

## RECOMENDACIÓN A22-6

### PROTECCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO - “RETRACTO”

**CONSIDERANDO** que el crecimiento exponencial de la aviación comercial durante los últimos años y, el consecuente aumento en el número de pasajeros transportados han implicado un desarrollo inusitado de las actividades de promoción y la acentuación de la competencia entre las aerolíneas, al mismo tiempo que una mayor necesidad de protección para los pasajeros y usuarios.

**CONSIDERANDO** que las tendencias internacionales ha previsto esquemas de protección al consumidor que lo facultan para retractarse de los contratos de provisión de bienes o servicios perfeccionados a través de mecanismos no tradicionales y no presenciales como los *call centers* y las plataformas de internet. Para estos efectos, se ha previsto un plazo calculado a partir de la compra, dentro del cual se permite al consumidor reevaluar su decisión y reversarla sin necesidad de oponer ninguna motivación particular.

**CONSIDERANDO** la necesidad de propender por un servicio de transporte aéreo de óptima calidad, que tienda a la plena satisfacción del usuario, por tanto se hace imperioso fortalecer la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo con el fin de garantizar un desarrollo equilibrado para un sector que debe operar en un entorno de plena y constante transformación.

### LA XXII ASAMBLEA DE LA CLAC

#### RECOMIENDA

1. Adoptar en las legislaciones internas de los Estados miembros el derecho al retracto, entendido como el derecho de los usuarios del servicio de transporte aéreo de arrepentirse por una compra realizada por medios no tradicionales.
2. El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:
  - a) El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.
  - b) El retracto sólo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.
3. El transportador tendrá derecho a una retención y la misma será diferencial para tiquetes nacionales y tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el ente acreditado para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

4. Los anteriores valores serán reajustados anualmente de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.
5. La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.
6. Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.
7. El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

**XXII Asamblea Ordinaria, Colombia, 17 de noviembre de 2016.**