

SUPERTRANSPORTE FORMULA CARGOS A 26 AEROLÍNEAS POR PRESUNTAMENTE INCLUIR CLÁUSULAS EN SUS CONTRATOS QUE PERJUDICAN A LOS USUARIOS

- *La Superintendencia de Transporte, en su función de proteger a los usuarios del sector aéreo, revisó los contratos celebrados entre las aerolíneas que prestan sus servicios en Colombia y los viajeros.*
- *En ellos se identificaron situaciones como contratos en idiomas distintos del castellano, cláusulas que exoneran la responsabilidad de las aerolíneas por daños al equipaje del usuario y cláusulas que permitirían a la aerolínea cambiar unilateralmente el precio anunciado al consumidor o las condiciones del vuelo adquirido por los viajeros, entre otros. Esto llevó a la apertura de las investigaciones por presuntamente incluir cláusulas en sus contratos, en perjuicio de los usuarios.*
- *El análisis, desarrollado durante varios meses, se incluyó la revisión de los contratos publicados en las páginas web, así como requerimientos realizados por la Entidad, con el propósito de verificar si cuentan con las normas establecidas para ello. Es la primera vez que se analizan los contratos de todas las aerolíneas que operan en el país bajo la ley de protección del consumidor y se formulan cargos a 26 empresas. En caso de ser encontradas responsables, podrían ser sancionadas con multas de hasta 2.000 SMMLV.*

Bogotá D.C., 26 de abril de 2021. (@SuperTransporte). La Superintendencia de Transporte, dentro de sus funciones de protección a los usuarios del sector, abrió investigaciones administrativas, mediante la formulación de pliego de cargos, a 26 aerolíneas que prestan el servicio de transporte aéreo de pasajeros en Colombia. Esto es resultado de una exhaustiva revisión realizada por el ente de control a los contratos celebrados entre las empresas y los usuarios del sector aéreo.

Durante varios meses, la Superintendencia examinó la información publicada en las páginas web de las empresas y realizó requerimientos, con el propósito de verificar si cuentan con las normas establecidas para ello. Al concluir el análisis, la entidad encontró que había contratos en idiomas distintos del castellano, cláusulas que exoneran la responsabilidad por daños al equipaje del usuario y otras que permitirían cambiar unilateralmente el precio anunciado al consumidor, entre otras situaciones que podrían perjudicar a los usuarios. Por eso formuló cargos a las siguientes 26 aerolíneas:

1. Aerolíneas Argentinas
2. Aeroméxico
3. Air Canada
4. Air Europa

5. Air France
6. Air Transat
7. American Airlines
8. Avianca
9. Avior Airlines
10. Copa Airlines
11. Delta Air Lines
12. Easyfly
13. GCA Airlines
14. Iberia
15. Jetblue
16. KLM
17. Latam
18. Jetsmart
19. Regional Express
20. Satena
21. Sky Airline
22. Spirit Airlines
23. Turkish Airlines
24. United Airlines
25. Viva Air
26. Wingo

El Superintendente de Transporte, Camilo Pabón Almanza, manifestó que *“esta es una de las actuaciones más trascendentales para el país, pues no se trata de una publicidad en concreto o un problema puntual, sino de las cláusulas que se les están imponiendo a todos los consumidores del país al comprar su tiquete. Las empresas deben revisar y ajustar sus actuaciones frente a cada capítulo de la ley del consumidor”*.

La Superintendencia de Transporte cumple dos años con funciones de proteger a los usuarios del servicio de transporte aéreo, periodo en el cual ha adelantado funciones de promoción y prevención, pero también acciones de investigación contundentes para proteger sus derechos.

Uno de los capítulos más importantes de la ley de protección del consumidor tiene relación con las cláusulas que podrían afectar los derechos de los usuarios, por lo cual, la Superintendencia adelantó averiguaciones preliminares durante varios meses para determinar si en los contratos de transporte que celebran las aerolíneas con los consumidores habría alguna que pudiera considerarse fuera de la norma.

Formulación de cargos

Al concluir el análisis, la Superintendencia formuló cargos a las 26 aerolíneas, pues se habrían encontrado situaciones como contratos en idiomas distintos del castellano,

cláusulas que exoneran la responsabilidad de las aerolíneas por daños al equipaje del usuario, cláusulas que permitirían a la aerolínea cambiar unilateralmente el precio anunciado al consumidor o las condiciones del vuelo adquirido por el usuario, entre otros. Estas situaciones irían en perjuicio de los usuarios.

Si bien a las 26 aerolíneas se les abrieron investigaciones por presuntamente incluir cláusulas perjudiciales para los usuarios, hay dos casos en que se encontraron otro tipo de infracciones. En el caso de Regional Express Américas S.A.S., se encontró una presunta infracción, pues no habría cumplido con su obligación de habilitar en el medio de comercio electrónico el contrato de transporte, para que los usuarios puedan acceder a su información, descargarlo e imprimirlo en cualquier momento.

En cuanto a la empresa Jetblue Airways Corporation, el cargo fue formulado por la presunta infracción de la normatividad, al presentar el texto del contrato de transporte aéreo en idioma distinto del castellano.

Posibles Sanciones

En caso de ser encontradas responsables, las empresas Regional Express Américas S.A.S. y Jetblue Airways Corporation podrían ser sancionadas con una multa de hasta 443 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV). Para las demás empresas, las sanciones en caso de comprobarse las infracciones administrativas al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) podrán llegar a los 2.000 SMMLV para cada uno de los investigados y por cada cargo.

Recursos

Contra la decisión de apertura de investigación y formulación de pliegos de cargos, no procede recurso alguno, de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011. Se garantizarán los principios del debido proceso y el derecho de defensa.