



# GACETA DEL CONGRESO

## SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXX - Nº 341

Bogotá, D. C., martes, 27 de abril de 2021

EDICIÓN DE 10 PÁGINAS

DIRECTORES:

GREGORIO ELJACH PACHECO  
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO  
www.secretariassenado.gov.co

JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO  
SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA  
www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

# SENADO DE LA REPÚBLICA

## PONENCIAS

### INFORME DE PONENCIA POSITIVA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 396 DE 2021 SENADO, 194 DE 2019 CÁMARA

*por la cual se dictan normas tendientes al fortalecimiento de la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público y se dictan otras disposiciones.*

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

##### I. TRÁMITE LEGISLATIVO

El presente proyecto de ley surge de las experiencias e insumos brindados en la discusión del proyecto de ley 187 de 2018 Cámara, de autoría del Representante Liberal por el Valle del Cauca, Fabio Arroyave Rivas. El presente proyecto fue elaborado en coautoría entre los representantes liberales Fabio Arroyave del Valle del Cauca, Rodrigo Rojas de Boyacá, Andrés Calle de Córdoba y Álvaro Monedero del Valle del Cauca, así como también del representante conservador, Emeterio Montes del Bolívar y el representante de la U, Jaime Yepes del Tolima.

El nuevo proyecto de ley fue radicado el 21 de agosto de 2019 con serial legislativo de Cámara 194/19. La Secretaria General de Cámara dio reparto hacia la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes y su Mesa Directiva, que a su vez, designó a los representantes Rodrigo Rojas (coordinador ponente), Emeterio Montes y Aquileo Medina como ponentes de la iniciativa para su primer debate.

El primer debate del proyecto se llevó a cabo el 6 de noviembre de 2019 en la Comisión Sexta de Cámara y fue votado positivamente por 12 de los 14 representantes que asistieron a la discusión. El 20 de noviembre de 2019, la Mesa Directiva de la Comisión Sexta de Cámara, designó ponentes para segundo debate a los mismos representantes que rindieron ponencia favorable en primer debate.

El 12 de noviembre de 2020, el proyecto fue aprobado en la Plenaria de la Cámara de Representantes sin voto o anuncio en contra del proyecto. Con dicho respaldo unánime de la Cámara de Representantes el proyecto de ley siguió su curso en el Senado de la República.

El 23 de febrero de 2021, el proyecto fue remitido por la Secretaria General del Senado, con serial legislativo de Senado 396/21, a la Comisión Sexta de Senado. Con oficio fechado del 7 de abril de 2021, La Mesa Directiva de la Comisión Sexta designó al Honorable Senador Antonio Luis Zabaraín Guevara como ponente de la iniciativa. Sobre este hecho inició el desarrollo del presente informe de ponencia.

Así las cosas, el presente proyecto de ley culminó sus dos debates reglamentarios en la Cámara de Representantes y se encuentra a la espera del respectivo primer debate en la Comisión Sexta de Senado. La iniciativa cumple el próximo 20 de junio de 2021 el término máximo para su discusión y aprobación. Detalle no menor, pues la iniciativa contribuye positivamente al reconocimiento de garantías para la protección y el correcto usufructo de los servicios de transporte aéreo público por parte de los usuarios.

##### II. OBJETO DEL PROYECTO

La presente ley tiene como propósito regular, proteger y garantizar los derechos de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros, a través de la implementación de medidas y mecanismos que permitan el libre ejercicio de los derechos que les asiste y propender por un servicio con estándares altos de calidad.

##### III. CONFLICTO DE INTERESES

En atención a lo establecido en Ley 2003 de 2019 “Por la cual se modifica parcialmente la Ley 5 de 1992 y se dictan otras disposiciones”, puntualmente en el artículo No. 3 “Declaración de impedimentos”, en nuestra calidad de ponentes para primer debate en Senado del Proyecto de Ley No. 396/21 Senado, No. 194/19 Cámara “por la cual se dictan normas tendientes al fortalecimiento de la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público y se dictan otras disposiciones”, presentamos el presente título a consideración de los honorables senadores de la Comisión Sexta Constitucional Permanente del Senado de la República, para que les sirva de insumo en la evaluación de los criterios que podrían configurar un hipotético conflicto de intereses en el trámite de discusión y votación del proyecto, de acuerdo a lo establecido en el artículo 286 de la Ley 5 de 1992.

Al respecto la norma plantea la existencia de un conflicto de intereses cuando “la discusión o votación de un proyecto de ley o acto legislativo o artículo, pueda resultar en un beneficio particular, actual y directo a favor del congresista” (subrayado por fuera del texto). Es claro que el presente Proyecto de Ley no supone la existencia de un beneficio particular y actual, toda vez que no se otorga un privilegio, ganancias o indemnizaciones económicas, o se eliminan obligaciones favorables a los congresistas y que no puedan beneficiar al resto de los ciudadanos.

Ahora bien, en materia del hipotético “beneficio directo” existente en la norma, es obligación de cada congresista anunciar públicamente la cercanía familiar o afinidad sanguínea que resulte del mismo, toda vez que la norma establece la existencia de este cuando “se produzca de forma específica respecto del congresista, de su cónyuge, compañero o compañera permanente, o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil”. Al respecto, es razonable que se escapen del entendimiento del autor o del ponente los detalles relativos al parentesco o grados de consanguinidad del resto de los congresistas.

En relación a lo expuesto, la presente iniciativa de ley tiene como propósito regular, proteger y garantizar los derechos de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros, a través de la implementación de medidas y mecanismos que permitan el libre ejercicio de los derechos que les asiste y propender por un servicio con estándares altos de calidad. Se trata entonces de una propuesta que persigue modificaciones generales en materia del reconocimiento de los derechos de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros.

Por lo expresado anteriormente, la discusión y votación del Proyecto de Ley No. 396/21 Senado, No. 194/19 Cámara “por la cual se dictan normas tendientes al fortalecimiento de la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público y se dictan otras disposiciones” NO supone la configuración de conflicto de intereses imputables a los congresistas. El presente Proyecto de Ley no determina beneficios particulares, de hecho y a efectos prácticos, la población objetivo/beneficiaria de la norma se estima es la población nacional o extranjera que se encuentra en la capacidad y la voluntad de solicitar servicios de transporte aéreo al interior del país.

**IV. JUSTIFICACIÓN Y MARCO JURIDICO**

En Colombia la normatividad en materia de servicio público de transporte aéreo se ciñe única y exclusivamente a los Actos Administrativos que profiere la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en virtud del mandato del artículo 68 de la ley 336 de 1996. La sobre carga en los RAC se aparta totalmente de la tendencia regional, cuya normatividad tiende, a la expedición de una ley propia para el sector Aeronáutico en la que se desarrollen derechos, deberes y la garantía de los derechos de los usuarios.

En este sentido, es fundamental la promulgación de una Ley en virtud de la carga subyacente sobre los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -en adelante RAC-, expedidos por la Aeronáutica Civil, ergo, estos regulan tanto aspectos técnicos de la operación aérea, como la reglamentación de atención y protección al usuario, en contraposición a las tendencias de varios países de la región que mantienen esquema diferenciados (Ver tabla, pp 4).

De igual forma, los RAC, al ser expedidos por una autoridad administrativa tienen la condición de actos administrativos, los cuales pueden ser objeto de modificación rápida y fácil, generando un ambiente de cierta incertidumbre, respecto a su aplicación en el tiempo y la garantía de mínimos para los usuarios finales. Prueba de esto es que los RAC han sufrido, en términos de la Aeronáutica Civil “...alrededor de quinientas (500). Tan solo durante los últimos diez (10) años, respecto de los cuales si tenemos información, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia han tenido doscientas veinte (220) modificaciones”<sup>1</sup>.

País	Ley Aeronáutica Interna	Regula Vuelos Internos	Regula compensaciones y Derechos	Prevé mecanismos de protección
Bolivia	Ley de 29 de octubre de 2004;	Artículo 1º. La Aeronáutica Civil en la República de	NO. Lo regula el DECRETO SUPREMO N° 0285	Si. La Autoridad de Regulación y

<sup>1</sup> Oficio 1060.145-2018043131 del 27 de septiembre de 2018 remitido a los autores del proyecto.  
<sup>2</sup> Texto original radicado del proyecto de ley No. 396/21 Senado, No. 194/19 Cámara “por la cual se dictan normas tendientes al fortalecimiento de la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público y se dictan otras disposiciones”. Tabla extraída de la Exposición de motivos.

	Respecto a derechos de usuarios de servicios aéreos aplica el Decreto Supremo 0285 de 2009.	Bolivia se rige por la Constitución Política del Estado, por los Tratados e Instrumentos Internacionales suscritos, adheridos y ratificados por Bolivia, la presente Ley, sus Reglamentos y Anexos, la Reglamentación Aeronáutica Boliviana, la Ley del Sistema de regulación Sectorial y demás normas complementarias; constituyendo de prioridad nacional su desarrollo.	Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, que en sus considerando prevé: “Que en el sector de transporte aéreo, se ha evidenciado la necesidad de desarrollar mecanismos tendientes a reforzar la protección de los derechos de los usuarios, ya que al momento sólo se cuenta con normativa que abarca derechos y obligaciones de los pasajeros, sobre la base de usos y costumbres que imperan en materia aeronáutica, adaptados en su mayoría por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional – IATA, mediante resoluciones y/o prácticas recomendadas a las que se adhieren los transportistas aéreos, los cuales se constituyen en documentos referenciales y de consulta”	Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), a través de la Oficina de Defensa del Consumidor
Ecuador	Ley de Aviación Civil, del 29	Art. 1.- Corresponde al Estado la planificación, regulación y control	La regulación de las compensaciones se realiza en desarrollo del artículo 6º de la	Si. La Vigilancia la ejerce la autoridad

	de noviembre de 2006.	aeroportuario y de la aeronavegación civil en el territorio ecuatoriano (...)	ley de Aviación Civil y a través de la resolución 381 de 2013.	técnica de aeronáutica.
Perú	Ley de aeronáutica civil del Perú ley N.º 27261	Artículo 1.- De las normas que regulan la Aeronáutica Civil:  1.1 La Aeronáutica Civil se rige por la Constitución Política del Perú, por los instrumentos internacionales vigentes, por la presente Ley, sus reglamentos y anexos técnicos, las Regulaciones Aeronáuticas del Perú y demás normas complementarias	Ley N.º 29571 código de protección y defensa del consumidor y ley de aeronáutica civil del Perú ley N.º 27261	Si. La vigilancia la ejerce el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual como autoridad nacional de protección al consumidor.

Corolario de lo anterior, cualquier industria requiere de esquemas normativos diversos, con la capacidad de adaptarse a los contextos, retos y nuevos escenarios que enfrentan los mercados, sin que esto signifique limitantes al reconocimiento y el usufructo de los derechos de sus usuarios. La industria de transporte aéreo público global prueba lo anterior, en especial la Europea (Tabla 4, pp 10), ergo, lejos de suponer un marco normativo exclusivamente flexible, está regido por acuerdos internacionales o leyes de la más alta imperatividad. De hecho, gran parte de las garantías de protección a los pasajeros del servicio de transporte aéreo en la Unión Europea se encuentran plasmadas a través de reglamentos de su parlamento (Tabla 4, pp 10).

Por otra parte, en el mundo existen tratados, convenios y acuerdos multilaterales que buscan homogenizar los modelos compensatorios para casos de: alteración de itinerarios, tratamiento del equipaje y mercancías en vuelos de carácter Internacional. Prueba de esto es el convenio de Montreal, que prevé mecanismos compensatorios en favor de los pasajeros; o la Reglamentación N.º. 261/2004 de la Unión Europea, que establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos. Así mismo, en la región existen normas

acordadas entre los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones que desarrollan disposiciones en esta materia (Decisión 619 de 2005, CAN)<sup>3</sup>.

Las compensaciones por incumplimientos en la prestación de servicios aéreos buscan que a los pasajeros se les reconozca la existencia de perjuicios en su contra y exista una retribución razonable<sup>4</sup>. El objetivo de las compensaciones es atenuar la afectación sufrida pasajero, sin que en ningún caso se pueda asimilar a una reparación integral al afectado.

**a. Principales problemas detectados en la prestación del servicio**

A través de Oficio 1060.145-2018037407 del 27 de agosto de 2018, la Aeronáutica Civil responde a los autores del presente proyecto de ley, un derecho de petición en el que requieran información respecto de las motivaciones de los usuarios al momento de presentar PQR por inconformidades. La respuesta de la Aeronáutica Civil da cuenta de las principales afectaciones a las que se ve sometido el usuario, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Motivación	2015	2016	2017	2018	Total
Corrección nombre y Apellido	-	139	97	47	283
Cancelación Vuelo	1.504	2.790	2.580	901	7.775
Desistimiento	-	115	116	74	305
Demora Vuelo	1.705	2.696	2.046	986	7.433
Mal Manejo Equipaje	1.066	1.353	1.075	568	4.062
Reembolso	-	1.096	1.606	1.413	4.155
Retracto	-	223	145	68	436
Sobreventa	295	372	238	135	1.040
Información al usuario y otros derechos	4.889	3.811	2.656	1.106	12.462
<b>Total</b>	<b>9.459</b>	<b>12.595</b>	<b>10.559</b>	<b>5.298</b>	<b>37.911</b>

Fuente: Oficio 1060.145-2018037407 del 27 de agosto de 2018, Aeronáutica Civil.

En igual sentido, mediante el oficio radicado 18-214138—2-0 del 31 de agosto de 2018, el Superintendente de Industria y Comercio, Doctor Andrés Barreto González, da cuenta que las problemáticas más frecuentes en materia de servicios de transporte aéreo son:

<sup>3</sup> Comunidad Andina de Naciones. La “Decisión 582 de 2004” establece los lineamientos para la prestación de servicios de transporte aéreo internacional en la Subregión. Pero es la “Decisión 619 de 2005” la que establece normas tendientes a la armonización de los derechos y obligaciones de pasajeros y los operadores de los servicios de transporte.

<sup>4</sup> Reglamento (CE) N.º. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) N.º. 295/91. Consideración N.º. 1.

<sup>5</sup> Ibidem.

Tipos	Total	%
Efectividad de la garantía	474	59%
Derecho de Retracto	196	24%
Información/Publicidad engañosa	80	10%
Servicios que suponen la entrega de un bien	40	5%
Protección Contractual	17	2%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficio 18-214138-2-0 del 31 de agosto de 2018, Superintendencia de Industria y Comercio.

Teniendo como soporte el panorama de los principales factores que afectan la experiencia de los usuarios de servicios de transporte aéreo públicos, el presente proyecto de ley prevé un derecho para cada uno de estos, queriendo brindar, por cada uno de ellos, una garantía que preste suficiente seguridad a los pasajeros. Algunas de las garantías a los derechos de los pasajeros planteadas en el articulado del proyecto son:

- Compensación por cancelación del vuelo o demoras.
- Derecho de retracto.
- Publicidad engañosa.
- Información mínima a los usuarios.
- Corrección de errores en la expedición de tickets.
- Derechos de población discapacitada.

Este catálogo de derechos busca fortalecer las herramientas con las que cuentan los usuarios para velar por sus derechos como consumidores.

**b. Mecanismo para la protección al usuario**

La iniciativa pretende la creación de un mecanismo para la promoción de un servicio público, como es definido el servicio de transporte aéreo público de pasajeros, en los términos del artículo 4° de la ley 336 de 1996. Un breve recuento de dicha normatividad da cuenta de que los usuarios de servicios públicos esenciales requieren de una herramienta que les permita una solución ágil, efectiva y que refleje la garantía de sus derechos como usuarios, en sectores donde se encuentren conocidas posiciones dominantes o se presente un desequilibrio entre las partes.

De allí que surja como alternativa, la creación de un mecanismo de similares condiciones al previsto en la ley 1341 de 2009, con el fin de que sea la Superintendencia de Transporte la que garantice que las decisiones que adoptan las compañías autorizadas para el transporte comercial de pasajeros garanticen los derechos a los usuarios. Esto, con la finalidad de generar mejores prácticas empresariales y que el usuario final, tenga a quien acudir para la

<sup>6</sup> Ibidem.

garantía de sus derechos, de manera ágil y eficaz, cuando considere que sus derechos han sido vulnerados.

En desarrollo de la discusión para segundo debate en la Plenaria de Cámara, los representantes Rodrigo Arturo Rojas (Coordinador Ponente), Emeterio Montes (ponente) y Aquileo Medina (ponente), presentaron ponencia positiva en Agosto de 2020. Esta ponencia bien elaborada desde su exposición de motivos brinda luces respecto de la “los aspectos jurídicos y un análisis comparado del tema. De manera que, con el propósito de rescatar los puntos allí tratados, se toma parte del texto presentando y se vincula a la presente ponencia”:

**“c. Aspectos Jurídicos**

**c.1 Del transporte aéreo como servicio público esencial y actual marco jurídico nacional**

Al respecto, es acertado indicar, en primer lugar, que los servicios públicos esenciales son aquellos que están destinados a satisfacer intereses relacionados con el ejercicio y la efectividad de los derechos y libertades fundamentales. De esa manera:

“El carácter esencial de un servicio público se predica, cuando las actividades que lo conforman contribuyen de modo directo y concreto a la protección de bienes o a la satisfacción de intereses o a la realización de valores, ligados con el respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales. Ello es así, en razón de la preeminencia que se reconoce a los derechos fundamentales de la persona y de las garantías dispuestas para su amparo, con el fin de asegurar su respeto y efectividad”.<sup>8</sup>

Para el caso en concreto, el transporte aéreo permite la materialización del derecho fundamental contenido en los artículos 24 y 100 de la Constitución Política de 1991, relacionada con el derecho a la libre circulación que tienen todas las personas por el territorio nacional. En virtud de lo anterior, el legislador decidió designar el transporte aéreo como un servicio público de carácter esencial, a través de los preceptos contenidos en los artículos 5 y 68 de la Ley 336 de 1996 “Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte”.

A pesar de múltiples experiencias sobre temas de regulación del servicio público de transporte aéreo en lo que hace referencia a derechos y deberes de los usuarios, en Colombia no existe legislación propia que regule el tema. Lo que existen son Actos Administrativos que regulan los aspectos relacionados al sector de transporte aéreo nacional, incluyendo la protección de los usuarios de transporte público aéreo. La Autoridad Administrativa nacional, en este caso la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil (UAEAC), ha expedido los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), actos administrativos en virtud del mandato contenido en el artículo 5° del decreto 260 del 28 de enero de 2004 (modificado a través del decreto 823 de 2017), y que regulan todos los aspectos relacionados a la aviación. Por ello, la UAEAC ha regulado desde procedimientos técnicos y de seguridad

<sup>7</sup> Ponencia para Segundo debate en Cámara de Representantes. Presentada por los Honorables Representantes a la Cámara Rodrigo Arturo Rojas (Coordinador Ponente), Emeterio Montes (ponente) y Aquileo Medina (ponente) en Agosto de 2020.

<sup>8</sup> Corte Constitucional de Colombia (2014, octubre 30). Sentencia C-796 (magistrado ponente: Pretelt, J. I.).

aérea, hasta elementos fundamentales como los deberes y los derechos de los usuarios, situación que ha generado las dos caras una moneda: de un lado, expiden las normas de todo el sector aeronáutico; del otro, ejercer la inspección, vigilancia y control sobre las normas que ellos mismo profieren.

Según la información de la Aerocivil<sup>9</sup>, se cuenta con un total de 54 Reglamentos Aeronáuticos, que se detallan de la siguiente manera:

1	RAC 1 - Definiciones
2	RAC 2 - Personal Aeronáutico
3	RAC 3 - Actividades Aéreas Civiles
4	RAC 4 - Normas de Aeronavegabilidad y Operación de aeronaves
5	RAC 9 - RESERVADO
6	RAC 11 - Reglas para el Desarrollo, Aprobación y Enmienda de los RAC
7	RAC 13 - Régimen Sancionatorio
8	RAC 14 - Aeródromos, Aeropuertos y Helipuertos
9	RAC 16 - RESERVADO
10	RAC 19 - Telecomunicaciones Aeronáuticas
11	RAC 20 - Matrícula Registro e Identificación de Aeronaves
12	RAC 21 - Certificación de aeronaves y componentes de aeronaves
13	RAC 22 - Estándares de aeronavegabilidad - Planeadores y Motoplaneadores
14	RAC 23 - Estándares Aeronav. Categoría Normal, Utilitaria, Acrobática, Commuter
15	RAC 24 - Dispositivos Simuladores para Entrenamiento de Vuelo
16	RAC 25 - Estándares Aeronavegabilidad aviones Categoría Transporte
17	RAC 26 - Aeronaves de Categoría Liviana (ALS)
18	RAC 27 - Estándares Aeronavegabilidad Giroaviones Categoría Normal
19	RAC 29 - Estándares Aeronavegabilidad Giroaviones Categoría Transporte
20	RAC 31 - Estándares Aeronavegabilidad Globos libres Tripulados
21	RAC 33 - Estándares Aeronavegabilidad Motores de Aeronaves
22	RAC 34 - Drenaje Combustible y Emisiones Gases de Escape Aviones Motores a Turbina
23	RAC 35 - Estándares de Aeronavegabilidad Hélices
24	RAC 36 - Estándares de Ruido
25	RAC 39 - Directrices de Aeronavegabilidad
26	RAC 43 - Mantenimiento
27	RAC 45 - Identificación de aeronaves y componentes de aeronaves
28	RAC 61 - Licencias para Pilotos y sus Habilitaciones
29	RAC 63 - Licencias para miembros de tripulación diferentes de pilotos
30	RAC 65 - Licencias para el personal aeronáutico, diferente de la tripulación de vuelo

<sup>9</sup> Aeronáutica Civil (2019). Normativa: Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC.

31	RAC 67 - Otorgamiento Certificado Médico
32	RAC 90 - Cartas Aeronáuticas para la Navegación Aérea
33	RAC 91 - Reglas Generales de Vuelo y Operación
34	RAC 98 - Búsqueda y Salvamento - (SAR)
35	RAC 100 - Unidades de medida para las operaciones aéreas y terrestres de las aeronaves
36	RAC 114 - Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación
37	RAC 119 - Certificación de Explotadores de Servicios Aéreos - Nuevo RAC 119
38	RAC 120 - Prevención y control consumo sustancias psicoactivas personal aeronáutico
39	RAC 121 - Requisitos de Operación - Operaciones Domésticas e Internacionales-Regulares y no Regulares
40	RAC 129 - Operaciones de Explotadores Extranjeros
41	RAC 135 - Requisitos de Operación-Operación Nacionales e Internacionales Regulares y no Regulares
42	RAC 137 - Normas de Aeronavegabilidad y Operaciones en Aviación Agrícola
43	RAC 141 - C. de instrucción aeronáutica civil-Tripulantes de vuelo-Cabina y Despachadores de vuelo
44	RAC 142 - Centros de Entrenamiento de Aeronáutica Civil
45	RAC 145 - Organizaciones de Mantenimiento Aprobadas
46	RAC 147 - C. de instrucción aeronáutica civil Formación de Técnicos Mantenimiento Aeronaves
47	RAC 160 - Seguridad de la Aviación Civil
48	RAC 175 - Transporte sin Riesgo de Mercancías Peligrosas por vía Aérea
49	RAC 200 - Facilitación del Transporte Aéreo
50	RAC 203 - Servicio Meteorológico para la Navegación Aérea
51	RAC 204 - Cartas Aeronáuticas
52	RAC 211 - Gestión de Tránsito Aéreo
53	RAC 215 - Servicios de Información Aeronáutica
54	RAC 219 - Implementación del Sistema SMS

**Ensamblada con datos de:** Aeronáutica Civil (2019). Normativa: Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC.

**c.2. Normatividad comparada**

Gracias a que el transporte aéreo se encuentra muy extendido, a través del mundo existen marcos normativos diversos que confrontan algunas de las problemáticas ya mencionadas. En este caso, ciertos modelos legales fueron insumo importante para la formación del articulado de este proyecto de ley, por ejemplo:

Tema	Normatividad	Medidas
------	--------------	---------

Compensación por demoras	Reglamentación (EC) No 261/2004	Las compensaciones se estructuran según la distancia que debe recorrer el vuelo, con límites de demora menores entre menor sea la distancia a recorrer. Desde que se cumple el primer plazo de demora, la aerolínea debe suministrar alimentación y dos comunicaciones gratuitas al usuario. Si el nuevo vuelo es programado es más allá del día en que estaba inicialmente planeado, la aerolínea debe, además de la alimentación, proveer estadia en hotel y los medios de transporte desde y hacia este. Si la demora es de más de cinco horas, la aerolínea debe ofrecer el reembolso del tickete.
Compensación por cancelación	Reglamentación (EC) No 261/2004	La aerolínea debe ofrecer que el usuario escoja entre: 1. el reembolso del tickete. 2. Una nueva ruta, en condiciones similares, lo más pronto posible. 3. Una nueva ruta, en condiciones similares, cuando sea más conveniente para el usuario. No hay penalidad-compensación si la cancelación fue hecha siguiendo cronogramas específicos. No hay obligación de pagar compensaciones por situaciones no imputables a la aerolínea.
Compensación por demoras en la entrega del equipaje	Mediante la Regulación (EC) No 889/2002	No hay compensación fija por demora. Las compensaciones se basan en los gastos incidentales.
Compensación por destrucciones o extravío de equipaje	Mediante la Regulación (EC) No 889/2002 la Unión Europea determinó que las reglas de la Convención de Montreal aplican a todos los vuelos, sin	Las compensaciones por este tipo de problemas no poseen tarifas fija sino que se determinan mediante peritaje, dependiendo de los perjuicios causados. Las aerolíneas se hacen responsables de los elementos que se transportan en las maletas.

	importar destino.	
Transporte de animales	Reglamento (EC) No 1107/2006 del Parlamento y la Comisión Europea [legislación comunitaria del rango más alto]	Los animales de servicio (e.g. perros lazarillos) viajan de forma gratuita y no pueden ser rechazados.
<b>Ensamblada con datos de:</b> EUR-Lex (2019). Regulation (EC) No 889/2002 of the European Parliament and of the Council of 13 May 2002 amending Council Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents; European Commission (2012, junio 11). <i>Commission Staff Working Document: Interpretative Guidelines</i> ; Official Journal of the European Union (2004, febrero 17). <i>Regulation (ec) no 261/2004 of the European parliament and of the council.</i>		

**Tabla 5. Algunas normas sobre derechos de los consumidores aéreos en EEUU**

Tema	Medidas
Cancelación del vuelo	Si por cancelación del vuelo el cliente decide cancelar el viaje, la aerolínea debe reintegrar todos los pagos.
Compensación por demoras en la entrega del equipaje	No hay compensación fija por demora. Está prohibido que las aerolíneas fijen reembolsos fijos por gastos provisionales causados por las demoras y las compensaciones se basan en los gastos incidentales. El límite requerido por regulación para compensaciones es de US\$ 3500, aunque las aerolíneas son libres de ofrecer cantidades mayores.
Compensación por destrucciones o extravío de equipaje	Las compensaciones por este tipo de problemas no poseen tarifas fija sino que se determinan mediante peritaje. El límite requerido por regulación para compensaciones es de US\$ 3500.
Transporte de animales	Los animales de servicio (e.g. perros lazarillos) viajan de forma gratuita y no pueden ser rechazados, aunque ciertos animales están excluidos, y hay condiciones especiales para vuelos de más de 8 horas.

**Ensamblada con datos de:** Department of Transportation (2018, marzo 13). *Aviation Consumer Protection.*

**Tabla 6. Algunas normas sobre derechos de los consumidores aéreos en México**

Tema	Medidas
Compensación por demoras	El pasajero debe ser informado de forma constante sobre el estado del retraso. "a) Superior a 1 e inferior a 4 horas: proporcionar como mínimo descuentos para vuelos posteriores hacia el mismo destino y/o alimentos y bebidas." "b) Mayor a 2 pero menor a 4 horas: en caso de descuento, el mismo no debe ser menor al 7.5% del precio del boleto." Más de cuatro horas: "a) El reintegro del precio del boleto o la parte no realizada del viaje, más una indemnización no inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje; o, b) A transporte sustituto en el primer vuelo disponible, alimentos y, en su caso, alojamiento y transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto; o, c) A transporte en fecha posterior al mismo destino y una indemnización no inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje."
Compensación por cancelación	"a) El reintegro del precio del boleto o la parte no realizada del viaje, más una indemnización no inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje; o, b) A transporte sustituto en el primer vuelo disponible, alimentos y, en su caso, alojamiento y transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto; o, c) A transporte en fecha posterior al mismo destino y una indemnización no inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje."
Compensación por destrucciones o extravío de equipaje	Compensación fija de c. COP\$ 1 millón para equipaje de mano y del doble para equipaje facturado.
Transporte de animales	Indica que deben ser tratados con respeto y humanidad.

**Ensamblada con datos de:** Secretaría de Economía del Gobierno de México (s.f.). *Conoce tus derechos al viajar en avión: Las leyes de Aviación Civil y Federal de Protección al Consumidor establecen estos derechos a favor del pasajero, los cuales deben ser cumplidos y respetados por las aerolíneas comerciales.*<sup>10</sup>

**V. COMENTARIOS ADICIONALES**

Con oficio fechado el 7 de agosto de 2020 la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en Ingles) presentó concepto en respuesta al presente proyecto de ley, este estuvo dirigido a los ponentes designados para la elaboración del Informe de Ponencia para el segundo debate en la Plenaria de la Cámara de Representantes. IATA presentó reparos sobre la inflexibilidad normativa que supone la aprobación de la iniciativa, así como la inclusión de obligaciones que pondrían en riesgo la sostenibilidad de las compañías. La agremiación expresa textualmente:

"(...) El sector requiere un apoyo sustancial del legislativo para no generar mayor regulación y más obligaciones que pueden ir en contra de la sostenibilidad de las compañías, salvaguarda de los empleos, y la conectividad del país".

Con relación al concepto emitido por IATA, a posturas análogas expuestas por algunos Representantes a la Cámara en los debates preliminares, así como los argumentos esgrimidos por los ponentes en sus informes e intervenciones en los escenarios de discusión, nos permitimos responder las dudas respecto del supuesto riesgo de insostenibilidad financiera y la presunta inflexibilidad normativa que podría estar generándose en la industria aérea de transporte público de pasajeros en Colombia.

**Sobre la inflexibilidad normativa**

El presente proyecto de ley no se propone establecer normas inflexibles que atenten contra dinámica del sector, por el contrario, se plantea el fortalecimiento y la protección de los derechos de los usuarios/pasajeros del servicio de transporte aéreo público en Colombia. Las modificaciones planteadas en el presente proyecto de ley versan sobre el cumplimiento de estándares de calidad del servicio prestado a los pasajeros, esto es -como se prueba en el articulado- el cumplimiento de los itinerarios de vuelo, condiciones de confort para pasajeros con algún tipo de discapacidad, el acompañamiento de animales de servicio, el tratamiento del equipaje, entre otros.

<sup>10</sup> Ponencia para Segundo debate en Cámara de Representantes. Presentada por los Honorables Representantes a la Cámara Rodrigo Arturo Rojas (Coordinador Ponente), Emeterio Montes (ponente) y Aquileo Medina (ponente) en Agosto de 2020.

En relación con el objetivo que orienta el proyecto de ley, nada indica que una propuesta regulatoria más estricta suponga inflexibilidad al momento de prestar el servicio, después de todo esta no supone cosa distinta que la garantía de protección de los derechos de los usuarios.

Ahora bien, la industria aérea requiere, por las condiciones propias del mercado, de los avances tecnológicos, de los protocolos de aviación y de otros factores, de herramientas regulatorias “especiales de fácil modificación” que efectivamente no supongan un obstáculo en el desarrollo de la actividad comercial. Ejemplos técnicos de estas circunstancias son: las telecomunicaciones Aeronáuticas; las reglas generales de vuelo y operación; las unidades de medida para las operaciones aéreas y terrestres de las aeronaves; o las certificaciones para la explotación de los servicios aéreos, para citar algunos ejemplos.

Sin embargo, el proyecto de ley no sigue ajustes o modificaciones técnicas, sino que, lineamientos que sirvan de soporte para el correcto ejercicio de los derechos de los usuarios. Es comprensible la preferencia IATA respecto de la regulación aeronáutica y la “expedición de normas especiales de fácil modificación”, entiéndase resoluciones y decretos expedidos por el Gobierno Nacional -Aeronáutica Civil-. No obstante, ninguna industria podría sostener que de su regulación este constituida mayoritariamente en los términos de “especial y de fácil modificación” como ocurre en el caso colombiano. De manera que, es aún más comprensible la presentación de propuestas al sector aeronáutico de parte del legislativo que contribuyan a la garantía de protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público en el país.

Por lo anteriormente expuesto, se considera este proyecto de ley como un aporte valioso realizado por los autores, ponentes y congresistas de la Cámara de Representantes que apoyaron de manera unánime y sin objeciones en Sesión Plenaria -como consta en la sesión transmitida el 12 de noviembre de 2020-, en el reconocimiento con fuerza de ley de los derechos de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros en el país.

**Sobre la sostenibilidad financiera de las aerolíneas**

Como primera medida es fundamental dejar claro que el proyecto no contempla un enfoque punitivo, mucho menos hostil en contra de las compañías. Así mismo, el proyecto no busca el lucro desde el punto de vista del pasajero en desmedro de las aerolíneas, interpretar la naturaleza de la propuesta de esa manera no honra la profundidad del objeto del proyecto y podría tratarse de una interpretación desviada y parcializada. La iniciativa aspira a concederle al usuario el reconocimiento de perjuicios ocasionados en casos en los que el prestador del servicio incumpla, es decir, en circunstancias en las que sea imputable el fallo a los proveedores.

Por su parte, interpretar que la regulación propuesta amenaza la sostenibilidad de las empresas del sector, equivale a aceptar que las compensaciones son asumidas como costes

fijos en la operación de las aerolíneas. De hecho, lo anterior supondría que los incumplimientos son tan habituales que inviabilizarían cualquier modelo de empresa.

Lo cierto es que la propuesta normativa planteada se aleja de las interpretaciones anteriores, y por el contrario, propone nuevos mecanismos compensatorios razonables y excepcionales, siempre orientados desde el reconocimiento de los derechos de los pasajeros, de hecho, guardando similitud con mecanismos usados en otros países.

Las modificaciones al texto del articulado propuesto para primer debate en Senado se ocupan de algunos traumatismos operativos que supondría la aplicación de las compensaciones en especie aprobadas previamente, a su vez, propone un mecanismo de compensación servil a los intereses de los pasajeros y funcional para las aerolíneas -bonos redimibles-.

Uno de los objetivos del legislador es prever el correcto funcionamiento de la iniciativa, para así, evitar traumatismos adicionales que conlleven a la generación de nuevos perjuicios en contra de los pasajeros, dificultades operativas innecesarias para las aerolíneas, o sencillamente, un esfuerzo estéril del legislativo.

Los bonos redimibles son herramientas de restitución, devolución u obsequio usados en la actualidad por las compañías del sector. De manera que se trata de un mecanismo de práctico, viable y razonable, como mecanismo de compensación para los pasajeros.

La propuesta es clara y no da espacio a ambigüedades, el carácter excepcional de los mecanismos compensatorios propuestos surge de los escenarios en los que el proveedor de los servicios de transporte aéreo incumpla con las condiciones establecidas en la adquisición del servicio. De tal forma que, asumir la aplicación de las nuevas compensaciones propuestas como gastos fijos que supongan una amenaza para la sostenibilidad de las compañías, la salvaguarda de los empleos, y la conectividad del país es inverosímil, aún más, cuando el modelo de las nuevas compensaciones propuestas responde positivamente a retos operativos para las aerolíneas -bonos redimibles- y guardan sintonía con otros modelos.

**VI. PLIEGO DE MODIFICACIONES**

**MODIFICACIONES PARA PRIMER DEBATE, COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE DE SENADO, AL PROYECTO DE LEY N° 396 DE 2021 SENADO; N° 194 DE 2019 CÁMARA “POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS TENDIENTES AL FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO PÚBLICO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

ART.	TEXTO APROBADO EN 2DO. DEBATE DE CÁMARA	TEXTO PROPUESTO IER. DEBATE SENADO
1	<b>Objeto.</b> La presente ley tiene como propósito regular, proteger y garantizar los derechos de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros, a través de la implementación de medidas y mecanismos que permitan el libre ejercicio de los derechos que les asiste y propender por un servicio con estándares altos de calidad.	Sin modificaciones.
2	<b>Ambito de aplicación.</b> El presente mandato será aplicable para la prestación del servicio de transporte aéreo público interno de pasajeros y para aquellos intermediarios ubicados en el territorio nacional que ofrezcan y comercialicen tiquetes aéreos.	Sin modificaciones.
3	<b>Derecho a la Compensación.</b> Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o la entidad que cause afectación en el servicio, lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación limite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante la autoridad competente para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo agotamiento del requisito de reclamación directa o el acceso a la autoridad administrativa, que ejerza la inspección, vigilancia y control.	<b>Derecho a la Compensación.</b> Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o la entidad que cause afectación en el servicio, lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación limite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante la autoridad competente para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo agotamiento del requisito de reclamación directa o el acceso a la autoridad administrativa, que ejerza la inspección, vigilancia y control.
4	<b>Compensaciones al pasajero por demoras.</b> Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se	<b>Compensaciones al pasajero por demoras.</b> Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se

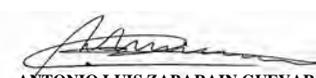
<p>cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al usuario, así:</p> <p>a) Cuando la demora sea mayor e igual una (1) hora e inferior a tres (3) horas, se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.</p> <p>b) Cuando la demora sea mayor e igual de tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, además de compensar al pasajero con una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la tarifa del trayecto incumplido, cancelado en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el usuario, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, tarjetas con el valor, entre otros. Sin embargo, a elección del usuario estará en derecho que le sea gestionado el embarque en otra aerolínea por petición del mismo.</p> <p>c) Cuando la demora sea igual a cinco (5) horas e inferior a siete (7) horas, se deberá proporcionar al pasajero alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, además de compensar al pasajero con una suma adicional al ya pagado equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la tarifa del trayecto incumplido, cancelado en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el usuario, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, tarjetas con el valor, entre otros;</p> <p>d) Cuando la demora sea igual a siete (7) horas, se deberá pagar o abonar en la cuenta del pasajero una suma adicional al ya pagado equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la tarifa del trayecto incumplido, cancelado</p>	<p>cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al usuario, así:</p> <p>a) Cuando la demora sea mayor e igual una (1) hora e inferior a tres (3) horas, se suministrará al pasajero <b>un bono redimible, por el 10% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado -única y exclusivamente por el beneficiario- dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses, un refrigerio y una comunicación telefónica que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.</b></p> <p>b) Cuando la demora sea mayor e igual de tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero <b>un bono redimible, por el 25% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado -única y exclusivamente por el beneficiario- dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses, alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, además de compensar al pasajero con una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la tarifa del trayecto incumplido, cancelado en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el usuario, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, tarjetas con el valor, entre otros. Sin embargo, a elección del usuario estará en derecho que le sea gestionado el embarque en otra aerolínea por petición del mismo.</b></p> <p>c) Cuando la demora sea igual a cinco (5) horas e inferior a siete (7) horas, se deberá proporcionar al pasajero <b>un bono redimible, por el 50% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado -única y exclusivamente por el beneficiario- dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses, alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, además de compensar al pasajero con una</b></p>
---	--

<p>en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el usuario, como tickets en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tickets, reconocimiento de millas, tarjetas con el valor, entre otros. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase las 10:00 p. m. (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.</p> <p>A elección del usuario, se le deberá restituir el cien por ciento (100%) del valor del trayecto incumplido, a menos que voluntariamente acepte prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable, que sea establecido y reglamentado por el Gobierno Nacional, en un plazo no mayor a treinta días de entrada en vigencia la presente ley.</p>	<p>suma adicional al ya pagado equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la tarifa del trayecto incumplido, cancelado en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el usuario, como tickets en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tickets, reconocimiento de millas, tarjetas con el valor, entre otros;</p> <p>d) Cuando la demora sea igual a siete (7) horas, se deberá proporcionar al pasajero un <b>bono redimible, por el 75% del valor del ticket, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses,</b> se deberá pagar o abonar en la cuenta del pasajero una suma adicional al ya pagado equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la tarifa del trayecto incumplido, cancelado en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el usuario, como tickets en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tickets, reconocimiento de millas, tarjetas con el valor, entre otros. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase las 10:00 p. m. (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.</p> <p>A elección del usuario, se le deberá restituir el cien por ciento (100%) del valor del trayecto incumplido, a menos que voluntariamente acepte prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable, que sea establecido y reglamentado por el Gobierno Nacional, en un plazo no mayor a treinta días de entrada en vigencia la presente ley.</p> <p>e) <b>Cuando la demora sea igual o mayor a diez (10) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible, por el 100% del valor del ticket, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el</b></p>	<p><b>beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</b></p> <p><b>Parágrafo. Cuando sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en el presente artículo, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:</b></p> <p>a) <b>Refrigerios y/o alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, en función del tiempo que sea necesario esperar.</b></p> <p>b) <b>Hospedaje y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches.</b></p> <p>c) <b>Llamadas telefónicas o los medios para acceder a conexión internet desde sus dispositivos móviles.</b></p>	<p>Sin modificaciones.</p>
<p>6 <b>Imposibilidad de abordar el vuelo por sobreventa.</b> En caso que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:</p> <p>a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea; En caso de no disponer de un vuelo propio programado dentro de las siete (7) horas siguientes, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.</p> <p>b) Adicionalmente deberá reintegrarle el treinta por ciento (30%) del precio valor de la tarifa del trayecto afectado al momento de conocer la imposibilidad de abordar el vuelo.</p> <p>7 <b>Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero.</b> Cada actor de la cadena de servicios deberá hacerse responsable de compensar al pasajero por los hechos que hayan derivado en una afectación al pasajero.</p> <p>Cuando el operador aéreo se vea en la obligación de suministrar las compensaciones de que trata la presente ley por causas o circunstancias imputables a un tercero, ésta tendrá el derecho a exigir el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido a este último.</p> <p><b>Parágrafo.</b> El Gobierno nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte, reglamentará el proceso expedito para el reintegro de los gastos que trata el presente artículo en un plazo de (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.</p> <p>8 <b>Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea.</b> En los eventos en que el vuelo sea</p>	<p>Sin modificaciones.</p> <p>Sin modificaciones.</p> <p>Sin modificaciones.</p>	<p>cancelado por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del ticket al usuario sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>9 <b>Obligación de resultado en el transporte del equipaje.</b> Desde el momento en que el usuario de servicios aéreos haga entrega del equipaje para ser registrado y cargado en la aeronave, surge la obligación de resultado y estará bajo la responsabilidad de la aerolínea.</p> <p>Se entenderá que la responsabilidad recae en la aerolínea y estará obligada a responder por los daños y/o perjuicios ocasionados desde el momento en que el usuario se desprende del mismo en los canales dispuestos para tales fines por las aerolíneas o aeropuertos, salvo las excepciones contempladas en el artículo 1888 del Código de Comercio.</p> <p><b>Parágrafo 1°.</b> Las aerolíneas tendrán la obligación de informar a los usuarios sobre las condiciones del transporte del equipaje, incluyendo transporte de mascotas, de manera legible, clara y precisa, habilitando para tal fin en su página web un link o a través de cualquier medio tecnológico que corresponda o una vez haya expedido el ticket aéreo físico, si este fuere el caso.</p> <p>10 <b>Compensación por retraso en la entrega del equipaje.</b> Con ocasión a los retrasos en la entrega del equipaje, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando los gastos que se llegaren a ocasionar cuando tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo. Adicionalmente, serán asumidos los gastos mínimos por elementos personales de aseo personal o le suministrará en especie tales elementos. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá, además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte</p>	<p>Sin modificaciones.</p> <p><b>Compensación por retraso en la entrega del equipaje.</b> Con ocasión a los retrasos en la entrega del equipaje, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono redimible, por el 10% del valor del ticket, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>Los gastos que se llegaren a ocasionar cuando tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo. Adicionalmente, serán asumidos los gastos mínimos por elementos personales de aseo personal o le suministrará en especie tales elementos. Si la</p>

<p>por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.</p>	<p>demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, <u>las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono adicional redimible, por el 30% del valor del ticket, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses, la compensación incluirá, además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.</u></p>	<p>c) La aerolínea o agente de viajes que vendió el ticket, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.</p> <p>Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del ticket 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.</p> <p><b>Parágrafo 1.</b> 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.</p> <p><b>Parágrafo 2.</b> El vendedor deberá informar al consumidor en forma previa a la adquisición del servicio, el derecho de retracto y las condiciones para ejercerlo.</p>	
<p>11 <b>Indemnización por pérdida, saqueo, destrucción y avería de equipaje.</b> En casos de pérdida, saqueo, destrucción y avería del equipaje se dará aplicación a los artículos 1886 y 1887 del Código de Comercio.</p> <p>En todo caso, la aerolínea deberá demostrar que actuó con la debida diligencia, en tanto que se considerará en mejor posición para probar en virtud de su cercanía con el equipaje o por tener en su poder el mismo.</p>	<p>Sin modificaciones.</p>		
<p>12 <b>Derecho de retracto.</b> En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del ticket en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia. En ningún caso, generará retención a favor del transportador.</p> <p>El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:</p> <p>a) El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la operación de compra.</p> <p>b) El retracto solo 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.</p>	<p>Sin modificaciones.</p>	<p>13 <b>Protección contra la publicidad engañosa.</b> De conformidad con lo establecido en las normas, la entidad encargada adelantará las investigaciones e impondrá las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por el uso de publicidad engañosa.</p>	<p>Sin modificaciones.</p>
<p>a) El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la operación de compra.</p> <p>b) El retracto solo 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.</p>		<p>14 <b>Información mínima.</b> Es deber de las aerolíneas suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos, servicios, promociones y ofertas que ofrezca. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano e inglés.</p>	<p>Sin modificaciones.</p>
<p>forma gratuita, de acuerdo con la reglamentación que sobre el particular expida el Gobierno Nacional, en un término no mayor a seis (06) meses a la entrada en vigencia de la presente ley.</p> <p>Las aerolíneas deberán prever los mecanismos para el transporte de animales de compañía y animales de soporte emocional, garantizando las condiciones establecidas en la Ley 84 de 1989.</p>		<p>transporte público podrá interponer peticiones, quejas y reclamos, de forma clara, precisa y respetuosa ante la aerolínea o intermediarios en la comercialización de tickets aéreos.</p>	
<p>16 <b>Transporte de elementos deportivos.</b> Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de elementos deportivos que lleven los deportistas que representen a Colombia en competencias nacionales e internacionales, siempre que no excedan el peso máximo y dimensión establecidos conforme a las condiciones del ticket adquirido.</p> <p><b>Parágrafo 1°.</b> El Gobierno Nacional reglamentará la forma de acreditar la condición de deportista para acceder a este beneficio.</p>	<p><b>Transporte de elementos deportivos.</b> Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de elementos deportivos que lleven los deportistas que representen a Colombia en competencias nacionales e internacionales, siempre que no excedan el peso máximo y dimensión establecidos conforme a las condiciones del ticket adquirido.</p> <p><b>Parágrafo 4°.</b> El Gobierno Nacional reglamentará <u>en un término no mayor a seis (06) meses a la entrada en vigencia de la presente ley,</u> la forma de acreditar la condición de deportista para acceder a este beneficio.</p>	<p>20 <b>Recursos.</b> Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra la respuesta entregada por parte de las aerolíneas o intermediarios en la comercialización de tickets aéreos, en cualquier forma, sea verbal o escrita.</p> <p>El recurso de reposición procederá ante la misma aerolínea o intermediador, y deberá ser interpuesto en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.</p> <p>El recurso de apelación lo resolverá la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces.</p> <p>Los recursos de reposición y apelación, deberán resolverse y notificarse respectivamente cada uno dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por la aerolínea o intermediador, o su interposición o recibo en la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces, respectivamente. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación.</p> <p>El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al peticionario, la aerolínea o intermediador en la comercialización de tickets, lo remita a la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces, para que esta resuelva el recurso de apelación.</p> <p>Siempre que el usuario presente un recurso de reposición, se le deberá informar en forma previa, expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso de que la</p>	<p>Sin modificaciones.</p>
<p>17 <b>Transporte de dispositivos de asistencia para personas en estado de discapacidad.</b> Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de los dispositivos de asistencia para personas en condición de discapacidad, siempre que no excedan el peso máximo establecido conforme a las condiciones del ticket adquirido.</p>	<p>Sin modificaciones.</p>		
<p>18 <b>Corrección de errores del ticket.</b> Todo usuario del servicio aéreo comercial, podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de tickets aéreos, por una sola vez, la corrección de errores que detecte, relacionado con nombres, apellidos y números de identificación de los documentos de identidad, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario.</p>	<p>Sin modificaciones.</p>		
<p>19 <b>Peticiones, quejas y reclamos.</b> Cualquier usuario de servicios aéreos comerciales de</p>	<p>Sin modificaciones.</p>		

<p>respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo.</p>		<p>la página web de la entidad, sobre la información recolectada de las tarifas de los tiquetes.</p>	
<p>21 <b>Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos.</b> En los terminales aéreos con afluencia mayor a quinientos mil pasajeros (500.000) al año, la Superintendencia de Transporte se deberán habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios en que los terminales se encuentren operando, con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros, en cualquier momento.</p> <p>De igual forma, podrán recepcionar las quejas contra los operadores de servicios aéreos, aerolíneas o contra de los explotadores aeroportuarios, otras entidades u organismos, con el fin de que sean dirigidas en debida forma.</p> <p>Recibida la queja, petición o reclamación, se deberá remitir contra quien se dirija para que surta el correspondiente trámite.</p>	<p>Sin modificaciones.</p>	<p>23 <b>Inspección, Vigilancia y Control.</b> La Superintendencia de Transporte será la encargada de llevar a cabo la inspección, vigilancia y control a las causas alegadas por las compañías de servicios aéreos comerciales con ocasión al incumplimiento de sus obligaciones, con la finalidad de dar inicio a las investigaciones a que dé lugar en los casos evaluados en la presente ley.</p> <p>En ningún caso, el haber efectuado la compensación de que trata la presente ley o los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, podrá considerarse como causal para suspender o no dar inicio a las investigaciones e imposición de sanciones que hayan llevado al incumplimiento de las obligaciones propias de la aerolínea u otras de los organismos intervinientes.</p>	<p>Sin modificaciones.</p>
<p>22 <b>Seguimiento a Tarifas por Servicios Aéreos.</b> La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil será la encargada de ejercer el seguimiento permanente a las tarifas de los servicios aéreos comerciales de transporte público interno.</p> <p>Para ello, las empresas aéreas de transporte de pasajeros nacional e internacional deben informar a la Aeronáutica Civil las tarifas que ofrezcan al público con sus respectivas condiciones al día siguiente de ser publicadas, de acuerdo con los parámetros del sistema de información de la entidad.</p> <p>Así mismo, la Aeronáutica Civil o quien haga sus veces, presentará un informe trimestral abierto al público, de fácil acceso y que esté disponible en</p>	<p>Sin modificaciones.</p>	<p>24 <b>Ventanilla Única Virtual.</b> La Superintendencia de Puertos y Transportes y la Superintendencia de Industria y Comercio, crearán y reglamentarán una ventanilla única Virtual de atención al usuario, sus peticiones, quejas y reclamos. A través de un receptor debidamente capacitado en derechos de usuarios de servicios aéreos y en competencias administrativas, aquellas serán clasificadas y trasladadas al operador aéreo, quien deberá dar respuesta por el mismo medio en un tiempo no mayor a 8 días.</p> <p>La Superintendencia de Transporte, deberá llevar un registro de peticiones, quejas y reclamos que realicen los usuarios del transporte público aéreo y remitir semestralmente un informe de las respuestas que se entreguen a los usuarios al Ministerio de Transporte y a las Comisiones Conjuntas Sextas del Congreso de la República.</p> <p>Informe que además deberá ser publicado en la página Web de la entidad para el conocimiento y consulta de la ciudadanía.</p>	<p>Sin modificaciones.</p>
<p>25 <b>Artículo Nuevo.</b> El Gobierno Nacional, a través de la Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte, exigirán una póliza de cumplimiento a todas las aerolíneas que vendan anticipadamente tiquetes, con el fin de que estas le garantice a los compradores cuando estos los vayan a utilizar, y por alguna razón la aerolínea o ha cancelado los vuelos o se ha ido del país, en cuyo caso, la compañía de seguros deberá responder por los valores acreditados o pagados por los usuarios, sin descuento alguno.</p> <p>En todo caso, los usuarios deberán manifestar de manera previa a la adquisición del tiquete aéreo, su consentimiento expreso para que la póliza sea cobrada a través de la tarifa.</p>	<p><b>Póliza de cumplimiento.</b> El Gobierno Nacional, a través de la Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte, exigirán una póliza de cumplimiento a todas las aerolíneas <u>u intermediarios</u> que vendan anticipadamente tiquetes, con el fin de que <u>estas les garantice el servicio aéreo adquirido</u> a los compradores cuando estos los vayan a utilizar, <u>si y por alguna razón la aerolínea u intermediarios o han cancelado los vuelos o se ha ido del país, en cuyo caso,</u> la compañía de seguros deberá responder por los valores acreditados o pagados por los usuarios, sin descuento alguno.</p> <p>En todo caso, los usuarios deberán manifestar de manera previa a la adquisición del tiquete aéreo, su consentimiento expreso para que la póliza sea cobrada a través de la tarifa.</p> <p><b>Parágrafo.</b> <u>El Gobierno Nacional a través de la Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte reglamentará en un término no mayor de seis (06) meses a la entrada en vigencia de la Presente Ley, las condiciones técnicas y financieras relativas al funcionamiento de la Póliza de cumplimiento.</u></p>	<p style="text-align: center;"><b>VII. PROPOSICIÓN FINAL DEL INFORME DE PONENCIA</b></p> <p>Por las razones expuestas y en mi calidad de ponente designado por la Honorable Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional Permanente del Senado de la República, me permito rendir <b>PONENCIA POSITIVA</b> al Proyecto de Ley No. 396/21 Senado, No. 194/19 Cámara "por la cual se dictan normas tendientes al fortalecimiento de la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público y se dictan otras disposiciones".</p> <p>En consecuencia, solicitamos a los honorables senadores de la Comisión Sexta del Senado de la República dar debate al texto propuesto.</p> <div style="text-align: center;">   <b>ANTONIO LUIS ZABARRAIN GUEVARA</b>                  SENADOR DE LA REPÚBLICA                  PONENTE             </div>	
<p>26 <b>Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. Todas las aerolíneas, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente ley.</p>	<p>Sin modificaciones.</p>		

<p style="text-align: center;"><b>TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROYECTO DE LEY N° 396 DE 2021 SENADO; N° 194 DE 2019 CÁMARA "POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS TENDIENTES AL FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO PÚBLICO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES".</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DECRETA:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Título I</b> <b>Disposiciones generales</b></p> <p><b>Artículo 1. Objeto.</b> La presente ley tiene como propósito regular, proteger y garantizar los derechos de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros, a través de la implementación de medidas y mecanismos que permitan el libre ejercicio de los derechos que les asiste y propender por un servicio con estándares altos de calidad.</p> <p><b>Artículo 2. Ámbito de aplicación.</b> El presente mandato será aplicable para la prestación del servicio de transporte aéreo público interno de pasajeros y para aquellos intermediarios ubicados en el territorio nacional que ofrezcan y comercialicen tiquetes aéreos.</p> <p style="text-align: center;"><b>Título II</b> <b>Derecho a compensaciones</b></p> <p><b>Artículo 3. Derecho a la Compensación.</b> Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o la entidad que cause afectación en el servicio, lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación limite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante la autoridad competente para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo agotamiento del requisito de reclamación directa o el acceso a la autoridad administrativa, que ejerza la inspección, vigilancia y control.</p> <p><b>Artículo 4. Compensaciones al pasajero por demoras.</b> Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al usuario, así:</p> <p>a) Cuando la demora sea mayor e igual una (1) hora e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible, por el 10% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de</p>	<p>tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>b) Cuando la demora sea mayor e igual de tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible, por el 25% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>c) Cuando la demora sea igual a cinco (5) horas e inferior a siete (7) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible, por el 50% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses</p> <p>d) Cuando la demora sea igual a siete (7) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible, por el 75% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses</p> <p>e) Cuando la demora sea igual o mayor a diez (10) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible, por el 100% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p><b>Parágrafo:</b> Cuando sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en el presente artículo, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:</p> <p>a) Refrigerios y/o alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, en función del tiempo que sea necesario esperar.</p> <p>b) Hospedaje y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches.</p> <p>d) Llamadas telefónicas o los medios para acceder a conexión internet desde sus dispositivos móviles.</p> <p><b>Artículo 5. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea.</b> No habrá compensación si la cancelación fue hecha hasta dos (2) semanas antes del vuelo programado; entre una y dos (2) semanas si se provee un vuelo cuya salida sea hasta dos (2) horas antes o cuatro (4) después del original; y en menos de una semana si se provee un vuelo cuya salida sea hasta una hora antes o dos (2) después del original. Para los casos previstos anteriormente, la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto.</p> <p>Si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 4 de la presente ley. Además, a elección del usuario se le deberá restituir el cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido o reprogramarlo en un vuelo en condiciones similares y la restitución de los gastos incidentales causados, dentro del término de quince (15) días siguientes a la cancelación del vuelo. Sin que en ningún caso superen tres (3) SMLMV.</p>
<p><b>Artículo 6. Imposibilidad de abordar el vuelo por sobreventa.</b> En caso que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:</p> <p>c) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea; En caso de no disponer de un vuelo propio programado dentro de las siete (7) horas siguientes, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.</p> <p>d) Adicionalmente deberá reintegrarle el treinta por ciento (30%) del precio valor de la tarifa del trayecto afectado al momento de conocer la imposibilidad de abordar el vuelo.</p> <p><b>Artículo 7. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero.</b> Cada actor de la cadena de servicios deberá hacerse responsable de compensar al pasajero por los hechos que hayan derivado en una afectación al pasajero.</p> <p>Cuando el operador aéreo se vea en la obligación de suministrar las compensaciones de que trata la presente ley por causas o circunstancias imputables a un tercero, ésta tendrá el derecho a exigir el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido a este último.</p> <p><b>Parágrafo.</b> El Gobierno nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte, reglamentará el proceso expedito para el reintegro de los gastos que trata el presente artículo en un plazo de (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.</p> <p style="text-align: center;"><b>Título III</b> <b>Otros derechos</b></p> <p><b>Artículo 8. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea.</b> En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del tiquete al usuario sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p><b>Artículo 9. Obligación de resultado en el transporte del equipaje.</b> Desde el momento en que el usuario de servicios aéreos haga entrega del equipaje para ser registrado y cargado en la aeronave, surge la obligación de resultado y estará bajo la responsabilidad de la aerolínea.</p> <p>Se entenderá que la responsabilidad recae en la aerolínea y estará obligada a responder por los daños y/o perjuicios ocasionados desde el momento en que el usuario se desprende del mismo en los canales dispuestos para tales fines por las aerolíneas o</p>	<p>aeropuertos, salvo las excepciones contempladas en el artículo 1888 del Código de Comercio.</p> <p><b>Parágrafo 1°.</b> Las aerolíneas tendrán la obligación de informar a los usuarios sobre las condiciones del transporte del equipaje, incluyendo transporte de mascotas, de manera legible, clara y precisa, habilitando para tal fin en su página web un link o a través de cualquier medio tecnológico que corresponda o una vez haya expedido el tiquete aéreo físico, si este fuere el caso.</p> <p><b>Artículo 10. Compensación por retraso en la entrega del equipaje.</b> Con ocasión a los retrasos en la entrega del equipaje, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono redimible, por el 10% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono adicional redimible, por el 30% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses</p> <p><b>Artículo 11. Indemnización por pérdida, saqueo, destrucción y avería de equipaje.</b> En casos de pérdida, saqueo, destrucción y avería del equipaje se dará aplicación a los artículos 1886 y 1887 del Código de Comercio.</p> <p>En todo caso, la aerolínea deberá demostrar que actuó con la debida diligencia, en tanto que se considerará en mejor posición para probar en virtud de su cercanía con el equipaje o por tener en su poder el mismo.</p> <p><b>Artículo 12. Derecho de retracto.</b> En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia. En ningún caso, generará retención a favor del transportador.</p> <p>El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:</p> <p>a) El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la operación de compra.</p> <p>b) El retracto solo 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.</p> <p>c) 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.</p>

<p>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.</p> <p><b>Parágrafo 1.</b> 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.</p> <p><b>Parágrafo 2.</b> El vendedor deberá informar al consumidor en forma previa a la adquisición del servicio, el derecho de retracto y las condiciones para ejercerlo.</p> <p><b>Artículo 13. Protección contra la publicidad engañosa.</b> De conformidad con lo establecido en las normas, la entidad encargada adelantará las investigaciones e impondrá las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por el uso de publicidad engañosa.</p> <p><b>Artículo 14. Información mínima.</b> Es deber de las aerolíneas suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos, servicios, promociones y ofertas que ofrezca. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano e inglés.</p> <p><b>Artículo 15. Transporte de animales de servicio, rescate y mascotas.</b> Los animales de asistencia, que corresponden a los animales guía, de servicio, animales de señal, animales de bio detección o alerta médica y de apoyo psicosocial viajarán de forma gratuita, de acuerdo con la reglamentación que sobre el particular expida el Gobierno Nacional, en un término no mayor a seis (06) meses a la entrada en vigencia de la presente ley.</p> <p>Las aerolíneas deberán prever los mecanismos para el transporte de animales de compañía y animales de soporte emocional, garantizando las condiciones establecidas en la Ley 84 de 1989.</p> <p><b>Artículo 16. Transporte de elementos deportivos.</b> Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de elementos deportivos que lleven los deportistas que representen a Colombia en competencias nacionales e internacionales, siempre que no excedan el peso máximo y dimensiones establecidos conforme a las condiciones del tiquete adquirido.</p> <p><b>Parágrafo 1º.</b> El Gobierno Nacional reglamentará en un término no mayor a seis (06) meses a la entrada en vigencia de la presente ley, la forma de acreditar la condición de deportista para acceder a este beneficio.</p> <p><b>Artículo 17. Transporte de dispositivos de asistencia para personas en estado de discapacidad.</b> Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el</p>	<p>transporte de los dispositivos de asistencia para personas en condición de discapacidad, siempre que no excedan el peso máximo establecido conforme a las condiciones del tiquete adquirido.</p> <p><b>Artículo 18. Corrección de errores del tiquete.</b> Todo usuario del servicio aéreo comercial, podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de tiquetes aéreos, por una sola vez, la corrección de errores que detecte, relacionado con nombres, apellidos y números de identificación de los documentos de identidad, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario.</p> <p style="text-align: center;"><b>Título IV</b> <b>Mecanismos de protección al usuario</b></p> <p><b>Artículo 19. Peticiones, quejas y reclamos.</b> Cualquier usuario de servicios aéreos comerciales de transporte público podrá interponer peticiones, quejas y reclamos, de forma clara, precisa y respetuosa ante la aerolínea o intermediarios en la comercialización de tiquetes aéreos.</p> <p><b>Artículo 20. Recursos.</b> Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra la respuesta entregada por parte de las aerolíneas o intermediarios en la comercialización de tiquetes aéreos, en cualquier forma, sea verbal o escrita.</p> <p>El recurso de reposición procederá ante la misma aerolínea o intermediador, y deberá ser interpuesto en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.</p> <p>El recurso de apelación lo resolverá la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces.</p> <p>Los recursos de reposición y apelación, deberán resolverse y notificarse respectivamente cada uno dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por la aerolínea o intermediador, o su interposición o recibo en la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces, respectivamente. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación.</p> <p>El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al peticionario, la aerolínea o intermediador en la comercialización de tiquetes, lo remita a la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces, para que esta resuelva el recurso de apelación.</p> <p>Siempre que el usuario presente un recurso de reposición, se le deberá informar en forma previa, expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso de que la respuesta al recurso</p>
<p>de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Título V</b> <b>Otras disposiciones</b></p> <p><b>Artículo 21. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos.</b> En los terminales aéreos con afluencia mayor a quinientos mil pasajeros (500.000) al año, la Superintendencia de Transporte se deberán habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios en que los terminales se encuentren operando, con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros, en cualquier momento.</p> <p>De igual forma, podrán recepcionar las quejas contra los operadores de servicios aéreos, aerolíneas o contra de los explotadores aeroportuarios, otras entidades u organismos, con el fin de que sean dirigidas en debida forma.</p> <p>Recibida la queja, petición o reclamación, se deberá remitir contra quien se dirija para que surta el correspondiente trámite.</p> <p><b>Artículo 22. Seguimiento a Tarifas por Servicios Aéreos.</b> La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil será la encargada de ejercer el seguimiento permanente a las tarifas de los servicios aéreos comerciales de transporte público interno.</p> <p>Para ello, las empresas aéreas de transporte de pasajeros nacional e internacional deben informar a la Aeronáutica Civil las tarifas que ofrezcan al público con sus respectivas condiciones al día siguiente de ser publicadas, de acuerdo con los parámetros del sistema de información de la entidad.</p> <p>Así mismo, la Aeronáutica Civil o quien haga sus veces, presentará un informe trimestral abierto al público, de fácil acceso y que esté disponible en la página web de la entidad, sobre la información recolectada de las tarifas de los tiquetes.</p> <p><b>Artículo 23. Inspección, Vigilancia y Control.</b> La Superintendencia de Transporte será la encargada de llevar a cabo la inspección, vigilancia y control a las causas alegadas por las compañías de servicios aéreos comerciales con ocasión al incumplimiento de sus obligaciones, con la finalidad de dar inicio a las investigaciones a que dé lugar en los casos evaluados en la presente ley.</p> <p>En ningún caso, el haber efectuado la compensación de que trata la presente ley o los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, podrá considerarse como causal para suspender o no dar inicio a las investigaciones e imposición de sanciones que hayan llevado al incumplimiento de las obligaciones propias de la aerolínea u otras de los organismos intervinientes.</p>	<p><b>Artículo 24. Ventanilla Única Virtual.</b> La Superintendencia de Puertos y Transportes y la Superintendencia de Industria y Comercio, crearán y reglamentarán una ventanilla única Virtual de atención al usuario, sus peticiones, quejas y reclamos. A través de un receptor debidamente capacitado en derechos de usuarios de servicios aéreos y en competencias administrativas, aquellas serán clasificadas y trasladadas al operador aéreo, quien deberá dar respuesta por el mismo medio en un tiempo no mayor a 8 días.</p> <p>La Superintendencia de Transporte, deberá llevar un registro de peticiones, quejas y reclamos que realicen los usuarios del transporte público aéreo y remitir semestralmente un informe de las respuestas que se entreguen a los usuarios al Ministerio de Transporte y a las Comisiones Conjuntas Sextas del Congreso de la República.</p> <p>Informe que además deberá ser publicado en la página Web de la entidad para el conocimiento y consulta de la ciudadanía.</p> <p><b>Art. 25. Póliza de cumplimiento.</b> El Gobierno Nacional, a través de la Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte, exigirán una póliza de cumplimiento a todas las aerolíneas o intermediarios que vendan anticipadamente tiquetes, con el fin de que estos les garanticen a los compradores cuando estos los vayan a utilizar. Si por alguna razón la aerolínea o intermediarios han cancelado los vuelos o se han ido del país, la compañía de seguros deberá responder por los valores acreditados o pagados por los usuarios, sin descuento alguno.</p> <p>En todo caso, los usuarios deberán manifestar de manera previa a la adquisición del tiquete aéreo, su consentimiento expreso para que la póliza sea cobrada a través de la tarifa.</p> <p><b>Parágrafo 1º.</b> El Gobierno Nacional a través de la Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte reglamentará en un término no mayor de seis (06) meses a la entrada en vigencia de la Presente Ley, las condiciones técnicas y financieras relativas al funcionamiento de la Póliza de cumplimiento.</p> <p><b>Artículo 26. Vigencia.</b> La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. Todas las aerolíneas, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente ley.</p> <p style="text-align: center;"> <b>ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA</b> SENADOR DE LA REPÚBLICA PONENTE</p>