



La movilidad
es de todos

Mintransporte



**DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO**

Superintendencia de Transporte
República de Colombia

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO

◦ Introducción	Pág. 3
1. Derechos de los usuarios antes de viajar	Pág. 4
◦ Derechos durante el proceso de compra	Pág. 4
1.1. Derecho a recibir información	Pág. 4
1.2. Derecho al transporte de menores	Pág. 5
1.3. Derecho a transportar mascotas	Pág. 6
1.4. Derechos en las ofertas o promociones	Pág. 7
1.5. Derecho a la expedición del ticket	Pág. 7
◦ Derechos después de la compra del ticket	Pág. 8
1.6. Derecho a la corrección de datos personales	Pág. 8
1.7. Derecho al retracto y al desistimiento	Pág. 9
1.8. Derecho a recibir información sobre cambios que afecten su reserva	Pág. 10
2. Derechos de los usuarios durante el viaje	Pág. 11
◦ Derechos durante la presentación en el aeropuerto	Pág. 11
2.1. Derecho a la expedición del pase de abordar	Pág. 11
2.2. Derecho al transporte del equipaje	Pág. 12
◦ Derechos durante el embarque	Pág. 13
2.3. Derecho a que se le informe el momento de abordar	Pág. 13
2.4. Derecho a desistir del viaje	Pág. 13
2.5. Derecho a la prelación en el embarque	Pág. 13
2.6. Derecho a la devolución del precio del ticket	Pág. 14
2.7. Derecho a ser compensado cuando la causa sea imputable a la aerolínea	Pág. 14
◦ Derechos durante el vuelo	Pág. 17
2.8. Derecho a solicitar información relativa al viaje	Pág. 17
2.9. Derecho a recibir auxilio y cuidados	Pág. 17
3. Derechos de los usuarios después de viajar	Pág. 18
3.1. Derecho a llegar al lugar de destino	Pág. 18
3.2. Derecho a la devolución del equipaje	Pág. 18
3.3. Derecho a ser compensado en caso de retraso del equipaje	Pág. 18
4. Derecho a la reclamación	Pág. 19
◦ ¿Dónde presentar una queja ante la Superintendencia de Transporte?	Pág. 21
◦ Plazos para reclamar por las fallas en el transporte del equipaje	Pág. 23
5. Deberes de los usuarios antes de viajar	Pág. 25
◦ Deberes durante el proceso de compra	Pág. 25
5.1. Debe suministrar información	Pág. 25
5.2. Debe Informar las condiciones de salud especial	Pág. 25
5.3. Debe Informar si llevará consigo una mascota o algún elemento de difícil manejo o con alguna restricción	Pág. 25
5.4. Debe avisar a la aerolínea si decide no abordar el trayecto de regreso o el trayecto de conexión	Pág. 25
5.5. Debe cancelar la reserva con antelación	Pág. 26
6. Deberes de los usuarios durante el viaje	Pág. 26
◦ Deberes durante la presentación en aeropuerto	Pág. 26
6.1. Debe presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la aerolínea	Pág. 26
6.2. Ingresar a las salas de embarque	Pág. 26
6.3. Debe identificarse y presentar sus documentos de viaje	Pág. 27
6.4. Debe registrar su equipaje de bodega antes del embarque	Pág. 28
6.5. Debe pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje	Pág. 28
6.6. No deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso y tamaño impidan su transporte seguro	Pág. 28
6.7. No deberá llevar en la cabina de pasajeros animales o mascotas	Pág. 28
◦ Conclusiones	Pág. 29
◦ Glosario	Pág. 30



Introducción

Conscientes que los usuarios merecen protección especial debido a su relación asimétrica con el empresario, y en ejercicio de nuestras funciones de vigilancia preventiva, nos tomamos a la tarea elaborar esta herramienta que permite divulgar y promocionar las normas que regulan los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo de una manera amigable, sencilla y efectiva, características que le permitirán convertirse en un documento de consulta de todos los actores de la prestación del servicio en sus diferentes etapas.

Estamos convencidos que la forma en que los derechos se hacen efectivos, es a partir de su conocimiento por parte de los ciudadanos, y que los empresarios se apropien de su protección como mecanismo de competitividad. Es por esto, que en conmemoración del día del consumidor del año 2020, como Superintendencia de Transporte a través de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte ponemos a disposición de los usuarios y empresarios, la Cartilla de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Transporte Aéreo, con el objetivo de promover la protección de los derechos y fomentar el conocimiento de los deberes que les asisten.

Esperamos que el contenido de este documento incentive las buenas prácticas en el uso y prestación del servicio público de transporte aéreo de pasajeros, con el fin de aumentar la efectividad en las dinámicas del sector.



1. DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTES DE VIAJAR



◉ Derechos durante el proceso de Compra

1.1. Derecho a recibir información:

Antes de viajar, usted tiene derecho a recibir información por parte del transportador, agencia de viajes o intermediarios respecto de:

- ◉ Disponibilidad de vuelos.
- ◉ Características y condiciones del servicio.

Por ejemplo: Tipo de trayecto (si es directo o tiene escalas, así como la identificación del lugar y hora previstas para ellas), y el tiempo de antelación para chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida.

GATE ↑



- ◉ Tarifas disponibles, su vigencia y condiciones.
- ◉ El valor de cada uno de los tiquetes que usted adquiera, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida, cargos sobrecargos o cualquier otro sobrecosto autorizado).



- ◉ Tipo o capacidad de la aeronave.
- ◉ Los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.
- ◉ Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido.
- ◉ Las condiciones generales del contrato de transporte.

¡Recuerde!

Revisar la información suministrada por el transportador o intermediario respecto de las condiciones de la tarifa. Muchas de ellas incluyen restricciones como:

- ⦿ La exclusión del derecho a desistir del viaje antes de su iniciación.
- ⦿ Las condiciones para realizar cambios de tiquetes.
- ⦿ Las vigencias de los tiquetes.
- ⦿ Las condiciones del equipaje permitido para el vuelo.

1.2. Derecho al transporte de menores:



- ⦿ **Vuelos nacionales:** Los menores de 2 años no pagarán tarifa siempre y cuando viajen en brazos y no ocupen silla. Sin embargo, si usted va a adquirir un tiquete para un niño o niña mayor de 2 años y menor de 12, la tarifa deberá corresponder máximo a 2/3 de la tarifa del adulto acompañante y tendrá derecho a ocupar un asiento.
- ⦿ **Vuelos internacionales:** Por cada niño menor de 2 años, se le cobrará una tarifa máxima equivalente al 10% del precio total pagado por el adulto acompañante. Lo anterior siempre que la reserva del menor se haga junto con la del adulto.

Tenga en cuenta que estos beneficios no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales.

Los pasajeros menores podrán viajar sin la compañía de sus padres, representante legal o un adulto responsable autorizado por aquellos, recomendados a la aerolínea, en cumplimiento de las condiciones señaladas por ésta, e indicando los datos personales de la persona autorizada para recibirlos en el lugar de destino.

La aerolínea podrá cobrar cargos adicionales (deben ser de público conocimiento) en caso de requerirse la asignación de personal adicional para la custodia del menor o cualquier cuidado que implique costos para ella.

¡Importante!

El transporte de menores sin adulto acompañante es un servicio especial, que no prestan todas las aerolíneas ¡Consulte previamente!

1.3. Derecho a transportar mascotas:

El pasajero interesado en llevar consigo una mascota, deberá informar a la aerolínea, con una antelación no inferior a 48 horas a la salida del vuelo, para que pueda asegurar la disponibilidad de cupo en el avión. El usuario podrá llevar:

Perros y gatos domésticos pequeños, con edad mínima de 8 semanas, que no representen ningún riesgo o molestia.



- El animal deberá viajar en una jaula, guacal, o contenedor flexible o maleable y con bozal, en caso de ser requerido por la aerolínea.
- El peso total del animal y su guacal no podrá ser superior a 10 kg.
- El contenedor deberá ubicarlo debajo del asiento inmediatamente delante del suyo y no podrá obstaculizar la movilización de tripulantes o pasajeros.



Perros lazarillos de personas invidentes o con alguna limitación visual, animales de guía entrenados, o que proporcionen soporte emocional a personas cuya limitación esté relacionada con la salud mental.

- Cuando la discapacidad no sea evidente se deberá acreditar mediante un exámen médico, psiquiátrico o psicológico.



Los animales que no cumplan con las anteriores condiciones, deberán viajar en las bodegas de carga, con sujeción a la disponibilidad de espacio y a la observancia de las condiciones de seguridad.

El pasajero deberá dar cumplimiento a todos los requerimientos en materia de salubridad e higiene formulados por las autoridades, así como portar el certificado de vacunación (vuelos nacionales) y salud (vuelos internacionales), suscrito por un veterinario.

¡No olvide! Revisar los requisitos de admisión o tránsito de la mascota en el país y el aeropuerto de destino o conexión.

Para más información consulte la guía para el transporte de animales y mascotas:

<https://cutt.ly/MUtpWtl>



1.4. Derechos en las ofertas o promociones:

El usuario tiene derecho a ser informado de todas las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas anunciadas. Las aerolíneas deberán informar al pasajero de forma real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, lo siguiente:

- Las condiciones de modo y lugar o cualquier otro requisito que se requiera para hacerla efectiva (Por ejemplo, las sillas disponibles en la promoción).
- La vigencia de la promoción u oferta (condiciones de tiempo).
- Cuando se trate de comercio electrónico, las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, el plazo para comunicarlo a la aerolínea y las consecuencias de su ejercicio.

1.4.1. Fidelización o Viajero Frecuente:

¿Sabe qué es un programa de fidelización o viajero frecuente?

Es aquel que puede ser ofrecido por una aerolínea o intermediario para estimular la permanencia de sus clientes. Permitirá acumular millas por viajes o por el uso de otros servicios (previamente definidos), para que sean redimidas en tiquetes para viajes posteriores, en rutas específicas o en otros servicios que ofrezca la aerolínea.



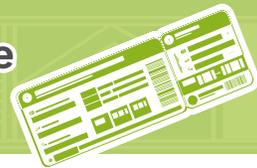
1.5. Derecho a la expedición del tiquete:

En el momento en que realice exitosamente la reserva de su vuelo, usted tendrá derecho a que se le expida en medio físico o electrónico el correspondiente tiquete en los términos acordados.

- **Si el tiquete se expide en físico:** Deberá contener las características y condiciones del servicio contratado en letra clara, tamaño legible, en idioma Castellano (cuando sea expedido en Colombia) y en un color de tinta que haga contraste con el del papel.
- **Si el tiquete se expide por vía electrónica:** Las características y condiciones del servicio contratado (texto del contrato de transporte aéreo) deberán ser puestas a su disposición mediante un vínculo o link de fácil acceso (visible al momento de la expedición del tiquete) que pueda ser descargado.



⦿ Derechos después de la compra del tiquete



1.6. Derecho a la corrección de datos personales:

- ⦿ Aplica en los casos en donde haya errores en la información personal incluida en el tiquete.
- ⦿ Deberá solicitar la corrección a la aerolínea o agencia de viajes una vez note dicho error y esta deberá proceder a su corrección inmediata.
- ⦿ Podrá generar un pago adicional, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.



¡Recuerde! La corrección de datos en ningún caso podrá implicar un cambio de pasajero.



1.7. Derecho al retracto y al desistimiento:

El transportador, agencia de viajes o intermediarios, deberán informar de manera completa, suficiente y clara sobre las condiciones para ejercer el derecho a retractarse o desistir.

¿En qué consiste el derecho al retracto y al desistimiento?

Son facultades de los usuarios para deshacer su compra.

1.7.1. Derecho a retractarse:

- **Métodos de compra en que procede:**
Para aquellas compras donde el usuario no tiene contacto directo con el productor o proveedor del servicio, ventas a través de métodos no tradicionales (en el lugar de residencia, de trabajo o fuera del establecimiento de comercio) o a distancia (por internet, correo electrónico, call center o catálogo.)
- **Tiempo para ejercerlo:**
El pasajero deberá informar a la aerolínea o a la agencia de viajes dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra, siempre que no lo haya adquirido con una antelación menor y el servicio no haya comenzado a ejecutarse.
- **Tarifas para las que aplica:**
Tenga en cuenta que el retracto procede respecto de cualquier tipo de tarifa, incluyendo las promocionales.

1.7.2. Derecho a desistir:

- **Métodos de compra en que procede:**
Aplica para las compras de tiquetes realizadas a través de cualquier método.
- **Tiempo para ejercerlo:**
El pasajero deberá informar a la aerolínea o a la agencia de viajes, mínimo 24 horas antes del inicio del vuelo.
- **Tarifas para las que aplica:**
Tenga en cuenta que esta facultad no aplica cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplican las condiciones que informe.



En ambos casos usted tendrá **derecho al reembolso**. La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete deberá hacer la devolución del dinero en un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la comunicación del desistimiento o el retracto.



En caso de desistimiento, el transportador podrá retener el porcentaje pactado, que no podrá ser superior al 10% de la tarifa pagada sin incluir tasas, impuestos y tarifa administrativa.



¡Recuerde! Revisar la información aportada por el transportador o agencia de viajes respecto de las condiciones de la tarifa. Muchas de ellas incluyen restricciones en cuanto a cancelaciones y reembolsos por tratarse de ofertas o promociones.

Durante la emergencia del Covid-19: El reembolso como consecuencia del ejercicio de los derechos de retracto o desistimiento, se podrán realizar durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, en servicios prestados por la misma aerolínea o agencia de viajes.

1.8. Derecho a recibir información sobre cambios que afecten su reserva:

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva, el pasajero tendrá derecho a que se le informen los cambios por parte de la aerolínea o la agencia de viajes (si esta última hubiese tenido conocimiento).

- Por el medio más expedito posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.)
- A más tardar con 24 horas de antelación al vuelo.

Los cambios repentinos e imprevistos ocurridos con menos de 24 horas de antelación al vuelo, deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad.



2. DERECHOS DE LOS USUARIOS DURANTE EL VIAJE



○ Derechos durante la presentación en el aeropuerto

2.1. Derecho a la expedición del pase de abordar:

Tan pronto como la aerolínea verifique la reserva y los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.), el pasajero tendrá derecho a que se le expida el pase de abordar o autorización para embarcar, que podrá ser física o electrónica.

El pasabordo deberá contener:

1. La hora prevista de salida.
2. El muelle o sala.
3. Las condiciones para el embarque.



Tenga en cuenta que si hay pérdida o destrucción total del pase de abordar, usted tendrá derecho a la expedición de uno nuevo.

¡Importante!

Algunas aerolíneas contemplan políticas de expedición de pasabordo que suponen costos adicionales por la impresión o que exigen al usuario que lo presente en formato físico. En estos casos las aerolíneas tienen el deber de informar de manera clara, oportuna y veraz dicha información. A los usuarios les asiste el deber de consultar dichas políticas para evitar contratiempos.



2.2. Derecho al transporte del equipaje:

El usuario tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que previamente le haya informado el transportador:

- El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajero, cuando por su peso, características y tamaño sea factible transportarlo en el portaequipaje de la aeronave.
- El equipaje puede ser transportado como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave.

En caso de que haga entrega de equipaje de bodega a la aerolínea, el pasajero tendrá derecho a que se le entregue constancia de entrega o bag-tag, que deberá indicar:

1. Número de piezas.
2. Peso.
3. Destino.

¡Recuerde!

- Equipaje de mano u objetos de mano, son aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados en la parte superior o inferior de los asientos.
- Le recomendamos consultar si el equipaje de mano genera costos adicionales, ya que algunas tarifas tienen restricciones.
- Los elementos prohibidos o peligrosos podrán ser decomisados por las autoridades, sin perjuicio de las sanciones a las que haya lugar.



En relación con el equipaje usted tendrá derecho a:

- Recibir información (en el contrato de transporte impreso en el ticket o en el vínculo/link que contiene la información) respecto de todas las condiciones que regulan el transporte de su equipaje.
- Recibir el equipaje en el estado en que fue entregado.
- Ser reparado por pérdida, retraso, saqueo o daño del equipaje facturado.

Si pasado 1 mes a partir de la llegada del equipaje usted no ha acudido a retirarlo, la aerolínea deberá remitirle una comunicación para solicitar el retiro del equipaje.

¡Recuerde! Los objetos de valor como dinero y joyas deberán ser transportados como equipaje de mano o entregados a la aerolínea previa declaración de su valor.

○ Derechos durante el embarque



2.3. Derecho a que se le informe el momento de abordar.

Así como las instrucciones pertinentes para que se dirija a los puntos de acceso al avión.

2.4. Derecho a desistir del viaje.

Cuando su vuelo en conexión con una misma aerolínea tuviere alguna demora que le impidiera llegar con antelación suficiente al punto de conexión. Sin ninguna penalidad.

2.5. Derecho a la prelación en el embarque.

Cuando se trate de un pasajero que requiera asistencia especial por tener alguna limitación, ser un adulto mayor, niño menor de 5 años o por encontrarse en estado de embarazo, junto con sus acompañantes, en caso de ser necesario.

GATE ↑



Tenga en cuenta que en ningún caso podrá negarse la admisión al avión en razón a su raza, afinidad política, religión o género.

¡Recuerde!

Revisar si su condición especial amerita el cumplimiento de requisitos para que le sea prestado el servicio, tales como: certificaciones médicas acerca de su aptitud para el viaje, asistencia de un médico o persona idónea que lo asista a su costa durante el viaje, pago de cargos adicionales, etc.



2.6. Derecho a la devolución del precio del tiquete:

Puede ocurrir cuando se presenten demoras en el inicio del viaje por razones naturales o meteorológicas que pongan en riesgo la seguridad del vuelo y el transportador decida no prestar el servicio.

Si el viaje ya hubiere iniciado y el servicio se interrumpe, usted mantendrá el derecho a ser transportado hasta su destino junto con su equipaje.

El transportador asumirá los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.

Usted podrá optar por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.



2.7. Derecho a ser compensado cuando la causa sea imputable a la aerolínea:

A través de las compensaciones se busca aliviar y resarcir las molestias o perjuicios que se pudieren ocasionar al pasajero por hechos como demoras, cancelaciones, sobreventa o interrupciones cuya causa sea atribuible a la aerolínea, en caso contrario, no existirá la obligación de compensar al usuario.

Las compensaciones también serán aplicables a los vuelos en tránsito o conexión, siempre que se trate del mismo transportador o este operado bajo acuerdos de cooperación entre aerolíneas.

2.7.1. Demoras:



- **Mayor de 1 hora e inferior a 3:** Se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de 3 minutos.



- **Mayor a 3 horas e inferior a 5:** Además de lo anterior, se entregarán los alimentos respectivos según la hora (desayuno, almuerzo o cena), bien sean suministrados por la aerolínea directamente o a través de bonos.



- **Mayor a 5 horas:** Además de lo anterior, una compensación adicional equivalente mínimo al 30 % del valor del trayecto, pagadera en efectivo o la forma que usted autorice expresamente (tiquetes, bonos para tiquetes, millas, etc.)

Si el vuelo sale antes de 6 horas, contadas desde el momento previsto para la salida del vuelo original, no habrá lugar a la compensación adicional del 30 %.

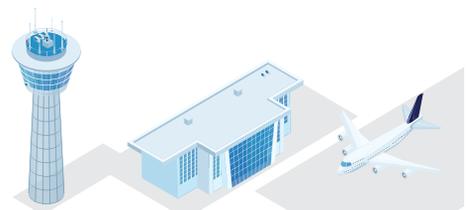


- **Mayor a 5 horas y cuando sobrepase de las 10:00 p.m.:** Además de lo anterior, deberá proporcionarle hospedaje, en caso de que no se encuentre en su lugar de residencia, así como los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje (y viceversa).

Este último se entregará a menos que usted acepte voluntariamente prolongar la espera cuando se prevea que el vuelo saldrá dentro de un plazo razonable.

2.7.2. Cancelaciones:

- Si el pasajero es transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, tendrá derecho a una compensación según el tiempo de espera hasta que salga el otro vuelo (aplican las compensaciones de demora).



- Si la aerolínea decide cancelar el vuelo, porque el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, y no reintegre el precio del pasaje:



- El pasajero tendrá derecho a gastos de hospedaje, si no se encuentra en su residencia. Así como los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje.
- Además, tendrá derecho a la compensación adicional de mínimo el 30 % del valor del trayecto, pagadera en efectivo o la forma en que el pasajero autorice expresamente (tiquetes, bonos para tiquetes, millas, etc.).

2.7.3. Sobreventa:

- El pasajero debe ser transportado a su destino en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta, así como recibir una compensación equivalente al 30 % del valor de trayecto en efectivo, a menos que acepte expresamente otra cosa.

En caso de no disponer de un vuelo en las condiciones anunciadas, el transportador deberá gestionar por su cuenta, el embarque en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible, sin cobrar ningún excedente si el nuevo cupo tiene una tarifa superior.

¡Tenga en cuenta! En caso de llegar a un acuerdo de compensación con la aerolínea para no embarcar su vuelo, se entenderá que no existe sobreventa.

2.7.4. Interrupciones:

Una interrupción se produce cuando el viaje hubiere iniciado y este sea suspendido por cualquier causa.

El pasajero podrá optar por la devolución del precio del tramo no cubierto, o ser compensado por la demora hasta la reanudación de viaje.

o Derechos durante el vuelo



2.8. Derecho a solicitar información relativa al viaje. Será brindada en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

2.9. Derecho a recibir auxilio y cuidados. En caso de sufrir lesiones o enfermedades súbitas durante el vuelo por parte de los operadores del mismo.

Tenga en cuenta que el suministro de alimentos y bebidas no se considera un deber del transportador, sin embargo sí será responsable por los daños a la salud derivados directamente de su mal estado de conservación o condiciones higiénicas, cuando sean consumidos a bordo.





3. DERECHOS DE LOS USUARIOS DESPUÉS DE VIAJAR



3.1. Derecho a llegar al lugar de destino. Los usuarios tienen derecho a llegar a su lugar de destino, sanos y salvos y sin ningún contratiempo.

Esto implica que tienen derecho a llegar a la hora informada por la aerolínea o por la agencia de viajes, salvo los casos de demora donde las causas no sean imputables al transportador.

3.2. Derecho a la devolución del equipaje. El transporte de equipaje facturado implica que la aerolínea debe entregarlo al usuario en el estado en que lo recibió. Se presume fue entregado en buenas condiciones, salvo constancia en contrario.

3.3. Derecho a ser compensado en caso de retraso del equipaje:

En eventos de retraso del equipaje, la aerolínea deberá entregar al pasajero:

- Gastos mínimos o suministro de elementos de aseo personal.
- Costos de traslados, si el equipaje no llega o llega en otro vuelo, de modo que implique espera o traslado a un aeropuerto para su reclamación.
- Prendas de vestir o una suma no inferior al 20 % del valor del trayecto por cada día de retraso, siempre y cuando la demora del equipaje fuera superior a 24 horas.



4. DERECHO A LA RECLAMACIÓN

◉ Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido:

4.1. Derecho a formular petición, queja o reclamo ante la aerolínea o el agente intermediario. El transportador o intermediario procederá a un eventual arreglo directo a través de mecanismos de conciliación o transacción. La petición, queja o reclamo se presentará a través de los medios dispuestos para tal fin y podrá realizarse de manera verbal o escrita.



Usted tiene derecho a que se le informe (dentro de los 5 días siguientes) el número de radicado o código de asignación y el tiempo máximo de respuesta de su petición, queja o reclamo.

4.2. Derecho a formular queja ante la Superintendencia de Transporte. Para que adelante las actuaciones administrativas a lugar, en relación con la protección del usuario del servicio público de transporte aéreo.

La Superintendencia de Transporte podrá ejercer funciones de inspección, vigilancia y control respecto de las compañías de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que operan en Colombia, para garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios del servicio.



i

Al formular una queja usted está poniendo en conocimiento un hecho que considera ha incumplido la normatividad. Sin embargo, a través de esta no podrá solicitar ningún tipo de devolución o indemnización puesto que la Delegatura para la Protección a Usuarios del Sector Transporte no está investida de funciones judiciales y sus actuaciones persiguen la protección de los derechos de los usuarios, como grupo de personas, es decir, el interés general.

4.3. Derecho a acudir a la vía judicial para solicitar las indemnizaciones pertinentes (demanda).

Estas facultades se encuentran en cabeza de los jueces de la república y excepcionalmente de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de otras Superintendencias. Por esta razón, podrá dirigirse ante el juez o Superintendencia respectiva e interponer una acción de protección al consumidor, que persigue la protección de su derecho particular, esto es, una indemnización, garantía del servicio o la devolución del dinero.

Por ejemplo: Si usted adquirió e hizo uso de un servicio de transporte aéreo y su equipaje no llega su lugar de destino, deberá elevar una solicitud a la aerolínea para que le indique qué sucedió. En caso de pérdida, el transportador deberá repararlo con una suma equivalente al valor de las cosas entregadas para su transporte, el que deberá ser igual al valor declarado o probado.

En el evento que el transportador no quiera dar cumplimiento al deber de repararlo, usted podrá acudir ante un juez o la autoridad administrativa con funciones jurisdiccionales para que mediante una sentencia obligue a la aerolínea a reparar el daño causado, allegando constancia de la reclamación directa realizada.

¿Dónde presentar una queja ante la Superintendencia de Transporte?



El usuario, de manera verbal o escrita podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas o denuncias a través de los siguientes canales:

1. Virtual

- **Página web de la Superintendencia de Transporte:**
<https://www.supertransporte.gov.co/>, en donde se podrá radicar y verificar el estado de su PQR.
- **A través del correo electrónico:**
 - ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.



2. Telefónico

- **A través del Call Center de la SuperTransporte:**
018000 915 615, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. – sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

3. Presencial

- **En Bogotá:** Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC). Diagonal 25 G # 95 A - 85 Bogotá D.C. Atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
- **En el resto del país:** En nuestras oficinas regionales, consulte la más cercana en el pie de página del portal web www.supertransporte.gov.co.

Asimismo, le informamos que la Superintendencia de Transporte ha dispuesto **personal de atención al usuario** en los principales aeropuertos del país para brindar información a tiempo e intermediar aquellas circunstancias que se le presenten a los usuarios respecto de su servicio.

Nuestros servidores brindarán orientación a los usuarios en caso de presentar circunstancias que impidan o dificulten la prestación del servicio por parte de las empresas transportadoras. También estarán dispuestos a recibir sus PQRD.

Para realizar la presentación de la PQRD, es necesario que indique sus datos personales y de contacto para comunicarle la respuesta. En este sentido, no olvide mencionar:

- ◉ Nombre del usuario.
- ◉ Cédula de ciudadanía.
- ◉ Dirección física o electrónica (e-mail) para notificaciones.
- ◉ Teléfono de contacto.



¡Recuerde!

Relatar de forma precisa y clara los hechos que fundamentan su queja, petición o reclamo y, si cuenta con los soportes físicos, documentales o fotográficos que respaldan los hechos objeto de la PQRD, alléguelos. Esta es información valiosa para el efectivo ejercicio de sus funciones por parte de la Superintendencia.





○ Plazos para reclamar por las fallas en el transporte del equipaje

1. Pérdida, saqueo, destrucción:

El pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente después de darse cuenta del hecho, o a más tardar, dentro de un plazo de 7 días, a partir de la fecha de su recibo, o de la fecha en que dicho equipaje debió llegar a su destino.

2. Retraso del equipaje:

El pasajero deberá realizar la protesta dentro de los 21 días siguientes de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha de entrega.

3. Pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista:

El pasajero deberá formular la reclamación en el mismo momento de entrega. Si por razones especiales es imposible que aprecie el estado del equipaje, podrá recibirlo bajo la condición de que se practique el examen dentro de los tres 3 días siguientes.

¡Recuerde!

Toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros, debe contar con un Sistema de Atención al Usuario en todos los aeropuertos, donde podrá presentar quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con la prestación del servicio.



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO



DEBERES DE

LOS USUARIOS



5. DEBERES DE LOS USUARIOS ANTES DE VIAJAR



◉ Deberes durante el proceso de compra

5.1. Debe suministrar información. Completa, precisa y veraz sobre sus datos personales a la aerolínea o al agente de viajes.



- ◉ Tenga en cuenta que, en caso de producirse cualquier cambio en su vuelo o reserva, la aerolínea usará estos datos para comunicarlo.
- ◉ En el momento de embarque, el transportador verificará su identidad de acuerdo con la documentación que presente y los datos que aparezcan en su pasabordo.

5.2. Debe Informar las condiciones de salud especial. Con mínimo 72 horas de anticipación al viaje.



- ◉ Si necesita alguna condición o dispositivo especial para el vuelo, tal como oxígeno o silla de ruedas, deberá hacer el requerimiento durante la reserva o 24 horas antes del vuelo.
- ◉ Si usted se encuentra en estado de embarazo, no deberá viajar por esta vía si el periodo de gestación supera las 30 semanas. De hacerlo, deberá suscribir y presentar al transportador certificación médica de aptitud para el viaje, teniendo en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo. Deberá ser expedida dentro de los 10 días anteriores al vuelo.



5.3. Debe Informar si llevará consigo una mascota o algún elemento de difícil manejo o con alguna restricción. Si lleva una mascota, deberá informarlo al momento de la reserva o 48 horas antes del vuelo.

5.4. Debe avisar a la aerolínea si decide no abordar el trayecto de regreso o el trayecto de conexión, antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto o a más tardar una hora después.

De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de su cupo en el trayecto siguiente a la conexión o de regreso.

5.5. Debe cancelar la reserva con antelación. Cuando usted no vaya a utilizar la reserva, deberá cancelarla no menos de 24 horas antes del vuelo.

6. DEBERES DE LOS USUARIOS DURANTE EL VIAJE



◉ Deberes durante la presentación en el aeropuerto

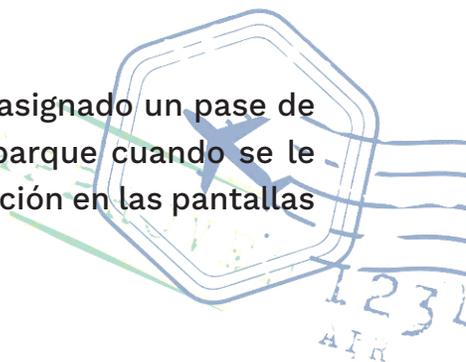
6.1. Debe presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la aerolínea. A falta de esa indicación, deberá hacerlo por lo menos 1 hora antes para vuelos nacionales y 2 horas antes para vuelos internacionales.



- ◉ Si la época de su viaje se considera de “temporada alta”, estos tiempos se duplicarán.
- ◉ Si no se presenta con la debida antelación, el transportador podrá disponer de su cupo.

6.2. Ingresar a las salas de embarque.

Una vez se haya producido el chequeo y sea asignado un pase de abordar, el pasajero deberá proceder al embarque cuando se le solicite. Consulte constantemente la información en las pantallas de las puertas de abordaje.



¡Recuerde!

Si no se presenta o se presenta tarde y no puede viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, sin embargo, la aerolínea le podrá imponer una penalidad que no deberá exceder del 10% del valor que pagó. Asimismo, el pasajero deberá pagar el excedente en caso de que el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior.

6.3. Debe identificarse y presentar sus documentos de viaje. Cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, de policía o de aduanas en los aeropuertos.

- Los documentos de identificación de pasajeros que sean ciudadanos colombianos, en vuelos nacionales, son:

1. Cédula de ciudadanía para mayores de 18 años.
2. Tarjeta de identidad para menores entre 7 y 18 años.
3. Copia del Registro Civil de Nacimiento para menores de 0 a 7 años.



Cuando el pasajero esté próximo a cumplir 7 o 18 años (edades que generan cambio de documentos), tendrá un periodo de transición de 3 meses en donde será recibida la copia del Registro Civil de Nacimiento o la Tarjeta de Identidad, respectivamente.



- Los documentos de identificación de pasajeros extranjeros, son:

1. Pasaporte.
2. Cédula de Extranjería.



Si no los presenta, la aerolínea podrá negar su embarque.

¡Tenga en cuenta! Si su viaje es internacional, infórmese previamente sobre la documentación y los visados necesarios para viajar, las exigencias sanitarias y vacunas.

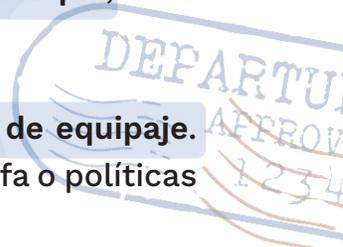
Para el ingreso o salida del territorio nacional colombiano el documento de identificación requerido es el pasaporte.

¡Recuerde!

La Política de Equipaje podrá variar dependiendo su aerolínea y el tipo de tarifa que usted hubiera adquirido. También debe tener en cuenta que, en caso de cambio de aerolínea en un mismo trayecto, podrán existir diferencias en las políticas del equipaje.



- 6.4. Debe registrar su equipaje de bodega antes del embarque, de lo contrario no podrá tomar el servicio.
- 6.5. Debe pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje. Asegúrese del peso permitido según el tipo de tarifa o políticas de la aerolínea.
- 6.6. No deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso y tamaño impidan su transporte seguro, provoquen incomodidad u obstruyan una eventual evacuación de emergencia.
- 6.7. No deberá llevar en la cabina de pasajeros animales o mascotas. Que puedan provocar riesgos para la seguridad aérea o la salubridad, o molestias a los pasajeros a bordo.



¡Recuerde!

- o Que el incumplimiento de sus deberes constituye un incumplimiento del contrato de transporte aéreo y el transportador no será responsable de los perjuicios sufridos como consecuencia del mismo. Dependiendo de la gravedad de su incumplimiento, el pasajero podrá ser inadmitido o desembarcado, y no conducido a su destino, sin que haya lugar a reembolso, y sin perjuicio de las sanciones a las que pueda haber lugar.
- o Los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, incluidos los derechos y deberes consagrados en esta cartilla, aplicarán para aquellos servicios de transporte que se presten con origen y/o destino un punto del territorio nacional.



Conclusión

Para los usuarios es importante que su viaje se produzca sin ningún contratiempo. Para esto, deben estar bien informados sobre los derechos que tienen al requerir o contratar la prestación del servicio de transporte aéreo. Asimismo, es fundamental que conozca sus deberes.

Crear conciencia de la importancia de garantizar y proteger los derechos no puede ser tarea aislada a la de promover el conocimiento de los deberes de los usuarios.

Del cumplimiento de sus deberes como usuarios dependerá, en muchas ocasiones, que el servicio pueda ser prestado en condiciones óptimas, oportunas y que la experiencia de viaje sea realmente placentera.

¡Viaje sin contratiempos!

Glosario

Para efectos de este documento tenga en cuenta las siguientes definiciones:

Avión: Aeronave provista de alas, cuya sustentación y avance son consecuencia de la acción de uno o varios motores.

Aeropuerto: Lugar donde se produce el aterrizaje y despegue de aviones, dotado de instalaciones para el control del tráfico aéreo y de servicios a los pasajeros.

Certificado médico: Documento expedido como consecuencia de un examen, que constituye evidencia aceptable de la condición psicofísica del titular.

Desembarque: Acto de salir de una aeronave después del aterrizaje.

Embarque: Acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo.

Equipaje: Artículos de propiedad personal de los pasajeros que se llevan en la aeronave mediante convenio con el transportador.

Equipaje extraviado: Equipaje involuntaria o inadvertidamente separado de los pasajeros.

Equipaje no reclamado: Equipaje que llega al aeropuerto y que ningún pasajero recoge ni reclama.

Información: Todo contenido y forma de dar a conocer las características, condiciones, restricciones, los precios, la calidad, y cualquier otra referencia relevante respecto de los servicios que se ofrezcan o pongan en circulación.

Intermediario: Aquella persona natural o jurídica que media entre el prestador del servicio de transporte y el consumidor. Las agencias de viaje son un ejemplo de intermediario.

Mercancías peligrosas: Todo objeto o sustancia que pueda constituir un riesgo para la salud, la seguridad, los bienes o el medio ambiente y que figure en la lista de mercancías peligrosas de las Instrucciones Técnicas o esté clasificado conforme a dichas Instrucciones.

Miembro de la tripulación: Persona titular de la correspondiente licencia a quien el transportador asigna obligaciones que ha de cumplir a bordo, durante el período de servicio de vuelo.

Pasajero: Persona que se encuentra a bordo de una aeronave en virtud de un contrato de transporte aéreo.

Persona con Discapacidad: Toda persona cuya movilidad se ve reducida por una incapacidad física (sensorial o de locomoción), deficiencia mental, edad, enfermedad o cualquier otra causa que sea un impedimento para el uso de los transportes cuya situación requiere atención especial adaptando a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.

Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de servicios en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el usuario. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de servicios con beneficios adicionales a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al usuario, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

Sobreventa: Es la venta por encima de la capacidad de transporte de la aerolínea.

Es una práctica permitida por la regulación colombiana, y consiste que las aerolíneas podrán sobrevender hasta el 5 % de la capacidad del vuelo en temporada alta y hasta el 10 % en temporada baja.

Cuando hay voluntarios para abandonar el vuelo, no habrá sobreventa.

Tarifa: Para el transporte Nacional, es el precio que se cobra por el transporte de pasajeros entre puntos del territorio nacional y comprende las comisiones y condiciones de pago a las agencias de viaje y en general a los intermediarios y todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio final que paga el usuario, así como cualquier beneficio significativo asociado con el transporte.

Para el transporte Internacional, se entiende por tarifa, el precio en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica que se cobra por el transporte de personas entre un punto del territorio nacional y un punto en el exterior, y comprende las comisiones y condiciones de pago a las agencias de viaje y en general a los intermediarios, y todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio que paga el usuario, así como cualquier beneficio significativo asociado con el transporte.

Tripulación: Conjunto de personas titulares de las correspondientes licencias, a quienes se le asigna obligaciones esenciales para la operación de una aeronave, durante el tiempo de vuelo.

Usuario: Es la persona que adquiere, disfruta o utiliza el servicio público de transporte aéreo para movilizarse de un lugar a otro.

Viajero: Persona, normalmente diferente de la tripulación, que se traslada de un punto a otro a bordo de una aeronave, independientemente de que exista o no contrato de transporte aéreo.

***Las definiciones aquí establecidas tienen fuente en el Reglamento Aeronáutico de Colombia 1 - RAC 1, la Ley 1480 de 2011 y la RAE.**



**La movilidad
es de todos**

Mintransporte

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO

Ángela María Orozco Gómez
Ministra de Transporte

Carmen Ligia Valderrama Rojas
Superintendente de Transporte

Adriana Del Pilar Tapiero Cáceres
**Superintendente Delegada para la Protección de
Usuarios del Sector Transporte**

Margaret Yarim Furnieles Chipagra
**Directora de Prevención, Promoción y Atención a
Usuarios del Sector Transporte**

Para mayor información accede al QR



-  Supertransporte
-  Supertransporte
-  @supertransporte
-  supertransporte_oficial

