



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



# ABC

COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL  
SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO



Unidos para  
Proteger te

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONÁUTICA CIVIL Y SUPERINTENDENCIA  
DE TRANSPORTE



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL



SuperTransporte

“La SuperTransporte, en su función de autoridad de protección de usuarios en todos los modos de transporte, ha venido implementando estrategias para fomentar la cultura de protección del consumidor. Este esfuerzo de coordinación interinstitucional con la Aerocivil brinda al público una herramienta sencilla y clara para conocer cómo le puede servir cada entidad y, además, unas respuestas a preguntas frecuentes sobre transporte aéreo en medio de la pandemia”.

**Camilo Pabón Almanza**  
**Superintendente de Transporte**



“La Aeronáutica Civil tiene dispuesto un equipo de más de 100 funcionarios altamente calificados y entrenados, que integran el Grupo de Atención al Usuario (GAU), en los aeropuertos de Colombia, con el objetivo de atender y solucionar en tiempo real los requerimientos que tienen los usuarios del transporte aéreo”.

**Juan Carlos Salazar**  
**Director de la Aeronáutica Civil**



# 1



## ¿QUÉ COMPETENCIAS TIENE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PARA PROTEGER LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO?

La **Superintendencia de Transporte** es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, incluyendo los derechos de información, calidad e idoneidad en todas las etapas del contrato de transporte aéreo.

Asimismo, se vigila que la publicidad que se emita por parte de las empresas de transporte aéreo o de los intermediarios (agencias de viajes), no sea engañosa.

Para lo anterior, la **Superintendencia adelanta tres tipos de actividades:**



**1.1 De vigilancia:** a través de la promoción y la prevención, se realizan acciones de divulgación para promover el conocimiento de las disposiciones de protección de usuarios del servicio de transporte aéreo.



Unidos para  
Protegerte





**1.2 De inspección y control:** mediante la verificación del cumplimiento de las normas de protección al usuario del servicio de transporte aéreo a través de requerimientos de información y visitas de inspección a las empresas prestadoras del servicio de transporte aéreo y a los intermediarios (agencias de viajes). Como consecuencia, pueden iniciarse investigaciones administrativas, así como imponer sanciones u órdenes en el momento en que se compruebe una infracción administrativa.

En las investigaciones administrativas se podrán imponer sanciones al infractor (v.gr. aerolínea o agencia de viajes), pero no se ordenan remedios concretos como el reembolso de dinero. Para lo anterior, podrá acudir ante un juez de la república o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual pueden consultar la siguiente guía expedida conjuntamente por las dos Superintendencias:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/sin-categoria-es/seguimos-unidos-para-protegerte/>



Unidos para  
Protegerte





**1.3 De conciliación:** la Superintendencia de Transporte cuenta con un Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición reconocido por el Ministerio de Justicia, que sirve como sede idónea y especializada para la solución de conflictos que surjan en desarrollo de la actividad de transporte e infraestructura terrestre, aérea, férrea, marítima, fluvial y portuaria. En el centro se procura la solución de conflictos, de forma ágil y pronta, contribuyendo así a garantizar el acceso a la administración de justicia, promoviendo el diálogo, la negociación y la solución pacífica de los conflictos.

2



**PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE, SE RECOMIENDA INCLUIR EN EL ESCRITO:**



La identificación de la empresa contra la cual se presenta la denuncia.



La relación de hechos.



Las pruebas que tiene en su poder.



No se requiere de apoderado para presentar la denuncia, solo remitirla al correo: [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)



La identificación del denunciante y dirección de notificaciones, si desea que se le notifique en caso de que una investigación sea iniciada contra la empresa.



# 3



## PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE DERECHOS DE LOS USUARIOS

### 3.1 ¿Qué pasa si mi vuelo se encuentra demorado o cancelado?

Verifique con la aerolínea las causas de la demora o de la cancelación, y valide sus derechos en materia de compensaciones, si a ello hay lugar. En caso de demora, recuerde esperar en la puerta de embarque correspondiente, pues una vez desaparezcan las causas del retraso se podrá dar lugar al abordaje de manera inmediata.

### 3.2 ¿Quién me puede orientar si mi equipaje no aparece?

La aerolínea le debe informar sobre el estado de su equipaje e indicarle el procedimiento para efectuar entrega de este.  
**(Diligenciamiento formato PIR)**

En caso de pérdida saqueo o destrucción, deberá presentar la misma reclamación inmediata dentro de los 7 días siguientes. Si se trata de retraso, tendrá 21 días a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino.

Recuerde solicitar el documento de protesta (formato PIR de Irregularidades) en caso de evidenciar algún tipo de inconsistencia.



### 3.3 ¿A qué tengo derecho como usuario frente al reembolso?

Debido a la Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el Gobierno Nacional, se expidió el Decreto legislativo 482 de 2020, que en su artículo 17 facultó a las aerolíneas para efectuar reembolsos, durante el tiempo que dure la emergencia y hasta por un año más, en servicios ofrecidos por estas mismas.

Como usuario tiene derecho a que el prestador del servicio de transporte aéreo realice reembolsos en servicios de la empresa durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria y hasta por un año más. De conformidad con lo anterior, la empresa debe:

- 1) Reembolsar en servicios.**
- 2) En dinero, a elección de la empresa de transporte.**

Sobre el reembolso en servicios, la empresa de transporte podrá entregar un bono, voucher u otro título valor, pero con ello no extingue su obligación, sino efectivamente prestando el servicio al usuario.

Por lo tanto, las condiciones impuestas en los bonos, voucher u otros títulos valores no podrán limitar el derecho del usuario a recibir efectivamente uno u otro tipo de reembolso (dinero o servicios), so pena de ser consideradas como cláusulas abusivas.

Por lo anterior, el usuario deberá consultar con el prestador sobre las opciones, políticas y procedimientos para realizar la solicitud de redención del bono, voucher o título valor.



### 3.4 ¿Qué información debe proporcionarme la aerolínea o agencia de viajes al realizar una reserva?

La aerolínea o agencia, de manera previa, deberá suministrar información acerca de:

- Características y condiciones del servicio. Por ejemplo: Tipo de trayecto (si es directo o tiene escalas).
- Tarifas disponibles y condiciones.
- El valor de los tiquetes, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida, etc).
- Tipo o capacidad de la aeronave.
- Los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.
- Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido.
- Las condiciones generales del contrato de transporte.



### 3.5 ¿Qué derechos tengo frente a una demora atribuible a la aerolínea?

La aerolínea deberá compensarlo de la siguiente manera, de acuerdo con el tiempo de la demora:

- **Mayor de 1 hora e inferior a 3:** Se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de 3 minutos.
- **Mayor a 3 horas e inferior a 5:** Además de lo anterior, los alimentos respectivos según la hora (desayuno, almuerzo o cena).
- **Mayor a 5 horas:** Además de lo anterior, una compensación adicional equivalente mínimo al 30% del valor del trayecto (en efectivo o la forma que usted autorice expresamente como tiquetes, bonos para tiquetes, millas, etc.).
- **Mayor a 5 horas y cuando sobrepase de las 10:00 p.m.:** Además de lo anterior, el hospedaje, en caso de que usted no se encuentre en su lugar de residencia, y los gastos de traslado del aeropuerto al lugar de hospedaje (y viceversa).



Unidos para  
Proteger te



### 4.1 ¿Qué competencias tiene la Aeronáutica Civil para proteger los usuarios del servicio de transporte aéreo?

**La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil dirige, organiza, coordina, regula y vigila técnicamente el transporte aéreo**

4.1 Mediante los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, expide los Derechos y Deberes de los Usuarios del Transporte Aéreo, asimismo, a través del Grupo de Atención al Usuario en los aeropuertos del país, se atienden los requerimientos de usuarios del transporte aéreo, para gestionar e intervenir frente a cualquier inconveniente que se presente.

4.2 Por seguridad de la aviación civil se entiende todas las normas, métodos y procedimientos que tienen como finalidad proteger a los pasajeros, a los tripulantes, al personal en tierra, las aeronaves, entre otros. Así, dentro de estas podemos destacar el deber de los pasajeros de acatar las instrucciones impartidas por la tripulación, de comportarse debidamente, de usar adecuadamente los implementos de seguridad dispuestos en la aeronave y de abstenerse de llevar consigo armas, elementos cortantes, punzantes o contundentes.



La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil es competente para velar por el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil. Por lo anterior, en caso de tener algún tipo de petición, queja o reclamo al respecto, recuerde dirigirse a través de los canales destinados así [atenciónalciudadano@aerocivil.gov.co](mailto:atenciónalciudadano@aerocivil.gov.co)

## 5

### ¿QUÉ COMPETENCIAS TIENE LA AERONÁUTICA CIVIL PARA PROTEGER LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO?

#### 5.1 Considero que la maniobra de aterrizaje o despegue del piloto puso en riesgo el vuelo, ¿Qué debo hacer?

Deberá poner en conocimiento de la Unidad Administrativa Especial de **Aeronáutica Civil** la situación presentada, quienes, en caso de así considerarlo pertinente, podrán dar inicio al procedimiento administrativo con el fin de conocer si existió o no algún tipo de irregularidad.

Recuerde que la Unidad Administrativa Aeronáutica Civil; dirige, organiza, coordina, regula y vigila técnicamente el transporte aéreo.



Unidos para  
Proteger te

## **5.2 En el control aeroportuario me hicieron dejar un elemento cortopunzante que llevaba en mi equipaje de mano, ¿Por qué no puedo ingresarlo?**

Los elementos cortopunzantes, así como los líquidos, geles, spray o aerosoles, entre otros, no podrán ingresarse a las áreas restringidas de seguridad del aeropuerto por cuanto eventualmente pudieran ser utilizados indebidamente para atentar o poner en riesgo la seguridad de la aviación, tales elementos, si se admiten, deben viajar en el equipaje facturado.

Consulte con su aerolínea la forma de transporte de dichos elementos, con el fin de evitar decomisos en la terminal aérea.

## **5.3 Si otro pasajero realiza actos que ponen en peligro mi seguridad o perturban mi tranquilidad, ¿A quién debo acudir?**

Cuando un pasajero asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolínea podrá considerar terminado el contrato del transporte y, según las circunstancias, podrá abstenerse de transportarlo o interrumpir el transporte que hubiera iniciado. En tales casos el transportador podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas.





El usuario debe informar al personal de la aerolínea para que tome las medidas necesarias para preservar la tranquilidad y seguridad durante el vuelo.

#### **5.4 Me iniciaron una investigación por estar en una zona restringida del aeropuerto sin contar con permiso, ¿Es válido?**

Las zonas de seguridad restringida son aquellas áreas de un aeropuerto identificadas como de riesgo prioritarias en las que, además de controlarse el acceso, se aplican otros controles de seguridad. Dichas zonas normalmente incluirán las zonas de inspección, la plataforma, los locales de preparación de embarque de equipaje, los centros o torres de control, entre otros.

En caso de no contar con el correspondiente carné o autorización permanente o temporal, usted puede ser objeto de una investigación y eventual sanción, como quiera que realizó un acto indebido o contra la seguridad. Recuerde transitar por las áreas permitidas, que se encuentran señalizadas en la terminal área.



Unidos para  
**Proteger te**



## 6.1 ¿Quién me debe informar los requisitos de bioseguridad que debo cumplir para tomar mi vuelo?

Al momento de realizar la reserva, la aerolínea le debe suministrar toda la información necesaria sobre el horario de llegada a la terminal aérea según el destino de su vuelo, nacional o internacional, con el fin de que pueda tomar su vuelo sin contratiempos. Asimismo, que en trayectos internacionales superiores a las 2 horas, debe contar con múltiples tapabocas para realizar el cambio respectivo en el tiempo de vuelo.

De igual manera, le deberá informar que se verificará, previo al ingreso al aeropuerto, el diligenciamiento de la encuesta de viaje en la aplicación “CoronApp – Colombia” y en caso de vuelos internacionales de ingreso al país que deberá realizar el pre check-in migratorio en la aplicación “Check-Mig”.

Ante cualquier duda sobre los requisitos de Bioseguridad podrá acudir ante el personal de la **Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil**.





## 6.2 ¿Los tiempos de llegada al aeropuerto cambiaron?

Si, con ocasión a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, los tiempos de llegada al aeropuerto se vieron modificados de acuerdo con los protocolos de bioseguridad dispuestos para las terminales áreas y las aerolíneas.

En caso de vuelos nacionales no se permitirá el ingreso a la terminal con más de 2 horas de anticipación. Por su parte, para vuelos internacionales, el tiempo será de máximo 3 horas. Recuerde siempre verificar con el prestador del servicio esta situación.

## 6.3 Veo que no se están cumpliendo los protocolos de bioseguridad por parte de las aerolíneas, ¿a quién puedo acudir?

En caso de que un usuario evidencie alguna irregularidad en la implementación de los protocolos vigentes por parte de una aerolínea podrá poner en conocimiento del personal de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil dicha situación. Lo anterior, con el fin de que esa entidad tome las medidas pertinentes, si hay lugar a ellas.



Unidos para  
Protegerte



SuperTransporte

[ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

[atencionalcidudadano@aerocivil.gov.co](mailto:atencionalcidudadano@aerocivil.gov.co)



Unidos para  
Proteger te