**No. 78**

**Aerocivil sanciona a la aerolínea LATAM Colombia con**

**242 millones de pesos por publicidad engañosa**

* La información de la aerolínea en compra de tiquetes por Internet no era clara ni comprensible, lo que inducia en error a los usuarios.
* En Colombia, las empresas aéreas, agencias de viajes e intermediarios deben brindar información a los usuarios de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible y precisa.
* Contra la presente sanción procede recurso de reposición ante la Aerocivil.

**Bogotá, D. C., 09 de septiembre de 2016**. La Aeronáutica Civil sancionó con una multa de 242 millones de pesos a la aerolínea LATAM Colombia por suministrar información engañosa en cuanto al plazo que debe tener el usuario para pagar en efectivo una reserva realizada en su página web.

La sanción se produjo, de manera específica, porque esta aerolínea informaba en su página web que el pago del tiquete, si se iba a realizar en efectivo en un banco, se podía efectuar hasta 24 horas antes del viaje, pero cuando el usuario iniciaba su proceso de compra la información suministrada en principio cambiaba e indicaba que el plazo para realizar ese pago era 24 horas después de haber efectuado la reserva, lo que resultaba incomprensible e inducia en error al usuario.

Esta sanción se dio después de las verificaciones de oficio que realizó la Aeronáutica Civil y en las que encontró, luego de que un usuario realizaba la reserva en un vuelo nacional o internacional, que la página web de LATAM Colombia le suministraba una información de la fecha de pago diferente a la que en realidad debía cumplir para adquirir su tiquete aéreo. Contra esta decisión procede recurso de reposición ante la Aeronáutica Civil.

“Las empresas aéreas están obligadas a brindar información suficiente, clara, veraz, oportuna y precisa para evitar inducir al error a los usuarios como sucedió en este caso”, explica Alfredo Bocanegra Varón, Director General de la Aeronáutica Civil.

La Aeronáutica Civil cuenta con canales de comunicación permanente, como el correo quejasyreclamos@aerocivil.gov.co y la página [www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co), para que los pasajeros envíen sus escritos cuando sientan que sus derechos están siendo vulnerados por las compañías de transporte aéreo, las agencias de viajes y los intermediarios.

**Grupo Divulgación y Prensa**

Twitter: @AerocivilCol

Facebook: AerocivilCol

YouTube: AerocivilCol

E-mail: prensa@aerocivil.gov.co