



#VuelaInformado

**GUÍA SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA
ADQUISICIÓN DE BOLETOS Y/O TIQUETES
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO**



O B J E T I V O

Los usuarios de estos días abandonaron las formas de compra tradicionales que involucran intermediarios o desplazamientos a oficinas o puntos de atención, porque descubrieron en el comercio electrónico un método que les permite tomar decisiones de consumo con conocimiento absoluto del abanico de posibilidades en completa libertad, con seguridad, a menor costo y desde la comodidad de su casa o su lugar de trabajo.

Conscientes de la relevancia que ha tomado el comercio electrónico en nuestro país (ha crecido un 400 % desde el 2012, pasando de un 2% a un 53% en compras por este medio) y con el objetivo de promover la confianza de los usuarios de los servicios aéreos en la compra de tiquetes a través de internet, como método predilecto de adquisición, la Superintendencia de Transporte, a través de la Delegatura para la Protección de Usuarios, en el marco de las competencias atribuidas por la Ley 1955 de 2019, por medio de la cual se otorgó la tutela de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, le apostó a adelantar un programa de prevención y promoción de la normatividad que regula la venta de tiquetes a través de mensajes de datos, con la meta de construir en nuestro país y en nuestro sector un comercio electrónico transparente.

El Programa Comercio Electrónico Transparente evaluó el proceso de compra realizado a través de las páginas de internet de las compañías aéreas que operan desde y hacia Colombia con el fin de hacer un diagnóstico de cumplimiento de la normatividad aplicable a esta forma, y promover la adopción de medidas correctivas que nos permitieran tener un comercio electrónico respetuoso de derechos los usuarios de los servicios de Transporte aéreos. Una vez finalizado el programa con resultados satisfactorios, pues se evidenciaron mejoras en cuanto a las observaciones que en su momento fueron remitidas, pasando de 37% a un 29%, en el porcentaje obligaciones a cumplir, lo que redundará en la protección del usuario en el comercio electrónico.

Por lo anterior, decidimos cerrar la campaña con una Guía para un Comercio Electrónico Transparente dirigida a las compañías de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que operan en Colombia.



OBLIGACIÓN DE INFORMAR LA IDENTIDAD DE LA AEROLÍNEA

Las aerolíneas deben suministrar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada los datos que correspondan a:

-  Su identidad: Razón social y Número de Identificación Tributaria (NIT).
-  Dirección de notificación judicial.
-  Teléfono.
-  Correo electrónico.

**[Artículo 8 - Resolución 1582 de 2012 - Literal a)
artículo 50 del Estatuto del Consumidor]**

OBLIGACIÓN DE OTORGAR INFORMACIÓN MÍNIMA DEL SERVICIO DURANTE EL PROCESO DE RESERVA O COMPRA DEL TIQUETE

✈ Información relacionada con el vuelo:

1. Informar la disponibilidad de los vuelos. **(Literal a)**
2. Indicar si se trata de un vuelo directo (non stop) o con escala. **(Literal a)**
3. Lugar y hora prevista para las escalas o conexiones. **(Literal a)**
4. Tiempo de antelación requerido para la presentación y chequeo en el aeropuerto de salida. **(Literal b)**
5. Los aeropuertos de origen y destino. **(Literal e)**
6. Tipo y/o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo. **(Literal f)**

[Numeral 3.10.1.1 RAC 3]



✈ Cuando se ofrece un servicio bajo acuerdo de código compartido:

- 1.** Informar cuando el servicio opera bajo código compartido.
- 2.** Informar las condiciones del acuerdo de código compartido.
- 3.** Informar la aerolínea comercializadora.
- 4.** Informar la aerolínea operadora.
- 5.** Informar la responsabilidad solidaria de la aerolínea comercializadora y la operadora.

[Literal a) del numeral 3.10.1.7, RAC 3]

 **Información relacionada con el equipaje:**

1. Condiciones de peso y dimensiones del equipaje permitido.
2. Limitaciones del equipaje (elementos que no se pueden transportar).

[Literal g) numeral 3.10.1.1 RAC 3]





✈ Información relacionada con el contrato de transporte:

- 1.** Las normas de naturaleza legal y reglamentaria (nacionales e internacionales) aplicables al contrato de transporte.
- 2.** Incluir en un medio visible al pasajero, un vínculo o link (de fácil acceso) que dirija al contrato de transporte aéreo.

[literal h) y i) numeral 3.10.1.1 RAC 3]

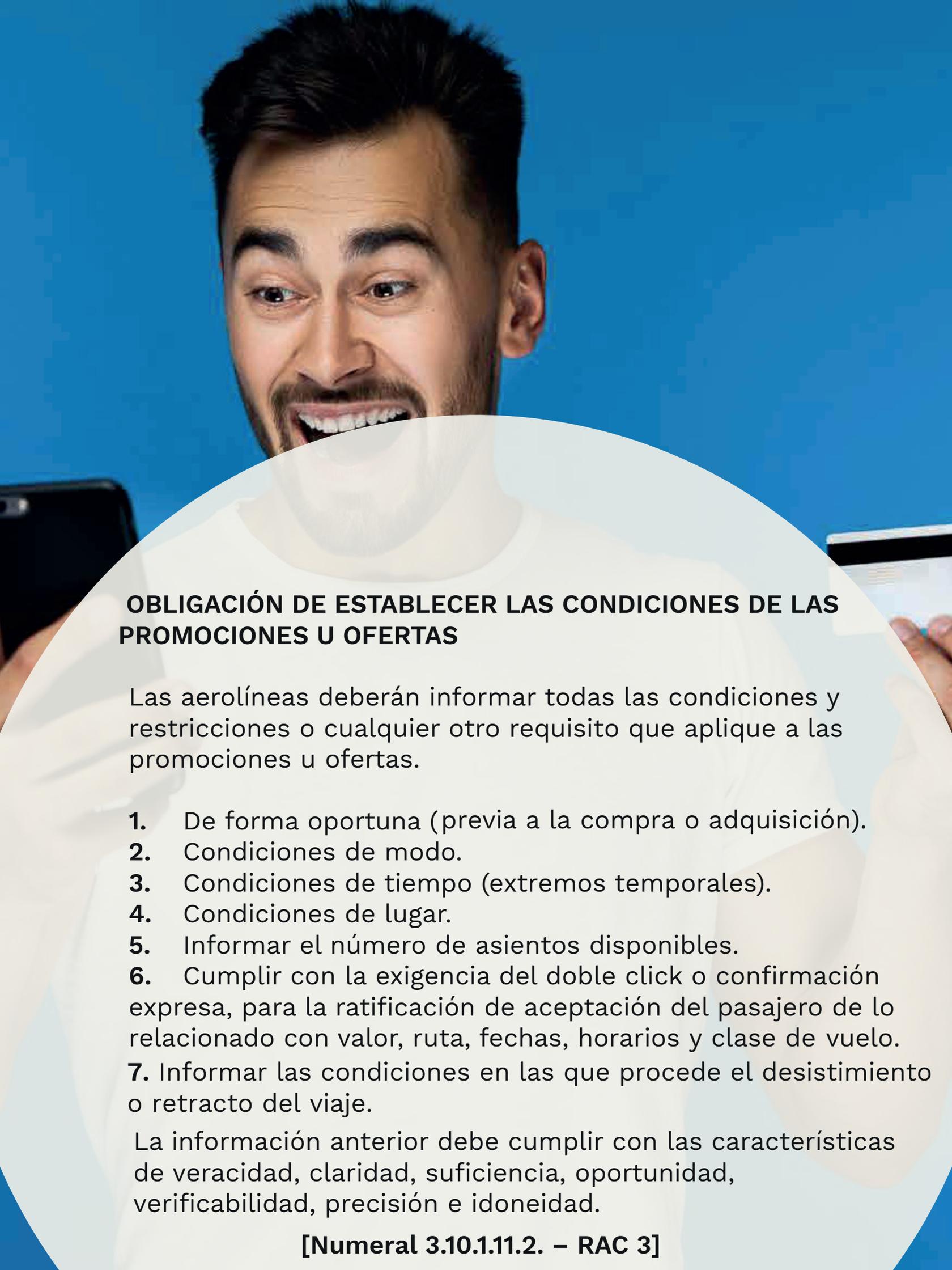
#VuelaInformado

OBLIGACIÓN DE INFORMAR AL USUARIO LOS MEDIOS DE PAGO

La aerolínea deberá suministrar información, en el medio de electrónico utilizado, respecto de los medios de los que disponen los usuarios para realizar los pagos.

[Artículo 8 - Resolución 1582 de 2012]





OBLIGACIÓN DE ESTABLECER LAS CONDICIONES DE LAS PROMOCIONES U OFERTAS

Las aerolíneas deberán informar todas las condiciones y restricciones o cualquier otro requisito que aplique a las promociones u ofertas.

1. De forma oportuna (previa a la compra o adquisición).
2. Condiciones de modo.
3. Condiciones de tiempo (extremos temporales).
4. Condiciones de lugar.
5. Informar el número de asientos disponibles.
6. Cumplir con la exigencia del doble click o confirmación expresa, para la ratificación de aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta, fechas, horarios y clase de vuelo.
7. Informar las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje.

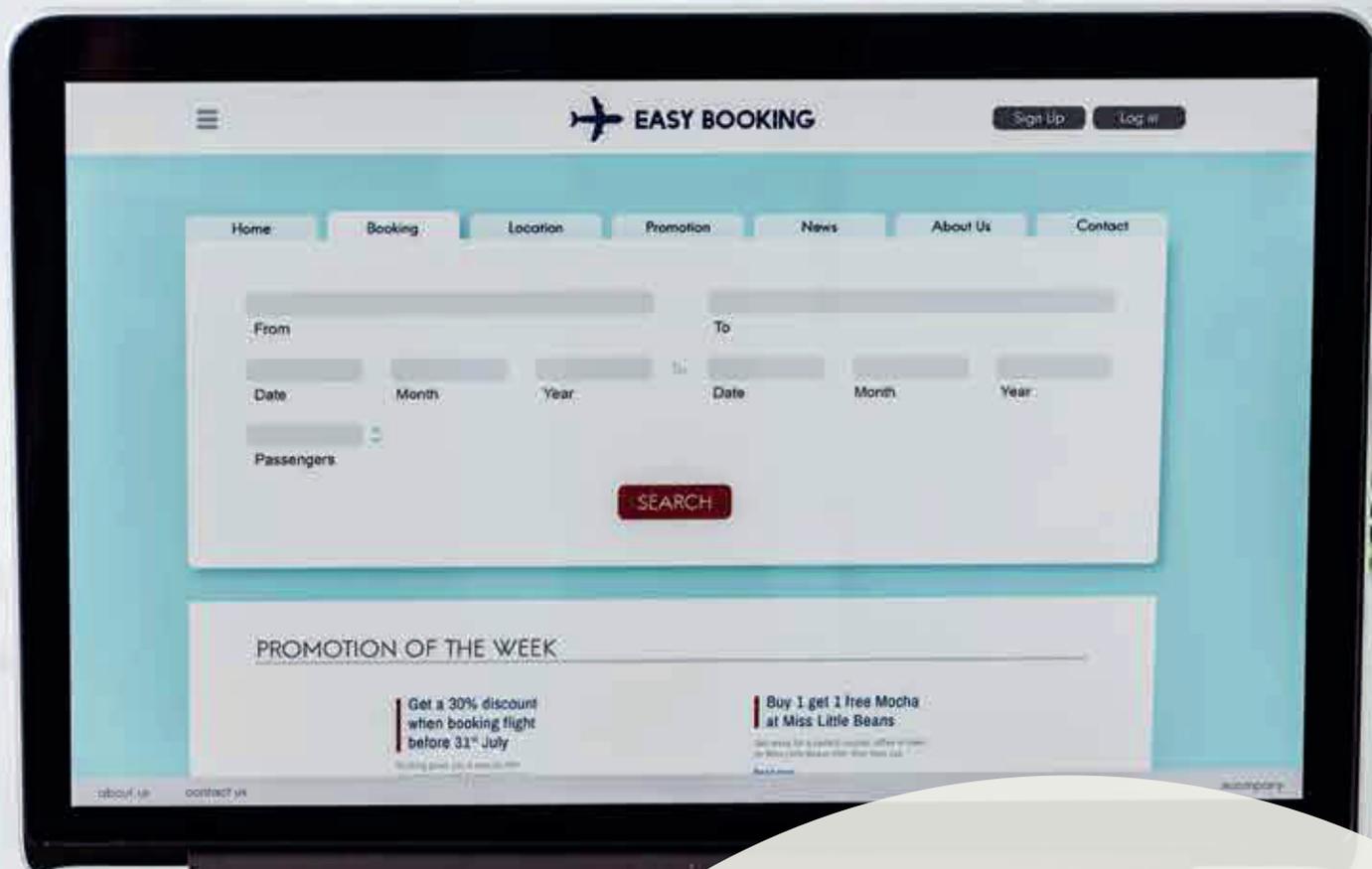
La información anterior debe cumplir con las características de veracidad, claridad, suficiencia, oportunidad, verificabilidad, precisión e idoneidad.

OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL DERECHO AL DESISTIMIENTO Y RETRACTO

- 1.** Informar las facultades de desistimiento y retracto de forma previa a la compra.
- 2.** Informar el término para el ejercicio de los derechos.
- 3.** El proceso o trámite para ejercerlo.
- 4.** Informar las consecuencias de su ejercicio.

[numeral 3.10.1.1.1. – RAC 3]

#VuelaInformado



OBLIGACIÓN DE CONTAR CON UN ENLACE A LA PÁGINA WEB DE LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Las aerolíneas deberán establecer en el medio electrónico utilizado para la comercialización de tiquetes, un enlace visible y fácilmente identificable que le permita al usuario acceder a la página web de la Autoridad de Protección al Usuario, esto es, la Superintendencia de Transporte.

[Parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011]

OBLIGACIÓN DE CONTAR CON UN MECANISMO DE RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS

Las aerolíneas deberán incluir en la plataforma web un mecanismo de radicación de peticiones, quejas o reclamos, el cual deberá contar con un sistema de seguimiento de las PQRS, que otorgue constancia, de la fecha y hora de presentación.

[Artículo 8 – Resolución 1582 de 2012]

#VuelaInformado

A photograph showing a person's legs sticking out from a high-rise building, overlooking a city skyline. The person is wearing dark shorts and sandals. The city below is densely packed with buildings and streets, with a mix of modern high-rises and older structures. The sky is bright and slightly hazy. The text is overlaid on a semi-transparent white box in the upper half of the image.

En vista que las empresas son el motor de la economía y en el sector transporte son un instrumento que convierte en realidad los principios del libre acceso y legalidad que inspiran el transporte público como un derecho de carácter esencial, la **Superintendencia de Transporte** le apuesta al empresario y le apuesta a ejercer sus funciones a partir de la prevención y no desde el ejercicio de las facultades sancionatorias, porque nuestro interés es construir país, es construir un sector transporte sólido, ejemplo de todos los sectores de la economía Colombiana, a través de iniciativas como **“Comercio Electrónico Transparente,”** que inspiran a la empresa y al empresario a crecer, a ser mejor y a tener usuarios felices, satisfechos, que sienten respetada su buena fe.



SuperTransporte



Supertransporte



@Supertransporte



supertransporte_oficial