

PASOS CONCRETOS Y CORRECTOS PARA PROTEGER LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO

23 DE SEPTIEMBRE
DE 2020



El transporte aéreo fue uno de los más impactados por las medidas establecidas en diferentes países para mitigar la propagación del COVID-19, lo que afectó de manera directa a los pasajeros. Por eso, el pasado 4 de junio, en el marco de la Conferencia de la Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), **la ONU hizo un llamado a los diferentes gobiernos para que protegieran los derechos de los usuarios del transporte aéreo.**

Dentro de sus comentarios, el organismo internacional les pidió a los países **tener en cuenta cuatro frentes de protección para los pasajeros.** Ya en su fuero interno, cada nación podía evaluar si las medidas tomadas durante la pandemia habían estado encaminadas a lograr esta protección, o no.

En cuanto a Colombia, vemos que nuestro país ha estado activo para proteger de la mejor forma los derechos de los usuarios. Veamos: **La primera línea de trabajo definida por la ONU fue entregar información precisa y accesible a los usuarios sobre cuáles eran sus derechos**, sobre todo frente a la cancelación de vuelos.

Respecto a esto, el 18 de junio de este año la Superintendencia de Transporte y la Superintendencia de Industria y Comercio sacaron un documento conjunto de “preguntas frecuentes del transporte aéreo durante la contingencia del Covid-19”, identificando 11 preguntas para que los usuarios conocieran sus derechos en medio de la pandemia.

Además, la Supertransporte puso a disposición de los usuarios un curso e-learning gratuito, donde la entidad explica a los usuarios los derechos y deberes frente al transporte aéreo, que complementan varias publicaciones hechas en el mismo sentido.

El segundo frente era diseñar esquemas de vouchers o similares con las aerolíneas, siempre respetando los derechos de los usuarios. En ese sentido, en los decretos legislativos 482 y 557 de 2020, el Gobierno Nacional previó que cuando se ejerciera el derecho de retracto, el desistimiento u otra circunstancia que diera lugar a reembolso, las aerolíneas podrían realizar dicho reembolso en servicios de la misma empresa, no necesariamente en dinero.

El tercer postulado de la ONU hacía referencia a **aplicar la ley cuando se evidenciaran prácticas abusivas contra los usuarios**. Frente a esto, entre mayo y agosto de este año la Supertransporte ha adelantado acciones administrativas frente a presuntas infracciones de los derechos de los consumidores.

Entre ellas podemos mencionar el inicio de investigación contra una agencia de viajes relacionada con publicidad engañosa de vuelos humanitarios (res. 6615/20), y otra relacionada con restricciones presuntamente abusivas para el uso de los vouchers.



entregados a los usuarios (res. 7500/20). También se tomó una medida administrativa relacionada con la revelación de información sobre restricciones de orden público para la venta de tiquetes (res. 6309/20).

Finalmente, la UNCTAD **pidió a los países implementar esquemas de resolución de conflictos, previendo la cantidad de disputas y reclamaciones** que vendrían de parte de los usuarios contra las aerolíneas.

En este punto, la Superintendencia de Transporte, junto con la Superintendencia de Industria y Comercio, expedieron el pasado 18 de junio un documento conjunto con el ABC de competencias de las dos autoridades, para que los usuarios supieran cómo ejercer sus derechos y resolver sus conflictos, incluyendo mecanismos en línea, en caso que deseen reclamar contra una empresa de transporte aéreo.

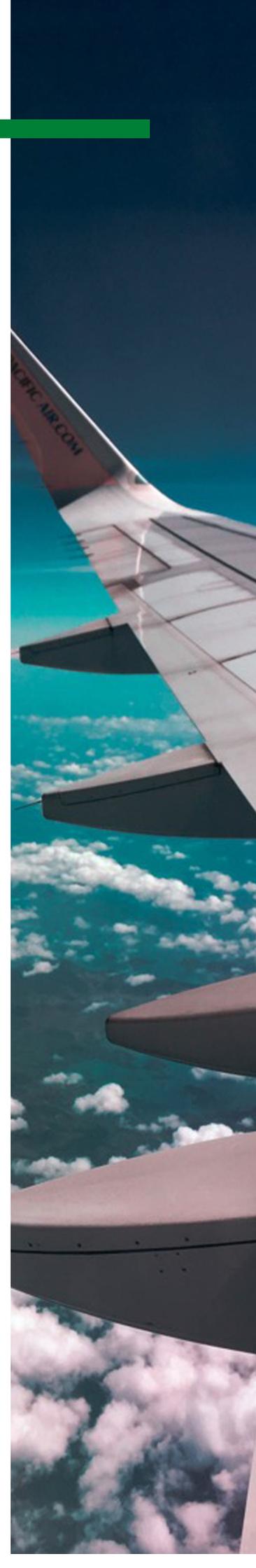
Para apoyar este último punto, **nuestra entidad trabaja actualmente con 10 universidades del país para**

que sus consultorios jurídicos tengan la capacidad de asesorar a los usuarios de transporte aéreo, cuando sus servicios sean requeridos por estos.

A lo largo de este periodo de pandemia, la Superintendencia de Transporte ha estado atenta para brindar apoyo a los usuarios del transporte aéreo. Y así lo han reconocido los ciudadanos, pues durante estos meses **hemos recibido más de 1.500 PQRs relacionadas con el modo aéreo, de las cuales un 70 % tienen que ver con reembolsos.**

El compromiso de la entidad sigue firme, en especial en estos momentos en que el transporte aéreo empieza a retomar sus actividades. Los colombianos tienen la seguridad que la Superintendencia de Transporte continuará aplicando la legislación de protección del consumidor, así como las mejores prácticas internacionales, para proteger a los usuarios del transporte aéreo durante la pandemia.

Camilo Pabón Almanza,
Superintendente de Transporte



RED FORBES

Pasos concretos y correctos para proteger los usuarios del transporte aéreo

El Superintendente de Transporte explica cuáles son las reglas con las que Colombia jugará en materia de transporte aéreo para responder al requisito internacional.

Publicado hace 2 meses on 23/09/2020

Por **colaboradores**



Ver artículo en: <https://bit.ly/37BKJhV>