

CARTILLA DERECHOS, DEBERES Y RECOMENDACIONES PARA EL CONSUMIDOR TURISTA

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Industria y Comercio como Secretaría Técnica de la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC), en el marco de su estrategia de descentralización de los servicios y de articulación de sus miembros, implementa iniciativas y herramientas innovadoras, sostenibles y de impacto dirigidas a grupos poblacionales específicos y sectores de la economía que respondan a las necesidades y a la dinámica social y económica del país.

Es así, como en su agenda 2023 incluyó entre los temas prioritarios, una estrategia de intervención para contribuir a la protección de los derechos de los consumidores turistas en diversas regiones del país; en la medida que el turismo es un sector clave para su desarrollo, por su aporte, relación e interdependencia con todas las actividades económicas y sociales; un sector en crecimiento y enfrentado, a la vez, a grandes brechas de tipo estructural y a las crecientes malas prácticas y vulneración de los derechos de los consumidores, asociados no sólo a los servicios que brindan los prestadores de servicios turísticos, sino también a aquellos productos que se comercializan en los demás sectores económicos dentro del mismo ecosistema, lo cual conlleva a una violación tanto de la regulación turística como de las normas establecidas en el Estatuto del Consumidor.

En cumplimiento de dicha agenda, la RNPC se encuentra desarrollando un proyecto enfocado en la *"Protección de los derechos del Consumidor Turista"*, dentro del cual se ha elaborado la presente *"cartilla derechos, deberes y recomendaciones para el consumidor turista"*, como una herramienta de promoción y prevención que contribuya a evitar malas prácticas que afectan al sector, así como el fomento de buenas prácticas en toda la cadena de valor, para generar entornos seguros y confiables para el consumidor turista.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR TURISTA¹

- Derecho a recibir información clara, completa, veraz, transparente, oportuna, idónea, comprensible, precisa y suficiente respecto a:
 - Precios, modalidad de pago, beneficios, descuentos, cobertura. El precio debe estar en pesos colombianos por concepto de los servicios turísticos que deberá incluir todos los impuestos del país o del exterior, tasas, cargos, sobrecargos o tarifas que afecten el precio final. En la publicidad, el precio podrá estar indicado en moneda diferente a la de curso legal en Colombia, siempre que se indique el tipo de cambio aplicable.
 - Condiciones de su reserva, obligaciones para la utilización de los servicios turísticos contratados y políticas de cancelación y deducciones o penalidades por no utilizar los servicios contratados.

¹ Art. 3 Ley 1480 de 2011; Arts. 65 y 71 Ley 300 de 1996; Art. 30 Ley 1558 de 2012; Art. 2.2.4.3.2.1 Decreto 1074 de 2015.

- Las medidas de salud, preventivas y de seguridad que deben cumplirse para disfrutar del servicio contratado y las restricciones a las que pueda verse sometido el servicio turístico.
- Derecho a elegir libremente los bienes y servicios que requiera.
- Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa o que induzca al error sobre precios, calidad o cobertura del servicio turístico ofrecido.
- Derecho a recibir los servicios contratados en las condiciones en la que le fueron ofrecidos.
- Derecho a recibir un comprobante que especifique y describa los servicios contratados o productos adquiridos.
- Derecho a presentar reclamaciones ante los prestadores de servicios turísticos y ante las autoridades judiciales o administrativas.

DEBERES DEL CONSUMIDOR TURISTA²

- Debe informarse sobre:
 - Las características y calidad de los servicios y productos antes de adquirirlos.
 - Los precios y formas de pago.
 - Las condiciones de sus reservas, los itinerarios, la duración de la estadía, sus obligaciones y las medidas de salud preventivas para utilizar los servicios.
 - Las políticas de cancelación y no presentación a recibir los servicios turísticos contratados.
- Debe seguir las instrucciones que suministre el productor o proveedor para el uso adecuado, consumo, conservación de los bienes o servicios que adquiera.
- Debe obrar de buena fe frente a los prestadores de servicios, a los proveedores y frente a las autoridades.
- Debe cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de los productos consumidos.

LO QUE DEBE SABER SOBRE SERVICIOS, PLANES O PAQUETES TURÍSTICOS Y DEVOLUCIONES POR NO RECIBIR LOS SERVICIOS CONTRATADOS

- Servicios, planes o paquetes turísticos³.
 - La publicidad o información escrita sobre los planes o servicios turísticos ofrecidos por las Agencias de Viajes, deberá contener: Clase de alojamiento, categoría del establecimiento, tarifas, duración del plan turístico, medios de transporte, servicios complementarios, nombre del prestador de servicios turísticos, dirección del prestador de servicios turísticos, número de

² Art. 3 Ley 1480 de 2011; Art. 65 Ley 300 de 1996

³ Art. 2.2.4.3.2.2. Decreto 1074 de 2015

inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT). Así mismo, deberá especificar claramente los servicios que no incluye.

- Los servicios, planes o paquetes turísticos deben consignar una cláusula de responsabilidad que incluya como mínimo los siguientes aspectos⁴:
 1. La responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico ante los usuarios por la prestación y calidad de los servicios descritos de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el programa, indicando claramente la responsabilidad en el caso del transporte.
 2. Los términos y las condiciones en que se efectuará el reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes. Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados.
 3. La indicación de que el organizador, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje y solo se comprometerán a prestar los servicios y a hacer las devoluciones que correspondan según el caso, salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones del plan turístico.
 4. Circunstancias en las cuales la agencia de viajes se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje.
 5. La obligación a cargo de la agencia de viajes de informar al viajero sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales, siendo obligación del usuario el cumplimiento de los requisitos informados.
 6. Cuantía del anticipo y plazo para el pago de esta suma por parte del usuario, con el objeto de asegurar su participación en el viaje, este valor será abonado al costo total del plan turístico, las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y

⁴ Art. 2.2.4.3.2.4. Decreto 1074 de 2015

similares se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos, las cuales deben ser claramente informadas al usuario.

- Devoluciones por no recibir los servicios contratados⁵:
 - Cuando un prestador de un servicio turístico incumpla de manera total o parcial los servicios ofrecidos o pactados, o por sobreventa, el consumidor tiene derecho, a su elección a recibir otro servicio de la misma calidad o el reembolso o compensación por el servicio incumplido.
 - Cuando el usuario no se presente a recibir los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, el prestador de servicios turísticos podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido.

RECOMENDACIONES ANTES DE ADQUIRIR SEVICIOS TURÍSTICOS⁶

- Asegúrese de que el prestador de servicios turísticos (PST) se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Turismo –RNT-, que esté vigente su inscripción y su número se incluya en la publicidad.
- Tenga precaución cuando lo abordan para entregarle bonos o premios en sitios públicos que deben ser reclamados en sitios y días diferentes.
- Diferencie entre un plan o paquete de servicios turísticos y una membresía o afiliación para descuentos en servicios turísticos.
- Elija preferiblemente aquellos comercios especializados en servicios turísticos tanto presenciales como electrónicos.
- Infórmese de manera previa a realizar una reserva y/o compra de los servicios turísticos: revise los comentarios de otros turistas, consulte plataformas alternas, confirme vías de acceso y servicios cercanos.
- Lea los términos y condiciones del contrato con el prestador de servicios turísticos.
- Recuerde que en caso de no presentarse el prestador podrá exigirle el pago del 20% de la totalidad del servicio o retener el depósito efectuado.
- En caso de adquirir planes, es decir, más de un servicio turístico empaquetado, verifique la información de quienes le prestarán todos los servicios, qué servicios se encuentran incluidos y cuáles excluidos, las condiciones y que todos cuenten con el RNT.
- El derecho de retracto sólo podrá ejercerlo cuando la compra se haya realizado a través de métodos no tradicionales, por comercio electrónico y/o mediante sistemas de financiación otorgada directamente por el prestador, que el término para solicitarlo es de cinco (5) días después de realizada la compra, siempre y cuando no haya empezado a disfrutar de los servicios y no inicien dentro de los siguientes cinco (5) días.

⁵ Arts. 63, 64 y 65 Ley 300 de 1996

⁶ Ley 300 de 1996; Ley 1480 de 2011; Ley 2068 de 2020; Decreto 1074 de 2015

- Verifique las políticas de cancelación del prestador, teniendo en cuenta que cada uno tiene sus propios plazos y condiciones.
- Si va a reservar a través de medios electrónicos, verifique que el comercio electrónico tenga un enlace de acceso seguro y que inicie con el acrónimo "HTTP" en su página web.
- En caso de realizar una transacción a través de comercio electrónico, verifique que el dominio web presente un símbolo de candado antes de la dirección electrónica. Esto le permitirá tener tranquilidad para utilizar el método de pago más apropiado.

PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Derechos⁷

Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.

Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la Ley 1480 de 2011. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

Así mismo, los proveedores están obligados a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor sólo estará obligado a pagar el precio anunciado. Los costos adicionales al precio, a cargo del consumidor, deberán ser informados adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar.

Deberes

⁷ Arts. 3 y 26 Ley 1480 de 2011

Deber de informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

Deber de obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas.

TIQUETES AÉREOS⁸

Las aerolíneas no son prestadores de servicios turísticos, son empresas de transporte aéreo y sobre este servicio es importante que sepa:

- Información sobre vuelos disponibles: Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informen sobre: los vuelos disponibles, precisando si se trata de vuelos directos y sin escala, con escala o conexión, debiendo señalar el lugar y hora prevista para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo de código compartido entre aerolíneas, el tiempo de antelación requerido para la presentación y chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida.
- Información general: Tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio, el valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagado por el pasajero, los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido, el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero; las normas legales o reglamentarias, internas o internacionales, aplicables al contrato de transporte aéreo. Cuando no se le informe al pasajero sobre las condiciones del contrato de transporte aéreo, el transportador o agencia de viajes deberá disponer los medios para que el pasajero consulte la información o indicar el medio donde pueda encontrarla.
- Información sobre cambios: en caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o cualquier aspecto que afecte la reserva, la aerolínea o agencia de viajes, deberá informar al pasajero a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo exceptuando cambios repentinos originados en situaciones meteorológicas, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

⁸ Reglamento Aeronáutico Colombiano –RAC 3- Capítulo 3.10. Transporte Aéreo Regular de Pasajeros

- Información sobre desistimiento del pasajero: El pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos el prestador de servicios podrá retener a su favor el porcentaje pactado no mayor a 10% del valor recibido por tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.
- Devoluciones: El prestador de servicios que haya efectuado la venta del tiquete dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero; igualmente deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento. Si el pasajero da aviso al agente de viajes intermediario, éste reembolsará el dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente sin perjuicio del plazo de treinta (30) días.
- Demoras, interrupciones, cancelaciones o sobreventas:

Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el pasajero podrá exigir la devolución inmediata del precio total del tiquete, sin que haya lugar a penalidad alguna.

En los casos de demoras, interrupciones, cancelaciones por las mismas causas anteriores, en los que no haya tenido lugar el reembolso o ante cualquier evento que sea imputable al transportador, así como por sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

Demoras:

- Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos.
- Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).
- Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma adicional, equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc. y, si además, dicha demora sobrepasa las 10: 00 PM (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle al pasajero, adicionalmente, hospedaje (si no se

encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.

Interrupción del transporte:

- En los casos de interrupción del transporte, a elección del pasajero, la aerolínea deberá devolverle proporcionalmente el precio correspondiente al tramo no cubierto o compensarle la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a las anteriores condiciones de "demoras".

Cancelación:

- En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, y sin que se hubiese realizado el reintegro del precio antes de su llegada al aeropuerto, la aerolínea deberá sufragar al pasajero los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones descritas anteriormente, según corresponda.
- En los casos en que la cancelación no sea por fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad, además de la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, la aerolínea deberá pagar al pasajero una compensación adicional equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto, pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., esto siempre y cuando el pasajero no haya sido transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, caso en el cual se le compensará conforme corresponda al tiempo de espera hasta que haya salido ese otro vuelo.

Sobreventa o Anticipación del vuelo:

- Si el embarque es denegado por sobreventa o por cualquier otro motivo imputable a la aerolínea o cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, el transportador deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.
- En el caso de sobreventa, cuando no medie acuerdo directo con el pasajero, en el que éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto, la aerolínea

deberá compensar al pasajero con una suma equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma. Esto adicional al reembolso del precio del tiquete sin ningún tipo de deducción, al cual tiene derecho el pasajero.

RUTA DE ATENCIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES TURISTAS

PROCEDIMIENTOS

VÍA JUDICIAL: Se deciden judicialmente los conflictos derivados de la vulneración a los derechos de los consumidores según cada caso particular, conforme a los siguientes pasos⁹:

- Presentar reclamación directa al productor/proveedor/prestador de servicio, de manera verbal, por escrito o correo electrónico.
- Si pasados 15 días hábiles siguientes a la presentación, el consumidor NO RECIBE RESPUESTA o recibe una respuesta NO FAVORABLE, él podrá presentar la Acción de Protección al Consumidor (demanda) ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante la jurisdicción ordinaria con el fin de obtener la satisfacción de sus pretensiones individuales. (demanda: escrito a través del cual se reclama judicialmente la protección de los derechos que fueron vulnerados en una relación de consumo).
- Esta acción es tramitada en la SIC por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales.

Sin perjuicio de lo anterior el consumidor-turista podrá:

- Dirigirse a cualquier centro de conciliación legalmente establecido y convocar al productor/proveedor/prestador del servicio, para dirimir sus controversias; o
- Acercarse a cualquier Casa del Consumidor de Bienes y Servicios a Nivel Nacional y solicitar la facilitación para un "*Arreglo Directo*" con el productor/proveedor/prestador del servicio.

VÍA ADMINISTRATIVA: Se tramitan de manera oficiosa y en defensa del interés general, las denuncias y/o quejas que presentan los consumidores-turistas, para que en las relaciones de consumo no se vulneren los derechos e intereses de los consumidores. (Denuncia: Acto a través del cual se pone en conocimiento de la autoridad la presunta vulneración de los derechos de los consumidores).

⁹ Art. 58 Ley 1480 de 2011

El Consumidor-Turista puede presentar denuncia/queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por las vulneraciones que considere realizadas por parte del productor/proveedor/prestador del servicio, con el fin de que sea esta autoridad competente, la encargada de iniciar procedimientos administrativos sancionatorios, protegiendo a la comunidad en general.

Esta actuación es adelantada en la SIC por la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Delegatura para la Protección al Consumidor.

Si la denuncia está relacionada con tiquetes aéreos o la prestación de servicios de transporte, la denuncia deberá ser presentada ante la Superintendencia de Transportes.

CANALES DE ATENCIÓN

- Conmutador PBX 6015870000 en el horario de lunes a sábado de 07:00 AM A 07:00 PM
- También puede comunicarse a la línea gratuita nacional 01 8000 910165
- contactenos@sic.gov.co
- Si desea orientación jurídica se puede comunicar al teléfono 601 5920400 en Bogotá y agende la fecha y hora de su cita, la cual puede realizarse de manera presencial en la Sede Central de la SIC, Carrera 13 N° 27-00, Piso 3. También puede agendar su cita virtualmente a través del Chat en línea, e ingresando al enlace que le será enviado directamente a su correo electrónico.
- Página web sic – www.sic.gov.co “videollamadas, call center – chat – denuncias – demandas.
- App – SIC A LA MANO, que la puede descargar en: <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/2020/INSTRUCTIVO%20DESCARGA%20APP%20PWRSF%20M%C3%93VIL.pdf>
- SIC Facilita de resolución de conflictos, verifique que el proveedor con el que usted va a realizar el reclamo, esté inscrito en el listado completo de los proveedores registrados ante la SIC. En el siguiente enlace <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>, una vez haya comprobado que se encuentra en el registro, ingrese al portal del consumidor registre sus datos y realice una descripción de su reclamo junto con la información correspondiente al producto y el proveedor. Siga los pasos descritos luego de crear su usuario y contraseña.
- Sede principal: Carrera 13 #27-00, Piso 3 de Bogotá. Horario de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Recepción de correspondencia y radicación: Av. Carrera 7 N° 31 A 36 Bogotá.
- Ubicación geográfica de las dependencias y/o casas del consumidor que forman parte de la Superintendencia de Industria y Comercio: <https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica>