



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



preguntas frecuentes  
del **TRANSPORTE AÉREO**  
durante la contingencia del COVID-19

---

11 de septiembre de 2020

1

¿A qué tengo derecho como usuario frente al reembolso? He solicitado el reembolso en efectivo del 100% del valor pagado por mis tiquetes ante la aerolínea, sin embargo, la aerolínea se niega a hacerlo y me dice que me ofrece un voucher, ¿esto es legal?

---

Como usuario tiene derecho a que el prestador del servicio de transporte aéreo realice reembolsos en servicios de la empresa durante el tiempo que dure la emergencia y hasta por un año más, sin desconocer las condiciones que cada una de ellas haya establecido para dicho trámite. Por lo anterior, el usuario deberá consultar con el prestador sobre las opciones, políticas y procedimientos para realizar la solicitud.

He solicitado el reembolso en efectivo del 100% del valor pagado por mis tiquetes ante la aerolínea, sin embargo, la aerolínea se niega a hacerlo y me dice que me ofrece un voucher, ¿esto es legal?

Si. Debido a la Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el Gobierno Nacional, se expidió el Decreto 482 de 2020, que en su artículo 17 facultó a las aerolíneas para efectuar reembolsos, durante el tiempo que dure la emergencia y hasta por un año más, en servicios ofrecidos por estas mismas. No obstante, recuerde consultar las opciones, condiciones y procedimientos establecidos para ello con la empresa prestadora.



preguntas frecuentes  
del **TRANSPORTE AÉREO**  
durante la contingencia del COVID-19

## 2 Con la expedición del Decreto 482 de 2020 durante la emergencia ¿aún puedo retractarme de los tiquetes aéreos que compré por internet?

---

Sí, el derecho de retracto mantiene su vigencia y debe ser ejercido en el término máximo de 5 días hábiles contados a partir de la celebración del contrato, siempre que la prestación del servicio no comience a ejecutarse antes de 5 días.

No obstante, en virtud del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, las aerolíneas podrán, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsar a los usuarios que ejerzan el derecho de retracto no en dinero sino en servicios prestados por las mismas aerolíneas.

## 3 ¿Procede el no pago de penalidades por cambio de itinerario?

---

Si. Debido a la actual emergencia sanitaria y a su consecuente suspensión del tránsito por vía aérea, si el vuelo que requiere cambiar se encuentra afectado por esta circunstancia, podrá realizar un cambio de itinerario sin el pago de penalidad.

No obstante lo anterior, según las condiciones de nuevo itinerario o de la tarifa adquirida se pueden generar costos adicionales, como el pago de diferencia tarifaria, por ello se le invita a consultar con la aerolínea o agencia de viajes su situación particular.



preguntas frecuentes  
del **TRANSPORTE AÉREO**  
durante la contingencia del COVID-19

---

#### 4 ¿La aerolínea me canceló el vuelo, ¿debo pagar un valor adicional si elijo otra fecha para viajar

---

El cobro de costos adicionales dependerá de la tarifa que adquirió y de las condiciones del nuevo itinerario, es decir, los costos podrán variar teniendo en cuenta, por ejemplo, la temporada o el día de la semana en la que desee viajar.

El numeral 3.10.1.14.3. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia señala: “(...) Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.”

#### 5 Necesito que la aerolínea me programe inmediatamente un viaje hasta Argentina para el 21 de septiembre, ya que debo estar allá para cumplir con mis deberes académicos de manera presencial, ¿la aerolínea tiene el deber de transportarme en esa fecha?

---

Hasta tanto se defina expresamente una fecha, los vuelos internacionales solo están autorizados por razones humanitarias, de ser este su caso, deberá seguir el procedimiento dispuesto por la respectiva cancillería y Migración Colombia.

No obstante lo anterior, la apertura de este tipo de vuelos comerciales, deberá realizarse en consideración al Reglamento Sanitario Internacional y los protocolos de bioseguridad definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, de tal manera que la reactivación de la operación internacional se realizará gradualmente de conformidad con los acuerdos bilaterales que se realicen entre Colombia y los demás países, es por ello que invitamos a los usuarios a estar bien informados con la aerolínea, agencia de viajes o intermediarios.



preguntas frecuentes  
del **TRANSPORTE AÉREO**  
durante la contingencia del COVID-19

---

## 6

Deseo viajar para el segundo semestre del año ¿puedo comprar tiquetes aéreos sin arriesgarme a que estos sean modificados o cancelados por la aerolínea?

---

La prestación de servicios aéreos está condicionada a las directrices que sobre la materia emita el Gobierno Nacional. A partir del mes de julio de 2020 se realizan “pilotos” para reactivar los vuelos nacionales en coordinación entre las autoridades locales y el Ministerio del Interior, en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad aprobados por el Ministerio de Salud y de Protección Social.

En los municipios de alta afectación, con la debida autorización del Ministerio del Interior y previo concepto del Ministerio de Salud y Protección Social, los alcaldes podrán restringir las actividades áreas, de acuerdo con la variación en el comportamiento de la pandemia del Coronavirus COVID 19. Por su parte, en los municipios sin afectación, de baja y moderada afectación del Coronavirus COVID -19 no se podrán restringir dichas actividades.

En todo caso, las instrucciones y órdenes que emitan los gobernadores y alcaldes municipales y distritales en materia de orden público, deben ser previamente justificadas y comunicadas al Ministerio del Interior, y deberán ser autorizadas por dicha entidad.

Si va a realizar una compra, consulte previamente con la aerolínea, agencia de viajes o intermediario de su preferencia sobre las condiciones y posibles modificaciones que pudieran existir.



preguntas frecuentes  
del **TRANSPORTE AÉREO**  
durante la contingencia del COVID-19

---



## 7 Ya que no voy a utilizar el tiquete, ¿puedo optar por un cambio de pasajero para el mismo?

En la actualidad, no existe normatividad expresa que lo prohíba, por lo que deberá consultar con la aerolínea con la que adquirió el servicio las políticas de esta solicitud

## 8 ¿Existe algún mecanismo que me permita solucionar de manera pronta y directa mis controversias con las aerolíneas durante la emergencia?

Sí. La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con la herramienta SIC FACILITA, a través de la cual consumidores y proveedores inscritos se comunican directamente para solucionar los inconvenientes derivados de sus relaciones de consumo.

En ese sentido, los usuarios de servicios de transporte aéreo pueden acceder a dicha plataforma y reunirse en un chat con la aerolínea respectiva, en aras de proponer fórmulas de arreglo y solucionar sus controversias de manera fácil y rápida; ello, sin necesidad de acudir a instancias jurisdiccionales.

Los usuarios que deseen hacer uso de esta plataforma deben haber presentado previamente su reclamo a la aerolínea y contar con el respectivo número de radicado.



preguntas frecuentes  
del **TRANSPORTE AÉREO**  
durante la contingencia del COVID-19

9

¿De quién requiero la intervención para que ordenen a la aerolínea realizar el 100% del reembolso de mi tiquete?

---

Es necesario recordar que la Superintendencia de Transporte está provista con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios.

Si su solicitud versa únicamente sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como es la solicitud de un reembolso, le recomendamos ejercer cualquiera de las siguientes opciones:

- Dirigirse al Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición de la Superintendencia de Transporte, con el cumplimiento de los requisitos previos necesarios;
- Dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el ejercicio de las facultades jurisdiccionales o de facilitación -SIC FACILITA-, o
- A los jueces de la república.

10

No estoy satisfecho con las soluciones brindadas por la aerolínea y sus actuaciones me han causado muchos perjuicios, ¿qué puedo hacer para reclamar una indemnización?

---

Para hacer reclamaciones de carácter particular, como las solicitudes de reembolsos o las indemnizaciones de perjuicios, los usuarios de servicios de transporte aéreo pueden demandar a la aerolínea haciendo uso de la acción de protección al consumidor, mediante la cual se deciden los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor.



preguntas frecuentes  
del **TRANSPORTE AÉREO**  
durante la contingencia del COVID-19

---

Dicha acción puede ser instaurada ante los jueces de la república o ante la Superintendencia de Industria y Comercio y debe cumplir con todos los requisitos exigidos por la ley.

## 11 Si quiero demandar ante la Superintendencia de Industria y Comercio ¿qué debo hacer y qué debe contener mi demanda?

- **Reclamo Directo**

Antes de presentar la demanda, el usuario debe agotar el reclamo directo ante la aerolínea, la cual tiene un plazo de 15 días hábiles para contestar.

- **¿Necesito abogado?**

Posteriormente, el usuario debe cerciorarse si requiere o no de abogado para presentar la demanda.

### Identifique demandante y demandado

#### Escriba los datos completos:

- Nombres y apellidos
- Documentos de identificación
- Direcciones de notificación



preguntas frecuentes  
del **TRANSPORTE AÉREO**  
durante la contingencia del COVID-19



## Relacione los hechos claramente

### Relacionar claramente los hechos en los que se basa la reclamación

- Incluyendo la cuantía, mencione clara y precisamente lo que pretende que se le ordene a los demandados.



## Anexe

- Todas las pruebas que entrega
- Anexar copia de la reclamación directa hecha a la aerolínea
- **Juramento estimatorio** si solicita indemnización de perjuicios, de lo contrario la demanda será inadmitida.



preguntas frecuentes  
del **TRANSPORTE AÉREO**  
durante la contingencia del COVID-19

