



SuperTransporte lanza Cartilla y Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Transporte Aéreo

Bogotá

11/03/2020

- *La Cartilla y la Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Transporte Aéreo son producto del ejercicio de las funciones de prevención y promoción de la SuperTransporte, y del deber de divulgar y educar a los usuarios, empresarios y demás personas o instituciones involucradas en la prestación del servicio de transporte.*
- *Incluyen recomendaciones y datos útiles a la hora de adquirir, disfrutar, defender y prestar los servicios de transporte.*

Bogotá, 11 de marzo de 2020.

La Superintendencia de Transporte, en ejercicio de sus funciones de protección a los usuarios, presentó al público la Cartilla y la Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Transporte Aéreo, con las que se busca construir una cultura de respeto de los derechos y deberes de los usuarios del sector transporte, así como la promoción y consolidación de buenas prácticas dentro de este mismo sector que permitan alcanzar el sueño de tener un servicio armónico, sólido y ejemplar.

El lanzamiento de la Guía y la Cartilla se hacen en el marco del mes del consumidor, que se celebra en todo el mundo en marzo, y la idea surge de la necesidad de poner a disposición de los usuarios y empresarios una herramienta de fácil acceso, en la que puedan consultar de manera sencilla los derechos y deberes para una adecuada prestación del servicio.

Esta iniciativa responde a uno de los pilares de la renovación de la Superintendencia, como lo es la vigilancia preventiva, con lo que se pretende fortalecer el conocimiento de la normatividad aplicable por parte de los diferentes actores del sector.

Estas herramientas están dirigidas a los usuarios y empresas prestadoras del servicio de transporte, agencias de viajes, intermediarios y a las diferentes entidades que participan en la prestación de servicios de transporte y su defensa, como las ligas y asociaciones de consumidores y las veedurías ciudadanas.

La Cartilla incluye recomendaciones y datos que resultan útiles a la hora de adquirir, disfrutar, defender y prestar los servicios de transporte, mientras que la Guía es un documento de lectura rápida y consulta para aquellos usuarios que deseen orientarse a pesar de contar con un tiempo limitado, brindando un panorama amplio de la información relevante de forma relámpago.

Por ejemplo, en la cartilla se podrán encontrar cuáles son los derechos de los usuarios cuando viajan con menores de edad, cómo pueden transportar una mascota, el derecho a retractarse o desistir de la compra de un tiquete, o los deberes de la aerolínea frente a las personas por demoras en los vuelos.

Con información de SuperTransporte.

(Fin)