



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20201340276771



04-06-2020

Bogotá D.C, 04-06-2020

Señora:

**CAMILA ANDREA ABELLA RODRÍGUEZ**

Carrera 11B No. 98-08 oficina 403

cabella@rincon-cuellar.com

Bogotá D.C

Asunto: Transporte - Derechos del Usuario en el Servicio Público de Transporte Aéreo

Respetado Señora:

En atención a la comunicación allegada a esta Cartera Ministerial a través de documento radicado con número 20203210252572 del 11 de mayo de 2020 mediante el cual consulta aspectos relacionados con el Reglamento Aeronáutico 3, esta Oficina Asesora de Jurídica se pronuncia en los siguientes términos:

### PETICIÓN

*"(...)1. Se defina desde que fecha es aplicable el artículo 17 del Decreto 482 de 2020, teniendo en cuenta la temporalidad de los Decretos mencionados y en atención a la literalidad del artículo. El cual menciona que "En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea".*

*2. Se defina si la expresión "hasta por un año más," faculta al proveedor de servicios de transporte aéreo, durante el año siguiente a la fecha en que se termine la pandemia, a reembolsar las solicitudes del derecho al retracto y desistimiento en servicios. (...)"*

### CONSIDERACIONES

Sea lo primero señalar que de conformidad con el artículo 8 del Decreto 087 del 17 de enero de 2011 modificado por el Decreto 1773 de 2018, son funciones de la oficina asesora de jurídica de éste Ministerio las siguientes:

*"8.1. Asesorar y asistir al Ministro y demás dependencias del Ministerio en la aplicación e interpretación de las normas constitucionales y legales.*

*8.7. Atender y resolver las consultas y derechos de petición relacionados con las funciones de la oficina, presentados ante el Ministerio por personas de carácter público o privado".*

Significa lo anterior que sus funciones son específicas no siendo viable entrar a analizar un caso en concreto, así las cosas, esté Despacho de acuerdo a sus funciones se referirá de manera general y en lo que le compete al tema objeto de análisis, así:





La movilidad  
es de todos

Mintransporte

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20201340276771



04-06-2020

El marco legal de la protección al usuario en el servicio público de transporte aéreo se da de la siguiente manera:

Decisión 619 de 2005 emanada por la Comunidad Andina de Naciones *“Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina”*

Los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en especial el tercero de las actividades aéreas civiles (RAC 3)

La Resolución 1582 de 2012 *“Por la cual se regula la información del usuario del sector aeronáutico y se dictan otras disposiciones”*

La Ley 1480 de 2011 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.”*

Ahora bien, antes de responder las consultas, es necesario hacer una distinción entre el derecho de retracto y el derecho de desistimiento, en su esencia.

El derecho de Desistimiento fue contemplado en la Decisión Andina 619 de 2015 la cual tiene como objeto *“establecer los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular en la Comunidad Andina”* y dentro de su ámbito de aplicación descrito en su artículo 2 menciona lo siguiente:

*“(…) Artículo 2.- La presente Decisión será aplicable a:*

- a) Los pasajeros que inicien su viaje en un aeropuerto de un País Miembro de la Comunidad Andina;*
- b) Los pasajeros que inicien su viaje en el aeropuerto de un tercer país a cargo de un transportista aéreo de un País Miembro con destino o escala a un aeropuerto de un País Miembro;*
- c) Los pasajeros que hayan sido transferidos en un aeropuerto de un País Miembro por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva, independientemente de los motivos que haya dado lugar a la transferencia; y,*
- d) Los pasajeros que posean billetes expedidos dentro de programas para usuarios habituales, billetes en compensación u otros programas comerciales.*

*Los pasajeros con billetes de cortesía o gratuitos, una vez iniciado el vuelo y que éste se interrumpa por causas atribuidas al transportista, tendrán derecho a refrigerio, a una comunicación gratuita y hospedaje, en los casos que sea necesario. (...)”*

En consecuencia es menester mencionar que estos derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular, entiéndase como servicio de transporte aéreo regular aquel que está sujeto a horarios e itinerarios prestados por una línea aérea que mantiene un servicio comercial, el servicio no regular es entonces aquel que no está sujeto a horarios e itinerarios, se da por medio de vuelos programados para situaciones especiales, como sujetos de esta decisión se menciona a los transportistas u operadores de transporte aéreo entendidos





La movilidad  
es de todos

Mintransporte

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20201340276771



04-06-2020

estos como líneas aéreas en los términos del Reglamento Aeronáutico de Colombia No. 1 (RAC 1) y a los usuarios, que son las personas que toman este servicio.

Respecto de su aplicabilidad se da en cualquiera de los 4 elementos, el primero cuando los pasajeros inician su viaje en un aeropuerto de un país miembro de la Comunidad Andina, el segundo caso cuando los pasajeros inicien su viaje en el aeropuerto de un tercer país pero a cargo de un transportista aéreo con destino o escala a un aeropuerto de un país miembro, ámbito de aplicación que es necesario explicar más a fondo pues el transportista aéreo entonces debe encontrarse en la cuarta libertad del aire, es decir tener la libertad de embarcar pasajeros, correo y carga con destino al estado al que pertenece la línea aérea.

Ahora bien, respecto de la tercera forma de aplicación refiere a los pasajeros que hayan sido transferidos en un aeropuerto de un país miembro por un transportista aéreo o por un operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva, independiente de los motivos que hayan dado lugar a la transferencia, entre ellos se puede decir que entran los pasajeros que hayan sido embarcados dentro de un código compartido (code share) que es definido por el RAC 1 de la siguiente manera:

*"(...) Contrato mediante el cual una aerolínea (la parte Operadora) permite a otra aerolínea (la parte Comercializadora) usar su código designador en un vuelo operado por la primera, de manera que ambas comercializan el inventario de sillas de dicho vuelo. La compartición de códigos puede tener lugar en una o varias rutas o en un segmento de dichas rutas, y pueden participar transportistas aéreos nacionales o extranjeros. (...)"*

La cuarta forma de aplicación es cuando los pasajeros poseen billetes expedidos dentro de programas para usuarios habituales, billetes en compensación u otros programas comerciales, es decir los tickets que hallan sido expedidos por las aerolíneas en programas de viajero frecuente.

Para ir a fondo, el derecho de desistimiento es contemplado en el artículo 12 de la Decisión Andina 619 de 2005 que a su tenor reza:

*"(...) Desistimiento del usuario. De desistir del viaje, el usuario deberá dar aviso al transportista aéreo con al menos 72 horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos, el transportista aéreo podrá retener por concepto de gastos administrativos un porcentaje del reembolso conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del 10% del valor neto del billete, salvo que se trate de tarifas promocionales o no reembolsables, de ser el caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa. (...)"*

De tal manera que el usuario para hacer uso del derecho de desistimiento aplicando la decisión 619 de 2005 respecto de vuelos internacionales deberá dar aviso a la línea aérea con al menos 72 horas de antelación a la realización del vuelo, en consecuencia el transportador aéreo podrá retener por concepto de gastos administrativos un porcentaje de del reembolso conforme a las condiciones de tarifa, este no podrá ser mayor al 10% del valor del ticket con excepción de las tarifas promocionales o no reembolsables, caso este en el que se hará conforme a las reglas que se haya pactado en la tarifa.

Documento firmado electrónicamente en el Ministerio de Transporte  
Esta es una copia auténtica del documento electrónico  
www.mintransporte.gov.co





Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20201340276771



04-06-2020

Ahora bien, es menester tener en cuenta que la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil es la encargada de realizar la política pública en materia aeronáutica y ejerciendo dicha potestad reglamentaria otorgada por el artículo 1782 del Código de Comercio emana los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), dichos reglamentos devienen directamente del Convenio sobre Aviación Civil Internacional de 7 de diciembre de 1944 que en los artículos 11, 12 de la aplicación de las reglamentaciones aéreas señalo:

Artículo 11 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional de 7 de diciembre de 1944

*"(...) A reserva de lo dispuesto en el presente Convenio, las leyes y reglamentos de un Estado contratante relativos a la entrada y salida de su territorio de las aeronaves empleadas en la navegación aérea internacional o la operación y navegación aérea de dichas aeronaves mientras se encuentren en su territorio, se aplicaran sin distinción de nacionalidad a las aeronaves de todos los estados contratantes y dichas aeronaves deberán cumplir tales leyes y reglamentos a la entrada a la salida y mientras se encuentren dentro del territorio de ese estado (...)"*

Artículo 12 íbidem

*"(...) Cada estado contratante se compromete a adoptar medidas que aseguren que todas las aeronaves que vuelen sobre su territorio o maniobren en él, así como todas las aeronaves que lleven la marca de su nacionalidad, donde quiera que se encuentren, observen las reglas y reglamentos en vigor relativos a los vuelos y maniobras de las aeronaves en tal lugar.*

*Cada estado contratante se compromete a mantener sus propios reglamentos sobre este particular conformes en todo lo posible, con los que oportunamente se establezcan en aplicación del presente convenio, sobre alta mar las reglas en vigor serán las que se establezcan de acuerdo con el presente Convenio. Cada estado contratante se compromete a asegurar que se procederá contra todas las personas que infrinjan los reglamentos aplicables. (...)"*

En el entendido de que Colombia ratifico dicho convenio el día 31 de octubre de 1947 entro a formar parte del bloque de constitucionalidad colombiano y siendo acogido mediante la Ley 12 de 7 de noviembre de 1947 señalando que se debe dar cumplimiento a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia so pena de las sanciones que interponga el estado colombiano basados en el mentado convenio con base en los reglamentos, aplicables tanto en la operación de aeronaves de matrícula extranjera como en las de aeronaves de matrícula colombiana (HK) traducidas en el alfabeto aeronáutico como Hotel Kilo, incluyendo tanto en la entrada y salida de las aeronaves como mientras las mismas se encuentran en el territorio nacional aun cuando sea en alta mar o en un vuelo por ETOPS, a su vez Colombia se comprometió a asegurar que se procederá contra todas las personas que infrinjan los reglamentos aplicables para el caso los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Ahora bien dentro de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia se encuentra el RAC 3 de las actividades aéreas civiles en donde se encuentran las reglas relativas al consumidor en el transporte aéreo así como en sus normas complementarias, dicho Reglamento Aeronáutico, señala en sus artículos 3.10.1.8.1 y 3.10.1.8.2 señala lo concerniente al derecho de desistimiento y al derecho de retracto en donde señala:





La movilidad  
es de todos

Mintransporte

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20201340276771



04-06-2020

### Artículo 3.10.1.8.1 Reglamento Aeronáutico de Colombia 3

*“(…) 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. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.*

*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 tiquete, 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 tiquete 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. (...)”*

### Artículo 3.10.1.8.2 ibídem

*“(…) 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 tiquete, de acuerdo a lo siguiente:*

*(a) Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor.*

*(c) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.*

*(d) Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí.*

*(f) 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.*

*(g) 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 retracto.*

Documento firmado electrónicamente en el Ministerio de Transporte  
Esta es una copia auténtica del documento electrónico  
www.mintransporte.gov.co





Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20201340276771



04-06-2020

(h) 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.

(i) El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y/o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

(j) El vendedor deberá informar al comprador tanto en el proceso de adquisición del servicio, como en el momento de haberse expedido el tiquete o boleto aéreo, las condiciones para ejercerlo, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.1.1 del RAC, artículo 46 de la Ley 1480 de 2011. (...)"

Respecto del desistimiento se puede observar que de acuerdo con el Reglamento Aeronáutico de Colombia se podrá realizar con 24 horas de antelación a la realización del vuelo, podrá retener al usuario el 10% de la tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa, con excepción de las tarifas promocionales las cuales se sujetaran a las reglas pactadas, bajo la autonomía de la voluntad como principio contractual y que se deberán registrar ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia, en el caso del desistimiento la aerolínea dará orden a la entidad financiera de realizar la devolución del dinero para dicha orden cuenta con 5 días siguientes a la solicitud del pasajero, y en todo caso para que se dé el proceso de devolución del dinero no se podrá exceder de 30 días a partir de la puesta en conocimiento del desistimiento.

Ahora bien respecto del retracto se puede señalar que de acuerdo con el Reglamento Aeronáutico 3 podrá ser ejercido a través de cualquier canal de atención del vendedor, aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales tales como son las ventas de tickets por internet, se deberá informar de dicho derecho en el momento de la compra del tiquete, cuando se dé el retracto, las sumas concernientes al tiquete deberán devolverse dentro de los 30 días calendario a partir de la comunicación del retracto, el pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria, pero no a otras tasas e impuestos o cualquier contribución que por materia de regulación no sean reembolsables.

Cabe resaltar que el Reglamento Aeronáutico de Colombia 3 tenía algunas disposiciones más en materia de retracto que fueron suspendidas por Auto de noviembre 28 de 2019 Consejo De Estado, Sala De Lo Contencioso Administrativo Sección Primera Rad.: 11001-03-24-000-2017-00239-00, Magistrado Ponente: Roberto Augusto Serrato Valdés.

En consecuencia lo que no se encuentre dentro de dicho reglamento se realizara conforme a la Ley 1480 de 2011 "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones." De acuerdo con el inciso 2 del artículo 2 de esta última ley que a su tenor reza:

*"(...) Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley. (...)"*





La movilidad  
es de todos

Mintransporte

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20201340276771



04-06-2020

De tal modo que el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 señaló respecto del derecho de retracto lo siguiente:

*“(…) En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.*

*El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.*

*El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.*

*Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:*

- 1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;*
- 2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;*
- 3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;*
- 4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;*
- 5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;*
- 6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;*
- 7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.*

*El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho. (…)*

Respecto del retracto entonces deberá aplicarse dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de prestación de servicios, los efectos son de resolución contractual y se debe devolver el dinero dentro de los 30 días calendario desde que se ejerza el derecho de retracto, no se podrá exceder ese término por ningún motivo.

Por otro lado, no se debe olvidar que los lineamientos de consumo, incluyendo los del servicio de transporte aéreo tienen un rango constitucional tal como lo señalo el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia que a su tenor reza:





La movilidad  
es de todos

Mintransporte

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20201340276771



04-06-2020

*"(...) La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.*

*Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.*

*El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos. (...)"*

Ahora bien, con la finalidad de responder a sus consultas 1, 2, 3, 4 y 5 el artículo 17 del Decreto 482 de 2020 "Por el cual se dictan medidas sobre la prestación del servicio público de transporte y su infraestructura, dentro del *Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica*" señala:

*"(...) En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea. (...)"*

Como se puede evidenciar el Decreto Legislativo no deroga las disposiciones del derecho de retracto si no que impone una medida transitoria pues como lo menciona el título II del mismo son medidas económicas derivadas de la declaratoria de emergencia, económica, social y ecológica, es solo dentro de este término que es aplicable el artículo 17 ibídem, por lo cual no hay una derogatoria de los artículos 3.10.1.8.1 y 3.10.1.8.2 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, pues estos derivan del Convenio Sobre Aviación Civil Internacional de Chicago de 1944 de la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO - OACI) aprobado e incorporado a la legislación mediante la Ley 12 de 1947, tampoco deroga el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 entendida esta como el estatuto del consumidor.

Sin embargo el plazo de los 30 días para el reembolso de dineros producto del retracto o desistimiento se vuelve facultativo durante el término de la emergencia económica, social y ecológica, así como la aplicación del término del artículo 17 del Decreto 482 de 2020 el cual indica que la devolución del dinero la podrá realizar durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más.

De tal manera que se puede decir que durante el término de la emergencia económica, social y ecológica se vuelve facultativa la aplicación de las reglas de reembolso en caso de desistimiento y/o retracto pero no se pueden perder de vista los principios del derecho de consumo, ahora si la situación se presenta antes o después de la emergencia sanitaria se tendrá que resolver obligatoriamente conforme a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y a la Ley 1480 de 2011 es decir dentro de los 30 días calendario so pena de las sanciones correspondientes que las normas disponen.

Por otro lado y para responder su última consulta señalo la Corte Suprema de Justicia en jurisprudencia:





La movilidad  
es de todos

Mintransporte

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20201340276771



04-06-2020

“(…) tras hacer un estudio amplio sobre el “contrato de transporte” estableció que el aéreo está concebido como un “servicio público esencial” que no puede ser suspendido en ejercicio de huelga porque con ello se hieren intereses superiores y se causan graves riesgos que comprometen seriamente la vida, la salud, la integridad y la educación etc de los asociados y ello contradice los postulados ius fundamentales dimanantes de la constitución (…)”

En consecuencia el servicio público de transporte aéreo es un servicio público esencial y por ende se debe prestar de manera regular y continua, sin embargo con ocasión de la emergencia sanitaria, ocasionada por el COVID -19 Coronavirus, las actividades aeronáuticas han sido suspendidas como es de conocimiento público excepto las de transporte aéreo de carga en virtud de la protección a los derechos fundamentales, tal como se deja ver en los decretos legislativos emanados durante la emergencia económica, ecológica y social, de ahí que se quiera garantizar la protección al usuario, pero también considerar la situación de las aerolíneas.

En los anteriores términos se absuelve de forma abstracta el objeto de consulta, concepto que se emite dentro del término de treinta (30) días hábiles, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, y tiene el alcance de que trata el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en consecuencia no son de obligatorio cumplimiento ni tienen efectos vinculantes.

Cordialmente,

**PABLO ALFONSO AUGUSTO CARRILLO**

Jefe Oficina Asesora de Jurídica

Elaboró: Luis Carlos Quintero Peña, Abogado- Grupo de Conceptos y Apoyo Legal  
Revisó: Dora Inés Gil La Rotta - Coordinadora, Grupo de Conceptos y Apoyo Legal

