

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL



Principio de Procedencia:
3000.492

Resolución Número

00415)

31 ENE. 2014

“Por la cual se modifican unos numerales del RAC 3 -Actividades aéreas civiles, de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, relativos a derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores del servicio de transporte aéreo”

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL

En uso de sus facultades legales y en especial las que le confieren los artículos 1782 y 1875 del Código de Comercio, en concordancia con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 105 de 1993, el artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 y los artículos 5°, numerales 8 y 10 y 9°, numeral 4 del Decreto 260 de 2004, y;

CONSIDERANDO:

- Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 1782 del Código de Comercio, a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, en su calidad de autoridad aeronáutica de la República de Colombia, le corresponde dictar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).
- Que de conformidad con el Artículo 1875, del Código de Comercio, los aspectos no contemplados en dicho Código, o en otras leyes, decretos o reglamentos oficiales que se refieran a las condiciones del transporte, podrán ser regulados por las empresas aéreas de transporte público mediante reglamentación que requiere aprobación de la autoridad aeronáutica.
- Que con el fin de garantizar la efectividad de los derechos de los usuarios y brindar herramientas, para su reclamación y oportuna compensación, es necesario modificar y/o adicionar algunas normas a las existentes en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, sobre la materia.
- Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo Primero: Modifícanse los siguientes numerales del RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, los cuales quedaran en los siguientes términos:

“3.10.3.6.1. Equipajes no reclamados

Pasado un (1) mes a partir de la fecha de la llegada del equipaje, sin que el pasajero o un representante suyo portador del talón de equipaje acuda a retirarlo, la aerolínea lo requerirá para que, dentro de los dos (2) meses siguientes, retire el correspondiente equipaje.

Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público deberán establecer las condiciones para el manejo de equipajes no reclamados u objetos abandonados por los pasajeros en las aeronaves, incluyendo los aspectos generales entre las condiciones del contrato de transporte aéreo, las cuales deberán ser aprobadas por la UAEAC, según lo

Clave: GDIR-3.0-12-10
Versión: 01
Fecha: 15/12/2011
Página: 1 de 4

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL



Resolución Número

Principio de Procedencia:
3000.492

00415) 31 ENE. 2014

Continuación de la Resolución: "Por la cual se modifican unos numerales del RAC 3 -Actividades aéreas civiles, de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, relativos a derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores del servicio de transporte aéreo"

previsto en el numeral 3.10.6. y divulgadas junto con las demás condiciones de dicho contrato, conforme se establece en los literales (f) y (g) del numeral 3.10.1.1. de éste Reglamento.

3.10.2.13.2. Compensaciones al pasajero

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

(a) **Demoras.** Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje inmediatamente precedente al despegue) y no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la UAEAC, se observará lo siguiente:

(1) Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los quince (15) minutos siguientes), el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se diera una mayor demora.

(2) Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).

(3) Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal (f) de este numeral. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10: 00 PM (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

(b) **Interrupción del transporte.** En los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el numeral anterior, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal (a) precedente.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL



Resolución Número

Principio de Procedencia:
3000.492

(
00415)

31 ENE. 2014

Continuación de la Resolución: "Por la cual se modifican unos numerales del RAC 3 -Actividades aéreas civiles, de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, relativos a derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores del servicio de transporte aéreo"

(c) **Cancelación.** En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje conforme lo establece el numeral 3.10.2.13.1, se le sufragarán al pasajero los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en el literal a) según corresponda.

En los casos en que la cancelación no obedezca a fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad, además de la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, se pagará al pasajero una compensación adicional en la forma prevista en el literal (f).

Si debido a la cancelación u otra circunstancia, el pasajero fuera transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, se le compensará conforme corresponda al tiempo de espera hasta que salga ese otro vuelo. Si el mismo saliera antes de seis (6) horas, contadas desde la hora prevista para la salida del vuelo original, no habrá lugar a la compensación adicional de que trata el literal (f).

(d) **Sobreventa.** Si el embarque es denegado por sobreventa o por cualquier otro motivo imputable a la aerolínea, teniendo el pasajero reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.

(e) **Anticipación del vuelo.** Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior; de no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna.

(f) **Compensación adicional.** La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma adicional, equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

Clave: GDIR-3.0-12-10

Versión: 01

Fecha: 15/12/2011

Página: 3 de 4

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL



Principio de Procedencia:
3000.492

Resolución Número

()
00415

31 ENE. 2014

Continuación de la Resolución: "Por la cual se modifican unos numerales del RAC 3 -Actividades aéreas civiles, de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, relativos a derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores del servicio de transporte aéreo"

- (1) Sobreventa, cuando no medie acuerdo directo con el pasajero, en el que éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto.
- (2) Demora superior a cinco (5) horas, por causas imputables al transportador.
- (3) Cancelación del vuelo por causa imputable al transportador.

Para efectos de determinar el valor de la compensación por un solo trayecto, se multiplicará el precio total pagado del tiquete por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

- (g) **Tránsitos y Conexiones.** Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los pasajeros en tránsito o conexión, en la misma aerolínea o bajo acuerdos de cooperación inter empresas, cuando no puedan continuar su viaje.

En estos casos la aerolínea o aerolíneas verificarán que el pasajero sea efectivamente embarcado en el vuelo correspondiente a su siguiente trayecto y asumirán las demoras que le sean imputables, más allá de los tiempos de tránsito o conexión pactados con el pasajero."

Artículo Segundo. Los demás numerales del RAC 3, no modificados o adicionados con esta Resolución, continuarán vigentes conforme a su texto preexistente.

Artículo Tercero. Previa su publicación en el Diario Oficial, incorpórense las presentes disposiciones en la versión oficial de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia publicada en la Página web www.aerocivil.gov.co.

Artículo Cuarto. Las demás disposiciones de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que no hayan sido expresamente modificadas con el presente acto administrativo, continuarán vigentes conforme a su texto actual.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los:

31 ENE. 2014

SANTIAGO CASTRO GÓMEZ
Director General

MONICA MARIA GOMEZ VILLAFAÑE
Secretaria General

Proyectó: Gustavo Moreno Cubillos - Grupo de Normas Aeronáuticas

Revisó: Edgar Benjamin Rivera Florez - Jefe de Grupo de Normas Aeronáuticas

Mónica Beatriz Pinto Rondon - Jefe Grupo de Vigilancia Aerocomercial

Aprobó: Dra. Adriana Sanclemente Alzate - Jefe Oficina de Transporte Aéreo