

NOTI USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

Derecho de retracto

De acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en todos los contratos para la prestación de servicios mediante ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del usuario, esto es, la facultad de terminar el contrato con el derecho a reintegrar al comprador el dinero pagado por el servicio, bajo el cumplimiento de ciertos **requisitos**:

1. Aplica únicamente para ventas por:
 - Métodos no tradicionales: Ventas que se realizan sin que el usuario las haya buscado, como buscar al usuario en su lugar de residencia, en su lugar de trabajo o por fuera del establecimiento de comercio.
 - Método a distancia: Por teléfono o Internet.
2. Que el servicio no vaya a ejecutarse antes de cinco (5) días hábiles contados desde la compra del servicio.
3. Que se manifieste al prestador del servicio la voluntad de ejercer el derecho de retracto dentro de los (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato.

Consecuencias:

- Se finaliza el contrato de transporte.
- Se reembolsan los valores cancelados. En el modo aéreo, el único valor que podrá retener el transportador es la tarifa administrativa, la cual varía si se trata de un solo trayecto, ida y vuelta, o si se trata de un vuelo doméstico o internacional.

Importante:

- La devolución del dinero al usuario no podrá exceder de treinta (30) días calendario, contados desde el momento en que interpuso su solicitud ante la empresa.
- El transportador deberá informar al usuario, previo a la adquisición del servicio, el derecho que le asiste, el término y el procedimiento para ejercerlo. En el modo aéreo, el vendedor deberá informar sobre este derecho durante todo el proceso de compra y al momento de expedirse el ticket.

Medida administrativa

El 9 de noviembre de 2023, como resultado de una visita administrativa, que realizó la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a la página web de una aerolínea, se encontró que durante el proceso de compra no suministró información completa, suficiente y clara sobre las condiciones para ejercer los derechos de desistimiento y retracto.

Por este motivo, mediante la Resolución del 10 de noviembre de 2023, se decretó una medida administrativa de carácter particular, en la cual se ordenó ajustar en el término de cinco (5) días hábiles la información que suministra en su página web, así como emitir un comunicado oficial dirigido al público en general, mediante el cual indicara de la actualización de la información.

En la actualidad, se está acreditando el cumplimiento de las órdenes impartidas en la medida administrativa.

Consejo de Estado

Tema: Compra de tiquetes aéreos por medios no tradicionales o a distancia / Derecho de Retracto de los consumidores.

Radicado: 11001-03-24-000-2017-00239-00.

Fecha: 28 de noviembre de 2019.

En consecuencia, decidió que dada la necesidad de un control preventivo de legalidad y el riesgo de generarse perjuicio al consumidor, suspendió provisionalmente algunas expresiones de la sección 3.10.1.8.2. Motivo por el cual, para el transporte en el modo aéreo en la actualidad se da aplicación parcial al Estatuto del Consumidor.

Los invitamos a vincularse a nuestras actividades a través de la información que publicaremos en las redes sociales de la Entidad.

 @supertransporte_oficial

 Supertransporte

 Superintendencia de Transporte

 Supertransporte

@supertransporte

 vur@supertransporte.gov.co

 Línea Gratuita Nal. 018000915615

 +57 318 594 66 66