ESTUDIO DEL SECTOR

"SUMINISTRAR TIQUETES AEREOS NACIONALES PARA FUNCIONARIOS Y SERVIDORES ADSCRITOS A LOS DESPACHOS JUDICIALES Y DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUNDINAMARCA"

CONTENIDO

I. Aspectos generales del mercado 2
A. Entorno económico 2
1. ANÁLISIS GENERAL DEL MERCADO 2
2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA 4
3. ANÁLISIS DE LA OFERTA 5
4. TENDENCIAS DEL MERCADO 6
5. ANÁLISIS DE PRECIOS / COSTOS PROMEDIO 6
6. REGULACIONES Y MARCO NORMATIVO 9

II. CONCLUSIÓN 12

El Consejo Superior de la Judicatura, de acuerdo con las disposiciones del artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y con base a la metodología descrita en la guía elaborada por Colombia Compra Eficiente, elabora el presente estudio del sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de riesgo[1].

I. Aspectos generales del mercado

El presente documento enmarca los factores y variables económicas para tener en cuenta dentro del proceso de contratación que tiene por objeto: "*SUMINISTRAR TIQUETES AEREOS NACIONALES PARA FUNCIONARIOS Y SERVIDORES ADSCRITOS A LOS DESPACHOS JUDICIALES Y DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUNDINAMARCA*". En este sentido, la información presentada a continuación corresponde a la estructura sugerida por Colombia Compra Eficiente para los Análisis del Sector de los procesos de contratación.

A. Entorno económico

El mercado aeronáutico comercial en Colombia muestra un crecimiento sostenido, superando los 57,5 millones de pasajeros anuales y proyectando incrementos superiores al 7% en los flujos totales de viajeros. El sector se caracteriza por una alta concentración operativa, la consolidación del modelo *Ultra Low Cost Carrier* (ULCC) y una demanda impulsada tanto por el turismo receptivo como por la conectividad regional obligatoria ante la compleja geografía del país.

El entorno económico para el sector de transporte aéreo en Colombia muestra una dinámica de alta demanda de pasajeros, pero operando bajo un entorno de márgenes estrechos y presiones significativas en la estructura de costos

1. ANÁLISIS GENERAL DEL MERCADO

Dinámica de la Demanda y Tráfico Aéreo:

Volumen en Crecimiento: El volumen de pasajeros movilizados registra crecimientos superiores al 7% interanual. En el primer trimestre de 2026, el sistema aeronáutico comercial movilizó cerca de 15 millones de viajeros, impulsado por el dinamismo del turismo internacional y la necesidad estructural de conectividad en el país.

- **Resiliencia del Viajero:** A pesar de las presiones sobre el ingreso disponible de los hogares colombianos, el transporte aéreo se mantiene como un bien de consumo prioritario frente al transporte terrestre para trayectos de larga distancia o rutas de acceso disponibles.

2. Estructura de Costos y Factores Macro:

- **Combustible de Aviación (Jet A-1):** Los costos operativos aproximados de una aerolínea se ubican entre un el 30% y el 40%, costos asociados a las variaciones

en el precio internacional del petróleo y así como a las cotizaciones del *jet fuel* lo que generan una fuerte influencia en la estructuración de las tarifarias.

- **Tipo de Cambio (TRM USD/COP):** La estabilidad en el mercado cambiario TRM logra en cierta medida atenuar el impacto cambiario que representa en la industria aérea, dado que aproximadamente el 60% al 70% de los costos de la industria (leasings de aviones, repuestos, seguros y combustible) están denominados en dólares la volatilidad internacional mantiene alerta al sector.
- **Tasa de IVA y Carga Tributaria:** Tras el retorno de la tarifa plena del IVA (19%) en tiquetes aéreos en Colombia después de los incentivos de la postpandemia, las aerolíneas han tenido que absorber parte del impacto o recurrir a esquemas de descomposición tarifaria (*unbundled fares*) para evitar una desaceleración de la compra.
- **Inflación e Indexación de Costos Locales:** La inflación general (IPC) y la inflación de costos regulados impactan en los gastos operados en pesos colombianos ($COP): como son las tasas aeroportuarias y servicios en tierra (*Handling*), los derechos de uso de pista, abordaje, parqueo de aeronaves y servicios en rampa (prestados por concesionarios aeroportuarios) las cuales se ajustan anualmente según el IPC estimado por el DANE. Igualmente, los costos de mano de obra local, personal en tierra, tripulantes de cabina y administrativos tienen salarios indexados al incremento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMMLV) o a la inflación registrada.

3. Competencia y Configuración de Mercado

- **Consolidación del Modelo *Low-Cost* y Flexibilización:** La agresiva entrada y expansión de operadores de bajo costo como es el caso de la aerolínea JetSmart, sumado al ajuste de modelos de aerolíneas como Avianca y Latam, ha intensificado la competencia por precio en las rutas más comerciales en el mercado colombiano (Bogotá–Medellín, Bogotá–Cali, Bogotá–Cartagena).

  Para preservar el margen operativo ante el alza en los insumos, las compañías aéreas en Colombia han trasladado sus ingresos hacia cobros de servicios adicionales de forma independiente como son los costos de equipaje, de selección de asiento y costo al momento de flexibilizar los cambios.

4. Desafíos de Infraestructura y Capacidad

- **Capacidad Aeroportuaria:** La capacidad aeroportuaria en Colombia debido a la infraestructura de los aeropuertos del país obliga a que la mayor concentración de vuelos se presente en El Aeropuerto El Dorado de Bogotá, sin embargo, a pesar de que hace pocos años fue objeto de una remodelación significativa ampliando la capacidad de pistas de aterrizaje y despegue, de salas de abordaje, actualmente opera cerca de sus límites de capacidad en horas pico, situación que restringe la adición de nuevos turnos de despegue/aterrizaje lo que ha impulsado el desarrollo de operaciones desde aeropuertos secundarios como es el del aeropuerto José María Córdova en Rionegro/Medellín.

El sector de transporte aéreo en Colombia tiene se basa principalmente en los factores macroeconómicos, analizados conjuntamente determinando directamente el costo base de

operación de las aerolíneas y, en consecuencia, el precio final que paga el usuario por un tiquete en Colombia, estructurado de la siguiente manera:

Componente del Tiquete	Factor Macroeconómico Dominante	% Aprox. sobre el Precio Base
Combustible (Jet A-1)	Precio Int. del Petróleo + TRM	30% - 40%
Arrendamiento de Avión y Mantenimiento	TRM (USD)	20% - 25%
Tasas Aeroportuarias e Impuestos	Regulación / Inflación local (IPC)	15% - 20%
Personal, Operación Terrestre y Margen	Inflación local (IPC) / Estrategia Comercial	15% - 25%

2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La demanda de tiquetes aéreos en Colombia refleja un sector en expansión sostenida, caracterizado por volúmenes récord de viajeros, ocasionada por una clara división por segmentos de consumo y hábitos de compra enfocados en la flexibilidad de las tarifas.

2.1. Volumen de Mercado y Distribución Operativa

En lo que va corrido del primer semestre de 2026, el sistema aeroportuario colombiano movilizó 29 millones de pasajeros, registrando un crecimiento interanual del 5,5%., concentrando la mayor parte de la demanda con más de 16,4 millones de viajeros, con un crecimiento (6,1%) respondiendo a una alta dependencia del transporte aéreo frente a la compleja geografía nacional y al fortalecimiento del turismo regional.

El cuanto el turismo de ocio y vacacional que con una participación del 70% se ubica como el motor de la demanda, sin embrago, es un sector que presenta alta sensibilidad al precio, a la disponibilidad para elegir itinerarios con escalas o servicios básicos, y una fuerte concentración en temporadas altas (mitad de año, semana santa y diciembre).

El mercado aéreo para los traslados por concepto de visitas a familiares y amigos / VFR (15%), es te deja une demanda constante con menor elasticidad al precio durante festividades y fines de semana largos.

Los desplazamientos corporativos y de negocios representan una demanda del (6%-8%), si bien representa un menor porcentaje en volumen, aporta un mayor *yield* (ingreso por pasajero) al exigir frecuencias en horas pico, flexibilidad en cambios de itinerario y vuelos directos en rutas troncales (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla).

2.2. Patrones y Hábitos de Compra

- **Antelación de la reserva:** El 37,6 % de los viajeros compra sus pasajes con más de 4 meses de anticipación para asegurar las tarifas más bajas, mientras que el 36 % lo hace entre 2 y 4 meses antes.
- **Canales de compra y hábitos del viajero:** Más del 55 % de la demanda se gestiona a través de canales directos (web y app de las aerolíneas). Asimismo, el consumidor colombiano se ha adaptado plenamente al modelo unbundled (pago por

servicio), adquiriendo de forma voluntaria opcionales (ancillaries) como equipaje en cabina o selección de asiento.

2.3. Concentración de la Demanda por Destinos

- **Nodos troncales:** Bogotá (El Dorado) centraliza cerca del 59 % de las conexiones internacionales y la mayor parte del tráfico nacional, seguido por Medellín (Rionegro) y Cartagena.
- **Rutas regionales emergentes:** Destaca un crecimiento acelerado en la demanda hacia destinos intermedios como Bucaramanga (+42 %), Pereira (+39 %) y Santa Marta (+25 %). Este incremento responde principalmente a la apertura de rutas directas "punto a punto" que evitan la escala en Bogotá.

3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

El mercado aéreo colombiano se mantiene altamente consolidado, pero en constante reestructuración. Luego del cierre de Viva Air y Ultra Air, la oferta se redefinió mediante un modelo híbrido que integra alta disponibilidad de capacidad y cobranza desglosada (selección de asiento, equipaje adicional, seguros).

1. Estructura y concentración del mercado (Market Share)

La capacidad de asientos y vuelos en el mercado aéreo de Colombia (tanto nacional como internacional) se concentra principalmente en cuatro competidores comerciales:

Avianca (Líder del mercado): Mantiene la mayor cuota de oferta, superando el 40 %-45 % del tráfico nacional y liderando la capacidad internacional (~47 %). Opera una flota superior a 130 aeronaves (principalmente la familia Airbus A320 y Boeing 787 para trayectos transatlánticos) y ha densificado sus cabinas para maximizar la disponibilidad de asientos por vuelo.

LATAM Airlines Colombia: Segundo operador en relevancia, con cerca del 30 % de la oferta doméstica. Concentra su capacidad en la conexión de los principales centros de negocios (Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla) utilizando aeronaves A320 y A321.

JetSMART (Expansión Ultra Low Cost): Se consolida como el tercer actor de mayor dinamismo. Registra incrementos interanuales superiores al 30 % en su capacidad ofertada, inyectando asientos con tarifas altamente competitivas hacia destinos estratégicos como Bogotá, Medellín, Cali, San Andrés, Bucaramanga y Montería.

Wingo (Copa Holdings): Enfocada en una oferta especializada de bajo costo y perfil vacacional, con incrementos del 19 % en su demanda. Domina en rutas turísticas hacia el Caribe (Cartagena, Santa Marta, San Andrés) y en trayectos internacionales cortos hacia Centroamérica y el Caribe.

Satena y operadores regionales (Clic): Cubren rutas de conectividad social, zonas de frontera y destinos intermedios no atendidos por la aviación de gran calado, operando principalmente con aeronaves turbohélice (ATR 42/72).

2. Distribución geográfica y capacidad de rutas

Eje centralizado (El Dorado - BOG): El Aeropuerto Internacional El Dorado de Bogotá concentra la mayor parte de las frecuencias y conexiones dentro de la red nacional e internacional.

Crecimiento de rutas punto a punto (Descentralización): Ante la saturación operativa de El Dorado en horas pico, las aerolíneas han orientado parte sustancial de su nueva oferta hacia vuelos directos que evitan la escala en Bogotá, se destacan las siguientes conexiones con fuerte incremento de capacidad:

Medellín (MDE) ↔ Bucaramanga, Montería y Santa Marta.

Cali (CLO) ↔ San Andrés y Cartagena.

Barranquilla (BAQ) ↔ Múltiples destinos regionales.

4. Restricciones y desafíos de la oferta

La expansión de la oferta se encuentra condicionada por la restricción de franjas horarias (slots de despegue y aterrizaje) en El Dorado, así como por las limitaciones de infraestructura en aeropuertos regionales secundarios lo que genera cuellos de botella por la infraestructura aeroportuaria.

La sostenibilidad de las frecuencias depende en gran medida del precio del combustible Jet A-1 y de la tasa de cambio (TRM), esta sensibilidad expone a las aerolíneas a constantes ajustes de capacidad, traducidos en la reducción o suspensión de frecuencias en trayectos de menor rentabilidad, lo que da origen a la volatilidad en los costos operativos de las aerolíneas.

4. TENDENCIAS DEL MERCADO

El mercado de tiquetes aéreos en Colombia muestra una transformación profunda caracterizada por una expansión sostenida en el flujo de pasajeros, la consolidación definitiva de modelos de tarifas personalizadas y una reorganización de las redes de rutas.

5. ANÁLISIS DE PRECIOS / COSTOS PROMEDIO

El análisis del comportamiento de precios y costos en el mercado de tiquetes aéreos en Colombia muestra una alta variabilidad determinada por la estacionalidad, el tipo de trayecto (troncal vs. regional) y el nivel de anticipación de compra.

5.1. Rangos de Precios Promedio por Tipo de Ruta (Nacional)

Los precios en el mercado doméstico colombiano varían significativamente según la densidad de competencia de la ruta y la familia de tarifa seleccionada (*Tarifa Básica vs. Tarifa con Equipaje*):

Nota: Valores promedios por trayecto (un solo sentido - OW) en temporada media/baja comprados con al menos 3 semanas de antelación.

5.2. Estructura de Costos de un Tiquete Aéreo en Colombia

El precio total que paga el consumidor se compone de costos directos de la aerolínea, costos operativos del vuelo e impuestos/tasas regulatorias obligatorias: Costos Operativos directos de la aerolínea que representan entre el 65% - 70% del valor total del tiquete más el valor de Tasas, Servicios Aeroportuarios e Impuestos que son entre el 30% y el 35% del valor del tiquete, sin tener servicios adicionales fuera del tiquete inicial.

La dinámica de precios adicionales en el modelo de cobro desagregado (selección de asiento, equipaje adicional, seguros, los servicios opcionales representan entre el 20% y el 40% del costo total que debe asumir el usuario, como son:

- Equipaje de Cabina (10 kg en morral o maleta): $50.000 – $90.000 COP por trayecto (comprado en web) / $110.000 – $160.000 COP (comprado en sala de abordaje).
- Equipaje Facturado en Bodega (15 kg - 23 kg): $70.000 – $130.000 COP por trayecto.
- Selección de Asiento: $15.000 – $60.000 COP (estándar o filas delanteras/salida de emergencia).

A continuación, se presenta un análisis de mercado por ruta y de acuerdo con las características analizadas en la tendencia del mercado aéreo comercial en Colombia:

Tipo de Ruta	Ejemplos de Trayectos	Tarifa Base Promedio (Solo artículo personal)	Tarifa Con Equipaje (Cabina + Bodega)
Rutas Troncales Alta Competencia	Bogotá – Medellín Bogotá – Cali	$120.000 – $220.000 COP	$230.000 – $380.000 COP
Rutas Turísticas Densas	Bogotá – Cartagena Medellín – Santa Marta	$180.000 – $320.000 COP	$310.000 – $520.000 COP
Rutas Insulares / Complejas	Bogotá / Medellín – San Andrés	$280.000 – $550.000 COP	$420.000 – $780.000 COP
Rutas Regionales / Periféricas	Bogotá – Leticia / Nuquí / Mitú	$350.000 – $680.000 COP	$480.000 – $920.000 COP

A continuación, se realiza una comparación de las tarifas promedio y los costos de equipaje entre las principales aerolíneas que operan el mercado doméstico en Colombia (**Avianca**, **LATAM** y **Jet SMART**):

Criterio / Servicio	Avianca	LATAM Airlines	Jet SMART
Modelo Tarifario Predominante	Híbrido (Familias de Tarifas)	Híbrido (Familias de Tarifas)	Ultra Low Costa (ULCC)

Criterio / Servicio	Avianca	LATAM Airlines	Jet SMART
Tarifa Base Promedio (Solo Trayecto)	$130.000 – $220.000 COP (Tarifa Basic)	$120.000 – $210.000 COP (Tarifa Basic)	$90.000 – $180.000 COP (Tarifa Vuela/Básica)
Artículo Personal (Bolso/Morral bajo el asiento)	Incluido en todas las tarifas (máx. 45x35x25 cm)	Incluido en todas las tarifas (máx. 45x35x20 cm)	Incluido en todas las tarifas (máx. 45x35x25 cm)
Equipaje de Mano / Cabina (Carry-en 10 kg)	$60.000 – $95.000 COP (No incluido en tarifa Basic nacional)	$55.000 – $90.000 COP (Solo incluido a partir de Tarifa Light/Plus)	$45.000 – $80.000 COP (Comprado anticipadamente en web)
Equipaje de Bodega (15 kg - 23 kg)	$75.000 – $120.000 COP (23 kg - Comprado en web antes del vuelo)	$65.000 – $110.000 COP (23 kg - Comprado en web)	$55.000 – $95.000 COP (Hasta 23 kg - Comprado en web)
Costo de Equipaje en Sala / Aeropuerto	$130.000 – $160.000 COP por maleta	$120.000 – $155.000 COP por maleta	$110.000 – $150.000 COP por maleta
Selección de Asiento Editado	$15.000 – $55.000 COP (Gratis en checo-in aleatorio)	$12.000 – $50.000 COP (Gratis en checo-in aleatorio)	$10.000 – $45.000 COP (Adicional en todas las tarifas)

Fuente: Aeronáutica Civil de Colombia

5.3. Forma de calcular el presupuesto y valor del presente proceso

Para el presente proceso se remitió solicitud de cotización de la tarifa administrativa por trayecto de Tarifa Administrativa Nacional One Way y Tarifa Administrativa Nacional Round Trip, obteniendo la respuesta de cuatro (4) agencias de viajes, MAYATUR S.A.S, VCH TRAVEL/VIAJES CHAPINERO, PRIORITYTOUR SAS y Nova tours Ltda., con un valor promedio de la tarifa administrativa de:

Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia			PROMEDIO SOLICITUD DE COTIZACION PARA ESTUDIO DE MERCADO		
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA					
DIRECCION SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE CUNDINAMARCA - AMAZONAS					
OBJETO:Suministro de tiquetes aéreos nacionales para funcionarios y servidores adscritos a los despachos judiciales y dependencias administrativas del distrito judicial de Cundinamarca					
			FECHA DE LA SOLICTUD: 22/07/2026		
ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PROMEDIO V/R UNITARIO SIN IVA	PROMEDIO V/RTOTAL UNITARIO INCLUIDO IVA
1	Tarifa Administrativa Nacional One Way	UND	1	$ 37.746	$ 44.917
2	Tarifa Administrativa Nacional Round Trip	UND	1	$ 68.604	$ 81.639

Así mismo se tomó como referencia los contratos de tiquetes aéreos suscritos por la Direccion seccional los cuales arrojaron los siguientes valores administrativos de acuerdo con el trayecto utilizado:

Contrato No.	Año de Ejecución	Tarifa Administrativa Nacional One Way (Un solo trayecto)	Tarifa Administrativa Nacional Round Trip (trayecto de ida y regreso)	Valor total de Contrato
80-2022	2022	$ 35.045	$ 63.799	$ 49.308.647
36-2023	2023	$ 38.000	$ 68.000	$ 40.427.248
04-2024	2024	$ 41.300	$ 75.100	$ 64.500.000
07-2025	2025-2026	$ 32.071	$ 58.548	$ 105.750.000

6. REGULACIONES Y MARCO NORMATIVO

El sector del transporte aéreo comercial en Colombia está regido por una estructura normativa piramidal enfocada en la seguridad operacional, la libre competencia y la protección al consumidor.

1. Autoridad Regulatoria y Entes de Control:

- **Aeronáutica Civil de Colombia (Aerocivil):** Organismo gubernamental adscrito al Ministerio de Transporte. Es la autoridad técnica, operacional y regulatoria encargada de administrar el espacio aéreo, concesionar o gestionar la infraestructura aeroportuaria y expedir los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).
- **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):** Vela por los derechos del consumidor aéreo en materias de publicidad engañosa, efectividad de la garantía y libre competencia en la comercialización de tiquetes.
- **Superintendencia de Transporte (Super Transporte):** Vigila y sanciona el cumplimiento de las obligaciones operativas, la calidad en la prestación del servicio e inspecciona a las aerolíneas y operadores de infraestructura.

2. Marco Normativo Principal

- Código de Comercio de Colombia: Define el contrato de transporte aéreo, la responsabilidad del transportador, el régimen de equipajes y la matriculación de aeronaves.
- Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC): Cuerpo normativo especializado emitido por la Aerocivil. Los capítulos clave son:

  - RAC 3: Permisos de operación, licencias y requisitos para empresas de transporte aéreo comercial.
  - RAC 5: Definición y régimen de tarifas, frecuencias y asignación de *slots*.
  - RAC 100: Operación de aeronaves y reglas generales de vuelo.
  - RAC 3 / Sección 3.10 (Derechos del Usuario): Compendio de derechos y deberes del pasajero.

3. Normativa de Protección al Usuario (Derechos del Pasajero):

La regulación colombiana establece estándares de protección al usuario en casos de contingencias operativas:

A. Compensaciones e Incumplimientos del Transportador

1. Demoras por causa de la aerolínea:
- 1 a 3 horas: Acceso a comunicaciones y refrigerio.
- 3 a 5 horas: Alimentación adicional (almuerzo/cena según la hora).
- Más de 5 horas: Compensación equivalente al 30% del valor del trayecto afectado (en bono, dinero o millas) más alimentación, hospedaje y traslados si exige pernocta.

2. Cancelación de Vuelo: Devolución del dinero o reubicación en el siguiente vuelo disponible, hospedaje, traslados y compensación adicional del 30% del valor del trayecto.

3. Sobreventa: Reubicación inmediata en otra aerolínea o vuelo, gastos de manutención y compensación del 30% del valor del trayecto en efectivo o en bonos aceptados voluntariamente por el usuario.

B. Retracto y Desistimiento

1. Derecho de Retracto: El usuario puede deshacer la compra realizada por medios no presenciales (sitios web/apps) dentro de las 48 horas siguientes a la transacción, siempre que el vuelo no sea dentro de los 8 días calendario siguientes. La devolución del dinero se realiza en un plazo no mayor a 30 días.

2. Derecho de Desistimiento: Aplica para retractarse antes de la salida del vuelo. La aerolínea puede retener hasta un valor máximo equivalente al 10% de la tarifa base (excluyendo tasas e impuestos reembolsables) según las condiciones contractuales del tiquete.

3. Régimen Tarifario y Estructura Fiscal

- Libertad Tarifaria: En Colombia rige el régimen de libertad tarifaria desde el RAC 5, lo que permite a las compañías fijar sus precios bajo dinámicas de oferta y demanda.

- Impuestos y Cargas Obligatorias:

- IVA (19%): Impuesto nacional aplicado a la tarifa base y servicios auxiliares.
- Tasa Aeroportuaria: Cobrada al pasajero por el uso de las instalaciones de la terminal (fijada en COP para vuelos nacionales y USD para internacionales).
- Impuesto de Salida del País: Aplicable a pasajeros en vuelos internacionales que abandonen el territorio colombiano.

4. Asignación de Capacidad y Slots

- Manual de Asignación de Slots (Aerocivil): Regula la distribución de turnos de despegue y aterrizaje, especialmente estricto en el Aeropuerto Internacional El Dorado (Bogotá) debido a la saturación de espacio aéreo. Se rige por las directrices globales de la *International Air Transport Association* (IATA / Worldwide Airport Slots Guidelines - WASG) aplicando reglas de uso eficiente de franjas horarias (*Use it or lose it*).

ASPECTOS CLAVE DE LA REGULACIÓN

La regulación para la adquisición de tiquetes aéreos en Colombia está respaldada por los **Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3, Sección 3.10)** y el **Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)**. Su objetivo es proteger al usuario frente a cobros abusivos, publicidad engañosa y garantizar la retractación o reembolso del dinero.

1. Transparencia Tarifaria e Información Clara

- **Precio final desde el inicio:** Las aerolíneas y agencias están obligadas a mostrar el precio total del tiquete desde el primer paso del proceso de compra, incluyendo impuestos (como el IVA del 19%), tasas aeroportuarias y tarifas administrativas.
- **Prohibición de cobros marcados por defecto:** Los servicios adicionales (selección de asiento, equipaje adicional, seguros) **no pueden estar preseleccionados** en la página web o aplicación; la inclusión debe ser una decisión expresa e informada del usuario.

Son mecanismos legales distintos que protegen la compra del viajero:

A. Derecho de Retracto (Compras no presenciales / Canal digital)

- **Condiciones:** Aplica exclusivamente para compras realizadas en canales digitales (página web, app) o venta telefónica (*call center*).
- **Plazo:** Debe ejercerse dentro de las **48 horas siguientes** a la realización de la compra.
- **Antelación del vuelo:** Procede si el vuelo se compró con al menos **8 días calendario de antelación** para rutas nacionales o **15 días** para internacionales.
- **Efecto:** Devolución del **100% del dinero pagado** (incluidos impuestos y tasas) sin penalizaciones. El reembolso debe realizarse en un plazo máximo de 30 días.

B. Derecho de Desistimiento (Aplica a cualquier canal de compra)

- **Condiciones:** El viajero decide no realizar el viaje, sin importar si compró por web o presencialmente.
- **Plazo:** Debe notificarse a la aerolínea con al menos **24 horas de anticipación** a la salida del vuelo.
- **Retención permitida:** La aerolínea puede retener hasta un valor máximo equivalente al **10% de la tarifa base** (no aplica sobre tasas e impuestos reembolsables).
- *Excepción:* No aplica para tarifas promocionales no reembolsables, salvo que las condiciones particulares de la tarifa lo permitan explícitamente.

2. Errores y Corrección de Datos

- **Corrección de nombre o apellido:** La regulación prohíbe el cobro de tarifas desproporcionadas por errores ortográficos o tipográficos en la identificación del tiquete.
- La aerolínea está obligada a corregir la identificación del pasajero si se trata de un ajuste tipográfico que no implique la transferencia del tiquete a otra persona.
- **Tiquetes nominativos e intransferibles:** Los billetes aéreos son personales e intransferibles por norma de seguridad operacional.

3. Equipaje y Cargas Permitidas en la Tarifa

- **Articulado en la tarifa base:** Toda tarifa, incluso en aerolíneas de bajo costo, garantiza el derecho a transportar un **artículo personal o morral pequeño** (que quepa debajo del asiento delantero) sin cobro adicional.
- **Información de restricciones:** La aerolínea debe informar de manera explícita las dimensiones y peso máximo del equipaje de cabina y bodega permitidos en la tarifa antes de efectuar el pago.

4. Canales de Reclamación y Autoridades de Control

1. **Reclamación Directa:** El usuario debe radicar primero la solicitud formal ante la aerolínea o agencia comercializadora, que cuenta con **15 días hábiles** para responder.
2. **Superintendencia de Transporte:** Entidad encargada de sancionar administrativamente a las empresas por incumplimientos de itinerario, demoras o desconocimiento del retracto.
3. **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):** Vía jurisdiccional donde el viajero puede interponer una demanda de protección al consumidor para exigir la devolución de dinero o indemnización de perjuicios.

II. CONCLUSIÓN

La comercialización de pasajes aéreos en Colombia a través de intermediarios, tales como agencias de viajes tradicionales, agencias corporativas y agencias de viajes en línea (OTAs como Despegar, Booking o PriceTravel)— se rige bajo un doble marco normativo: el Reglamento Aeronáutico de Colombia (RAC 3, Sección 3.10) y el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), entre los que se encuentran:

1. Responsabilidad solidaria e intermediación

2. Aplicación del derecho de retracto

3. Aplicación del derecho de desistimiento

4. Tiempos y trámite para el reembolso

5. Transparencia y venta de opcionales (selección de asiento, equipaje adicional, seguros)

6. Canales de reclamación y entidades de control - Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Superintendencia de Transporte.