



CIRCULAR EXTERNA No.

000012

Fecha

29 NOV. 2011

PARA: CONCESIONARIOS Y EMPRESAS DE TRANSPORTE AEREO DE PASAJEROS.

DE: SUPERINTENDENTE DE PUERTOS Y TRANSPORTE

ASUNTO: Difusión derechos y deberes de los usuarios y prestadores del Servicio Público de Transporte Aéreo. Resolución 4498/2001 de la Aerocivil.

Teniendo en cuenta la necesidad de los usuarios del transporte aéreo de estar informados acerca de sus derechos y deberes, ésta Superintendencia estima necesario que los Concesionarios y Empresas de Transporte Aéreo de Pasajeros efectúen la difusión de los derechos y deberes de los usuarios y de los prestadores del servicio de transporte aéreo en los siguientes términos:

1. Los Concesionarios Aeroportuarios deberán confeccionar y ubicar en los sitios de Check in y chek out de los aeropuertos de servicio público a su cargo, por lo menos 1 pendón de 1.5m de altura y de 50cm de ancho por cada punto de chequeo; donde se enuncien los capítulos y apartes de la Resolución 4498 de 2001 según listado anexo, así como los números telefónicos de sus líneas de atención al usuario y las direcciones de sus páginas web. (Numeral 6 Decreto 2741 de 2001).
2. Las aerolíneas deberán darle cumplimiento al numeral 3.10.45. de la resolución 4498 de 2001, sobre la difusión de los derechos y deberes de los usuarios y prestadores del servicio público de transporte aéreo.
3. De igual manera, deberán dar cumplimiento a la Resolución 163 de 2001 de la Supertransporte por la cual se ordena la incorporación del distintivo o emblema "vigilado por Supertransporte", en las piezas publicitarias y otros documentos que emitan todas las personas naturales o jurídicas vigiladas.
4. Así mismo, deberán mantener en buen estado, y reponer cuando se requiera, los pendones enunciados en la presente circular.
5. En las páginas web de los Concesionarios Aeroportuarios y aerolíneas, deberá de establecerse un link para la difusión de los derechos y deberes de los usuarios y prestadores del servicio público de transporte, previstos en la Resolución 4498 citada.

La presente Circular comenzará a regir a partir de su publicación, y quiénes a fecha 16 de Diciembre de 2011, no cumplan con lo estipulado anteriormente, se les aplicarán las Actuaciones Administrativas a que haya lugar.

Atentamente,

JUAN MIGUEL DURAN PRIETO
Superintendente de Puertos y Transporte

Proyecto: Hermes Castro. Coordinador Grupo de Vigilancia e Inspección.

Revisó: Nelson Miguel Jaime Olaya. Jefe Oficina Jurídica.

Luz A. Guerrero – Asesora del Despacho.

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE:

Calle 63 No. 9 A-45. Pisos 2 y 3 Chapinero PBX: 3526700 – Bogotá D.C. www.supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano 01 8000 915615



APARTES DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AERONAUTICOS COLOMBIANOS (RAC), RESOLUCIÓN 4498 DE 2001 DE LA AEROCIVIL.

A. DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR FRENTE AL TRANSPORTE

1. Ser tratado con dignidad y respeto. (3.10.2.6)
2. Que se informe sobre demoras y cambios (3.10.2.7)
3. Recibir anuncios de seguridad (3.10.2.8)

Compensaciones al pasajero (3.10.2.13.2)

En el evento en que sea imputable al transportador una de las siguientes causales, éste compensará al pasajero así:

a) Demora en la iniciación del vuelo

- a. Cuando la demora sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), un refrigerio y una comunicación telefónica -que no exceda de tres (3) minutos.
- b. Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), se deberá proporcionar al pasajero alimentos, según la hora.
- c. Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, literal f) de este numeral. Cuando esta demora sobrepase de las 10: 00 PM (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje y gastos de traslado.

b) Interrupción del transporte. En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje,

c) Cancelación. En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, previas consideraciones legales, se le sufragarán los gastos de hospedaje y transporte. Si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previas consideraciones legales.

d) Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa, previas consideraciones legales, el transportador deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea. El transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea.



e) Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea.

f) Compensación adicional. La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma equivalente mínimo al 25% del valor del trayecto, en los siguientes casos:

- Sobreventa, mediando acuerdo directo con el pasajero cuando éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
- Demora superior a seis (6) horas, por causas imputables al transportador.

SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO (3.10.4)

Todas las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público deberán disponer en cada aeropuerto donde operen, de un Sistema de Atención al Usuario a través del cual deberán recibir y atender, de manera inmediata y personal, las quejas, reclamos o sugerencias.

El Sistema de Atención funcionará durante las horas en las cuales la empresa tenga vuelos, al menos desde una hora antes del primer vuelo y una después del último del día. **(3.10.4.2)**

B) DERECHO DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR FRENTE AL EQUIPAJE

Compensaciones por pérdida, retraso, saqueo o daño de equipajes. (3.10.3.5). En el supuesto de pérdida, retraso, saqueo o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en el Código de Comercio, para el transporte aéreo interno y en los Convenios del Sistema Varsovia/29- La Haya /55 o aquellos que los sustituyan, para el transporte aéreo internacional.

Si el equipaje no llegara en el mismo vuelo del pasajero, el transportador deberá entregarlo de manera que su propietario pueda verificar su estado. **(3.10.3.5.1).**

QUEJAS Y RECLAMOS

- ANTE EL PRESTADOR O TRANSPORTADOR
- ANTE LA AEROCIVIL
- VÍA JUDICIAL EN DEMANDA