

Estimado

Pasajero:

Lo invitamos a conocer información relevante sobre los derechos del pasajero, consagrado en el Reglamento Aeronáutico de Colombia, donde 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  
DE LO EXPUESTO RESUELVE:

MÉRITO

#### 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 aéreas 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 ticket, 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 ticket 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 ticket.

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 tickets nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tickets 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 retractor.

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”.