acceso de las personas a las prestaciones de dicho servicio, la Corte Constitucional en la misma sentencia ha indicado que *“tanto una y otra función debe ser sometida al escrutinio estatal, a través de la inspección, vigilancia y control de la actividad por parte de un organismo jurídicamente investido de la competencia para ello. En el caso particular del transporte aéreo, esta función la ejerce la Aerocivil, a partir de las regulaciones previstas en los RAC”.*

Que en la misma sentencia se ha definido los Reglamentos Aeronáuticos como aquellos que *“configuran la regulación particular y concreta del transporte aéreo en Colombia, son actos administrativos que determinan las obligaciones específicas de cada uno de los sujetos involucrados en la prestación y uso de ese servicio público.”*

Que en forma expresa el artículo 1782 del Código de Comercio atribuye a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en su calidad de Autoridad Aeronáutica, la función de expedir los Reglamentos Aeronáuticos.

Que el crecimiento exponencial de la aviación comercial colombiana durante los últimos años y, el consecuente aumento en el número de pasajeros transportados ha implicado un desarrollo inusitado de las actividades de promoción y la acentuación de la competencia entre las aerolíneas, al mismo tiempo que una mayor necesidad de protección para los pasajeros y usuarios.

Que la dinámica de precios, la simplificación de los procesos para comprometer sillas en los diferentes vuelos, la insuficiente información sobre las transacciones, así como la consecuente problemática derivada del pago como condición de reserva, hace que los pasajeros en ocasiones puedan incurrir en errores en los procesos de reserva o compra de tiquetes o requerir cambios en la reserva, así como consideraciones especiales en relación con la forma en que se contratan ciertos servicios a través de diferentes canales de comercialización.

Que el artículo 1878 del Código de Comercio prevé el desistimiento como derecho del pasajero respecto de la compra de tiquetes aéreos en los siguientes términos: *“En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, las empresas de transporte público podrán fijar porcentajes de reducción en la devolución del valor del pasaje, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la autoridad aeronáutica.”*

Que igualmente la legislación colombiana, siguiendo la tendencia internacional ha previsto esquemas de protección al consumidor que lo facultan para retractarse de los contratos de provisión de bienes o servicios perfeccionados a través de mecanismos no tradicionales y no presenciales como los *call centers* y las plataformas de internet. Para estos efectos, se ha previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, un plazo calculado a partir de la compra, dentro del cual se permite al consumidor reevaluar su decisión y revertirla sin necesidad de oponer ninguna motivación particular.

Que, conforme lo dispone el artículo 5 del Decreto 260 de 2004 *“por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - Aerocivil y se dictan otras disposiciones”*, dentro de las funciones de la Entidad está la de *“7. Promover e implementar estrategias de mercadeo y comercialización que propendan por el desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de los servicios del sector aéreo y aeroportuario”*; así como la de *“8. Desarrollar, interpretar y aplicar en todos sus aspectos las normas sobre aviación civil y transporte aéreo y ejercer vigilancia sobre su cumplimiento.”*

Que en ejercicio de las referidas facultades, y bajo el reconocimiento de la necesidad de garantizar la vigencia de los derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo, la Aeronáutica Civil considera necesario que se brinde oportunidad razonable al pasajero, aun con posterioridad a la decisión de compra, para que en los casos en que la transacción la realiza a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia proceda a retractarse de la misma, sin perjuicio de la posibilidad general que tienen de desistir del viaje, independientemente de la forma en que adquiera el servicio. En ambos eventos, sin que esto le genere penalidades desproporcionadas.

Que en aras de garantizar el derecho de acceso a la información de los usuarios del servicio de transporte y la transparencia en las transacciones, la Aeronáutica Civil considera necesario que las empresas o aerolíneas les suministren al pasajero información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los términos, condiciones y derechos que les asisten en la reserva y compra de tiquetes a través de ventas a distancia o métodos o canales no tradicionales. De la misma manera se ha considerado justificado imponer a las empresas o aerolíneas que faciliten sus plataformas web para operaciones de venta de tiquetes la necesidad de garantizar un mecanismo de doble click o autorización redundante por parte del pasajero que termina un proceso de compra.

Que para la Autoridad Aeronáutica resulta necesario prever dentro de las condiciones para el desistimiento reglas concretas que al tiempo que garantizan el ejercicio de los derechos del pasajero, atienden a las particularidades de servicio de transporte aéreo, atendiendo a la posibilidad que tiene la Autoridad Aeronáutica de fijar reglas especiales. De la misma manera, se considera fundamental brindar claridad tanto a los agentes económicos que intervienen en la cadena del servicio de transporte aéreo (agencias y aerolíneas), como a los usuarios respecto de las condiciones particulares en que pueden retractarse de las compras de tiquetes promocionales a través de métodos no tradicionales o a distancia.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Modificar el numeral 3.10.1.1. del RAC 3 (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia), el cual quedará como sigue:

“3.10.1.1. Información.

La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre.

Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero.

Durante la solicitud de la reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportador o la agencia de viajes le informe sobre:

a. Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas.

b. Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables en caso de existir y de las condiciones de reembolso.

c. El valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.

d. Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.

e. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.

f. Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.

g. Las normas legales o reglamentarias, internas o internacionales, según el caso, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.

h. Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportador o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarla. La anterior información deberá estar contenida entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el tiquete y en el Manual de Pasajes de la aerolínea, o mediante un vínculo o link que permita descargarla cuando se trate de pasajes electrónicos.

3.10.1.1.1. Deber especial de información ventas por internet o a distancia.

Las aerolíneas habilitadas para prestar el servicio público de transporte aéreo, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, información suficiente y clara, sobre las condiciones en que los pasajeros pueden presentar desistimiento o retracto a la compra efectuada en los términos previstos en el numeral

3.10.1.8. del RAC. En particular, se deberá hacer especial énfasis en las condiciones para el ejercicio de los referidos derechos.”

ARTÍCULO SEGUNDO. Modificar el numeral 3.10.1.8. del RAC 3 (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia), el cual quedará como sigue:

“3.10.1.8. Facultades del pasajero para ejercer el desistimiento o retracto.

3.10.1.8.1. Desistimiento.

En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral.

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.

Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.

En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tiquete, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.

La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta

(30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

3.10.1.8.2. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete.

El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:

El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.

El retracto solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.

La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. 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.

Las sumas establecidas en el presente numeral, serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su

disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

Parágrafo primero. *El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria.*

Parágrafo segundo. *El vendedor deberá informar al consumidor en forma previa a la adquisición del servicio, el derecho de retracto y las condiciones para ejercerlo, al tenor de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 1480 de 2011 y el 3.10.1.1.1. del presente reglamento.,”*

ARTÍCULO TERCERO. Modificar el numeral 3.10.1.11 del RAC 3 (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia), el cual quedará como sigue:

“3.10.1.11. Cumplimiento de promociones.

El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas.

A los efectos de esta norma, se consideran programas de viajero frecuente, los ofrecidos por las aerolíneas como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dicha aerolínea o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de tiquetes para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen. Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras y sus tarifas aéreas debidamente registradas, debiendo cumplirse a cabalidad con lo anunciado.

Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas, hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una

doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center. Previo a la segunda aceptación se debe garantizar que al adquirente del tiquete se ha informado acerca de el valor total de el (los) tiquete (s) elegido (s) incluido tasas e impuestos a que haya lugar, la ruta (lugar de origen y destino), clase, fechas y horas concretas del vuelo, valor total de las deducciones en caso de ejercer las facultades consagradas en el artículo 3.10.1.8, así como las eventuales condiciones para realizar cambio de tiquete.

Parágrafo: Las aerolíneas y agencias, para la implementación del sistema de doble aceptación (doble click) tendrán un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir de la vigencia de la presente resolución”.

ARTÍCULO CUARTO. Los demás numerales del RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, continuarán vigentes.

ARTÍCULO QUINTO. Las disposiciones adoptadas con la presente resolución, no generan ninguna diferencia con respecto a los estándares internacionales contenidos en los anexos de la OACI, en consecuencia no dan lugar a notificación alguna ante el Consejo de dicho Organismo.

ARTÍCULO SEXTO. Previa su publicación en el Diario Oficial, incorpórense las presentes disposiciones en la versión oficial de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia publicada en la Página web www.aerocivil.gov.co.

ARTÍCULO SÉPTIMO. La presente Resolución rige desde el momento de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los

GUSTAVO ALBERTO LENIS STEFFENS

Director General

SANTIAGO VALDERRAMA PEREZ
Secretario General

Proyectó: Juan M. Villamizar Ortega / Jefe Normas Aeronáuticas (A)
Revisó y Aprobó: Eduardo Enrique Tovar Añez / Jefe Oficina de Transporte Aéreo