



Supertransporte sanciona a 19 aerolíneas por incluir en los contratos de transporte cláusulas que vulnerarían los derechos de los usuarios

Julio 26, 2022 | Por: Comunicaciones Supertransporte

Luego de verificar la información publicada por las diferentes aerolíneas que operan en el país, relacionada con el contenido de sus contratos de transporte, la Superintendencia encontró méritos para abrir investigación en contra de 24 empresas por incluir cláusulas abusivas en sus condiciones. Esta actividad generó 19 sanciones, 4 archivos y existe 1 caso que continúa en curso.

Las sanciones a las 19 aerolíneas suman un total de \$1.478.099.196. Además, la SuperTransporte ordenó a algunas de las investigadas ajustar aquellas cláusulas que están prohibidas expresamente por ley, ya en esas condiciones se podrían afectar los derechos de los usuarios del sector.

En desarrollo del proceso la SuperTransporte llevó a cabo la revisión de 69 cláusulas, encontrando que 56 de ellas contenían disposiciones abusivas, entre otras, la limitación de la responsabilidad de las aerolíneas y la renuncia de los derechos de los usuarios, lo que generaría un desequilibrio injustificado en perjuicio de los viajeros, afectando el tiempo, modo o lugar en el que podían ejercer sus derechos.

(@Supertransporte). Como resultado de 24 investigaciones administrativas, adelantadas por el presunto incumplimiento a las disposiciones del Estatuto del Consumidor que prohíben la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, la Superintendencia de Transporte sancionó a 19 aerolíneas, exoneró de responsabilidad a otras 4 y existe 1 caso más que sigue en curso.

Según el Superintendente de Transporte, Wilmer Arley Salazar Arias, *“la labor oficiosa realizada por la Superintendencia en la detección de cláusulas abusivas en los contratos de transporte de 24 aerolíneas, es muestra de que la supervisión administrativa resulta fundamental para promover la efectiva realización de los derechos de todos los usuarios del sector y defender el interés general previsto en la normatividad. Trabajamos con rigurosidad para que todos como viajeros podamos acceder a un servicio de transporte aéreo en el que impere el cumplimiento de la ley y así evitar desequilibrios injustificados”*.

En febrero y marzo de 2021, la SuperTransporte inspeccionó las páginas web de las aerolíneas que operan en el país, con el propósito de verificar la disponibilidad y el contenido de sus contratos de transporte, a los que tenían acceso los usuarios. Fue así como se revisaron 69 cláusulas contractuales, encontrando que 56 de ellas contenían disposiciones abusivas como, por ejemplo, la limitación de la responsabilidad de las aerolíneas y la renuncia de los derechos de los usuarios, lo que podría generar un desequilibrio injustificado en perjuicio de los viajeros, afectando el tiempo, modo o lugar en que podían ejercer sus derechos.

Aerolíneas investigadas

No	Aerolínea	Fallo
1	Aero república S.A. (Wingo)	Sanción
2	Aerovías de Integración Regional S.A. (Latam)	Sanción
3	Aerovías de México S.A. de C.V. (Aeroméxico)	Sanción
4	Air Europa Líneas S.A.U.	Sanción
5	Air France	Sanción
6	American Airlines Inc.	Sanción

7	Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca)	Sanción
8	Avior Airlines C.A.	Sanción
9	Compañía Panameña de Aviación S.A. (Copa Airlines)	Sanción
10	Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. (Easyfly)	Sanción
11	Fast Colombia S.A.S. (Viva Air)	Sanción
12	Gran Colombia de Aviación S.A.S. (GCA Airlines)	Sanción
13	Iberia Líneas Aéreas de España S.A. (Iberia)	Sanción
14	Jetblue Airways Corporation	Sanción
15	KLM Compañía Real Holandesa de Aviación	Sanción
16	Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. (Satena)	Sanción
17	Spirit Airlines Inc.	Sanción
18	Turkish Airlines Inc.	Sanción
19	United Airlines Inc.	Sanción
	Total de las multas impuestas	\$ 1.478.099.196

20	Aerolíneas Argentinas S.A.	Archivado
21	Air Canada	Archivado
22	Sky Airline S.A.	Archivado
23	Delta Air Lines Inc.	Archivado
24	Air Transat A.T. INC	*En curso

**Respecto a Air Transat A.T. Inc., se restablecieron los términos para la presentación de sus descargos dentro de la investigación administrativa iniciada, por lo que la investigación continúa en curso en atención al debido proceso.*

Los cargos

El artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 define las cláusulas abusivas como aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos, prohibiendo expresamente su inclusión en los contratos celebrados con los consumidores.

Algunas de las cláusulas encontradas en los contratos publicados por las aerolíneas:

Desconocían la responsabilidad solidaria en los casos en que se operan vuelos bajo la figura de código compartido.

Disminuían las obligaciones de la aerolínea en la ejecución del contrato de transporte.

Afectaban el respeto a las reservas realizadas en debida forma por los pasajeros.

Omitían dar a conocer a los usuarios los cambios o novedades que se producían en el vuelo.

Limitaban la responsabilidad en el transporte del equipaje.

afectaban el derecho a obtener reembolsos según la normatividad aplicable.

Restringían el derecho a obtener compensaciones en los casos previstos en la ley.

No proporcionaban información completa, veraz e idónea sobre la forma en que los pasajeros podían ejercer sus derechos cuando surgieran conflictos derivados de la interpretación o ejecución del contrato de transporte.

Sanciones

Como resultado de lo anterior, el monto de las sanciones impuestas a las 19 aerolíneas encontradas responsables de incluir cláusulas abusivas en sus contratos de transporte, suman un total de \$1.478.099.196 y, además, la SuperTransporte orden a algunas aerolíneas ajustar, en un término de 5 días, las cláusulas contractuales calificadas como abusivas. Otras investigadas procedieron, durante la actuación, con los ajustes del caso.

Recursos

Contra las decisiones procede el recurso de reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte y subsidiariamente el recurso de apelación ante el despacho de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, los cuales deben presentarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su notificación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 74 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Canales de Atención

La Superintendencia de Transporte es una Entidad cercana a los ciudadanos y por eso, cuenta con distintos canales de atención para recibir peticiones, quejas y reclamos y atender las solicitudes de los empresarios y usuarios del sector, a través del correo vur@supertransporte.gov.co, la línea gratuita 018000915615, un chat virtual disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en la página web www.supertransporte.gov.co, #767 opción 3 y, Usuario Avisa a través de la línea de WhatsApp 3185946666. Así mismo, de manera presencial en la Diagonal 25g No 95ª-85 Piso 1 Centro Empresarial Buró 25.

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.