



Noticia

Aerocivil y SuperTransporte presentaron abecé para informar a usuarios sus derechos y deberes en servicio de transporte aéreo

Bogotá , 14/04/2021

Foto: Mintransporte



- *La Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte se unieron para explicarles a los usuarios del transporte aéreo las competencias que tiene cada entidad a la hora de supervisar ese modo de transporte y como resultado de esa articulación expidió un abecé con la información básica de cómo cada entidad atiende las necesidades de la ciudadanía.*
- *El documento aborda preguntas frecuentes que les permitirán a los usuarios entender las determinaciones de cada entidad frente a temas de consultas recurrentes, como vouchers entregados por las aerolíneas, el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y presentación de quejas por deficiencias en la prestación del servicio del transporte aéreo.*

Bogotá, 14 de abril de 2021.

La Superintendencia de Transporte, como parte de su compromiso con la protección de los derechos y deberes de los usuarios de los diferentes

modos de transporte en el país, y en ejercicio de sus facultades de promoción y prevención, desarrolló junto a la Aeronáutica Civil un documento que contiene una descripción sencilla de las competencias y facultades de cada entidad frente al transporte aéreo.

Para la Ministra de Transporte, Ángela María Orozco Gómez, “la protección a los usuarios del sector aéreo es fundamental, pues los ciudadanos tienen derecho a acceder a un servicio público de calidad y a una información veraz y oportuna sobre lo correspondiente a sus vuelos; al manejo de sus equipajes; al transporte con sus mascotas y a la atención que deben recibir por parte de las empresas”.

En este abecé, además de explicar las competencias de cada entidad para servir a la ciudadanía, se abordan varias preguntas frecuentes, como:

- ¿Qué pasa si mi vuelo se encuentra demorado o cancelado?
- ¿Quién me puede orientar si mi equipaje no aparece?
- ¿A qué tengo derecho como usuario frente al reembolso?
- ¿Qué derechos tengo frente a una demora atribuible a la aerolínea?
- ¿Qué debo hacer si considero que la maniobra de aterrizaje o despeje del piloto puso en riesgo el vuelo?
- En el control aeroportuario me hicieron dejar un elemento cortopunzante que llevaba en mi equipaje de mano, ¿Por qué no puedo ingresarlo?
- Si otro pasajero realiza actos que ponen en peligro mi seguridad o perturban mi tranquilidad ¿a quién debo acudir?
- ¿Quién me debe informar los requisitos de bioseguridad que debo cumplir para tomar mi vuelo?
- Veo que no se están cumpliendo los protocolos de bioseguridad por parte de las aerolíneas. ¿A quién puedo acudir?
- ¿Ante quién puedo acudir en el aeropuerto cuando se presenta un inconveniente con alguna aerolínea?

El Superintendente de Transporte, Camilo Pabón Almanza, manifestó que “la SuperTransporte 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, responde preguntas frecuentes sobre transporte aéreo en medio de la pandemia”.

Por su parte, el Director de la Aeronáutica Civil, Juan Carlos Salazar indicó que este Abecé es un documento importante de consulta para todos los usuarios del transporte aéreo en el país que deben tener claridad sobre las competencias de cada una de las autoridades y la manera como pueden

actuar para atender las necesidades y requerimientos que tienen los pasajeros durante sus viajes.

Subrayó que la Aeronáutica Civil cuenta con el Grupo de Atención al Usuario (GAU), un equipo de más de 100 funcionarios altamente calificados y entrenados, que hacen presencia en los aeropuertos de Colombia para atender y solucionar, en tiempo real, los requerimientos que tienen los usuarios del transporte aéreo.

'El GAU orienta, brinda información y resuelve las dudas y posibles dificultades que puedan tener los viajeros en las principales terminales aéreas del país. Gracias a su trabajo, diariamente hacen posible que miles de viajeros lleguen a su destino por vía aérea. Así contribuyen en una cadena logística que le apunta a la conectividad aérea, la reactivación económica, el turismo y, por supuesto, a acercar a las familias y amigos', agregó Salazar.

Este abecé se encuentra en las páginas web de las dos entidades. También se puede descargar directamente a través del siguiente link:

<https://bit.ly/3g6FJYq> (<https://bit.ly/3g6FJYq>)

(Con información del Ministerio de Transporte)

(Fin/pmv)