



Aerocivil y la Superindustria realizan alianza estratégica para beneficio de los usuarios del transporte aéreo

Bogotá, D.C., 12 de septiembre de 2018.

- El acuerdo, que empezará a regir de manera gradual desde el 1° de octubre, incluye a todas las aerolíneas comerciales que ofrecen vuelos nacionales.
- Con esta medida los usuarios podrán interponer sus reclamaciones a través de la plataforma SIC Facilita de una forma más fácil, ágil y eficiente.

Después de más de seis (6) meses de trabajo conjunto, la Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) formalizaron una alianza estratégica para beneficiar a los usuarios del transporte aéreo.

La iniciativa, que empezará a regir de manera gradual desde el 1° de octubre de 2018, incluye a todas las aerolíneas comerciales que ofrecen vuelos nacionales (Avianca, Latam, Viva Air, EasyFly, Satena, Copa Airlines, ADA), las cuales se sumaron de manera voluntaria, y busca, a través de la plataforma tecnológica SIC Facilita, unificar y agilizar el trámite de quejas y reclamos de los usuarios del sector aéreo.

“Los usuarios son nuestra prioridad y por eso esta alianza es una excelente noticia para ellos porque ahora, gracias a la plataforma SIC Facilita, van a poder interponer sus reclamaciones contra las aerolíneas de una forma más sencilla, más expedita y con menores tiempos de respuesta”, explica Ángela María Orozco, Ministra de Transporte.

Para Juan Carlos Salazar, Director de la Aeronáutica Civil, este acuerdo con la SIC evidencia el liderazgo y el reconocimiento internacional de Colombia en garantías y derechos de los usuarios del sector aéreo. “Al unificar los

trámites y las quejas se beneficiarán los usuarios y se facilitarán sus procesos de conciliación con las aerolíneas —agrega el Director de la Aeronáutica Civil—. En caso de que la conciliación no prospere y se pase a una demanda, hay que recordar que la SIC tiene también funciones jurisdiccionales”.

Para Pablo Felipe Robledo, Superintendente de Industria y Comercio, es muy importante que las compañías aeronáuticas hayan decidido entrar a SIC Facilita, pues era el único sector que faltaba. “SIC Facilita es un aplicativo que lleva más de 3 años ayudando a que los colombianos puedan solucionar sus problemas particulares como consumidores y a que los proveedores puedan arreglarle a los consumidores de una forma más eficiente, con la ventaja de tener a la SIC como facilitadora del trámite”, enfatiza el Superintendente.

Es importante señalar que las empresas del sector aeronáutico serán siempre la primera opción para que los consumidores presenten sus reclamos. SIC facilita no pretende reemplazar los canales de atención de estas empresas, lo que hará es optimizar los tiempos de consumidores y proveedores en el efectivo ejercicio de los derechos de ellos mismos.

Si el usuario de transporte aéreo lo que busca no es la conciliación de su caso sino una actuación administrativa en contra de la aerolínea que le prestó el servicio, el proceso lo seguirá adelantando la Aeronáutica Civil, encargada de vigilar el cumplimiento de las empresas en cuanto a los derechos y deberes de los usuarios.

En 2016, la Aeronáutica Civil impuso sanciones a las aerolíneas por cerca de \$3.000 millones, en 2017 por \$5.994 millones y entre enero y agosto de este año la cifra llegó a \$3.970 millones.

Por las normas de la Aeronáutica Civil en defensa de los usuarios del sector aéreo, entre enero y julio de 2018 las aerolíneas entregaron en compensaciones más de \$53.000 millones.