



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA
www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXVII - N° 1007

Bogotá, D. C., martes, 20 de noviembre de 2018

EDICIÓN DE 44 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

CÁMARA DE REPRESENTANTES

PONENCIAS

INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 085 DE 2018 CÁMARA

por medio de la cual se establece el no cobro de la planilla de viaje ocasional regulada por el artículo 23 del Decreto número 172 de 2001.

ACUMULADO CON EL PROYECTO DE LEY NÚMERO 117 DE 2018 CÁMARA

mediante el cual se establece el servicio de taxi colectivo y se elimina el cobro de planilla de viaje ocasional para recorridos dentro del departamento.

Honorable Representante:

MÓNICA MARÍA RAIGOZA MORALES

Presidente Comisión Sexta

Cámara de Representantes

Ciudad.

Asunto: Informe de ponencia para primer debate al Proyecto de ley número 085 de 2018 Cámara, por medio de la cual se establece el no cobro de la planilla de viaje ocasional regulada por el artículo 23 del Decreto número 172 de 2001, acumulado con el Proyecto de ley número 117 de 2018 Cámara, mediante el cual se establece el servicio de taxi colectivo y se elimina el cobro de planilla de viaje ocasional para recorridos dentro del departamento.

Honorable Presidente:

Atendiendo a la honrosa designación que se me ha hecho por la Mesa Directiva de la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes, y en cumplimiento del mandato constitucional y de lo dispuesto por la Ley 5ª de 1992, por la cual se expide el Reglamento del Congreso, el Senado y la Cámara de Representantes, me permito rendir informe de ponencia para primer debate

al Proyecto de ley número 085 de 2018 Cámara, por medio de la cual se establece el no cobro de la planilla de viaje ocasional regulada por el artículo 23 del Decreto número 172 de 2001, acumulado con el Proyecto de ley número 117 de 2018 Cámara, mediante el cual se establece el servicio de taxi colectivo y se elimina el cobro de planilla de viaje ocasional para recorridos dentro del departamento en los siguientes términos:

I. TRÁMITE DE LA INICIATIVA

Cronológicamente la primera iniciativa legislativa, por medio de la cual se establece el no cobro de la planilla de viaje ocasional regulada por el artículo 23 del Decreto número 172 de 2001 fue radicada ante la Secretaría General de la honorable Cámara de Representantes el 15 de agosto de 2018, por la honorable Representante Milene Jarava Díaz. El proyecto recibió el número de Radicación 085 de 2018 Cámara, y publicado en la *Gaceta del Congreso* número 670 de 2018.

Posteriormente, el día 28 de agosto de 2018, el honorable Representante a la Cámara, Silvio Carrasquilla Torres, y otros, radicaron el proyecto de ley, mediante el cual se establece el servicio de taxi colectivo y se elimina el cobro de planilla de viaje ocasional para recorridos dentro del departamento recibiendo el número de Radicación 117 de 2018 Cámara, publicado en la *Gaceta del Congreso* número 679 de 2018.

Luego, la Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Honorable Cámara de Representantes, de conformidad con lo establecido en el artículo 151 de la Ley 5ª de 1992, decidió acumular los proyectos de ley citados anteriormente, toda vez que teleológicamente comprenden la misma materia a regular.

Posteriormente, mediante oficio de fecha 17 de octubre de 2018 se me fue asignada la ponencia para primer debate a los proyectos de ley acumulados.

Así las cosas, el presente proyecto de ley se encuentra pendiente a su primer debate en la Cámara Baja del Congreso y su posterior curso para segundo debate en la plenaria.

II. OBJETO DEL CONTENIDO DE LOS PROYECTOS DE LEY ACUMULADOS

a) Del Proyecto de ley número 85 de 2018 Cámara

Este proyecto es de origen congresional y consta de 4 artículos, incluyendo la vigencia. La finalidad de proyecto de ley es reformar el marco del Decreto 172 de 2001 que obliga a la utilización de la Planilla Única de Viaje Ocasional por parte de los taxistas y no generar cobro por la expedición de la misma.

b) Del Proyecto de ley número 117 de 2018 Cámara

Este proyecto de iniciativa congresional consta de 7 artículos, incluida la vigencia. Su articulado comprende una similitud sustancial con el Proyecto de ley número 85 de 2018 Cámara, estableciendo la eliminación del cobro de la planilla de viaje ocasional para los taxis, y adicionalmente establece una nueva modalidad de transporte denominada “taxi colectivo”.

III. ARGUMENTOS DE LA EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los dos proyectos de ley proponen eliminar el cobro de la planilla de viaje ocasional para quienes prestan el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi.

Argumentan los autores de la iniciativa que este servicio está siendo flagelado por múltiples factores como los altos costos de los combustibles, la piratería, el gемеleo de carros, los problemas de movilidad en la gran mayoría de los municipios de nuestro país, así como de las ciudades intermedias. El hecho de tener que pagar un costo de la planilla de viaje ocasional, eleva los costos del servicio y supone una disminución de la demanda y por tanto se ocasiona un desequilibrio entre los costos impuestos por el Estado y las eventuales ganancias del taxista.

Por tal motivo, proponen los dos proyectos en su artículo 1°, EL NO COBRO DE LA PLANILLA DE VIAJE OCASIONAL.

Una de las principales obligaciones que tiene el Estado colombiano en la prestación del servicio público de transporte, es garantizar la movilización de personas en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios; para ello, los diferentes organismos del sistema nacional del

transporte deben velar porque su operación se funde en criterios de coordinación, planeación, descentralización y participación.

Que de conformidad con lo preceptuado en el artículo 3° de la Ley 105 de 1993, el acceso al transporte implica que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja, en condiciones de comodidad, calidad y seguridad.

La Ley 105 de 1993 al definir los perímetros del transporte y tránsito por carretera en el territorio colombiano, especifica tácitamente el perímetro municipal o distrital como las áreas urbanas, suburbanas y rurales, y los distritos territoriales indígenas de la respectiva jurisdicción y los perímetros del transporte nacional y departamental como los territorios de la nación y del respectivo departamento dentro de los cuales no hacen parte las rutas del transporte municipal, distrital o metropolitano.

En virtud de lo anterior, la Ley 336 de 1996, Estatuto Nacional de Transporte, en su artículo 65 consagra la obligación para el Gobierno nacional de expedir los reglamentos correspondientes, a efectos de armonizar las relaciones equitativas entre los distintos elementos que intervienen en la contratación y prestación del servicio público de transporte con criterios que impidan la competencia desleal y promuevan la racionalización del mercado de transporte.

Para el cumplimiento de estos objetivos y en aplicación de estos criterios enunciados, se han reglamentado las diferentes modalidades del transporte terrestre, a través de las cuales se han definido las competencias, jurisdicciones, condiciones para la prestación del servicio, entre otros aspectos.

En tal sentido, el Gobierno expidió los decretos reglamentarios del servicio público de transporte terrestre automotor.

De acuerdo con lo prescrito en el Decreto número 172, de febrero 5 de 2001, por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi, **un viaje ocasional es aquel que excepcionalmente autoriza el Ministerio de Transporte por intermedio de una empresa de transporte habilitada, a un vehículo taxi, para prestar un servicio de transporte por fuera del radio de acción o perímetro autorizado, por el precio que libremente determinen, sin sujeción a tiempo o al cumplimiento de horarios específicos.**

PLANILLA ÚNICA DE VIAJE OCASIONAL: Es el documento que debe portar todo conductor de vehículo de servicio público de esta modalidad para la realización de un viaje ocasional.

Conforme a lo anterior, los viajes ocasionales, como su nombre lo indica, son servicios de transporte que se prestan esporádicamente para atender las necesidades de la demanda a lugares fuera de su jurisdicción. **En tal sentido, estos viajes no se pueden convertir en rutinarios, por cuanto se tipificaría un servicio de transporte diferente al radio de acción urbano, transgrediendo lo establecido en la ley,** lo que implica que debe seguir exigiéndose y reglamentándose para que no se generen excesos con la medida.

Es así que, de conformidad con lo consagrado en la ley y el propio Decreto número 172 de 2001, la habilitación de empresas y el ingreso de vehículos tipo taxi al servicio público de transporte, está condicionado a los resultados de un estudio técnico sobre necesidades de equipo que para cada municipio debe realizar y/o evaluar la autoridad competente, a fin de evitar que se presente sobreoferta y por ende la baja utilización vehicular, por esta razón también se estableció un máximo de planillas mensuales por vehículo tipo taxi.

En este orden de ideas, la excepcionalidad para la prestación del servicio de transporte fuera del área de la jurisdicción de los vehículos taxi genera un trato especial en la contratación por parte del usuario, significando con esto que dicho transporte debe contener una tarifa igualmente excepcional, y dada su especialidad amerita una tarifa superior a la del servicio corriente.

Por tanto, acorde con las razones antes expuestas, la eliminación de este documento para el tránsito que se realiza fuera de la respectiva jurisdicción, implicaría convertir lo ocasional en rutinario y regular, lo que en últimas se traduce en una desarmonización del Sector y del sistema de transporte, desvirtuando lo consagrado en la ley y generando un trato desigual para quienes sí tendrían que asumir el costo del documento en otras áreas.

Ya el Decreto número 172 de 2001 prevé, en relación con el servicio de transporte en esta modalidad, excepciones cuando se trata del servicio que se presta en los aeropuertos. Establece el artículo 23:

El servicio entre un aeropuerto que sirve a la capital del departamento y que está ubicado en un municipio diferente a esta, no requerirá el porte de planilla única de viaje ocasional, cuando se presta por vehículos de empresas de la respectiva capital o área metropolitana y del municipio sede del terminal aéreo.

En los demás aeropuertos, previo concepto favorable del Ministerio de Transporte, los alcaldes podrán realizar convenios para la prestación del servicio directo desde y hasta el terminal aéreo sin planilla única de viaje ocasional, siempre que

existan límites comunes entre el municipio sede del aeropuerto y el municipio origen o destino del servicio.

En los demás casos en los cuales los vehículos taxi salgan del radio de acción autorizado, deberán portar planilla única de viaje ocasional.

De acuerdo a la norma transcrita, existen excepciones para el porte de este documento cuando el servicio de transporte se presta a los aeropuertos atendiendo la jurisdicción donde este se encuentra ubicado y los municipios circunvecinos.

Ahora bien, es difícil encontrar una razón justificada para implementar la excepción del cumplimiento de este requisito, cuando el servicio público de transporte individual de pasajeros en vehículo taxi se presta entre municipios ubicados dentro de la jurisdicción de un mismo departamento. Se reitera que ello tiene implicaciones que afectan la prestación del servicio público de transporte y genera una desarmonización del sector y del sistema de transporte concebido, pero bien vale la pena mencionar que en la actualidad existe una competencia aún no regulada por el Estado colombiano y que está poniendo en desventaja el gremio de los taxistas, y que **es posible regular el cobro de la planilla de viaje ocasional cuando la cantidad de planillas exceda las tres (3) primeras planillas mensuales, y hacer más expedita su expedición y poner reglas claras sobre el diligenciamiento de la misma.**

Es decir que, por lo anterior, el Estado no se va a sustraer de controlar el sector, y bajo esta regulación se le quitarán las cargas del cobro de la planilla que deben asumir los taxistas, se les va a generar un alivio económico al exceptuar del cobro de la planilla por las tres primeras planillas que se soliciten en el mes, por vehículo.

Ahora bien, en cuanto al costo como tal de la planilla de viaje ocasional, este se encuentra fijado por el Ministerio de Transporte y su cobro corresponde a la recuperación de los costos en que incurre la administración por el servicio que presta, esto es, gastos de personal, materiales, conservación de equipos, entre otros, pero que a partir de la promulgación de la presente ley solo podrá efectuarse dicho cobro después de la tercera (3) planilla de viaje ocasional que se genere.

Es importante mencionar por qué en las modificaciones al texto que se establece en la ponencia, se elimina la posibilidad de establecer una nueva modalidad de transporte denominada en el Proyecto de ley número 117 de 2018 como "TAXIS COLECTIVOS", pues debemos entender que al denominársele colectivo, deben estar sometidos a horarios y rutas preestablecidas, y los vehículos taxis no están sometidos a rutas ni horarios. Ahí ya podemos encontrar discordancias.

Dar la posibilidad de que los vehículos tipo taxi puedan funcionar bajo la modalidad de “colectivos” indica que todos los taxis que se encuentren con tarjeta de operación vigente y que a su vez porten el distintivo de colectivo, pueden – sin hacer servicio puerta a puerta– funcionar bajo dicha modalidad, desvirtuando la modalidad de taxi adicional que entraría a prestar servicios ya regulados mediante el Decreto 172 de 2011, en otras modalidades de transporte como lo son los

buses, busetas, colectivos y el sistema integrado de transporte masivo (el taxi).

IV. PLIEGO DE MODIFICACIONES

Dentro del estudio de los proyectos acumulados, en mi calidad de ponente he decidido acoger como texto base el Proyecto de ley número 85 de 2018 Cámara, y recoger elementos del Proyecto de ley número 117 de 2018 Cámara, con el fin de enriquecer el debate.

Proyecto de ley número 85 de 2018 Cámara	Proyecto de ley número 117 de 2018 Cámara	TEXTO ACUMULADO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN
TÍTULO Se modifica	TÍTULO Se modifica	TÍTULO: “Por medio de la cual se establece el no la exención del cobro de la planilla de viaje ocasional regulada por el artículo 23 del Decreto número 172 de 2001” para los vehículos vinculados a empresas de transporte en la modalidad terrestre automotor individual tipo taxi.	Se modifica. Se hace claridad de que aplica para los vehículos tipo taxi únicamente y se descarta la posibilidad de establecer la modalidad de taxis colectivos.
Artículo 1° Se modifica	Artículo 1° Se modifica	Artículo 1° En ningún caso No se generará cobro para por la expedición dentro de un mismo mes, de las tres (3) primeras planillas únicas de viaje ocasional exigida por la ley para el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi de que trata el Decreto 172 de 2001, con destino a aeropuertos, terminales marítimos o terrestres de pasajeros, así se transgredan las fronteras entre departamentos; cuando el punto de partida y destino se encuentre dentro del mismo departamento. Parágrafo: en todos los casos se establece el no cobro de planilla única para aquellos viajes que se realicen en trasporte público en la modalidad de taxis siempre y cuando el punto de partida y el punto de destino se encuentren dentro del mismo Departamento En todo caso, la cantidad de planillas de viaje ocasional no podrá ser superior a seis (6), por mes por vehículo.	Se acoge el artículo 1° del Proyecto de ley número 85 de 2018, como texto base y se complementa. Se descarta la inclusión del servicio de taxi colectivo establecido en el artículo 1° del Proyecto de ley número 117 de 2018 Cámara.
Artículo 2° Se modifica	Artículo 2° Se elimina	Artículo 2° <i>Definición:</i> Son consideradas terminales de transporte de pasajeros el conjunto de instalaciones que funcionan como una unidad de servicios permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las empresas autorizadas o habilitadas que cubren rutas que tiene como origen, destino o tránsito, el respectivo municipio o localidad, o cualquier otro destino nacional o internacional.	
Artículo 3° Se modifica, pasa a ser el artículo 2°	Artículo 3° Se elimina	Artículo 3°. 2°. El Gobierno nacional queda facultado, a partir de la promulgación de la presente ley, por un término de tres meses para fijar las medidas tendientes a evitar el cobro de las planillas de viaje ocasional, así como la reglamentación de la expedición de la planilla que en todo caso debe ser impresa o en línea y debe estar diligenciada en su totalidad antes de iniciarse el viaje ocasional. para todos aquellos servicios con destinos a terminales de transporte aéreo, marítimo y terrestre de pasajeros.	

Proyecto de ley número 85 de 2018 Cámara	Proyecto de ley número 117 de 2018 Cámara	TEXTO ACUMULADO PROPUESTO	JUSTIFICACIÓN
Artículo 4° Se modifica Pasa a ser el artículo 3°	Artículo 4° Se elimina	Artículo 4° 3. <i>Vigencia y derogatorias</i> La presente ley rige entrará en vigencia a partir de su promulgación y sanción y deroga todas las normas que le sean contrarias.	
	Artículo 5° Se elimina		
	Artículo 6° Se modifica		

VI. PROPOSICIÓN FINAL

Por lo anteriormente expuesto, solicitamos a los miembros de la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes, dar primer debate al Proyecto de ley número 085 de 2018 Cámara, *por medio de la cual se establece el no cobro de la planilla de viaje ocasional regulada por el artículo 23 del Decreto número 172 de 2001*, acumulado con el Proyecto de ley número 117 de 2018 Cámara, *mediante el cual se establece el servicio de taxi colectivo y se elimina el cobro de planilla de viaje ocasional para recorridos dentro del departamento* junto con el pliego de modificaciones y el texto definitivo que se propone para primer debate, a través de esta **ponencia positiva**.

Cordialmente;


MILTON HUGO ANGULO VIVEROS
Representante a la Cámara
Ponente

TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 085 DE 2018 CÁMARA, ACUMULADO CON EL PROYECTO DE LEY NÚMERO 117 DE 2018 CÁMARA

por medio de la cual se establece la exención del cobro de la planilla de viaje ocasional para los vehículos vinculados a empresas de transporte en la modalidad terrestre automotor individual tipo taxi.

El Congreso de la República de Colombia

DECRETA:

Artículo 1° No se generará cobro por la expedición dentro de un mismo mes, de las tres (3) primeras planillas únicas de viaje ocasional exigida por la ley para el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi de que trata el Decreto 172 de 2001, cuando el punto de partida y destino se encuentre dentro del mismo departamento.


Parágrafo: En todo caso, la cantidad de planillas de viaje ocasional no podrá ser superior a seis (6), por mes por vehículo.

Artículo 2°. El Gobierno nacional queda facultado, a partir de la promulgación de la

presente ley, por un término de tres meses para fijar las medidas tendientes a evitar el cobro de las planillas de viaje ocasional, así como la reglamentación de la expedición de la planilla que en todo caso debe ser impresa o en línea y debe estar diligenciada en su totalidad antes de iniciarse el viaje ocasional.

Artículo 3° *Vigencia y derogatorias* La presente ley rige a partir de su sanción y promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Cordialmente,


MILTON HUGO ANGULO VIVEROS
Representante a la Cámara
Ponente

CÁMARA DE REPRESENTANTES COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE SUSTANCIACIÓN INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE

Bogotá, D. C., 16 de noviembre de 2018.

En la fecha fue recibido el informe de ponencia para primer debate al Proyecto de ley número 085 de 2018 Cámara, *por medio de la cual se establece el no cobro de la planilla de viaje ocasional regulada por el artículo 23 del Decreto número 172 de 2001*, acumulado con el Proyecto de ley número 117 de 2018 Cámara, *mediante la cual se establece el servicio de taxi colectivo y se elimina el cobro de planilla de viaje ocasional para recorridos dentro del departamento.*

Dicha ponencia fue firmada por el honorable Representante *Milton Hugo Angulo Viveros*.

Mediante Nota Interna número C.S.C.P. 3.6 - 232 / del 16 de noviembre de 2018, se solicita la publicación en la *Gaceta del Congreso* de la República.

DIANA MARCELA MORALES ROJAS
Secretaria General

INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 114 DE 2018 CÁMARA

por medio de la cual se adiciona la Ley 336 de 1996 y se dictan disposiciones para la regulación del incremento tarifario de los sistemas de transporte masivo.

Bogotá, D. C., 14 de noviembre de 2018.

Honorable Representante:

MÓNICA MARÍA RAIGOZA MORALES

Presidente Comisión Sexta

Cámara de Representantes

Ciudad.

Asunto: Informe ponencia para primer debate al Proyecto de ley número 114 de 2018 Cámara, por medio de la cual se adiciona la Ley 336 de 1996 y se dictan disposiciones para la regulación del incremento tarifario de los sistemas de transporte masivo.

Honorable Presidente:

Atendiendo a la honrosa designación que se nos ha hecho por la Mesa Directiva de la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes, y en cumplimiento del mandato constitucional y de lo dispuesto por la Ley 5ª de 1992, por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes, nos permitimos rendir informe de ponencia para primer debate al Proyecto de ley número 114 de 2018 Cámara, *por medio de la cual se adiciona la Ley 336 de 1996 y se dictan disposiciones para la regulación del incremento tarifario de los sistemas de transporte masivo*, en los siguientes términos:

I. TRÁMITE DE LA INICIATIVA

El proyecto de ley objeto de estudio corresponde a una iniciativa congressional, presentada por el honorable Representante a la Cámara, doctor Edward Rodríguez Rodríguez, el cual fue radicado en la Secretaría General de la Cámara de Representantes el día 28 de septiembre de 2018.

El proyecto de ley fue repartido por la Secretaría General y fue asignado a la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes, y se encuentra publicado en la *Gaceta del Congreso* número 678 de 2018.

La Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional Permanente ha designado como ponentes para primer debate a los Representantes Alfredo Ape Cuello Baute, Wílmer Leal Pérez y Milton Hugo Angulo Viveros como coordinador ponente.

II. OBJETO

La presente iniciativa tiene por objeto dictar medidas con el fin de evitar los aumentos desbordados en el valor de la tarifa cobrada a los usuarios en los sistemas de transporte masivo en el territorio nacional y responde a la necesidad de miles de ciudadanos que no sienten seguridad

jurídica por parte del Estado colombiano; puesto que en los últimos años se han visto afectados de manera directa por estas alzas desproporcionadas en relación con su capacidad económica.

III. CONTENIDO DE LA INICIATIVA

El presente proyecto de ley, además del título, se compone de (3) artículos, entre ellos el de la derogatoria y vigencia.

IV. ARGUMENTOS DE LA EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Nos permitimos transcribir brevemente los apartes que consideramos más pertinentes pero contundentes de la exposición de motivos que justifican la propuesta legislativa:

Si bien el Congreso a través de la Ley 336 de 1993 le dio la facultad al Ministerio de Transporte de formular la política y fijar los criterios para establecer las tarifas en cada uno de los modos de transporte y dispuso que las autoridades competentes, según el caso, elaborarían los estudios de costos que servirían de base para el establecimiento de las tarifas; este marco flexible ha permitido que se realicen aumentos en este servicio público poco considerados con la situación socioeconómica de los ciudadanos.

Los usuarios que no cuentan con opciones suficientes para solventar sus necesidades de movilidad, no tienen otra alternativa que hacer uso del servicio al precio establecido, en detrimento de la satisfacción de muchas otras de sus necesidades básicas.

Es menester del Estado colombiano brindar la seguridad jurídica a todos sus asociados, permitiendo con ello, generar un amplio contexto de estabilidad y equidad para todos los ciudadanos de cara a las reglamentaciones en las tarifas de los sistemas de transporte masivo, propuesto por este proyecto de ley.

Se hace urgente tomar los correctivos necesarios a través de una reforma legal, con el fin de garantizar que el ciudadano que no tiene la posibilidad de acceder al servicio de transporte privado, pueda utilizar el servicio de transporte público con un valor que sea proporcionado al costo de vida.

Es importante recordar que al aumentar la tarifa del servicio no solo se debe tener en cuenta que estos sistemas deben ser financieramente sostenibles, sino, además, las limitaciones de ingreso por persona y el costo de vida, con el fin de no añadir toda la carga presupuestal al ciudadano. Queda a cargo de las administraciones entonces, explorar otras alternativas para que el sistema siga siendo viable, pero sin afectar gravemente el mínimo vital del ciudadano.

A pesar de que diversas normas autorizan mecanismos para hacer viable y sostenible los sistemas de transporte masivo, no existe un límite expreso en la ley que impida que se le añada una carga económica al usuario por encima de costo de vida o del incremento proporcional del

salario mínimo mensual legal y el subsidio de transporte, trasladándole a estos los problemas de la sostenibilidad financiera del servicio, que debería ser resuelta por las autoridades gubernamentales.

La iniciativa contiene tres artículos, incluida la vigencia. El artículo primero trata del objeto de proyecto y con este pretende para regular el aumento tarifario en los Sistemas Integrados de Transporte Masivo. El artículo segundo adiciona un párrafo al artículo 30 de la Ley 336 de 1996 del siguiente tenor:

Parágrafo. El incremento en la tarifa establecida para sistemas de transporte masivo podrá realizarse una vez al año y no deberá exceder la variación anual del Índice de Precios al Consumidor de la última anualidad, el incremento del Salario Mínimo Legal, o el incremento del subsidio de transporte del año vigente, de acuerdo con la condición que sea más favorable al usuario al momento de hacer el ajuste.

Con lo anterior se busca que las tarifas no se incrementen por encima de costo de vida de los

ciudadanos, para ello establece que este podrá realizarse solo una vez en el año.

Para calcular el valor del alza, se deberá tener en cuenta alguna cualquiera de las siguientes condiciones, siempre la más favorable al usuario:

1. La última variación anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC), ya que este mide la evolución del costo promedio de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo final de los hogares.
2. El incremento del Salario Mínimo Legal Mensual Vigente.
3. El incremento del subsidio de transporte.

Atendiendo a esos argumentos y antecedentes de la presente iniciativa que se reitera, fue archivada en el año 2017 por tránsito de legislatura, se pone a consideración el proyecto.

V. PLIEGO DE MODIFICACIONES

Proponemos unas pequeñas modificaciones más de forma que de fondo tanto en el título como en el articulado.

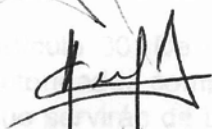
TEXTO ORIGINAL DEL PROYECTO DE LEY	TEXTO PROPUESTO EN LA PONENCIA	JUSTIFICACIÓN
Título del proyecto “Por medio de la cual se adiciona la Ley 336 de 1996 y se dictan disposiciones para la regulación del incremento tarifario de los sistemas de transporte masivo”.	“Por medio de la cual se adiciona un párrafo al artículo 30 de la Ley 336 de 1996 y se dictan disposiciones para la regulación del incremento tarifario de los sistemas <u>integrados</u> de transporte masivo”.	Se propone realizar modificaciones al título del proyecto tal y como fue radicado, toda vez, que debe darse mayor claridad en cuanto a la modificación de un artículo específico de la Ley 336 del año 1996.
Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto dictar medidas para regular el aumento tarifario en los Sistemas de Transporte Masivo.	Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto dictar medidas para regular el aumento tarifario en los Sistemas <u>integrados</u> de Transporte Masivo.	Hacer claridad en la definición de los Sistemas Integrados de Transporte, por lo tanto debe incluirse la palabra “ <u>integrados</u> ”.
Artículo 2°. Adiciónese un párrafo al artículo 30 de la Ley 336 de 1996, el cual quedará así: Artículo 30. De conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior, las autoridades competentes, según el caso, elaborarán los estudios de costos que servirán de base para el establecimiento de las tarifas, sin perjuicio de lo que estipulen los tratados, acuerdos, convenios, conferencias o prácticas internacionales sobre el régimen tarifario para un modo de transporte en particular. Parágrafo. Los incrementos en la tarifa establecida para sistemas de transporte masivo podrán realizarse una vez al año y no deberá exceder la variación anual del Índice de Precios al Consumidor de la última anualidad, el incremento del Salario Mínimo Legal, o el incremento del subsidio de transporte del año vigente, de acuerdo con la condición que sea más favorable al usuario al momento de hacer el ajuste.	Artículo 2°. Adiciónese un párrafo al artículo 30 de la Ley 336 de 1996, el cual quedará así: Artículo 30. De conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior, las autoridades competentes, según el caso, elaborarán los estudios de costos que servirán de base para el establecimiento de las tarifas, sin perjuicio de lo que estipulen los tratados, acuerdos, convenios, conferencias o prácticas internacionales sobre el régimen tarifario para un modo de transporte en particular. Parágrafo. Los incrementos en la tarifa establecida para <u>los</u> sistemas <u>integrados</u> de transporte masivo podrán realizarse una vez al año y no deberá exceder la variación anual del Índice de Precios al Consumidor de la última anualidad, el incremento del Salario Mínimo Legal <u>mensual vigente</u> , o el incremento del subsidio de transporte del año vigente, de acuerdo con la condición que sea más favorable al usuario al momento de hacer el ajuste.	En el párrafo debe hacerse claridad que cuando se menciona el salario mínimo legal, se trata de salarios mínimos legales <u>mensuales vigentes</u> .
Artículo 3°. <i>Vigencia y derogatorias.</i> La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga las normas que le sean contrarias.	Artículo 3°. <i>Vigencia y derogatorias.</i> La presente ley rige a partir de su <u>sanción</u> promulgación y deroga las normas que le sean contrarias.	Por técnica legislativa se introduce la palabra <u>sanción</u> .


VI. PROPOSICIÓN FINAL

Por lo anteriormente expuesto, solicitamos a los miembros de la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes, dar primer debate al Proyecto de ley número 114 de 2018 Cámara, por medio de la cual se adiciona la Ley 336 de 1996 y se dictan disposiciones para la regulación del incremento tarifario de los sistemas de transporte masivo, junto con el pliego de modificaciones y el texto definitivo que se propone a través de esta **ponencia positiva**.

De los honorables Representantes,


MILTON HUGO ANGULO VIVEROS
 Representante a la Cámara
 Coordinador Ponente


ALFREDO APE CUELLO BAUTE
 Representante a la Cámara
 Ponente


WILMER LEAL PEREZ
 Representante a la Cámara
 Ponente

TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 114 DE 2018 CÁMARA

por medio de la cual se adiciona un párrafo al artículo 30 de la Ley 336 de 1996 para la regulación del incremento tarifario de los sistemas integrados de transporte masivo.

El Congreso de la República de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. *Objeto.* La presente ley tiene por objeto dictar medidas para regular el aumento tarifario en los Sistemas *integrados* de Transporte Masivo.

Artículo 2°. Adiciónese un párrafo al artículo 30 de la Ley 336 de 1996, el cual quedará así:

Artículo 30. De conformidad con los dispuesto en el artículo anterior, las autoridades competentes, según el caso, elaborarán los estudios de costos que servirán de base para el establecimiento de las tarifas, sin perjuicio de lo que estipulen los tratados, acuerdos, convenios, conferencias o prácticas internacionales sobre el régimen tarifario para un modo de transporte en particular.

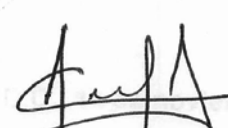
Parágrafo. Los incrementos en la tarifa establecida para *los sistemas integrados* de


transporte masivo podrán realizarse una vez al año y no deberá exceder la variación anual del Índice de Precios al Consumidor de la última anualidad, el incremento del Salario Mínimo Legal *Mensual Vigente*, o el incremento del subsidio de transporte del año vigente, de acuerdo con la condición que sea más favorable al usuario al momento de hacer el ajuste.

Artículo 3°. *Vigencia y derogatorias.* La presente ley rige a partir de su sanción promulgación y deroga las normas que le sean contrarias.

De los honorables Representantes,


MILTON HUGO ANGULO VIVEROS
 Representante a la Cámara
 Coordinador Ponente


ALFREDO APE CUELLO BAUTE
 Representante a la Cámara
 Ponente


WILMER LEAL PEREZ
 Representante a la Cámara
 Ponente

**CÁMARA DE REPRESENTANTES
 COMISIÓN SEXTA
 CONSTITUCIONAL PERMANENTE
 SUSTANCIACIÓN
 INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE**

Bogotá, D. C., 14 de noviembre de 2018.

En la fecha fue recibido el informe de ponencia para primer debate, al **Proyecto de ley número 114 de 2018 Cámara**, por medio de la cual se adiciona la Ley 336 de 1996 y se dictan otras disposiciones para la regulación del incremento tarifario de los sistemas de transporte masivo.

Dicha ponencia fue firmada por los honorables Representantes *Milton Hugo Angulo Viveros* (ponente coordinador); *Alfredo Ape Cuello*, *Wilmer Leal Pérez*.

Mediante Nota Interna número C.S.C.P. 3.6 - 221 / del 14 de noviembre de 2018, se solicita la publicación en la *Gaceta del Congreso* de la República.

DIANA MARCELA MORALES ROJAS
 Secretaria General

INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 187 DE 2018 CÁMARA

por medio del cual se dicta el Estatuto del Consumidor de Servicios Aéreos a nivel nacional y se dictan otras disposiciones.

I. INTRODUCCIÓN

Atendiendo a la designación hecha por la Mesa Directiva de la Comisión Sexta de la honorable Cámara de Representantes, por medio del presente documento rendimos ponencia positiva para la discusión en primer debate del Proyecto de ley número 187 de 2018 Cámara, *por medio del cual se dicta el Estatuto del Consumidor de Servicios Aéreos a nivel nacional y se dictan otras disposiciones*”.

En consideración a las múltiples reuniones de trabajo para la preparación de la presente ponencia, este documento busca detallar cada uno de los elementos sobre los cuales se planteó la discusión respectiva y detalla la conveniencia y necesidad de la iniciativa.

Para ello, procederemos a realizar la siguiente exposición así:

- I. Introducción
- II. Antecedentes
- III. Objetivo del Proyecto de ley
- IV. Necesidad del Proyecto
- V. Principales Modificaciones
- VI. Cuadro Comparativo entre el texto radicado y el texto propuesto
- VII. Proposición

II. ANTECEDENTES

El 2 de octubre de 2018 fue radicado en la Secretaría General de la honorable Cámara de Representantes, el proyecto de ley *por medio del cual se dicta el Estatuto del Consumidor de Servicios Aéreos a nivel nacional y se dictan otras disposiciones*, al cual le correspondió el número 187 de 2018.

El texto propuesto en el articulado junto la exposición de motivos fue publicado en la ***Gaceta del Congreso*** número 810 del 4 de octubre de 2018, y fue asignada para el inicio de su discusión a la Comisión Sexta Constitucional Permanente, por considerarlo de su competencia, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 3ª de 1992.

Así pues, la Mesa Directiva de la célula legislativa, procedió a realizar la designación de los ponentes correspondiendo la coordinación a la honorable Representante Adriana Gómez Millán; y siendo designados como ponentes los honorables Representantes Emeterio José Montes de Castro y Oswaldo Arcos Benavides.

III. OBJETIVO DEL PROYECTO DE LEY

En consideración al sinnúmero de inconvenientes que han tenido muchos usuarios

de transporte aéreo por diferentes causas, en su mayoría atribuibles a causas internas de las compañías autorizadas para la prestación del servicio aéreo del país y considerando que resulta conveniente el regular algunos derechos para quienes usen el servicio de transporte aéreo, surge la necesidad de dotar a aquellos usuarios de una herramienta eficaz, efectiva y completa para garantizar sus derechos como “consumidor” de servicios aéreos, detallando principios rectores, derechos y deberes en cabeza de cada una de las partes que intervienen en la relación contractual y buscando que estos tengan el mecanismo adecuado para que en aquellos casos en que se presenten vulneraciones a sus derechos, encuentren la forma adecuada para la garantía de sus derechos.

IV. NECESIDAD DEL PROYECTO

Atiende esta iniciativa, a la necesidad de garantizar un servicio de calidad a un servicio público esencial como es catalogado el servicio de transporte aéreo desde 1996, a través de la Ley 336 del mismo año, y que, con los recientes hechos y el sinnúmero de quejas presentadas, se extrae que no existe una reglamentación lo suficientemente fuerte para hacer de este un servicio con condiciones adecuadas.

Este diagnóstico se obtiene de las cifras de incumplimientos en vuelos nacionales que la Aeronáutica Civil ha dado a varias solicitudes de información elevadas por parte del autor de la iniciativa y que fueron detalladas en debate de control político el pasado 12 de septiembre de 2018 en la Plenaria de la Cámara de Representantes.

De conformidad con la exposición de motivos del proyecto de ley, son múltiples las fallas en la prestación de servicios aéreos, de los cuales podremos detallar la siguiente información.

TARIFAS

Si bien en Colombia a partir de la Resolución 904 de 2012 la Aerocivil determinó un régimen de libertad tarifaria en los servicios de transporte aéreo, derogando la obligación de dar cumplimiento a los principios de equidad y suficiencia, todos los operadores de servicios aéreos en el país deben reportar las tarifas a la autoridad correspondiente y esta únicamente los recibe sin posibilidad de objetar valor alguno, bajo el principio de la libertad tarifaria. Es decir, si bien tienen las aerolíneas la obligación de reportar el costo de los trayectos, la autoridad administrativa únicamente los recibe y no tiene facultad alguna para objetar o proceder con alguna corrección y mucho menos el acudir a procedimientos administrativos que conlleven a sanciones cuando se ha abusado del valor de las tarifas.

Si bien esto es efecto de desregularizar las tarifas, permitiendo una libre competencia sin injerencia del Estado y que ha permitido el acceso de muchas personas a los servicios de transporte aéreo, también ha llevado a que se presenten abusos, en especial cuando las situaciones

coyunturales generan este efecto, como es el caso de cierres viales que impiden el paso terrestre o situaciones como el aumento desproporcional de tarifas, atendiendo a la “falta de personal” para cubrir la demanda.

Y ello ha llevado a que algunas tarifas en vuelos nacionales resulten ser mucho más costosas que las tarifas para vuelos internacionales, como se detalló en el debate de control político antes mencionado, de la siguiente manera:

Trayecto	Fecha Ida	Horario	Tipo de Tarifa	Fecha Regreso	Horario	Tipo de Tarifa	Valor
Bogotá – Miami	1° de octubre	6:33	Econo	10 de octubre	10:38	Econo	1.064.840
Bogotá – Pasto	1° de octubre	6:35	Econo	10 de octubre	10:38	Econo	1.112.440
Cali – Bogotá	1° de octubre	6:40	Flexi	10 de octubre	10:30	Econo	902.360
Bogotá – Riohacha	1° de octubre	9:50	Econo	10 de octubre	17:32	Econo	973.220
Cali – Miami	1° de octubre	18:23	Súper Promo	10 de octubre	17:16	Súper Promo	1.057.350
Cali – Pasto	1° de octubre	10:58	Promo	10 de octubre	8:01	Flexi	1.200.500

Fuente: Precios consultados el domingo 9 de septiembre de 2018 a las 10:00 a. m., por la UTL del honorable Representante Fabio Fernando Arroyave Rivas en la página de la compañía.

Bajo estas consideraciones se propone que se mantenga una libertad tarifaria, no obstante, la misma debe atender a los principios de equidad y suficiencia.

CUMPLIMIENTOS

A partir de la información suministrada por la Aeronáutica Civil vislumbramos que los índices de incumplimientos en algunas aerolíneas han sido superiores al 50% del total de los viajes que tiene programados. Esto demuestra dos elementos: 1) no existe un control y supervisión efectiva a la actividad de las aerolíneas; 2) los usuarios resultan ser los más afectados.

Añadimos que si bien lo dispuesto en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) cuando se presentan incumplimientos por parte de los prestadores de servicios aéreos, surge para el usuario afectado el derecho a la compensación, consideramos que esto se ha prestado para abusos y que en muchas oportunidades resulta ser más beneficioso para las compañías realizar el pago de la compensación que dar el debido cumplimiento al vuelo.

Algunos ejemplos sobre los niveles de cumplimiento demuestran cifras escandalosas para un sector que como lo señaló la ley, es un servicio público esencial.

Tabla 2: Desempeño de Copa Colombia de septiembre 2017 a la fecha

COPA COLOMBIA	Total Vuelos	Cumplidos	Adelantados	Cancelados	Demorados	Penalizados	Tasa de Cumplimiento
sep-17	297	273	2	1	21		92%
oct-17	305	258	2		45		85%
nov-17	304	258	3		43		85%
dic-17	318	253	2	7	56		80%
ene-18	305	257	5	1	42		84%
feb-18	274	244	7	5	18		89%
mar-18	312	273	13	2	21	3	88%
abr-18	294	264	5	1	24		90%
may-18	318	279	7	1	31	-	88%
jun-18	314	257	8	8	41		82%
TOTAL	3.041	2.616	54	26	342	3	86%

Fuente: Cálculos propios con base en la respuesta al derecho de petición a la Aerocivil - 29/08/2018.

Tabla 3: Desempeño de Avianca de septiembre 2017 a la fecha

AVIANCA	Total Vuelos	Cumplidos	Adelantados	Cancelados	Demorados	Tasa de Cumplimiento
Septiembre 2017	13.003	6.092	41	3.397	3.473	47%
Octubre 2017	13.081	3.126	14	8.103	1.838	24%
Noviembre 2017	13.420	4.235	77	6.143	2.965	32%
Diciembre 2017	13.247	6.275	88	2.814	4.070	47%
Enero 2018	12.150	8.050	55	1.406	2.639	66%
Febrero 2018	10.566	6.512	35	1.048	2.971	62%
Marzo 2018	10.925	7.239	44	714	2.928	66%
Abril 2018	11.405	6.325		1.048	4.032	55%
Mayo 2018	11.575	7.206	35	1.005	3.329	62%
Junio 2018	11.036	5.912	36	970	4.118	54%
TOTAL	120.408	60.972	425	26.648	32.363	51%

Fuente: Análisis propio con base en la información suministrada por la Aerocivil.

De la mano con lo arriba señalado, resulta el hecho de que, por mandato de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, cuando una compañía de servicios aéreos se encarga de realizar la respectiva compensación al usuario afectado, surge a favor de estas el derecho a que se proceda con el archivo de investigaciones. Consideramos que este tipo de situaciones ha llevado al abuso de las compensaciones por parte de las aerolíneas, por lo que se propone que a pesar de que el derecho a la compensación surge a favor del usuario (pasajero) esto no puede dar paso a archivo de las investigaciones por el incumplimiento, pues de poder imponer sanciones y planes de mejoramiento que conduzcan, necesariamente, al mejoramiento del servicio para los usuarios, conlleva a una mejora calidad en el servicio.

Bajo estas consideraciones previas, brevemente resumidas, consideramos que el proyecto de ley busca atacar este tipo de falencias que se han propiciado por una normatividad laxa detallada en los reglamentos aeronáuticos, la cual puede ser variada sin ningún tipo de consulta previa, pues son actos administrativos que la aeronáutica civil puede modificar sin ningún tipo de consideración.

Sea oportuno indicar que se elevaron las consultas respectivas, tanto a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil como a la superintendencia de Industria y comercio con el fin de que se pronuncien sobre el contenido y alcance del proyecto de ley, no obstante, a la fecha de la realización de la presente ponencia, no se ha obtenido respuesta alguna para continuar el trámite del proyecto de ley.

V. PRINCIPALES MODIFICACIONES

A raíz del texto radicado en la Secretaría General de la Cámara de Representantes, junto con la exposición de motivos y tras varias reuniones de trabajo entre los coordinadores ponentes, ponentes y autores del proyecto de ley, se sugieren varias modificaciones a la iniciativa radicada.

En primer lugar se acordó determinar la competencia de la Superintendencia de industria y Comercio en todo lo relativo al régimen de protección a los consumidores de servicios aéreos, bajo dos consideraciones principales, a saber: 1) La especialidad de esta superintendencia frente a la garantía y protección de derechos de los consumidores bajo la normatividad detallada en el Estatuto del Consumidor y; 2) Resulta una necesidad el detallar la competencia de este tipo de controversias que surgen entre los usuarios de servicios aéreos y los prestadores de servicios, pues actualmente tendrían la facultad para dirimir esta situación tanto la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil (amparados en la Ley 105 de 1993) y la Superintendencia de Industria y Comercio (amparado bajo el Estatuto del Consumidor – Ley 1480 de 2011).

Y, en lo que se refiere como tal al servicio aeronáutico, como los son las actuaciones

administrativas de prevención y vigilancia al servicio de transporte aéreo en su parte técnica, le corresponde a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, por la especialidad de este servicio.

Respecto al tema tarifario, se prevé que se continúe bajo la figura de la libertad tarifaria, con el fin de no afectar el libre comercio y las prácticas libres del mercado; no obstante, y como se detalló en la exposición de motivos de la iniciativa, las prácticas abusivas cuando en el mercado se mantiene una posición dominante por parte de alguno de los prestadores del servicio, no puede dar pie a abusar de la misma.

La exposición de motivo indicó:

De acuerdo con Pindyck (2009), para que un mercado tenga las características de un modelo económico de competencia perfecta requiere tres supuestos básicos: (1) las empresas son precio-aceptantes (la empresa no puede influir en el precio de mercado y que, por tanto, lo considera dado); (2) los productos son homogéneos, y (3) hay libertad de entrada y salida de las empresas. De esta manera, en un mercado perfectamente competitivo el precio se determinará libremente en el punto en el que se crucen la oferta y la demanda, a través de lo que se denomina la “mano invisible”.

Sin embargo, en aquellos casos en que se incumple alguna de los tres supuestos, ya no tendremos un modelo económico de competencia perfecta, y por ende ya no será determinado el precio mediante la “mano invisible”. Ahora, alguna de las partes tendrá un poder en el mercado y se incrementará el precio respecto al que tendría de existir la competencia perfecta.

Esta teoría plantea que en aquellos casos donde exista un monopolio, un monopsonio, un oligopolio o una competencia monopolística, en los que alguno de los individuos tiene un poder excesivo en el mercado, se justifica la intervención del Estado para resolver la falla en el mercado. La intervención puede estar en el sentido de establecer un precio mínimo o máximo de venta, decretar un impuesto o hasta proveer los bienes y servicios del mercado a través de establecer una firma estatal o intervenir las existentes.

Si analizamos el mercado de transporte aéreo en Colombia, como lo demostraron los honorables Representantes en el Debate de Control Político, la compañía Avianca movilizó en los últimos 10 meses un total de 9.480.731 pasajeros origen-destino a nivel nacional, cifra que representa el 51,08% del total de pasajeros movilizados en el país. Adicionalmente, por las propias características del mercado aeronáutico, la libre entrada y salida de las empresas no existe porque se requieren grandes inversiones de capital para ingresar, y al mismo tiempo, grandes desinversiones de capital para salir. Por lo tanto,

el mercado colombiano no cumpliría los supuestos de un modelo de competencia perfecta.

Es por ello, que surge la necesidad de precisar como conductas sancionables por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio el aprovechamiento de situaciones coyunturales para el abuso y la especulación de los precios en las tarifas aéreas. Agregamos que esta modificación atiende a la necesidad de vincular el “precio” dentro de los elementos que se consideran afectan

al consumidor de servicios aéreos y no puede verse inmiscuido en prácticas de abuso de la posición dominante o de especulación de precios.

VI. PLIEGO DE MODIFICACIONES

A continuación, se procederá a detallar en un cuadro comparativo las modificaciones propuestas al texto inicialmente radicado y el texto que se propondrá a la honorable Comisión Sexta de la Cámara de Representantes:

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>TÍTULO: “Por medio del cual se dicta el Estatuto del Consumidor de servicios aéreos a nivel nacional y se dictan otras disposiciones”</p>	<p>Por medio <i>de la</i> cual se dicta el Estatuto del Consumidor de servicios aéreos a nivel nacional y se dictan otras disposiciones.</p>	<p>Por técnica legislativa, se utiliza la expresión “Por medio de la cual”, ya que se trata de un proyecto de ley.</p>
<p>TÍTULO I CAPÍTULO ÚNICO ASPECTOS GENERALES Artículo 1°. <i>Objeto.</i> La presente ley tiene por objeto regular, proteger, promover, garantizar y velar por el ejercicio libre de los derechos de los consumidores de servicios aéreos a nivel nacional en las relaciones entre los usuarios y los prestadores de servicios aéreos, sin perjuicio de disposiciones que por su naturaleza resulten aplicables y contengan medidas y medios que prevean mecanismos más adecuados para su protección.</p>	<p>Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por <i>objeto regular</i>, proteger, promover, garantizar y velar por el ejercicio libre de los derechos de los consumidores de servicios aéreos a nivel nacional <i>y de las obligaciones que surjan</i> en las relaciones entre los usuarios y los prestadores de servicios aéreos, sin perjuicio de disposiciones que por su naturaleza resulten aplicables y contengan medidas y medios que prevean mecanismos más adecuados para su protección.</p>	<p>Por redacción de la primera oración se suprime del articulado, el siguiente conector: “el”. Se adiciona la expresión “y de las obligaciones que surjan”, puesto que, la creación de derechos por su propia esencia necesariamente implica responsabilidades y deberes.</p>
<p>Artículo 2°. <i>Ámbito de aplicación.</i> La presente ley rige en todo el territorio nacional y será aplicable a todas las compañías autorizadas para la prestación de servicios aéreos de pasajeros en Colombia. La normatividad aquí señalada resultará aplicable para cualquier tipo de vínculo contractual con el consumidor de servicios aéreos, con independencia de si la adquisición del servicio se hace bajo tarifas promocionales o tarifas normales.</p>	<p>Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley rige en todo el territorio nacional y será aplicable a todas las compañías <i>previamente</i> autorizadas para la prestación del <i>transporte público interno</i> de pasajeros en <i>la República de Colombia</i>. La normatividad aquí señalada resultará aplicable para cualquier tipo de vínculo contractual con el consumidor de servicios aéreos.</p>	<p>Se incluye el concepto de “previamente”, debido a que los prestadores de servicios aéreos tienen la obligación de adquirir con antelación el permiso de operación, para así, posteriormente poder funcionar. Con el propósito de limitar el ámbito de aplicación de la norma en el territorio nacional, se establece que la misma únicamente aplicará para el transporte público interno de pasajeros, que se definirá más adelante. Se establece la República de Colombia como nombre oficial de la nación. Se suprime la última parte del segundo inciso, teniendo en cuenta que es importante mantener la diferenciación de tarifas para beneficio de los usuarios o consumidores.</p>
<p>Artículo 3°.- Definiciones. Para todos los efectos del presente estatuto, se entenderán por: a) Consumidor de servicios aéreos: Toda persona que por sí misma o por interpuesta persona, perfeccione un contrato de transporte aéreo con una aerolínea de transporte aéreo comercial, en los términos del contrato de transporte regulado en el Código de Comercio y demás normas vigentes aplicables;</p>	<p>Artículo 3° Definiciones. Además de los literales establecidos en el presente artículo, se tendrán como definiciones las establecidas en el Código de Comercio, la Ley 1480 de 2011, y Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) a) Consumidor o usuario de servicios aéreos: Toda persona que por sí misma o por interpuesta persona, perfeccione un contrato de transporte aéreo con una aerolínea de transporte aéreo comercial, en los términos del contrato de transporte regulado en el Código de Comercio y demás normas vigentes aplicables;</p>	<p>Para hacer claridad sobre el régimen que aplica a las definiciones consagradas en el presente proyecto de ley, se suprime el parágrafo y se incluye su contenido en el encabezado del articulado. Se adiciona dentro del concepto de consumidor el sinónimo de usuario para todos los efectos del proyecto de ley.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>b) Aerolínea de transporte de pasajeros: Transportista aéreo debidamente autorizado por la entidad competente para trasladar, de un punto a otro, un consumidor de servicios aéreos, por avión y cuya actividad principal es la de transportar pasajeros;</p> <p>c). Contrato de Transporte Aéreo: Acuerdo mediante la cual la aerolínea, de una parte, se obliga con el consumidor de servicios aéreos a cambio de un precio, a conducirla de un lugar a otro por medio de aeronaves.</p> <p>La obligación de la aerolínea es de resultado, no de medios y cualquier cláusula que prevea lo contrario se entenderá por no escrita y será ineficaz de pleno derecho;</p> <p>d) Cláusulas abusivas: En los términos del Estatuto del Consumidor, se entiende como tales aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.</p> <p>Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción que se analiza.</p> <p>Parágrafo 1º.- Para las definiciones no señaladas en la presente ley, se aplicarán las establecidas en el Código de Comercio, Ley 1480 de 2011, y siempre que no sean contradictorias, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia=(RAC):</p>	<p>b) Aerolínea de transporte de pasajeros: Transportista aéreo debidamente autorizado por la entidad competente para trasladar, de un punto a otro, un consumidor de servicios aéreos, por avión y cuya actividad principal es la de transportar pasajeros. <u><i>Se entenderá incluido en el concepto de Aerolínea de transporte de pasajeros el de prestador de servicios aéreos.</i></u></p> <p>c) Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros: Acuerdo mediante la cual la aerolínea <u><i>de transporte de pasajeros</i></u>, de una parte, se obliga con el consumidor de servicios aéreos a cambio de un precio, a conducirla de un lugar a otro por medio de aeronaves.</p> <p>La obligación de la aerolínea es de resultado, no de medios y cualquier cláusula que prevea lo contrario se entenderá por no escrita y será ineficaz de pleno derecho.</p> <p>d) Cláusulas abusivas: En los términos del Estatuto del Consumidor, se entiende como tales aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.</p> <p>Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción que se analiza.</p> <p>e) Contrato de adhesión: Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas;</p> <p>f) Ventas por métodos tradicionales o personales: Son aquellas que celebra el consumidor o usuario en los establecimientos de comercio físicos;</p> <p>g) Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el vendedor, utilizando medios, tales como correo, teléfono o vía comercio electrónico;</p> <p>h) Comercio electrónico: Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1º, inciso b) de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios;</p> <p>i) Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación</p>	<p>Se incluye dentro del concepto de aerolínea el de prestador de servicios aéreos, toda vez que, en los anteriores artículos se hace referencia del mismo.</p> <p>Con el objeto de definir de manera inequívoca el negocio jurídico objeto de control del Estatuto materia de ponencia, se debe incluir la expresión “de pasajeros”, ya que existen diferentes modalidades de transporte aéreo -v.gr. de carga, agropecuario, de instrucción aeronáutica, etc.-, y con el ánimo de que exista coherencia en la descripción de las partes del contrato de transporte aéreo se fija la “aerolínea de transporte de pasajeros”, tal y como lo define el literal b).</p> <p>El proyecto no traía los conceptos de que tratan los literales e), f), g), h), i), j), k), l) y m), por lo que, se considera pertinente incluirlos.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
	<p>habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.</p> <p>La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción;</p> <p>j) Información mínima: Se deberá suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos, servicios, promociones y ofertas que ofrezcan. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano;</p> <p>k) Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo;</p> <p>l) Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión;</p> <p>m) Transporte público interno de pasajeros: Es aquel que se presta exclusivamente entre puntos situados en el territorio de la República de Colombia;</p> <p>n) Causas Externas. Sin perjuicio de las existentes en normas especiales, se entienden por ellas aquellas causas que resulten ajenas a la aerolínea y que no son previsibles para la misma, como, por ejemplo: <u>condiciones climáticas adversas</u>, los vientos, desastres naturales, amenaza terrorista, entre otras;</p> <p>o) Causas Internas. Sin perjuicio de las existentes en leyes especiales, se entiende por ellas, aquellas causas que le resulten imputables a la aerolínea o que puedan haber previstas o controladas, como, por ejemplo: Reparación de aviones, falta de personal, huelgas, entre otras.</p>	<p>El artículo 22 se pasa a definiciones. Se adiciona la expresión “Sin perjuicio de las existentes en normas especiales”, para significar que no tienen el carácter de ser taxativas, sino enunciativas. Finalmente se adiciona la oración “condiciones climáticas adversas” porque son las que podrían incidir en la prestación del servicio aéreo.</p> <p>El artículo 23 se pasa a definiciones. A su turno, se adiciona la expresión “Sin perjuicio de las existentes en leyes especiales”, para significar que no tienen el carácter de ser taxativas, sino enunciativas.</p>
<p>Artículo 4º. <i>Principios.</i> Para todos los efectos de la presente ley, los principios orientadores que rigen la relación contractual entre usuario de servicios aéreos y aerolíneas son los siguientes:</p> <p>a) Publicidad y Difusión: Es deber de las instituciones del Estado, aerolíneas y terminales de transporte aéreo el publicitar los derechos y deberes de las partes que intervienen en la relación contractual de transporte aéreo en Colombia;</p>	<p>Artículo 4º. Principios. Para todos los efectos de la presente ley, los principios orientadores que rigen la relación contractual entre usuario de servicios aéreos y aerolíneas son los siguientes:</p> <p>a) Difusión: Es deber de las instituciones del Estado, aerolíneas y terminales de transporte aéreo el publicitar los derechos y deberes de las partes que intervienen en la relación contractual de transporte aéreo en Colombia;</p>	<p>Se excluye la palabra “Publicidad”, teniendo en cuenta que es definida como “Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo”, por lo que, no es acertado confundir su concepto, con el principio de difusión.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>b) Interpretación Favorable: Cualquier cláusula establecida en los contratos de adhesión, cuya redacción o finalidad no sea clara, se entenderá a favor del usuario de servicios aéreos.</p> <p>c) Libertad de Elección: Todos los consumidores de servicios aéreos tienen el derecho a escoger libremente a sus proveedores de servicios aéreos. Se prohíbe la negación de la prestación del servicio aéreo de transporte, salvo por situaciones y causas expresas en las normas vigentes;</p> <p>d) Principio de Buena Fe: Atiende a la confianza legítima que las partes depositan, de un lado, a que la prestación del servicio y el vínculo contractual se desarrollarán en forma debida; del otro, en que la información suministrada atienda a la realidad.</p>	<p>b) Interpretación Favorable: Cualquier cláusula establecida en los contratos de adhesión, cuya redacción o finalidad no sea clara, se entenderá a favor del usuario de servicios aéreos;</p> <p>c) Libertad de Elección: Todos los consumidores de servicios aéreos tienen el derecho a escoger libremente a sus proveedores de servicios aéreos. Se prohíbe la negación de la prestación del servicio aéreo de transporte, salvo por situaciones y causas expresas en las normas vigentes;</p> <p>d) Principio de Buena Fe: Atiende a la confianza legítima <u>y al rol que la aerolínea de transporte de pasajeros deposita</u>, de un lado, a que la prestación del servicio y el vínculo contractual se desarrollarán en forma debida; del otro, <u>el consumidor de servicios aéreos</u> en que la información suministrada atienda a la realidad;</p> <p>e) Protección especial a los niños, niñas y adolescentes: Deberá otorgarse especial protección en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.</p>	<p>Se modifica la relación de postulados de la buena fe, puesto que, es necesario dar claridad en las partes que son destinatarias de los mismos.</p> <p>El proyecto no traía la protección especial del que son sujetos los niños, niñas y adolescentes, por lo que, se considera pertinente incluirlo.</p>
<p>Artículo 5°. <i>Asociación.</i> Los usuarios de servicios aéreos podrán asociarse, a través de los diferentes mecanismos previstos en la ley, con el fin de hacer oír sus opiniones en procesos que eventualmente los puedan afectar.</p> <p>También se podrán crear ligas de consumidores en defensa de los derechos de usuarios de servicios aéreos.</p>	<p>Artículo 5°. Asociación. Los usuarios de servicios aéreos podrán asociarse <u>o crear ligas de consumidores</u>, a través de los diferentes mecanismos previstos en la ley, con el fin de hacer oír sus opiniones en procesos que eventualmente los puedan afectar velar por el cumplimiento de la presente ley y las demás que la complementen, sustituyan o deroguen.</p> <p>También se podrán crear ligas de consumidores en defensa de los derechos de usuarios de servicios aéreos..</p>	<p>Se cambió de la redacción del artículo por interpretación normativa.</p> <p>Se suprimió el inciso dos del artículo por ser redundante.</p>
<p>TÍTULO II. CAPÍTULO ÚNICO DERECHOS Y OBLIGACIONES</p> <p>Artículo 6°. <i>Derechos de los Usuarios de los Consumidores de Servicios Aéreos.</i> Sin perjuicio de derechos consagrados en otras normas vigentes que pudiesen tener un mayor ámbito de protección, los consumidores de servicios aéreos tendrán los siguientes derechos:</p> <p>a) Derecho a un servicio de calidad: Al considerarse el servicio de transporte aéreo como esencial y cuya obligación es de resultado, los consumidores de servicios aéreos tienen derecho a ser movilizados en condiciones adecuadas, dignas y seguras, independiente de cualquier condición física, en todo momento de la vinculación contractual;</p>	<p>TÍTULO II. CAPÍTULO ÚNICO DERECHOS Y OBLIGACIONES</p> <p>Artículo 6°. Derechos de los usuarios o de los consumidores de Servicios Aéreos. Serán derechos de sin perjuicio de derechos consagrados en otras normas vigentes que pudiesen tener un mayor ámbito de protección, los usuarios o consumidores de servicios aéreos los consagrados en la Ley 1480 de 2011, las que la complementen o sustituyan y tendrán entre otros, los siguientes derechos:</p> <p>a) Derecho a un servicio de calidad: Al considerarse el servicio de transporte aéreo como esencial y cuya obligación es de resultado, los consumidores de servicios aéreos tienen derecho a ser movilizados en condiciones adecuadas, dignas y seguras, independiente de cualquier condición física, en todo momento de la vinculación contractual;</p>	<p>Al incluir la expresión “entre otros”, se quiere instituir que son derechos generales que no tienen carácter taxativo, sino enunciativo.</p> <p>Se suprimió la frase “independiente de cualquier condición física” toda vez que el ámbito de aplicación cubre a cualquier persona con un vínculo contractual con la aerolínea.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>b) Derecho a la publicidad: En desarrollo del principio de publicidad, los consumidores de servicios aéreos tienen el derecho, en todo momento, incluso antes de iniciar el vínculo contractual con la aerolínea, de conocer plenamente sus derechos, las condiciones del servicio; el precio final del tiquete y el detalle de la composición de dicho valor, indicando valor del combustible, impuestos, tasas o costos adicionales;</p> <p>c) Derecho a reclamar: El consumidor de servicios aéreos podrá acudir ante la entidad de vigilancia competente, para interponer quejas, reclamos, denuncias frente a cualquier actuación que considere vulnera sus derechos como adherente a los contratos de transporte aéreo y es deber de esta el dar una respuesta oportuna, adecuada, eficaz y de fondo y continuar con cualquier tipo de investigación que ello implique;</p> <p>d) Derecho de retracto: Los consumidores de servicios aéreos podrán solicitar la devolución del valor del tiquete en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique a la aerolínea, en un lapso de cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la hora de la compra del tiquete.</p> <p>e) Derecho de desistimiento: Los consumidores de servicios aéreos podrán desistir del viaje y tendrán derecho al reembolso total del valor pagado del tiquete, menos la retención del porcentaje pactado que en ningún caso excederá el cinco por ciento (5%) cuando el desistimiento se produzca en un lapso mayor a cuarenta y ocho (48) horas antes de la hora prevista del vuelo, independiente de si es tarifa promocional u otro tipo de tarifas.</p> <p>En los casos en que el desistimiento se produzca en un lapso inferior a cuarenta y ocho (48) horas antes de la hora prevista del vuelo, los consumidores de</p>	<p>b) Derecho a la <u>información</u>: En desarrollo del principio de <u>información</u>, los consumidores de servicios aéreos tienen el derecho, en todo momento, incluso antes de iniciar el vínculo contractual con la aerolínea, de conocer plenamente sus derechos y las condiciones del servicio;</p> <p>c) Derecho a reclamar: El consumidor o usuario de servicios aéreos <u>podrá interponer</u> quejas, reclamos, denuncias frente a cualquier actuación que considere vulnera sus derechos y es deber de las aerolíneas o de las autoridades el dar una respuesta oportuna, adecuada, eficaz, <u>suficiente</u> y de fondo y continuar con cualquier tipo de <u>actuación</u> que ello implique. <u>Asimismo, el usuario tendrá acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado;</u></p> <p>d) Derecho de retracto: Los consumidores de servicios aéreos podrán retractarse y solicitar la devolución del valor del tiquete en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique a la aerolínea, dentro de los cinco (5) días siguientes al momento de la compra en un lapso de cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la hora de la compra del tiquete. <u>La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de haber hecho efectivo el retracto;</u></p> <p>e) Derecho de desistimiento: Los consumidores de servicios aéreos podrán desistir del viaje y tendrán derecho al reembolso total parcial del valor pagado del tiquete, menos la retención del porcentaje pactado que en ningún caso excederá el veinte por ciento (20%) de acuerdo con la tarifa en que haya sido adquirido el tiquete y se podrá realizar cuando el desistimiento se produzca en un lapso mayor a cuarenta y ocho (48) horas hasta 24 horas antes de la hora prevista del vuelo, independiente de si es tarifa promocional u otro tipo de tarifas. La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de haber hecho efectivo el desistimiento. En los casos en que el desistimiento se produzca en un lapso inferior a cuarenta y ocho (48) horas antes de la hora prevista del vuelo, los consumidores de</p>	<p>Se modifica la palabra “Publicidad”, por el de información, al no ser acertado su concepto. Ahora bien, lo relacionado con el valor del tiquete, será considerado como un derecho que se enunciará más adelante.</p> <p>La inclusión del verbo rector “suficiente” permite que los consumidores obtengan una respuesta que resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas. A su vez, se con el fin de desarrollar los postulados constitucionales dispuestos en los artículos 209 y 229 de la Constitución Política de 1991, es pertinente, conducente y útil establecer el acceso a las autoridades judiciales y administrativas.</p> <p>La Ley 1480/11, (artículo 47) determina término para ejercer retracto 5 días, para ejercer derecho al retracto, a pesar de que la Aeronáutica Civil tiene norma especial (Res. 1375/15), de 48 horas, por favorabilidad al usuario se fija como término el establecido en la Ley 1480/11. Además, se fijó el término que tienen las aerolíneas para realizar la devolución del dinero.</p> <p>Se permite <u>desistir</u> del vuelo hasta 24 horas antes del inicio del mismo. En este caso, la aerolínea puede retener hasta un 20% del valor de la tarifa, dependiendo de las condiciones de la tarifa, ya que si es promocional no aplica este beneficio. La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento. -Resolución 1375/15 artículo 2°.</p> <p>La anterior observación en los términos de la resolución mencionada; no obstante, se deja aplicable a cualquier tarifa.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>servicios aéreos tendrán derecho al reembolso total del valor pagado del tiquete, menos la retención del porcentaje pactado que en ningún caso excederá el diez (10%), independiente de si es tarifa promocional u otro tipo de tarifas;</p> <p>f) Derecho de trato digno: Todo consumidor de servicios aéreos tiene derecho a que, en todo momento, incluso antes de iniciar el vínculo contractual con las aerolíneas, sea tratado de forma respetuosa y digna;</p> <p>g) Derecho a la compensación: En caso de ocurrencia de alguno de los eventos desarrollados en el presente estatuto, de los cuales se genere la obligación de compensar a los usuarios de servicios aéreos, estos tendrán siempre el derecho a que sean compensados en su integralidad y en los términos previstos en la presente ley;</p> <p>h) Derecho a la indemnización integral: En caso de que un consumidor de servicios aéreos se sienta vulnerado en sus derechos, tiene el derecho de reclamar la indemnización que considere justa, atendiendo a principios de eficacia, economía y razonabilidad, independiente de las compensaciones que le hayan sido entregadas;</p> <p>i) Derecho a obtener una respuesta oportuna y de fondo: Todo consumidor de servicios aéreos tiene el derecho a presentar peticiones respetuosas, en los términos de la presente ley y que la misma sea resuelta oportuna y eficazmente. Igualmente tiene el derecho a interponer los recursos de reposición y de apelación en los casos en que proceda;</p> <p>j) Vuelos adquiridos para ida y vuelta o con conexión. Lo dispuesto en la presente ley deberá ser aplicado por cada trayecto en particular, es decir, en los casos en que el pasajero haya adquirido boletos de ida y vuelta o con conexión, podrá disponer de ellos para cada segmento en particular. La aerolínea no podrá negar el embarque a un vuelo por no haber utilizado los segmentos del trayecto total;</p> <p>k) Todos aquellos definidos en la Ley 1480 de 2011, siempre y cuando no resulten más favorables los establecidos en la presente ley.</p>	<p>servicios aéreos tendrán derecho al reembolso total del valor pagado del tiquete, menos la retención del porcentaje pactado que en ningún caso excederá el diez (10%), independiente de si es tarifa promocional u otro tipo de tarifas.</p> <p>f) Derecho de trato digno: Todo consumidor de servicios aéreos tiene derecho a que, en todo momento, incluso antes de iniciar el vínculo contractual con las aerolíneas, sea tratado de forma respetuosa y digna;</p> <p>g) Derecho a la compensación: En caso de ocurrencia de alguno de los eventos desarrollados en el presente estatuto, de los cuales se genere la obligación de compensar a los usuarios de servicios aéreos, estos tendrán siempre el derecho a que sean compensados en su integralidad y en los términos previstos en la presente ley;</p> <p>h) Derecho a la indemnización integral: En caso de que un consumidor de servicios aéreos se sienta vulnerado en sus derechos, tiene el derecho de reclamar la indemnización que considere justa, atendiendo a principios de eficacia, economía y razonabilidad, independiente de las compensaciones que le hayan sido entregadas;</p> <p>i) Derecho a obtener una respuesta oportuna y de fondo: Todo consumidor de servicios aéreos tiene el derecho a presentar peticiones respetuosas, en los términos de la presente ley y que la misma sea resuelta oportuna, clara, veraz, eficaz y suficiente. eficazmente. Igualmente tiene el derecho a interponer los recursos de reposición y de apelación en los casos en que proceda.</p> <p>j) Vuelos adquiridos para ida y vuelta o con conexión. Lo dispuesto en la presente ley deberá ser aplicado por cada trayecto en particular, es decir, en los casos en que el pasajero haya adquirido boletos de ida y vuelta o con conexión, podrá disponer de ellos para cada segmento en particular. La aerolínea no podrá negar el embarque a un vuelo por no haber utilizado los segmentos del trayecto total; Todos aquellos definidos en la Ley 1480 de 2011, siempre y cuando no resulten más favorables los establecidos en la presente ley</p> <p>k) <u>Favorabilidad al consumidor. Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor, según los términos del artículo 4º, inciso 3º de la Ley 1480 de 2011;</u></p> <p>l) <u>Derecho a conocer el precio final del tiquete o tarifa: Al consumidor se le deberá indicar en pesos colombianos el precio de final del tiquete, incluidos</u></p>	<p>Se modificó por redacción.</p> <p>Se suprimió la parte final del literal j) al considerarse como deber tanto del usuario como de la aerolínea.</p> <p>Se adiciona el literal k), para dejar claro que siempre se deberán interpretar las normas en favorabilidad del usuario o consumidor.</p> <p>El proyecto no traía el derecho a conocer el precio final del tiquete, por lo que, se considera pertinente incluirlo.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
	<p><u>todos los impuestos y costos adicionales del mismo, discriminando los rubros que componen su costo. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado;</u></p> <p><u>m) Derecho de solicitud de reserva. La reserva puede ser solicitada por toda persona que por sí misma o por interpuesta persona pueda perfeccionar el contrato de transporte aéreo de pasajeros, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes o a través de otro intermediario autorizado.</u></p> <p><u>Parágrafo 1°. Frente al derecho de retracto, este no aplicará en los casos en que los tiquetes se hayan comprado en un término inferior a ocho (8) días antes del vuelo.</u></p> <p><u>Parágrafo 2°. Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada esta, al pasajero debe asignársele un código de reserva de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.</u></p> <p><u>Parágrafo 3°. Efectuada la reserva para uno o más trayectos, esta deberá ser respetada por el prestador de servicios aéreos, sus agentes o intermediarios, en los términos y condiciones de la misma.</u></p>	<p>El proyecto de ley, no disponía el derecho de reserva para la prestación del transporte aéreo de pasajeros, por lo que se considera pertinente incluir el literal m. junto con sus dos (2) parágrafos.</p> <p>Se adiciona parágrafo para aclarar en qué momentos no aplica el retracto</p>
<p>Artículo 7°. Deberes de los usuarios de servicios aéreos. Son deberes de los consumidores de servicios aéreos, los establecidos en la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables, incluyendo los siguientes:</p> <p>a) Deber de Información: Es deber de los usuarios de servicios aéreos el informarse en debida forma frente a las condiciones y costos de los servicios adquiridos, además de ejercer en debida forma sus derechos;</p> <p>b) Deber de cumplimiento: Está en cabeza de los consumidores de servicios aéreos el acudir en forma debida y con la anticipación prevista para cada uno de los vuelos que hayan surgido a partir del vínculo contractual, salvo situaciones de fuerza mayor y caso fortuito, caso en el cual quedará exonerado de multas o valores adicionales;</p> <p>c) Deber de buena fe: Obrar de buena fe ante los prestadores de servicios aéreos y las autoridades designadas para su vigilancia.</p>	<p><i>Artículo 7° Deberes de los usuarios de servicios aéreos.</i> Son deberes de los consumidores de servicios aéreos, los establecidos en la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables, incluyendo los siguientes:</p> <p>a) <u>Deber de Información:</u> Es deber de los usuarios de servicios aéreos el informarse en debida forma frente a las condiciones y costos de los servicios adquiridos, además de ejercer en debida forma sus derechos.</p> <p><u>En el mismo sentido, es deber de los usuarios informar a la aerolínea hasta dos (2) horas antes de la salida del vuelo que no realizará el vuelo de ida o vuelta o conexión, para que la misma no proceda con la cancelación de alguno de los trayectos.</u></p> <p>b) <u>Deber de cumplimiento:</u> Está en cabeza de los consumidores de servicios aéreos el acudir en forma debida y con la anticipación prevista para cada uno de los vuelos que hayan surgido a partir del vínculo contractual, salvo situaciones de fuerza mayor y caso fortuito, caso en el cual quedará exonerado de multas o valores adicionales;</p> <p>c) <u>Deber de buena fe:</u> Obrar de buena fe ante los prestadores de servicios aéreos y las autoridades designadas para su vigilancia.</p>	<p>a. Se adicionó un inciso a este literal, en concordancia con el literal j) del artículo anterior.</p> <p>c. Se elimina este literal porque ya se hace alusión en el artículo 4° principios, literal d).</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>Artículo 8°. <i>Deberes de las aerolíneas:</i> Son deberes de las aerolíneas, los siguientes:</p> <p>a) Informar, en todo momento, a los usuarios de servicios aéreos, los derechos en cabeza de él y los deberes a cargo de las compañías de servicios aéreos, en la forma que la presente ley lo determine.</p> <p>b) Informar en todo momento el valor final a pagar por el servicio de transporte aéreo, detallando la composición de dichos valores;</p> <p>c) Publicar en las diferentes páginas web o a través de los diferentes mecanismos tecnológicos como aplicaciones, los contratos de transporte aéreo;</p> <p>d) Transporte aéreo para personas en condición de discapacidad. Todas las aerolíneas deberán establecer mecanismos para garantizar el transporte de personas en condición de discapacidad en igualdad de condiciones a los demás pasajeros. Estos pasajeros tienen el derecho acceder al servicio de transporte aéreo, terminales aéreos, salas de espera, accesos de abordaje y demás con los instrumentos y mecanismos inherentes a su condición, sin que genere un costo adicional para ellos;</p> <p>e) Deber de notificar demoras o cancelaciones. Las aerolíneas deberán notificar a través de correo electrónico y mensaje de texto y/o llamada telefónica al pasajero los eventos en los cuales se presenten cancelaciones o retrasos mayores a treinta (30) minutos desde el momento en que se tenga conocimiento de dicha situación, indicando la hora probable de salida y el cambio de la hora de presentación en el aeropuerto, cuando resulte aplicable;</p> <p>f) Decisión informada: Cuando se presenten incumplimientos por parte de la aerolínea de manera inmediata se deberá proporcionar, a cada uno de los pasajeros afectados, un impreso en el que de manera sencilla se detallarán los derechos como usuarios y las compensaciones a que haya lugar. Estos impresos deberán ser aprobados por la autoridad Aeronáutica Civil.</p>	<p>Artículo 8°. Deberes de las aerolíneas. Sin perjuicio de las normas que reglamenten los deberes de las aerolíneas, serán también Son deberes de las aerolíneas; los siguientes:</p> <p>a) Informar, en todo momento, a los usuarios de servicios aéreos, los derechos en cabeza de <u>estos</u> y los deberes a cargo de los prestadores de servicios aéreos, en la forma que la presente ley lo determine;</p> <p>b) Informar en todo momento el valor final a pagar por el <u>tiquete o tarifa del</u> servicio de transporte aéreo, discriminando la composición de dichos valores.</p> <p>c) <u>Informar en los diferentes medios disponibles para realizar ventas a distancia o comercio electrónico o a través de mecanismos tecnológicos como aplicaciones, los términos completos de los contratos de transporte aéreo y los derechos de retracto y desistimiento que les asiste a los usuarios.</u></p> <p>d) <u>Informar para las transacciones realizadas por métodos tradicionales o personales, los términos completos de los contratos de transporte aéreo y los derechos de retracto y desistimiento que les asiste a los usuarios, los cuales serán incorporados en el tiquete. Dicho tiquete, deberá contener además de la información señalada en la ley, el texto en letra clara, de tamaño legible, en idioma castellano y en un color de tinta que haga contraste con el del papel.</u></p> <p>e) <u>Transporte aéreo para personas en condición de discapacidad.</u> Todas las aerolíneas deberán establecer mecanismos para garantizar el transporte de personas en condición de discapacidad en igualdad de condiciones a los demás pasajeros. Estos pasajeros tienen el derecho acceder al servicio de transporte aéreo, terminales aéreos, salas de espera, accesos de abordaje y demás con los instrumentos y mecanismos inherentes a su condición, sin que genere un costo adicional para ellos.</p> <p><u>Todas las personas en condición de discapacidad tendrán garantizados descuentos permanentes y como mínimo del treinta por ciento (30%) de la tarifa regular en el valor de los pasajes aéreos, el cual será otorgado de acuerdo con la Resolución 583 de febrero 18 de 2018 expedida por el Ministerio de Salud.</u></p> <p><u>Las personas en condición de discapacidad no pagarán a las aerolíneas ningún recargo económico por exceso de equipaje que sea necesario para su desplazamiento.</u></p> <p>f) <u>Deber de notificar demoras o cancelaciones.</u> Las aerolíneas deberán notificar a través de correo electrónico y</p>	<p>Se modifica el texto reconociendo los deberes de las aerolíneas en otras normas.</p> <p>Se modifica la palabra “el” ya que se hace alusión de manera plural a los usuarios de servicios aéreos.</p> <p>Se considera pertinente y útil adicionar la expresión “tiquete o tarifa del”, ya que, surge el derecho informar el valor final del mismo.</p> <p>Se sustituye la palabra “publicar”, con el propósito de suministrar la información necesaria que permita tomar elecciones de consumo bien fundadas a los usuarios, se estima conveniente el deber de publicar los contratos y los derechos de retracto y desistimiento que gozan estos.</p> <p>El proyecto no traía el deber de informar los términos del contrato y los derechos que les asiste a los consumidores al momento de expedir el tiquete físico, por lo que, se considera pertinente incluirlo.</p> <p>El literal d. del proyecto se convierte en el literal <u>e.</u> del mismo y se le adicionan dos incisos, teniendo en cuenta la normatividad revisada con relación a los beneficios a las personas en condición de discapacidad.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
	<p>mensaje de texto y/o llamada telefónica al pasajero los eventos en los cuales se presenten cancelaciones o retrasos mayores a treinta (30) minutos desde el momento en que se tenga conocimiento de dicha situación, indicando la hora <u>y la fecha</u> probable de salida y el cambio de la hora de presentación en el aeropuerto, cuando resulte aplicable.</p> <p>g) Decisión informada: Cuando se presenten incumplimientos por parte de la aerolínea de manera inmediata se deberá proporcionar, a cada uno de los pasajeros afectados, un impreso en el que de manera sencilla se detallarán los derechos como usuarios y las compensaciones a que haya lugar <u>o a través de cualquier otro medio idóneo</u>. Estos impresos deberán ser aprobados por la <u>Superintendencia de Industria y Comercio</u>.</p> <p>h) Informar a través de los mecanismos disponibles para efectuar ventas a distancia o comercio electrónico o por métodos tradicionales, la oferta de los vuelos disponibles, precisando claramente si se tratan de vuelos directos y sin escala, de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas; de igual modo, deberá indicar el tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del Aeropuerto de Salida, los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio, su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables en caso de existir, los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido, el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo, como también las indicadas anteriormente.</p> <p>i) Anuncios sobre la Seguridad. Al pasajero se le suministrará antes y durante el vuelo la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos. Así mismo se le proporcionará una permanencia con máximas con</p>	<p>El literal e. del proyecto se convierte en el literal <u>f.</u> del mismo. Asimismo, se adiciona la oración “y la fecha” con el objeto de suministrar las condiciones de tiempo necesarias para que los consumidores puedan acceder al servicio público de transporte aéreo.</p> <p>Se incluye la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio y se detalla “cualquier otro medio idóneo” bajo las nuevas prácticas de cero (0) papel.</p> <p>El proyecto no traía el deber de informar los términos generales para la prestación del transporte aéreo de pasajeros para las ventas a distancia o comercio electrónico o por métodos tradicionales, por lo que se considera pertinente incluir el literal h. junto con sus dos (2) párrafos.</p> <p>El proyecto no traía el deber de suministrar información relacionada con los anuncios de seguridad necesarios para la prestación del transporte aéreo de pasajeros, así como la determinación de la responsabilidad que surge con las aerolíneas para con los pasajeros.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
	<p><u>diciones de seguridad durante el vuelo, de conformidad con los estándares y normas de aviación civil, aplicables al respecto. Las obligaciones del transportador en relación con la seguridad del pasajero se inician desde el momento en que este se dirige a la aeronave, abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, de conformidad con el artículo 1880 del Código de Comercio.</u></p> <p><u>La fuerza vinculante de la publicidad. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.</u></p> <p><u>Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados;</u></p> <p><u>k) Los términos de las promociones y ofertas obligan. Quien las realice tiene el deber de acatarlas en los mismos términos en las que fueron anunciadas. Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad.</u></p> <p><u>Parágrafo 1°. Para las ventas a distancia o por comercio electrónico, dicha información deberá ser suministrada de manera legible, clara y precisa al usuario, habilitando en la página web de la aerolínea un link para tal fin o a través de cualquier medio tecnológico que corresponda.</u></p> <p><u>Parágrafo 2°. Para el caso de las ventas por métodos tradicionales, dicha información deberá ser suministrada de manera escrita, legible, clara y precisa al pasajero una vez haya adquirido su tiquete aéreo físico, si este fuere el caso.</u></p>	
<p>Artículo 9°. <i>Derechos de las Aerolíneas.</i> Son derechos de las aerolíneas que podrán hacer exigibles frente a los usuarios aéreos, los siguientes:</p> <p>a) Exigir que la información suministrada por el usuario de servicios aéreos corresponda a la realidad y que pueda ser verificable;</p> <p>b) Solicitar a los usuarios de servicios aéreos la estancia de estos últimos en el aeropuerto de embarque en el término que estime conveniente para dar efectivamente cumplimiento a lo previsto en el trayecto;</p>	<p>Artículo 9°. <i>Derechos de las Aerolíneas.</i> Son derechos de las aerolíneas que podrán hacer exigibles frente a los usuarios aéreos, los siguientes:</p> <p>a) Exigir que la información suministrada por el usuario de servicios aéreos corresponda a la realidad y que pueda ser verificable;</p> <p>b) Solicitar a los usuarios de servicios aéreos la estancia de estos últimos en el aeropuerto de embarque en el término que estime conveniente para dar efectivamente cumplimiento a lo previsto en el trayecto;</p>	Sin modificaciones.

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>c) Reclamar a los usuarios de servicios aéreos el debido respeto por sus servidores, además que se abstengan de generar situaciones que conlleven a propiciar inseguridad o molestias dentro del vuelo.</p>	<p>c) Reclamar a los usuarios de servicios aéreos el debido respeto por sus servidores, además que se abstengan de generar situaciones que conlleven a propiciar inseguridad o molestias dentro del vuelo.</p>	
<p>Artículo 10. <i>Remisión.</i> En lo no regulado por esta ley se aplicará el régimen del consumidor que resulte más favorable, incluyendo la Ley 1480 de 2011 y demás normas que lo complementen. Parágrafo 1º.- En caso de colisión normativa, resultará aplicable la más benéfica para el usuario de servicios aéreos.</p>	<p>Artículo 10.-Remisión.-En lo no regulado por esta ley se aplicará el régimen del consumidor que resulte más favorable, incluyendo la Ley 1480 de 2011 y demás normas que lo complementen.- Parágrafo 1º.- En caso de colisión normativa, resultará aplicable la más benéfica para el usuario de servicios aéreos.-</p>	<p>Se elimina este artículo y se complementa con el artículo 48. Favorabilidad.</p>
<p style="text-align: center;">TÍTULO III REGULACIÓN DEL SERVICIO AÉREO CAPÍTULO I TARIFAS</p> <p>Artículo 11. <i>Tarifas.</i> Las tarifas de los servicios aéreos prestados por las aerolíneas debidamente autorizadas, deben atender a principios de equidad y suficiencia.</p> <p>Para todos los efectos de la presente ley se entiende por equidad y suficiencia: Equidad: La tarifa deberá ser proporcional al tipo de servicio prestado y estará directamente relacionada con las características del trayecto o condiciones de la operación, y en razón de aspectos tales como la distancia y la topografía de los lugares de procedencia y destino. Suficiencia: La tarifa deberá cubrir razonablemente los costos propios de la operación, como el combustible, el mantenimiento del equipo, los costos fijos, la utilidad y demás aspectos razonables.</p>	<p style="text-align: center;">TÍTULO III REGULACIÓN DEL SERVICIO AÉREO CAPÍTULO I TARIFAS</p> <p>Artículo 10. <i>Tarifas.</i> Las tarifas de los servicios aéreos prestados por las aerolíneas debidamente autorizadas, deben atender a principios de equidad y suficiencia. Se garantiza la libertad tarifaria Las tarifas de los servicios aéreos prestados por las aerolíneas debidamente autorizadas, sin embargo, deberán atender a principios de equidad y suficiencia. Para todos los efectos de la presente ley se entiende por equidad y suficiencia: Equidad: La tarifa deberá ser proporcional al tipo de servicio prestado y estará directamente relacionada con las características del trayecto o condiciones de la operación, y en razón de aspectos tales como la distancia y la topografía de los lugares de procedencia y destino. Suficiencia: La tarifa deberá cubrir razonablemente los costos propios de la operación, como el combustible, el mantenimiento del equipo, los costos fijos, la utilidad y demás aspectos razonables.</p>	<p>El artículo 11 del proyecto se convierte en el artículo 10 del mismo.</p> <p>En el entendido que la libertad tarifaria resultaría ser un mecanismo idóneo para mantener la libre competencia, se fija como tal dicha libertad, no obstante deberá atender los principio de equidad y suficiencia, con la finalidad de evitar los abusos que se han detallado a lo largo de la ponencia.</p>
<p>Artículo 12. <i>Autorización de tarifas por servicios aéreos.</i> La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, deberá autorizar el costo ofrecido al público por dicho servicio y verificará la adecuación de los precios a los principios del artículo anterior. Para ello aplicará el siguiente procedimiento. Las aerolíneas deberán solicitar la autorización a la autoridad correspondiente para la fijación de dichas tarifas, y este, en un término no mayor a dos (2) días, deberá indicar la aprobación o no de estas. Dicha solicitud deberá ser presentada para la primera autorización y cualquier modificación que varíe en un 10% el valor de ese primer valor autorizado, deberá surtir el mismo trámite. Parágrafo 1º. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil podrá objetar la tarifa impuesta si considera</p>	<p>Artículo 11. <i>Vigilancia de tarifas por servicios aéreos.</i> La <u>Superintendencia de Industria y Comercio</u>, deberá ejercer la vigilancia sobre los costos ofrecidos al público por dicho servicio y verificará la adecuación de los precios a los principios del artículo anterior. <u>En caso percatarse de prácticas abusivas en los precios dispuestos para la venta o de especulación acaparamiento o usura, adelantará el procedimiento sancionatorio dispuesto para ello.</u></p> <p>Dicha solicitud deberá ser presentada para la primera autorización y cualquier modificación que varíe en un 10% el valor de ese primer valor autorizado, deberá surtir el mismo trámite.- Parágrafo 1º. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil podrá objetar la tarifa impuesta si considera</p>	<p>El artículo 12 del proyecto se convierte en el artículo 11 del mismo. Se modifica la Aero-civil por la Superintendencia de Industria y Comercio, al ser la entidad competente.</p> <p>Además de ello se faculta a la SIC para que adelante lo necesario para iniciar procedimientos administrativos para que, si es el caso, se proceda imponer sanciones por prácticas abusivas en los precios, o especulativas, de acaparamiento o de usura.</p> <p>Se eliminan el inciso y los dos párrafos subsiguientes al considerarse que en los términos de la presente ley, la liber-</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>que la misma no se ajusta a los principios de equidad y suficiencia, caso en el cual se mantendrá en el mismo valor anterior al solicitado.</p> <p>Parágrafo 2°. En caso de que la aerolínea haya elevado la solicitud en los términos de la presente ley y la autoridad administrativa no dé respuesta en los términos previsto, se dará aplicación al silencio administrativo positivo.</p>	<p>que la misma no se ajusta a los principios de equidad y suficiencia, caso en el cual se mantendrá en el mismo valor anterior al solicitado.</p> <p>Parágrafo 2°. En caso de que la aerolínea haya elevado la solicitud en los términos de la presente ley y la autoridad administrativa no dé respuesta en los términos previsto, se dará aplicación al silencio administrativo positivo.</p>	<p>tad tarifaria obedece a los principios de equidad y suficiencia.</p>
<p>Artículo 13. <i>Seguimiento a tarifas.</i> De manera periódica y aleatoria, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil ejercerá un control permanente al valor de las tarifas y señalará si se ajustan o no a la oferta y la demanda el mercado.</p>	<p>Artículo 12. <i>Seguimiento a tarifas.</i> De manera periódica y aleatoria, la <i>Superintendencia de Industria y Comercio</i> ejercerá un control permanente al valor de las tarifas y señalará si se ajustan o no a la oferta y la demanda el mercado.</p>	<p>El artículo 13 del proyecto se convierte en el artículo 12 del mismo. Igualmente, se modifica la Aerocivil por la Superintendencia de Industria y Comercio, al ser la entidad competente.</p>
<p>Artículo 14. Tarifas para niños de hasta doce (12) años. Los niños mayores de dos (2) años y menores de doce (12) pagarán como máximo dos terceras partes (2/3) de la tarifa y tendrán derecho a ocupar asiento. Los niños menores de dos (2) años no pagarán tarifa.</p> <p>Parágrafo. Cuando algún niño menor de doce (12) años viaje solo, la empresa que haga el transporte asignará a uno de los auxiliares de servicio a bordo, si la aeronave respectiva cuenta con este tripulante, el cuidado del menor durante el viaje hasta entregado a la persona autorizada en el lugar de destino.</p>	<p>Artículo 13. <i>Tarifas para niños de hasta doce (12) años.</i> Los niños mayores de dos (2) años y menores de doce (12) pagarán como máximo dos terceras partes (2/3) de la tarifa y tendrán derecho a ocupar asiento. Los niños menores de dos (2) años no pagarán tarifa.</p> <p>Parágrafo. Cuando algún niño menor de doce (12) años viaje solo, la empresa que haga el transporte asignará a uno de los auxiliares de servicio a bordo, si la aeronave respectiva cuenta con este tripulante, el cuidado del menor durante el viaje hasta entregado a la persona autorizada en el lugar de destino.</p>	<p>El artículo 14 del proyecto se convierte en el artículo 13 del mismo.</p> <p>Se elimina el parágrafo al considerarse que no tiene relación con el tema de tarifas.</p>
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO II COMPENSACIONES</p> <p>Artículo 15. <i>Derecho a la Compensación.</i> Todo usuario de servicios aéreos en los términos definidos por la presente ley, tendrá derecho a que la aerolínea lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación límite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa o acciones judiciales por eventuales perjuicios.</p>	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO II COMPENSACIONES</p> <p>Artículo 14. <i>Derecho a la Compensación.</i> Todo usuario de servicios aéreos en los términos definidos por la presente ley, tendrá derecho a que la aerolínea lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación límite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa, <u>a que pueda acudir ante los Jueces de la República para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo agotamiento del requisito de reclamación directa o el acceso a la autoridad administrativa, esto es, la Superintendencia de Industria y Comercio para que actúe en los casos determinados por ley e imponga las sanciones administrativas a que haya lugar.</u></p>	<p>El artículo 15 del proyecto se convierte en el artículo 14 del mismo.</p> <p>Se adiciona el contenido en negrillas y subrayado al artículo para establecer que los usuarios de servicios aéreos tienen derecho a las compensaciones contenidas en el proyecto objeto de estudio y el acceso a las autoridades judiciales y administrativas. En tal sentido, es concordante observar el los preceptos normativos del “CAPÍTULO 34 ETAPA PREVIA DE RECLAMACIÓN DIRECTA PARA EJERCER LA ACCIÓN JURISDICCIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS O AÉREOS” del Decreto 1074 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”.</p>
<p>Artículo 16. <i>Compensaciones al pasajero por demoras.</i></p> <p>Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al pasajero así:</p> <p>1. Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por medio más ágil</p>	<p>Artículo 15. <i>Compensaciones al pasajero por demoras.</i></p> <p>a) Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al pasajero así:</p> <p>a) Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por medio más ágil</p>	<p>El artículo 16 del proyecto se convierte en el artículo 15 del mismo.</p> <p>2 y 3. se incluyó la frase “del valor del trayecto al momento de la demora”, toda vez que no se especificaba sobre qué valor debía pagarse el %.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero, además de pagar o abonar en cuenta al pasajero el quince por ciento (15%) del valor del trayecto al momento de la demora.</p> <p>2. Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), se deberá proporcionar al pasajero alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, además de pagar o abonar en la cuenta del pasajero un cuarenta por ciento (40%).</p> <p>3. Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, se deberá pagar o abonar en la cuenta del pasajero un sesenta por ciento (60%).</p>	<p>disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero, además de pagar o abonar en cuenta al pasajero el quince por ciento (15%) del valor del trayecto al momento de la demora;</p> <p>b) Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), se deberá proporcionar al pasajero alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, además de pagar o abonar en la cuenta del pasajero un cuarenta por ciento (40%) del valor del trayecto al momento de la demora;</p> <p>c) Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, se deberá pagar o abonar en la cuenta del pasajero un sesenta por ciento (60%) del valor del trayecto al momento de la demora. <u><i>Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de 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, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.</i></u></p>	<p>Se adiciona el contenido en negrillas y subrayado al numeral 3 del artículo para fijar condiciones más beneficiosas a los consumidores de servicios aéreos.</p>
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO III CANCELACIONES</p> <p>Artículo 17. <i>Cancelación del vuelo por causa imputable a la aerolínea.</i> En caso de presentarse la cancelación del vuelo a un consumidor de servicios aéreos por causa interna de la compañía o previsible a esta, el pasajero tendrá el derecho a elegir su compensación entre las siguientes dos opciones:</p> <p>a) Ser reubicado en el siguiente vuelo con el mismo trayecto y reintegrarle el 100% del precio del trayecto incumplido o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje al momento de la compra;</p> <p>b) Reintegrarle el 100% del precio del ticket al momento de la compra, una compensación adicional de otro 100% del precio del ticket al momento de la compra, y la cancelación de los trayectos de ida y de regreso.</p> <p>En ningún lugar dicho valor implica la renuncia a las acciones que pueda ejercer contra la compañía.</p>	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO III CANCELACIONES</p> <p>Artículo 16. <i>Cancelación del vuelo por causa Imputable a la aerolínea.</i> En caso de presentarse la cancelación del vuelo a un consumidor de servicios aéreos por causa interna de la compañía o previsible a esta, el pasajero tendrá el derecho a elegir su compensación entre las siguientes dos opciones:</p> <p>a) Ser reubicado en el siguiente vuelo con el mismo trayecto y reintegrarle el 100% del precio del trayecto incumplido o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje al momento de la compra;</p> <p>b) Reintegrarle el 200% del precio del ticket al momento de la compra, y la cancelación de los trayectos de ida y de regreso.</p> <p>En ningún lugar dicho valor implica la renuncia a las acciones que pueda ejercer contra la compañía.</p> <p><u><i>Parágrafo. En los eventos en que el vuelo sea cancelado por fuerza mayor o en general cualquier otra causa externa a la aerolínea, esta deberá reintegrar el valor total del ticket.</i></u></p>	<p>El artículo 17 del proyecto se convierte en el artículo 16 del mismo.</p> <p>Se modifica redacción para que exista más claridad sobre la compensación.</p> <p>Se elimina este inciso porque ya se dio claridad sobre el tema en el artículo 14.</p> <p>Se incluyó el parágrafo toda vez que de conformidad con el art. 3.10.2.13.1, del RAC 3, la aerolínea debe devolver el valor pagado por el ticket, por cancelaciones de vuelos que obedezcan a condiciones de fuerza mayor meteorológicas.</p>
<p>Artículo 18. <i>Imposibilidad de abordar el vuelo por sobreventa.</i> Si el consumidor de servicios aéreos no puede abordar el vuelo por causa de sobreventa de tickets, la aerolínea lo compensará así: Tanto en trayectos nacionales como internacionales:</p>	<p>Artículo 17. <i>Imposibilidad de abordar el vuelo por sobreventa. <u><i>Sí con ocasión a la prestación del transporte público interno de pasajeros en la República de Colombia, por causa de sobreventa de tickets imputable a la aerolínea,</i></u></i> el consumidor de servicios aéreos no puede abordar el vuelo será compensando así:</p>	<p>El artículo 18 del proyecto se convierte en el artículo 17 del mismo.</p> <p>Acorde al ámbito de aplicación del Estatuto del Consumidor de Servicios Aéreos, el mismo aplica para la prestación del transporte público interno de pasajeros en la República de Colombia.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>A. Ubicándolo en el vuelo que tenga el mismo destino y cuya partida sea siguiente al que no pudo abordar.</p> <p>B. Reintegrándole el 200% del precio del tiquete al momento de conocer la imposibilidad de abordar el vuelo o el pago de un (1) salario mínimo legal mensual vigente; entre los dos se escogerá el más alto y en ningún caso será inferior al valor del tiquete previamente adquirido.</p>	<p>a) Ubicándolo en el vuelo que tenga el mismo destino y cuya partida sea siguiente al que no pudo abordar;</p> <p>b) Reintegrándole el 200% del precio del tiquete al momento de conocer la imposibilidad de abordar el vuelo o el pago de un (1) salario mínimo legal mensual vigente; entre los dos se escogerá el más alto y en ningún caso será inferior al valor del tiquete previamente adquirido.</p>	
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO IV MODIFICACIÓN AL TIQUETE AÉREO</p> <p>Artículo 19. <i>Corrección por error en la identificación del pasajero.</i> En cualquier momento, desde el momento de la compra del tiquete aéreo hasta dos (2) horas antes del vuelo, el usuario que se percate de que hubo error en la transcripción del nombre, o error aritmético respecto a la identificación, tiene derecho a solicitar su modificación ante quien haya adquirido el tiquete sin que dicho cambio genere costo alguno.</p>	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO IV MODIFICACIÓN AL TIQUETE AÉREO</p> <p>Artículo 18. Corrección por error en la identificación del pasajero. Desde el momento de la compra del tiquete aéreo hasta dos (2) horas antes del vuelo, el usuario que se percate de que hubo error en la transcripción del nombre, o error aritmético respecto a la identificación, tiene derecho a solicitar su modificación ante quien haya adquirido el tiquete la aerolínea o prestados del servicio aéreo sin que dicho cambio genere costo alguno.</p>	<p>El artículo 19 del proyecto se convierte en el artículo 18° del mismo.</p> <p>Se deja claro que la corrección se debe hacer ante el prestador del servicio aéreo, hasta el plazo máximo para realizar el check in.</p>
<p>Artículo 20. <i>Cesión del tiquete.</i> Todo consumidor de servicios aéreos tendrá derecho a ceder el tiquete que haya adquirido, siempre y cuando el cesionario cuente con las mismas condiciones requeridas al primer comprador.</p> <p>En dicho caso, el cedente deberá informar de la cesión a la aerolínea o agencia de viaje sobre el acuerdo en la cesión y cancelar el 15% adicional al precio de compra.</p>	<p>Artículo 19. Cesión del tiquete. Todo consumidor de servicios aéreos tendrá derecho a ceder podrá ceder por una única vez el tiquete que haya adquirido, siempre y cuando el cesionario cuente con las mismas condiciones requeridas al primer comprador y se encuentre debidamente justificada si quiera con prueba sumaria la necesidad de la cesión.</p> <p><u>Para tal efecto, la cesión podrá realizarse hasta cinco (5) horas antes del vuelo y el usuario o consumidor deberá asumir una penalidad de hasta el veinte por ciento (20%) adicional al precio de la compra.</u></p>	<p>El artículo 20 del proyecto se convierte en el artículo 19 del mismo.</p> <p>Con el fin de evitar prácticas de sobreventa y acaparamiento, se incluye el segundo inciso y la condición de que sea una única vez.</p>
<p>Artículo 21. <i>Sanciones por incumplimiento.</i> En aquellos casos en donde se niegue el derecho para modificar o ceder el tiquete por parte de las aerolíneas o intermediadores en la venta de tiquetes, se impondrán las mismas sanciones por conductas que se consideren graves.</p>	<p>Artículo 20. Sanciones por incumplimiento. En aquellos casos en donde se niegue el derecho para modificar o ceder el tiquete por parte de las aerolíneas o intermediadores en la venta de tiquetes, se impondrán las mismas sanciones por conductas que se consideren graves.</p>	<p>El artículo 21 del proyecto se convierte en el artículo 20 del mismo.</p>
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO V CAUSAS EXTERNAS O INTERNAS</p> <p>Artículo 22. <i>Causas Externas.</i> Se entienden por ellas aquellas causas que resulten ajenas a la aerolínea y que no son previsibles para la misma, como, por ejemplo: elementos climáticos, desastres naturales, amenaza terrorista, entre otras.</p>	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO V CAUSAS EXTERNAS O INTERNAS</p> <p>Artículo 22. Causas Externas. Se entienden por ellas aquellas causas que resulten ajenas a la aerolínea y que no son previsibles para la misma, como, por ejemplo: elementos climáticos, desastres naturales, amenaza terrorista, entre otras.</p>	<p>Se elimina este artículo y pasa a definiciones.</p>
<p>Artículo 23. <i>Causas Internas.</i> Se entiende por ellas, aquellas causas que le resulten imputables a la aerolínea o que puedan haber previstas o controladas, como, por ejemplo: Reparación de aviones, falta de personal, huelgas, entre otras.</p>	<p>Artículo 23. Causas Internas. Se entiende por ellas, aquellas causas que le resulten imputables a la aerolínea o que puedan haber previstas o controladas, como, por ejemplo: Reparación de aviones, falta de personal, huelgas, entre otras.</p>	<p>Se elimina este artículo y pasa a definiciones.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>Artículo 24. <i>Ausencia de Responsabilidad por Causas Externas.</i> Conforme a la definición del presente capítulo en aquellos eventos en que se generen demoras o cancelaciones por causas externas a la aerolínea, estas no generarán investigaciones ni sanciones por parte de la autoridad competente.</p>	<p>Artículo 21. <i>Ausencia de Responsabilidad por Causas Externas.</i> Conforme a la definición establecida <u>en el artículo 3º, del presente capítulo</u> en aquellos eventos en que se generen demoras o cancelaciones por causas externas a la aerolínea, estas no generarán investigaciones ni sanciones por parte de la autoridad competente.</p>	<p>El artículo 24 del proyecto se convierte en el artículo 21 del mismo.</p>
<p>Artículo 25. <i>Control, Seguimiento y Valoración.</i> La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil será la encargada de llevar a cabo el control y seguimiento a las causas alegadas por las compañías de servicios aéreos comerciales, con el fin de dar inicio a las investigaciones a que haya lugar. Consecuencia de dicha facultad, cuando una compañía presente fallas en el servicio en un porcentaje superior o igual a los 80% en cada una de las licencias de operación otorgadas, procederá a iniciar el procedimiento respectivo para la cancelación de la misma.</p>	<p>Artículo 22. <i>Control, Seguimiento y Valoración. La Superintendencia de Industria y Comercio</i> será la encargada de llevar a cabo el control y seguimiento a las causas alegadas por las compañías de servicios aéreos comerciales, con el fin de dar inicio a las investigaciones a que haya lugar. Consecuencia de dicha facultad, cuando una compañía presente fallas en el servicio en un porcentaje superior o igual al 80% en cada una de las licencias de operación otorgadas, procederá a <i>correr traslado de lo actuado a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, o quien haga sus veces, para</i> iniciar el procedimiento respectivo para la cancelación de la misma.</p>	<p>El artículo 25 del proyecto se convierte en el artículo 22 del mismo. De otra parte, se modifica la Aero-civil por la Superintendencia de Industria y Comercio, al ser la entidad competente. Con relación a la modificación del segundo inciso, es imperante su introducción toda vez que, la Aerocivil es la Autoridad competente para conceder las licencias de operación y por lo tanto, sería la única legitimada para realizar las cancelaciones a las que haya lugar.</p>
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO VI LICENCIAS DE OPERACIÓN</p> <p>Artículo 26. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil es la autoridad administrativa encargada de ejercer la debida inspección, vigilancia y control sobre las condiciones de las licencias de operación otorgadas a las aerolíneas de transporte de pasajeros, además de las facultades y competencias otorgadas por otras normas. Consecuencia de dicha atribución, por lo menos cada trimestre, deberá verificar que los criterios para el otorgamiento de la licencia de operación se mantengan en debida forma, esto es, atendiendo a la capacidad operativa, técnica y financiera para mantener la licencia en óptimas condiciones con el fin de mantener un servicio de alto estándar para el consumidor de servicios aéreos. En caso de que la aerolínea no mantenga los estándares exigidos por la autoridad competente, esta última procederá a iniciar el trámite respectivo para la cancelación de esta.</p>	<p>Artículo 27.- La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil es la autoridad administrativa encargada de ejercer la debida inspección, vigilancia y control sobre las condiciones de las licencias de operación otorgadas a las aerolíneas de transporte de pasajeros, además de las facultades y competencias otorgadas por otras normas.</p>	<p>Consideran los ponentes que un capítulo exclusivo referente a las licencias de operación, no hace parte del objeto del proyecto de ley y por unidad de materia no corresponde al objeto del proyecto de ley. No obstante, con ocasión a los constantes incumplimientos de las aerolíneas frente a sus obligaciones, será deber de la superintendencia de industria y comercio el “correr traslado” de dichas investigaciones a la aeronáutica civil y sea esta la que en irrestricto cumplimiento a las RAC proceda a sancionar las aerolíneas y suspender licencias de operación por ese motivo.</p>
<p>Artículo 27. Semestralmente la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil presentará un informe al Congreso de la República indicando los índices de cumplimiento detallando el cumplimiento por cada una de las rutas otorgadas a cada aerolínea y el plan de mejora exigido por la autoridad para el mejoramiento del servicio.</p>	<p>Artículo 28.- Semestralmente la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil presentará un informe al Congreso de la República indicando los índices de cumplimiento detallando el cumplimiento por cada una de las rutas otorgadas a cada aerolínea y el plan de mejora exigido por la autoridad para el mejoramiento del servicio.</p>	<p>El artículo 27 del proyecto se convierte en el artículo 28 del mismo.</p>
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO VII EQUIPAJE</p> <p>Artículo 28. <i>Equipaje.</i> Se entiende por equipaje todos los artículos de propie-</p>	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO VII EQUIPAJE</p> <p>Artículo 23. <i>Equipaje.</i> Se entiende por equipaje todos los artículos de propie-</p>	<p>El artículo 28 del proyecto se convierte en el artículo 23 del mismo. Ahora, teniendo en cuenta que las reglas de la experiencia permiten inferir que un usuario</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>dad de los usuarios de servicios aéreos o tripulantes que lleve la aeronave.</p> <p>Por acuerdo de voluntades entre pasajeros se podrá acumular la capacidad máxima permitida por la aerolínea de equipajes individuales, en una sola pieza.</p> <p>El equipaje sobredimensionado no generará costos adicionales para el usuario, siempre que no se excede la capacidad máxima permitida por la aerolínea</p>	<p>dad de los usuarios de servicios aéreos o tripulantes que lleve la aeronave. <u><i>El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje, salvo estipulación en contrario pactada entre las partes del contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros. La cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilogramos en clase económica y a 30 kilogramos en clase ejecutiva. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos. El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.</i></u></p> <p>El equipaje sobredimensionado no generará costos adicionales para el usuario, siempre que no se excede <u><i>el peso máximo permitido</i></u> por la aerolínea</p>	<p>de servicios aéreos viaja acompañado de su equipaje, resulta más beneficioso estipular que el precio del tiquete cubre el valor del transporte de este último, no obstante, atendiendo a la libre autonomía de las partes del negocio jurídico se permite pacto en contrario.</p> <p>Atendiendo las directrices contenidas en el numeral 3.10.3.1. del RAC No. 3 y los lineamientos propios de la medicina ocupacional –evitar enfermedades de origen laboral– y de la seguridad industrial -prevenir accidentes laborales-, se suprime el inciso que permite acumular equipaje.</p> <p>Se introduce la expresión “el peso máximo permitido” para que la carga sobredimensional que tenga dicho peso no genere rubros adicionales para el consumidor.</p>
<p>Artículo 29. <i>Obligación de Resultado en la movilización del Equipaje.</i> Desde el momento en que el usuario de servicios aéreos haga entrega del equipaje para ser cargada en la aeronave, surge la obligación de la debida inspección por parte de la aerolínea encargada y estará bajo la responsabilidad de esta última. Se entenderá que la responsabilidad recae en la aerolínea y esta deberá responder por los 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.</p> <p>Parágrafo 1º. En caso de pérdida de elementos en el equipaje del consumidor de servicios aéreos, nace en cabeza de este el derecho a reclamar las indemnizaciones a que haya lugar.</p>	<p>Artículo 24. <i>Obligación de Resultado en la movilización del Equipaje.</i> Desde el momento en que el usuario de servicios aéreos haga entrega del equipaje para ser <u><i>registrado y cargado</i></u> en la aeronave, surge la <u><i>obligación de resultado, junto</i></u> con la debida inspección por parte de la aerolínea encargada y estará bajo la responsabilidad de esta última. Se entenderá que la responsabilidad recae en la aerolínea y esta deberá responder por los 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.</p> <p><u><i>Para tal efecto, el transportador deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino.</i></u></p> <p>Parágrafo 1º. En caso de pérdida de elementos en el equipaje del consumidor de servicios aéreos, nace en cabeza de este el derecho a reclamar las indemnizaciones a que haya lugar.</p> <p>Parágrafo 2º. Las aerolíneas tendrán la obligación de informar a los consumidores sobre las condiciones del transporte del equipaje, 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 se expida el tiquete aéreo físico, si este fuere el caso.</p>	<p>El artículo 29 del proyecto se convierte en el artículo 24 del mismo.</p> <p>Se incluye la oración “registrado y cargado”, toda vez que, desde que se entrega el equipaje para su registro y posterior embarque surge para el transportador la obligación de resultado.</p> <p>Teniendo en cuenta que el proyecto no establece la obligación de entregar constancia por el recibo del equipaje, es menester incluir dicho deber.</p> <p>En atención a que el proyecto no regula el deber de información existente con ocasión al transporte del equipaje, se estima imperante su inclusión.</p>
<p>Artículo 30. <i>Compensación por demoras en la entrega del equipaje.</i> En caso de demoras en la entrega del equipaje, los operadores aéreos deberán compensar al pasajero los gastos mínimos por</p>	<p>Artículo 25. <i>Compensación por demoras en la entrega del equipaje.</i> En caso de demoras en la entrega del equipaje, los operadores aéreos deberán compensar al pasajero los gastos mínimos por</p>	<p>El artículo 30 del proyecto se convierte en el artículo 25 del mismo.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>elementos de aseo personal, o le suministrará 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 por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.</p>	<p>elementos de aseo personal, o le suministrará 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 por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.</p>	
<p>Artículo 31. <i>Compensación por destrucciones o extravío de equipaje.</i> En casos de destrucción o extravío del equipaje se deberá compensar al usuario, además de lo previsto en el artículo anterior, con dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, los cuales deberán ser pagados en efectivo o abonados en cuenta en un término no mayor veinticuatro (24) horas posteriores al arribo del vuelo. Parágrafo 1º. En ningún caso el pago de dicha compensación dará paso al desistimiento o imposibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria para el reclamo de daños y perjuicios, en los términos del Código Civil.</p>	<p>Artículo 26. <i>Compensación por destrucciones o extravío de equipaje.</i> En casos de destrucción o extravío del equipaje se deberá compensar al usuario, además de lo previsto en el artículo anterior, con dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, los cuales deberán ser pagados en efectivo o abonados en cuenta en un término no mayor veinticuatro (24) horas posteriores al arribo del vuelo. Parágrafo 1º. En ningún caso el pago de dicha compensación dará paso al desistimiento o imposibilidad de acudir a la jurisdicción ordinaria para el reclamo de daños y perjuicios, en los términos del Código Civil.</p>	<p>El artículo 31 del proyecto se convierte en el artículo 26 del mismo. Se elimina el párrafo ya que se ha hecho alusión en el artículo 14.</p>
<p>CAPÍTULO VIII TRANSPORTE DE MASCOTAS Artículo 32. Las aerolíneas deberán prever mecanismos para el transporte de mascotas cuando las condiciones físicas de estas lo permitan, sin que ello genere un valor adicional para el consumidor de servicios aéreos. Además de ello, siempre y cuando haya necesidad debidamente demostrada de que la mascota viaje en la cabina y no se ponga en riesgo la seguridad del vuelo, esta deberá ser permitida.</p>	<p>CAPÍTULO VIII TRANSPORTE DE MASCOTAS Artículo 27. Las aerolíneas deberán prever mecanismos para el transporte de mascotas cuando las condiciones físicas y de salubridad de estas lo permitan, sin que ello genere un valor adicional para el consumidor de servicios aéreos. Además de ello, siempre y cuando haya necesidad debidamente demostrada de que la mascota viaje en la cabina y no se ponga en riesgo la seguridad del vuelo, esta deberá ser permitida. Parágrafo. Para efectos de lo consagrado en este artículo, el usuario o consumidor deberá informar hasta veinticuatro (24) horas antes de la hora del vuelo que viaja con su mascota y los detalles que la aerolínea solicite.</p>	<p>El artículo 32 del proyecto se convierte en el artículo 27 del mismo. Igualmente se adiciona la expresión “y de salubridad” debido a que es una condición necesaria que deberán garantizar las aerolíneas a los consumidores, con el propósito de que no resulten afectados los derechos a la salud y a la seguridad del que son titulares. Asimismo, se adiciona el párrafo, con el objetivo de regular el deber de información que tienen los usuarios al momento de viajar con mascotas.</p>
	<p>CAPÍTULO IX VIGENCIA DEL TIQUETE Artículo 28. Vigencia. El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el prestador de servicios aéreos la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió. Una vez expirado el término anterior, si el usuario decide viajar, la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las deducciones a que haya lugar. Este derecho en cabeza del pasajero, deberá</p>	<p>El proyecto de ley no traía un artículo que fijará la vigencia del tiquete, por lo que, su consideración es pertinente.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
	<u>ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para este.</u>	
<p>TÍTULO III MECANISMOS DE PROTECCIÓN CAPÍTULO I ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS AÉREOS</p> <p>Artículo 33. <i>Mecanismo de atención al usuario de servicios aéreos.</i> Todas las aerolíneas e intermediarios en ventas de tiquetes aéreos, deberán habilitar mecanismos tecnológicos en sus respectivas páginas web y canales de atención telefónico o cualquier otro tipo de canal previsto para dichos efectos, bajo estándares de calidad, con el fin de atender cualquier tipo de queja, petición de información, reclamo o sugerencia, cancelaciones o petición de devolución de dinero e indemnización por incumplimiento.</p> <p>Dicha petición deberá ser atendida de la forma más oportuna por el operador, de manera clara, veraz y eficaz, siempre y cuando dicha información pueda ser constatada en tiempo real por el operador.</p> <p>En caso de no contar con la información requerida de manera inmediata, se procederá a informar al usuario el tiempo que demora su respuesta la cual, en ningún caso, podrá ser superior a diez (10) días calendario.</p>	<p>TÍTULO III MECANISMOS DE PROTECCIÓN CAPÍTULO I ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS AÉREOS</p> <p>Artículo 29. <i>Mecanismo de atención al usuario de servicios aéreos.</i> Todas las aerolíneas e intermediarios en ventas de tiquetes aéreos, deberán habilitar mecanismos tecnológicos en sus respectivas páginas web y canales de atención telefónico o cualquier otro tipo de canal previsto para dichos efectos, bajo estándares de calidad, con el fin de atender cualquier tipo de queja, petición de información, reclamo o sugerencia, cancelaciones o petición de devolución de dinero e indemnización por incumplimiento.</p> <p>Dicha petición deberá ser atendida de la forma más oportuna por el operador, de manera clara, veraz y eficaz, siempre y cuando dicha información pueda ser constatada en tiempo real por el operador.</p> <p>En caso de no contar con la información requerida de manera inmediata, se procederá a informar al usuario el tiempo que demora su respuesta la cual, en ningún caso, podrá ser superior a diez (10) días calendario.</p> <p><u>Parágrafo. Para tal efecto, las aerolíneas e intermediarios deberán contar con mecanismos que les permitan dejar constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.</u></p>	<p>El artículo 33 del proyecto se convierte en el artículo 29 del mismo.</p> <p>El proyecto de ley no traía un parágrafo que permita hacer control y seguimiento a las quejas, peticiones de información, reclamos o sugerencias, cancelaciones o peticiones de devolución de dinero e indemnizaciones por incumplimiento, presentadas por los distintos usuarios.</p>
<p>Artículo 34. <i>Atención presencial.</i> Las aerolíneas deberán informar claramente la dirección en la cual los ciudadanos podrán acudir a interponer las peticiones, quejas y reclamos de manera presencial y se aplicará el mismo término del artículo anterior.</p> <p>Parágrafo 1º. En caso de que la solicitud no sea resuelta en el término dispuesto para ello, se entenderá que la misma fue favorable en todo a los intereses del peticionario.</p>	<p>Artículo 30. <i>Atención presencial.</i> Las aerolíneas deberán informar claramente la dirección en la cual los ciudadanos podrán acudir a interponer las peticiones, quejas y reclamos de manera presencial y se aplicará el mismo término del artículo anterior.</p> <p>Parágrafo. En caso de que la solicitud no sea resuelta en el término dispuesto para ello, se entenderá que la misma fue favorable en todo a los intereses del peticionario.</p>	<p>El artículo 34 del proyecto se convierte en el artículo 30 del mismo.</p> <p>Por técnica legislativa se obvia el numeral 1 al solo existir un parágrafo.</p>
<p>Artículo 35. <i>Recurso de reposición.</i> Contra la respuesta entregada por parte de las aerolíneas o intermediarios en la comercialización de tiquetes aéreos, en cualquier forma, sea verbal o escrita, procederá recurso de reposición ante la misma aerolínea o intermediador, que deberá ser instaurado en el término de los tres (3) días siguiente a la notificación de la respuesta o se podrá instaurar de manera inmediata si es vía telefónica.</p>	<p>Artículo 31. <i>Recurso de reposición.</i> Contra la respuesta entregada por parte de las aerolíneas o intermediarios en la comercialización de tiquetes aéreos, en cualquier forma, sea verbal o escrita, procederá recurso de reposición ante la misma aerolínea o intermediador, que deberá ser instaurado en el término de los tres (3) días siguiente a la notificación de la respuesta o se podrá instaurar de manera inmediata si es vía telefónica.</p>	<p>El artículo 35 del proyecto se convierte en el artículo 31 del mismo.</p> <p>Con el propósito de que la respuesta al recurso de reposición sea lo más expedita posible, se deberá resolver y notificar dentro del mentado término, atendiendo</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p>Dicho recurso deberá ser resuelto en el término de cinco (5) días hábiles y será notificado por el medio que el peticionario indique.</p>	<p>Dicho recurso deberá ser resuelto <u>y no-tificado</u> por el medio que el peticionario autorice, en el término de <u>quince (15)</u> días hábiles.</p>	<p>a los principios de perención y preclusión de derecho procesal.</p>
<p>Artículo 36. <i>Recurso de Apelación.</i> No estando de acuerdo con la respuesta dada y habiendo agotado el recurso de Reposición, el peticionario podrá interponer recurso de Apelación directamente ante quien haya dado la respuesta y este tendrá la obligación de remitirlo a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, al día siguiente de recibido el recurso, quien definirá de fondo la situación.</p> <p>Dicho recurso se deberá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del escrito que decide el recurso de reposición.</p>	<p>Artículo 32. <i>Recurso de apelación.</i> No estando de acuerdo con la respuesta dada y habiendo agotado el recurso de reposición, el peticionario podrá interponer recurso de Apelación directamente ante quien haya dado la respuesta y este tendrá la obligación de remitirlo a la <u>Superintendencia de Industria y Comercio o quien haga sus veces</u>, al día siguiente de recibido el recurso, quien definirá de fondo la situación.</p> <p>Dicho recurso se deberá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del escrito que decide el recurso de reposición <u>y se resolverá y notificará por el medio que el peticionario autorice, en el término de quince (15) días hábiles.</u></p>	<p>El artículo 36 del proyecto se convierte en el artículo 32 del mismo.</p> <p>Se incluye la “Superintendencia de Industria y Comercio o quien haga sus veces” ya que es la entidad instituida para proteger y velar por los derechos de los consumidores.</p> <p>Asimismo, se debe fijar un término para que la autoridad resuelva y notifique el recurso de apelación.</p>
<p>Artículo 37. <i>Personal de Atención al Usuario de Servicios aéreos.</i> Todo terminal aéreo deberá tener un espacio destinado a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios en que la terminal se encuentre 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, podrá recepcionar las quejas contra operadores de servicios aéreos o aerolíneas e intermediadores de venta de etiquetas aéreas, con el fin de que la misma sea dirigida en debida forma.</p> <p>Recibida la queja, petición o reclamación directa, deberá remitirla a través de los canales de que trata el artículo 9° de la presente ley y surtirá todo el trámite respectivo.</p> <p>El personal al que hace referencia el presente artículo, deberá ser parte de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y deberá estar debidamente capacitado en atención al ciudadano y derechos del consumidor de servicios aéreos.</p>	<p>Artículo 33. <i>Personal de Atención al Usuario de Servicios aéreos.</i> Todo terminal aéreo deberá tener un espacio destinado a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios en que la terminal se encuentre 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, podrá recepcionar las quejas contra operadores de servicios aéreos o aerolíneas e intermediadores de venta de etiquetas aéreas, con el fin de que la misma sea dirigida en debida forma.</p> <p>Recibida la queja, petición o reclamación directa, deberá remitirla a través de los canales de que trata el artículo 9° de la presente ley y surtirá todo el trámite respectivo.</p> <p>El personal al que hace referencia el presente artículo, deberá ser parte de la <u>Superintendencia de Industria y Comercio</u> y deberá estar debidamente capacitado en atención al ciudadano y derechos del consumidor de servicios aéreos.</p>	<p>El artículo 37 del proyecto se convierte en el artículo 33 del mismo.</p> <p>Se modifica la Entidad, debido a que la llamada a proteger y velar por los derechos de los consumidores es la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>
<p>Artículo 38. <i>Sanción.</i> El no dar contestación a las peticiones en los términos consagrados en la presente se considerará una conducta sancionable en los términos de los Reglamentos Aéreos de Colombia y será sancionable con multa.</p>	<p>Artículo 34. <i>Sanción.</i> El no dar contestación a las peticiones en los términos consagrados en la presente se considerará una conducta sancionable en los términos <u>de la presente ley</u> y será sancionable con multa.</p>	<p>El artículo 38 del proyecto se convierte en el artículo 34 del mismo. Igualmente, se incluye la expresión “de la presente ley”, ya que es el marco jurídico instituido para tal fin.</p>
<p>Artículo 39. <i>Información en tiempo real.</i> Todos los terminales aeroportuarios deberán contar con mecanismos de información en tiempo real respecto a las demoras o cancelaciones de vuelos, informando su causa, hora probable de salida o próximo vuelo en casos de cancelación.</p>	<p>Artículo 35. <i>Información en tiempo real.</i> Todos los terminales aeroportuarios deberán contar con mecanismos de información en tiempo real respecto a las demoras o cancelaciones de vuelos, informando su causa, hora probable de salida o próximo vuelo en casos de cancelación.</p>	<p>El artículo 39 del proyecto se convierte en el artículo 35 del mismo.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
<p align="center">CAPÍTULO II CLÁUSULAS ABUSIVAS.</p> <p>Artículo 40. <i>Prohibición de inclusión de Cláusulas abusivas en contrato de adhesión de servicios aéreos.</i> Se prohíbe la inclusión de cláusulas abusivas o cualquier estipulación que limite, restrinja o lleve a renunciar los derechos de los usuarios de los servicios aéreos al momento del perfeccionamiento del contrato de transporte aéreo.</p> <p>En caso de haberse solicitado algún tipo de devolución de dineros o indemnización de perjuicios en ningún caso se podrá exigir al usuario de servicios aéreos el demostrar la relación contractual, bajo el principio de la carga dinámica de la prueba.</p>	<p align="center">CAPÍTULO II CLÁUSULAS ABUSIVAS.</p> <p>Artículo 36. <i>Prohibición de inclusión de cláusulas abusivas en contrato de adhesión de servicios aéreos.</i> Se prohíbe la inclusión de cláusulas abusivas o cualquier estipulación que limite, restrinja o lleve a renunciar los derechos de los usuarios de los servicios aéreos al momento del perfeccionamiento del contrato de transporte aéreo.</p> <p>En caso de haberse solicitado algún tipo de devolución de dineros o indemnización de perjuicios en ningún caso se podrá exigir al usuario de servicios aéreos el demostrar la relación contractual, bajo el principio de la carga dinámica de la prueba.</p>	<p>El artículo 40 del proyecto se convierte en el artículo 36 del mismo.</p> <p>Se suprime el segundo inciso.</p>
<p>Artículo 41. <i>Nulidad de pleno Derecho.</i> Habiéndose incorporado cláusulas abusivas o restrictivas de los derechos de los usuarios de los servicios aéreos, estas se entenderán por no escritas.</p>	<p>Artículo 37. <i>Nulidad Ineficacia del pleno Derecho.</i> Habiéndose incorporado cláusulas abusivas o restrictivas de los derechos de los usuarios de los servicios aéreos, estas se entenderán por no escritas son ineficaces de pleno derecho.</p>	<p>El artículo 41 del proyecto se convierte en el artículo 37 del mismo. Se realizan los ajustes pertinentes por considerar que procede la ineficacia.</p>
<p>Artículo 42. <i>Prohibición de Prácticas Abusivas.</i> Se prohíben las prácticas abusivas por parte de las aerolíneas e intermediadores de compraventa de tiquetes aéreos que limiten, vulneren o restrinjan el normal ejercicio de los derechos consagrados en el presente estatuto y demás normas que lo complementen.</p> <p>Dentro de las prácticas que se consideran abusivas, están:</p> <p>a) La variación unilateral de la hora programada para el vuelo;</p> <p>b) La modificación del valor final a pagar por parte del usuario de los servicios aéreos, posterior a la primera compra;</p> <p>c) La cancelación unilateral de vuelos programados;</p> <p>d) La demora injustificada en el embarque al vuelo;</p> <p>e) La sobreventa de tiquetes aéreos mayor al cinco por ciento (5%) de la capacidad total de la aeronave.</p>	<p>Artículo 38. <i>Prohibición de Prácticas Abusivas.</i> Se prohíben las prácticas abusivas por parte de las aerolíneas e intermediadores de compraventa de tiquetes aéreos que limiten, vulneren o restrinjan el normal ejercicio de los derechos consagrados en el presente estatuto y demás normas que lo complementen.</p>	<p>El artículo 42 del proyecto se convierte en el artículo 38 del mismo.</p>
<p align="center">TÍTULO V CAPÍTULO ÚNICO RÉGIMEN SANCIONATORIO</p>	<p align="center">TÍTULO V <u>RÉGIMEN SANCIONATORIO Y OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS</u></p> <p><u>Artículo 39. La Superintendencia de Industria y Comercio</u> es la autoridad administrativa encargada de ejercer la debida inspección, vigilancia y control y <u>velará por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor de servicios aéreos.</u></p> <p>Consecuencia de dicha atribución, <u>actuará de oficio o a petición de parte, para dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes.</u></p> <p><u>Para tal efecto, ejercerá las mismas facultades administrativas de inspección,</u></p>	<p>Con el objetivo de evitar interpretaciones erróneas al espíritu de la ley materia de ponencia, se introduce la modificación al acápite del Título V por el de "Y OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS".</p> <p>Se adiciona y modifica un artículo al preceptuar a la Superintendencia de Industria y Comercio, como la autoridad competente a para proteger y velar por los derechos de los consumidores.</p> <p>Asimismo, y dando aplicación a los principios de la función administrativa contenidos en los artículos 209 y subsiguientes del mandato constitucional y los dispuestos en el artículo 3º de la Ley 1437 de 2011, las autoridades deberán actuar con eficiencia, eficacia, celeridad, economía, ente otros, por lo que deben estar investida de instrucción oficiosa.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
	<p><u>vigilancia y control previstas en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor–.</u></p>	<p>Como corolario de lo anterior, para que se pueda velar de manera eficiente por los derechos de los usuarios del sector aéreo, se debe hacer uso de las facultades que contempla el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.</p>
	<p><u>Artículo 40. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, así:</u></p> <p><u>1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.</u></p> <p><u>2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;</u></p> <p><u>3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;</u></p> <p><u>4. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.</u></p> <p><u>Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.</u></p> <p><u>Parágrafo 1°. Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:</u></p> <p><u>1. El daño causado a los consumidores;</u></p> <p><u>2. La persistencia en la conducta infractora;</u></p> <p><u>3. La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.</u></p> <p><u>4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.</u></p> <p><u>5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.</u></p> <p><u>6. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción.</u></p>	<p>El proyecto de ley no traía un artículo que mencionara las sanciones de las que son sujetas los prestadores de servicios aéreos, así como también los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales. Igualmente, se considera imperante indicar que previa investigación administrativa se impondrán las mismas.</p> <p>Dichas sanciones encuentran su inspiración en el artículo 61 de la Ley 1480 del 2011 –Estatuto del Consumidor–.</p> <p>Asimismo, se establecen los criterios de dosificación para imponer las multas pecuniarias que sean del caso.</p>


TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
	<p><u>7. La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos.</u></p> <p><u>8. El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.</u></p> <p><u>Parágrafo 2°. Dentro de las actuaciones administrativas serán admisibles las mismas causales generales de exoneración de responsabilidad.</u></p>	
<p>Artículo 43. Adiciónese el parágrafo 2° y parágrafo 3° al artículo 55 de la Ley 105 de 1993, el cual quedará así: Parágrafo 2°.- En ningún caso el haber efectuado la compensación de que trata el Estatuto del Consumidor de Servicios aéreos, 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 del transportador.</p> <p>Parágrafo 3°. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, podrá exigir planes de mejoramiento administrativo y organizacional a las aerolíneas que incurran en incumplimientos a sus obligaciones, incluyendo demoras en horas de salida, cancelación de vuelos y demás previstas en los reglamentos aéreos de Colombia.</p>	<p>Artículo 41. Adiciónese el parágrafo 2° y parágrafo 3° al artículo 55 de la Ley 105 de 1993, el cual quedará así: Parágrafo 2°. En ningún caso el haber efectuado la compensación de que trata el Estatuto del Consumidor de Servicios aéreos, 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 del transportador.</p> <p>Parágrafo 3°. <i>La Superintendencia de Industria y Comercio</i>, podrá exigir planes de mejoramiento administrativo y <u>ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.</u></p>	<p>El artículo 43 del proyecto se convierte en el artículo 41 del mismo.</p> <p>Se incluye la modificación del tercer parágrafo al preceptuar a la Superintendencia de Industria y Comercio, como la autoridad competente a para proteger y velar por los derechos de los consumidores y se modifica la redacción acorde al artículo 59, numeral 14 de la Ley 1480 de 2011.</p>
<p>Artículo 44. <i>Destinación de los ingresos por sanciones impuestas.</i> De conformidad con la facultad sancionatoria otorgada a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, los ingresos que devengan de la misma y los rendimientos de las mismas, se distribuirán así: El 50% de dichos ingresos será destinado a la financiación de aerolíneas públicas o con participación del Estado que prestan servicios a lugares de difícil acceso y poca demanda. El otro 50% será destinado a la financiación de mecanismos de atención al consumidor de servicios aéreos en los términos de la presente ley.</p>	<p>Artículo 42. <i>Destinación de los ingresos por sanciones impuestas.</i> De conformidad con la facultad sancionatoria otorgada a la <i>autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en materia de usuarios</i>, los ingresos que devengan de la misma y los rendimientos de las mismas, se distribuirán así: El 50% constituyen ingresos y patrimonio de la Superintendencia de Industria y Comercio para atender el contenido de la presente ley, así como también, para financiar mecanismos de atención al consumidor de servicios aéreos. El otro 50% de dichos ingresos será destinado a la financiación de aerolíneas públicas o con participación del Estado que prestan servicios a lugares de difícil acceso y poca demanda.</p>	<p>El artículo 44 del proyecto se convierte en el artículo 42 del mismo.</p> <p>Se incluye la expresión “autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en materia de usuarios”, ya que, es la entidad instituida para adelantar los procesos jurisdiccionales y las investigaciones administrativas, con propósito de proteger y velar por los derechos de los consumidores. De otra parte, la destinación de los ingresos será distribuido para la SIC quien adelantará procesos jurisdiccionales y administrativos, y velará por el cumplimiento de las disposiciones del presente Estatuto, igualmente para las aerolíneas públicas que prestan servicios a lugares de difícil acceso.</p>
<p>TÍTULO VI OTRAS DISPOSICIONES</p> <p>Artículo 45. <i>Favorabilidad.</i> Habiendo estipulación más favorable que las consagradas en la presente norma para el consumidor de servicios aéreos conforme a lo previsto en la Ley 1480 de 2011, Código Civil y Código de Comercio, aplicará la más favorable.</p>	<p>TÍTULO VI OTRAS DISPOSICIONES</p> <p>Artículo 43 <i>Favorabilidad.</i> Habiendo estipulación más favorable que las consagradas en la presente norma para el consumidor de servicios aéreos conforme a lo previsto en la ley 1480 de 2011, Código Civil y Código de Comercio, aplicará la más favorable.</p> <p><u>Parágrafo. En los aspectos no contemplados en este Estatuto, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter</u></p>	<p>El artículo 45 del proyecto se convierte en el artículo 43 del mismo.</p> <p>Se adiciona parágrafo que estaba contemplado en el artículo 11.</p>

TEXTO RADICADO	TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE	EXPLICACIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN
	<p><u>sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código General del Proceso, en particular las del proceso verbal sumario.</u></p>	
	<p><u>Artículo 44. Modifíquese el artículo 68 de la Ley 336 de 1996, el cual quedará así: El Modo de Transporte Aéreo, además de ser un servicio público esencial, continuará rigiéndose por las normas del Estatuto del Consumidor de Servicios Aéreos, el Código de Comercio (Libro Quinto, Capítulo Preliminar y Segunda Parte, por el Manual de Reglamentos Aeronáuticos que dicte la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, y por los Tratados, Convenios, Acuerdos Prácticas Internacionales debidamente adoptados o aplicadas por Colombia.</u></p>	<p>Se adiciona este artículo para darle la validez a la presente ley, en los términos en que estaba descrito el artículo 68 de la Ley 336 de 1996.</p>
<p>Artículo 46. <i>Vigencia.</i> La presente ley rige a partir de su promulgación. Todas las aerolíneas y la Aeronáutica Civil 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>Artículo 45. Vigencia. La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el <i>Diario Oficial</i>. Todas las aerolíneas y <i>la Superintendencia de Industria y Comercio</i> 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>El artículo 46 del proyecto se convierte en el artículo 45 del mismo. Asimismo, se incluye la expresión “la Superintendencia de Industria y Comercio”, luego que, es la Entidad instituida para adelantar los procesos jurisdiccionales y las investigaciones administrativas, con propósito de proteger y velar por los derechos de los consumidores.</p>
<p>Artículo 47. <i>Derogatorias.</i> Se derogan todas las disposiciones que le sean contrarias a la presente ley, en especial aquellas consagradas en la Ley 336 de 1995 y Ley 105 de 1993.</p>	<p>Artículo 46. Derogatorias. Se derogan todas las disposiciones que le sean contrarias a la presente ley, en especial aquellas consagradas en la Ley 336 de 1996, el Decreto 260 de 2004 y <i>la</i> Ley 105 de 1993.</p>	<p>El artículo 47 del proyecto se convierte en el artículo 46 del mismo.</p>

VII. PROPOSICIÓN

Bajo las consideraciones expuestas, rendimos ponencia positiva al Proyecto de ley número 187 de 2018 Cámara, *por medio del cual se dicta el Estatuto del Consumidor de servicios aéreos a nivel nacional y se dictan otras disposiciones* y solicitamos a la honorable Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes, dar primer debate a la mencionada iniciativa con las modificaciones propuestas.

Cordialmente,


ADRIANA GÓMEZ MILLÁN
 Coordinadora Ponente
 Representante a la Cámara


EMETERIO JOSÉ MONTES DE CASTRO
 Ponente
 Representante a la Cámara


OSWALDO ARCOS BENAVIDES
 Ponente
 Representante a la Cámara

TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 187 DE 2018 CÁMARA

por medio de la cual se dicta el Estatuto del Consumidor de Servicios Aéreos a nivel nacional y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

TÍTULO I

CAPÍTULO ÚNICO

Aspectos Generales

Artículo 1°. *Objeto.* La presente ley tiene por objeto regular, proteger, promover, garantizar y velar por el ejercicio libre de los derechos de los consumidores de servicios aéreos a nivel nacional y de las obligaciones que surjan en las relaciones entre los usuarios y los prestadores de servicios aéreos, sin perjuicio de disposiciones que por

su naturaleza resulten aplicables y contengan medidas y medios que prevean mecanismos más adecuados para su protección.

Artículo 2°. *Ámbito de aplicación.* La presente ley rige en todo el territorio nacional y será aplicable a todas las compañías previamente autorizadas para la prestación del transporte público interno de pasajeros en la República de Colombia.

La normatividad aquí señalada resultará aplicable para cualquier tipo de vínculo contractual con el consumidor de servicios aéreos.

Artículo 3°. *Definiciones.* Además de los literales establecidos en el presente artículo, se tendrán como definiciones las establecidas en el Código de Comercio, la Ley 1480 de 2011, y Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).

- a) **Consumidor o usuario de servicios aéreos:** Toda persona que por sí misma o por interpuesta persona, perfeccione un contrato de transporte aéreo con una aerolínea de transporte aéreo comercial, en los términos del contrato de transporte regulado en el Código de comercio y demás normas vigentes aplicables;
- b) **Aerolínea de transporte de pasajeros:** Transportista aéreo debidamente autorizado por la entidad competente para trasladar, de un punto a otro, un consumidor de servicios aéreos, por avión y cuya actividad principal es la de transportar pasajeros. Se entenderá incluido en el concepto de Aerolínea de transporte de pasajeros el de prestador de servicios aéreos;
- c) **Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros:** Acuerdo mediante la cual la aerolínea de transporte de pasajeros, de una parte, se obliga con el consumidor de servicios aéreos a cambio de un precio, a conducirla de un lugar a otro por medio de aeronaves.

La obligación de la aerolínea es de resultado, no de medios y cualquier cláusula que prevea lo contrario se entenderá por no escrita y será ineficaz de pleno derecho;

- d) **Cláusulas abusivas:** En los términos del Estatuto del Consumidor, se entiende como tales aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.

Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción que se analiza;

- e) **Contrato de adhesión:** Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el proveedor, de manera que el consumidor no puede

modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas;

- f) **Ventas por métodos tradicionales o personales:** Son aquellas que celebra el consumidor o usuario en los establecimientos de comercio físicos;
- g) **Ventas a distancia:** Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el vendedor, utilizando medios, tales como correo, teléfono o vía comercio electrónico;
- h) **Comercio electrónico:** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1°, inciso b) de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios;
- i) **Promociones y ofertas:** Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.
La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción;
- j) **Información mínima:** Se deberá suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos, servicios, promociones y ofertas que ofrezcan. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano;
- k) **Publicidad:** Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo;
- l) **Publicidad engañosa:** Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión;
- m) **Transporte público interno de pasajeros:** Es aquel que se presta exclusivamente entre puntos situados en el territorio de la República de Colombia;
- n) **Causas Externas.** Sin perjuicio de las existentes en normas especiales, se entienden por ellas aquellas causas que resulten ajenas

a la aerolínea y que no son previsibles para la misma, como, por ejemplo: condiciones climáticas adversas, los vientos, desastres naturales, amenaza terrorista, entre otras;

- o) **Causas Internas.** Sin perjuicio de las existentes en leyes especiales, se entiende por ellas, aquellas causas que le resulten imputables a la aerolínea o que puedan haber previstas o controladas, como, por ejemplo: Reparación de aviones, falta de personal, huelgas, entre otras.

Artículo 4°. *Principios.* Para todos los efectos de la presente ley, los principios orientadores que rigen la relación contractual entre usuario de servicios aéreos y aerolíneas son los siguientes:

- a) **Difusión:** Es deber de las instituciones del estado, aerolíneas y terminales de transporte aéreo el publicitar los derechos y deberes de las partes que intervienen en la relación contractual de transporte aéreo en Colombia;
- b) **Interpretación Favorable:** Cualquier cláusula establecida en los contratos de adhesión, cuya redacción o finalidad no sea clara, se entenderá a favor del usuario de servicios aéreos;
- c) **Libertad de Elección:** Todos los consumidores de servicios aéreos tienen el derecho a escoger libremente a sus proveedores de servicios aéreos. Se prohíbe la negación de la prestación del servicio aéreo de transporte, salvo por situaciones y causas expresas en las normas vigentes;
- d) **Principio de Buena Fe:** Atiende a la confianza legítima y al rol que la aerolínea de transporte de pasajeros deposita, de un lado, a que la prestación del servicio y el vínculo contractual se desarrollarán en forma debida; del otro, el consumidor de servicios aéreos en que la información suministrada atienda a la realidad;
- e) **Protección especial a los niños, niñas y adolescentes:** Deberá otorgarse especial protección en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.

Artículo 5°. *Asociación:* Los usuarios de servicios aéreos podrán asociarse o crear ligas de consumidores, a través de los diferentes mecanismos previstos en la ley, con el fin de velar por el cumplimiento de la presente ley y las demás que la complementen, sustituyan o deroguen.

TÍTULO II.

CAPÍTULO ÚNICO

Derechos y Obligaciones

Artículo 6°. *Derechos de los usuarios o consumidores de servicios aéreos.* Serán derechos de los usuarios o consumidores de servicios aéreos los consagrados en la Ley 1480 de 2011, las que

la complementen o sustituyan y entre otros, los siguientes:

- a) **Derecho a un servicio de calidad:** Al considerarse el servicio de transporte aéreo como esencial y cuya obligación es de resultado, los consumidores de servicios aéreos tienen derecho a ser movilizados en condiciones adecuadas, dignas y seguras;
- b) **Derecho a la información:** En desarrollo del principio de información, los consumidores de servicios aéreos tienen el derecho, en todo momento, incluso antes de iniciar el vínculo contractual con la aerolínea, de conocer plenamente sus derechos y las condiciones del servicio;
- c) **Derecho a reclamar:** El consumidor o usuario de servicios aéreos podrá interponer quejas, reclamos, denuncias frente a cualquier actuación que considere vulnera sus derechos y es deber de las aerolíneas o de las autoridades el dar una respuesta oportuna, adecuada, eficaz, suficiente y de fondo y continuar con cualquier tipo de actuación que ello implique. Asimismo, el usuario tendrá acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado;
- d) **Derecho de retracto:** Los consumidores de servicios aéreos podrán retractarse y solicitar la devolución del valor del tiquete en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique a la aerolínea, dentro de los cinco (5) días siguientes al momento de la compra del tiquete.
La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de haber hecho efectivo el retracto;
- e) **Derecho de desistimiento:** Los consumidores de servicios aéreos podrán desistir del viaje y tendrán derecho al reembolso parcial del valor pagado del tiquete, menos la retención del porcentaje pactado que en ningún caso excederá el veinte por ciento (20%) de acuerdo con la tarifa en que haya sido adquirido el tiquete y se podrá realizar hasta 24 horas antes de la hora prevista del vuelo.
La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de haber hecho efectivo el desistimiento;
- f) **Derecho de trato digno:** Todo consumidor de servicios aéreos tiene derecho a que, en todo momento, incluso antes de iniciar el vínculo contractual con las aerolíneas, sea tratado de forma respetuosa y digna;

- g) **Derecho a la compensación:** En caso de ocurrencia de alguno de los eventos desarrollados en el presente estatuto, de los cuales se genere la obligación de compensar a los usuarios de servicios aéreos, estos tendrán siempre el derecho a que sean compensados en su integralidad y en los términos previstos en la presente ley;
- h) **Derecho a la indemnización integral:** En caso de que un consumidor de servicios aéreos se sienta vulnerado en sus derechos, tiene el derecho de reclamar la indemnización que considere justa, atendiendo a principios de eficacia, economía y razonabilidad, independiente de las compensaciones que le hayan sido entregadas;
- i) **Derecho a obtener una respuesta oportuna y de fondo:** Todo consumidor de servicios aéreos tiene el derecho a presentar peticiones respetuosas, en los términos de la presente ley y que la misma sea resuelta oportuna, clara, veraz, eficaz y suficiente. Igualmente tiene el derecho a interponer los recursos de reposición y de apelación en los casos en que proceda;
- j) **Vuelos adquiridos para ida y vuelta o con conexión.** Lo dispuesto en la presente ley deberá ser aplicado por cada trayecto en particular, es decir, en los casos en que el pasajero haya adquirido boletos de ida y vuelta o con conexión, podrá disponer de ellos para cada segmento en particular;
- k) **Favorabilidad al consumidor.** Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor, según los términos del artículo 4°, inciso 3° de la Ley 1480 de 2011;
- l) **Derecho a conocer el precio final del tiquete o tarifa:** Al consumidor se le deberá indicar en pesos colombianos el precio de final del tiquete, incluidos todos los impuestos y costos adicionales del mismo, discriminando los rubros que componen su costo. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado;
- m) **Derecho de solicitud de reserva.** La reserva puede ser solicitada por toda persona que por sí misma o por interpuesta persona pueda perfeccionar el contrato de transporte aéreo de pasajeros, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes o a través de otro intermediario autorizado.

Parágrafo 1°. Frente al derecho de retracto, este no aplicará en los casos en que los tiquetes se hayan comprado en un término inferior a ocho (8) días antes del vuelo.

Parágrafo 2°. Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada esta, al pasajero debe asignársele un código de reserva de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.

Parágrafo 3°. Efectuada la reserva para uno o más trayectos, esta deberá ser respetada por el prestador de servicios aéreos, sus agentes o intermediarios, en los términos y condiciones de la misma.

Artículo 7°. *Deberes de los usuarios de servicios aéreos.* Son deberes de los consumidores de servicios aéreos, los establecidos en la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables, incluyendo los siguientes:

- a) **Deber de información:** Es deber de los usuarios de servicios aéreos el informarse en debida forma frente a las condiciones y costos de los servicios adquiridos, además de ejercer en debida forma sus derechos.

En el mismo sentido, es deber de los usuarios informar a la aerolínea hasta dos (2) horas antes de la salida del vuelo que no realizará el vuelo de ida o vuelta o conexión, para que la misma no proceda con la cancelación de alguno de los trayectos;

- b) **Deber de cumplimiento:** Está en cabeza de los consumidores de servicios aéreos el acudir en forma debida y con la anticipación prevista para cada uno de los vuelos que hayan surgido a partir del vínculo contractual, salvo situaciones de fuerza mayor y caso fortuito, caso en el cual quedará exonerado de multas o valores adicionales.

Artículo 8°. *Deberes de las aerolíneas.* Sin perjuicio de las normas que reglamenten los deberes de las aerolíneas, serán también deberes los siguientes:

- a) Informar, en todo momento, a los usuarios de servicios aéreos, los derechos en cabeza de estos y los deberes a cargo de los prestadores de servicios aéreos, en la forma que la presente ley lo determine;
- b) Informar en todo momento el valor final a pagar por el tiquete o tarifa del servicio de transporte aéreo, discriminando la composición de dichos valores;
- c) Informar en los diferentes medios disponibles para realizar ventas a distancia o comercio electrónico o a través de mecanismos tecnológicos como aplicaciones, los términos completos de los contratos de transporte aéreo y los derechos de retracto y desistimiento que les asiste a los usuarios;
- d) Informar para las transacciones realizadas por métodos tradicionales o personales, los términos completos de los contratos de transporte aéreo y los derechos de retracto y desistimiento que les asiste a los usuarios,

los cuales serán incorporados en el tiquete. Dicho tiquete, deberá contener además de la información señalada en la ley, el texto en letra clara, de tamaño legible, en idioma castellano y en un color de tinta que haga contraste con el del papel;

- e) **Transporte aéreo para personas en condición de discapacidad.** Todas las aerolíneas deberán establecer mecanismos para garantizar el transporte de personas en condición de discapacidad en igualdad de condiciones a los demás pasajeros. Estos pasajeros tienen el derecho acceder al servicio de transporte aéreo, terminales aéreas, salas de espera, accesos de abordaje y demás con los instrumentos y mecanismos inherentes a su condición, sin que genere un costo adicional para ellos.

Todas las personas en condición de discapacidad tendrán garantizados descuentos permanentes y como mínimo del treinta por ciento (30%) de la tarifa regular en el valor de los pasajes aéreos, el cual será otorgado de acuerdo con la Resolución 583 de febrero 18 de 2018 expedida por el Ministerio de Salud.

Las personas en condición de discapacidad no pagarán a las aerolíneas ningún recargo económico por exceso de equipaje que sea necesario para su desplazamiento;

- f) **Deber de notificar demoras o cancelaciones.** Las aerolíneas deberán notificar a través de correo electrónico y mensaje de texto y/o llamada telefónica al pasajero los eventos en los cuales se presenten cancelaciones o retrasos mayores a treinta (30) minutos desde el momento en que se tenga conocimiento de dicha situación, indicando la hora y la fecha probable de salida y el cambio de la hora de presentación en el aeropuerto, cuando resulte aplicable;
- g) **Decisión informada:** Cuando se presenten incumplimientos por parte de la aerolínea de manera inmediata se deberá proporcionar, a cada uno de los pasajeros afectados, un impreso en el que de manera sencilla se detallarán los derechos como usuarios y las compensaciones a que haya lugar o a través de cualquier otro medio idóneo. Estos impresos deberán ser aprobados por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- h) Informar a través de los mecanismos disponibles para efectuar ventas a distancia o comercio electrónico o por métodos tradicionales, la oferta de los vuelos disponibles, precisando claramente si se tratan de vuelos directos y sin escala, de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de

código compartido entre aerolíneas; de igual modo, deberá indicar el tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del Aeropuerto de Salida, los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio, su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables en caso de existir, los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido, el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo, como también las indicadas anteriormente;

- i) **Anuncios sobre la seguridad.** Al pasajero se le suministrará antes y durante el vuelo la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos. Así mismo se le proporcionará una permanencia con máximas condiciones de seguridad durante el vuelo, de conformidad con los estándares y normas de aviación civil, aplicables al respecto. Las obligaciones del transportador en relación con la seguridad del pasajero se inician desde el momento en que este se dirige a la aeronave, abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, de conformidad con el artículo 1880 del Código de Comercio;
- j) **La fuerza vinculante de la publicidad.** Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.
Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados;
- k) **Los términos de las promociones y ofertas obligan.** Quien las realice tiene el deber de acatarlas en los mismos términos en las que fueron anunciadas. Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad.

Parágrafo 1°. Para las ventas a distancia o por comercio electrónico, dicha información deberá ser suministrada de manera legible, clara y precisa al usuario, habilitando en la página web de la aerolínea un link para tal fin o a través de cualquier medio tecnológico que corresponda.

Parágrafo 2°. Para el caso de las ventas por métodos tradicionales, dicha información deberá ser suministrada de manera escrita, legible, clara y precisa al pasajero una vez haya adquirido su tiquete aéreo físico, si este fuere el caso.

Artículo 9°. *Derechos de las aerolíneas.* Son derechos de las aerolíneas que podrán hacer exigibles frente a los usuarios aéreos, los siguientes:

- a) Exigir que la información suministrada por el usuario de servicios aéreos corresponda a la realidad y que pueda ser verificable;
- b) Solicitar a los usuarios de servicios aéreos la estancia de estos últimos en el aeropuerto de embarque en el término que estime conveniente para dar efectivamente cumplimiento a lo previsto en el trayecto;
- c) Reclamar a los usuarios de servicios aéreos el debido respeto por sus servidores, además que se abstengan de generar situaciones que conlleven a propiciar inseguridad o molestias dentro del vuelo.

TÍTULO III

REGULACIÓN DEL SERVICIO AÉREO

CAPÍTULO I

Tarifas

Artículo 10. *Tarifas.* Las tarifas de los servicios aéreos prestados por las aerolíneas debidamente autorizadas, deberán atender a principios de equidad y suficiencia.

Para todos los efectos de la presente ley se entiende por equidad y suficiencia:

Equidad: La tarifa deberá ser proporcional al tipo de servicio prestado y estará directamente relacionada con las características del trayecto o condiciones de la operación, y en razón de aspectos tales como la distancia y la topografía de los lugares de procedencia y destino.

Suficiencia: La tarifa deberá cubrir razonablemente los costos propios de la operación, como el combustible, el mantenimiento del equipo, los costos fijos, la utilidad y demás aspectos razonables.

Artículo 11. *Vigilancia de tarifas por servicios aéreos.* La Superintendencia de Industria y Comercio, deberá ejercer la vigilancia sobre los costos ofrecidos al público por dicho servicio y verificará la adecuación de los precios a los principios del artículo anterior.

En caso percatarse de prácticas abusivas en los precios dispuestos para la venta o de especulación acaparamiento o usura, adelantará el procedimiento sancionatorio dispuesto para ello.

Artículo 12. *Seguimiento a tarifas.* De manera periódica y aleatoria, la Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá un control permanente al valor de las tarifas y señalará si se ajustan o no a la oferta y la demanda del mercado.

Artículo 13. *Tarifas para niños de hasta doce (12) años.* Los niños mayores de dos (2) años y menores de doce (12) pagarán como máximo dos terceras partes (2/3) de la tarifa y tendrán derecho a ocupar asiento. Los niños menores de dos (2) años no pagarán tarifa.

CAPÍTULO II

Compensaciones

Artículo 14. *Derecho a la Compensación.* Todo usuario de servicios aéreos en los términos definidos por la presente ley, tendrá derecho a que la aerolínea lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación límite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante los Jueces de la República para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo agotamiento del requisito de reclamación directa o el acceso a la autoridad administrativa, esto es, la Superintendencia de Industria y Comercio para que actúe en los casos determinados por ley e imponga las sanciones administrativas a que haya lugar.

Artículo 15. *Compensaciones al pasajero por demoras.* Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al pasajero así:

- a) Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero, además de pagar o abonar en cuenta al pasajero el quince por ciento (15%) del valor del trayecto al momento de la demora;
- b) Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), se deberá proporcionar al pasajero alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, además de pagar o abonar en la cuenta del pasajero un cuarenta por ciento (40%) del valor del trayecto al momento de la demora;
- c) Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, se deberá pagar o abonar en la cuenta del pasajero un sesenta por ciento (60%) del valor del trayecto al momento de la demora. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de 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, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

CAPÍTULO III

Cancelaciones

Artículo 16. *Cancelación del vuelo por causa imputable a la aerolínea.* En caso de presentarse la cancelación del vuelo a un consumidor de servicios aéreos por causa interna de la compañía o previsible a esta, el pasajero tendrá el derecho a elegir su compensación entre las siguientes dos opciones:

- a) Ser reubicado en el siguiente vuelo con el mismo trayecto y reintegrarle el 100% del precio del trayecto incumplido o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje al momento de la compra;
- b) Reintegrarle el 200% del precio del ticket al momento de la compra, y la cancelación de los trayectos de ida y de regreso.

Parágrafo. En los eventos en que el vuelo sea cancelado por fuerza mayor o en general cualquier otra causa externa a la aerolínea, esta deberá reintegrar el valor total del ticket.

Artículo 17. *Imposibilidad de abordar el vuelo por sobreventa.* Sí con ocasión a la prestación del transporte público interno de pasajeros en la República de Colombia, por causa de sobreventa de tickets imputable a la aerolínea, el consumidor de servicios aéreos no puede abordar el vuelo será compensando así:

- a) Ubicándolo en el vuelo que tenga el mismo destino y cuya partida sea siguiente al que no pudo abordar;
- b) Reintegrándole el 200% del precio del ticket al momento de conocer la imposibilidad de abordar el vuelo o el pago de un (1) salario mínimo legal mensual vigente; entre los dos se escogerá el más alto y en ningún caso será inferior al valor del ticket previamente adquirido.

CAPÍTULO IV

Modificación al ticket aéreo

Artículo 18. *Corrección por error en la identificación del pasajero.* Desde el momento de la compra del ticket aéreo hasta dos (2) horas antes del vuelo, el usuario que se percate de que hubo error en la transcripción del nombre, o error aritmético respecto a la identificación, tiene derecho a solicitar su modificación ante la aerolínea o prestados del servicio aéreo sin que dicho cambio genere costo alguno.

Artículo 19. *Cesión del ticket.* Todo consumidor de servicios aéreos podrá ceder por una única vez el ticket que haya adquirido, siempre y cuando el cesionario cuente con las mismas condiciones requeridas al primer comprador y se

encuentre debidamente justificada si quiera con prueba sumaria la necesidad de la cesión.

Para tal efecto, la cesión podrá realizarse hasta cinco (5) horas antes del vuelo y el usuario o consumidor deberá asumir una penalidad de hasta el veinte por ciento (20%) adicional al precio de la compra.

Artículo 20. *Sanciones por incumplimiento.* En aquellos casos en donde se niegue el derecho para modificar o ceder el ticket por parte de las aerolíneas o intermediadores en la venta de tickets, se impondrán las mismas sanciones por conductas que se consideren graves.

CAPÍTULO V

Causas externas o internas

Artículo 21. *Ausencia de Responsabilidad por Causas Externas.* Conforme a la definición establecida en el artículo 3, en aquellos eventos en que se generen demoras o cancelaciones por causas externas a la aerolínea, estas no generarán investigaciones ni sanciones por parte de la autoridad competente.

Artículo 22. *Control, seguimiento y valoración.* La Superintendencia de Industria y Comercio será la encargada de llevar a cabo el control y seguimiento a las causas alegadas por las compañías de servicios aéreos comerciales, con el fin de dar inicio a las investigaciones a que haya lugar.

Consecuencia de dicha facultad, cuando una compañía presente fallas en el servicio en un porcentaje superior o igual al 80% en cada una de las licencias de operación otorgadas, procederá a correr traslado de lo actuado a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, o quien haga sus veces, para iniciar el procedimiento respectivo para la cancelación de la misma.

CAPÍTULO VII

Equipaje

Artículo 23. *Equipaje.* Se entiende por equipaje todos los artículos de propiedad de los usuarios de servicios aéreos o tripulantes que lleve la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje, salvo estipulación en contrario pactada entre las partes del contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros.

La cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 kilogramos en clase económica y a 30 kilogramos en clase ejecutiva. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos. El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.

El equipaje sobredimensionado no generará costos adicionales para el usuario, siempre que no se excede el peso máximo permitido por la aerolínea.

Artículo 24. *Obligación de resultado en la movilización del equipaje.* 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, junto con la debida inspección por parte de la aerolínea encargada y estará bajo la responsabilidad de esta última.

Se entenderá que la responsabilidad recae en la aerolínea y esta deberá responder por los 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.

Para tal efecto, el transportador deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino.

Parágrafo 1°. En caso de pérdida de elementos en el equipaje del consumidor de servicios aéreos, nace en cabeza de este el derecho a reclamar las indemnizaciones a que haya lugar.

Parágrafo 2°. Las aerolíneas tendrán la obligación de informar a los consumidores sobre las condiciones del transporte del equipaje, 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 se expida el tiquete aéreo físico, si este fuere el caso.

Artículo 25. *Compensación por demoras en la entrega del equipaje.* En caso de demoras en la entrega del equipaje, los operadores aéreos deberán compensar al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará 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 por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.

Artículo 26. *Compensación por destrucciones o extravío de equipaje.* En casos de destrucción o extravío del equipaje se deberá compensar al usuario, además de lo previsto en el artículo anterior, con dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, los cuales deberán ser pagados en efectivo o abonados en cuenta en un término no mayor veinticuatro (24) horas posteriores al arribo del vuelo.

CAPÍTULO VIII

Transporte de mascotas

Artículo 27. Las aerolíneas deberán prever mecanismos para el transporte de mascotas cuando las condiciones físicas y de salubridad de estas lo

permitan, sin que ello genere un valor adicional para el consumidor de servicios aéreos.

Además de ello, siempre y cuando haya necesidad debidamente demostrada de que la mascota viaje en la cabina y no se ponga en riesgo la seguridad del vuelo, esta deberá ser permitida.

Parágrafo. Para efectos de lo consagrado en este artículo, el usuario o consumidor deberá informar hasta veinticuatro (24) horas antes de la hora del vuelo que viaja con su mascota y los detalles que la aerolínea solicite.

CAPÍTULO IX

Vigencia del tiquete

Artículo 28. *Vigencia.* El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el prestador de servicios aéreos la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió. Una vez expirado el término anterior, si el usuario decide viajar, la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente.

Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las deducciones a que haya lugar. Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para este.

TÍTULO III

MECANISMOS DE PROTECCIÓN

CAPÍTULO I

Atención al consumidor de servicios aéreos

Artículo 29. *Mecanismo de atención al usuario de servicios aéreos.* Todas las aerolíneas e intermediarios en ventas de tiquetes aéreos, deberán habilitar mecanismos tecnológicos en sus respectivas páginas web y canales de atención telefónico o cualquier otro tipo de canal previsto para dichos efectos, bajo estándares de calidad, con el fin de atender cualquier tipo de queja, petición de información, reclamo o sugerencia, cancelaciones o petición de devolución de dinero e indemnización por incumplimiento.

Dicha petición deberá ser atendida de la forma más oportuna por el operador, de manera clara, veraz y eficaz, siempre y cuando dicha información pueda ser constatada en tiempo real por el operador.

En caso de no contar con la información requerida de manera inmediata, se procederá a informar al usuario el tiempo que demora su respuesta la cual, en ningún caso, podrá ser superior a diez (10) días calendario.

Parágrafo. Para tal efecto, las aerolíneas e intermediarios deberán contar con mecanismos que les permitan dejar constancia de la fecha y

hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

Artículo 30. *Atención presencial.* Las aerolíneas deberán informar claramente la dirección en la cual los ciudadanos podrán acudir a interponer las peticiones, quejas y reclamos de manera presencial y se aplicará el mismo término del artículo anterior.

Parágrafo. En caso de que la solicitud no sea resuelta en el término dispuesto para ello, se entenderá que la misma fue favorable en todo a los intereses del peticionario.

Artículo 31. *Recurso de reposición.* Contra la respuesta entregada por parte de las aerolíneas o intermediarios en la comercialización de tiquetes aéreos, en cualquier forma, sea verbal o escrita, procederá recurso de reposición ante la misma aerolínea o intermediador, que deberá ser instaurado en el término de los tres (3) días siguiente a la notificación de la respuesta o se podrá instaurar de manera inmediata si es vía telefónica.

Dicho recurso deberá ser resuelto y notificado por el medio que el peticionario autorice, en el término de quince (15) días hábiles.

Artículo 32. *Recurso de Apelación.* No estando de acuerdo con la respuesta dada y habiendo agotado el recurso de reposición, el peticionario podrá interponer recurso de Apelación directamente ante quien haya dado la respuesta y este tendrá la obligación de remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio o quien haga sus veces, al día siguiente de recibido el recurso, quien definirá de fondo la situación.

Dicho recurso se deberá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del escrito que decide el recurso de reposición y se resolverá y notificará por el medio que el peticionario autorice, en el término de quince (15) días hábiles.

Artículo 33. *Personal de Atención al Usuario de Servicios Aéreos.* Todo terminal aéreo deberá tener un espacio destinado a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios en que la terminal se encuentre 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.

De igual forma, podrá recepcionar las quejas contra operadores de servicios aéreos o aerolíneas e intermediadores de venta de etiquetas aéreas, con el fin de que la misma sea dirigida en debida forma.

Recibida la queja, petición o reclamación directa, deberá remitirla a través de los canales de que trata el artículo 9º de la presente ley y surtirá todo el trámite respectivo.

El personal al que hace referencia el presente artículo, deberá ser parte de la Superintendencia de Industria y Comercio y deberá estar debidamente capacitado en atención al ciudadano y derechos del consumidor de servicios aéreos.

Artículo 34. *Sanción.* El no dar contestación a las peticiones en los términos consagrados en la presente se considerará una conducta sancionable en los términos de la presente ley y será sancionable con multa.

Artículo 35. *Información en tiempo real.* Todos los terminales aeroportuarios deberán contar con mecanismos de información en tiempo real respecto a las demoras o cancelaciones de vuelos, informando su causa, hora probable de salida o próximo vuelo en casos de cancelación.

CAPÍTULO II

Cláusulas abusivas.

Artículo 36. *Prohibición de inclusión de cláusulas abusivas en contrato de adhesión de servicios aéreos.* Se prohíbe la inclusión de cláusulas abusivas o cualquier estipulación que limite, restrinja o lleve a renunciar los derechos de los usuarios de los servicios aéreos al momento del perfeccionamiento del contrato de transporte aéreo.

Artículo 37. *Ineficacia del pleno derecho.* Habiéndose incorporado cláusulas abusivas o restrictivas de los derechos de los usuarios de los servicios aéreos, estas son ineficaces de pleno derecho.

Artículo 38. *Prohibición de prácticas abusivas.* Se prohíben las prácticas abusivas por parte de las aerolíneas e intermediadores de compraventa de tiquetes aéreos que limiten, vulneren o restrinjan el normal ejercicio de los derechos consagrados en el presente estatuto y demás normas que lo complementen.

TÍTULO V

RÉGIMEN SANCIONATORIO Y OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Artículo 39. La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad administrativa encargada de ejercer la debida inspección, vigilancia y control y velará por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor de servicios aéreos.

Consecuencia de dicha atribución, actuará de oficio o a petición de parte, para dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes.

Para tal efecto, ejercerá las mismas facultades administrativas de inspección, vigilancia y control previstas en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2.011 –Estatuto del Consumidor–.

Artículo 40. *Sanciones.* La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa

investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, así:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días.
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado.
4. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.

Parágrafo 1°. Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. El daño causado a los consumidores.
2. La persistencia en la conducta infractora.
3. La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.
4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.
5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.
6. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción.
7. La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos.
8. El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.

Parágrafo 2°. Dentro de las actuaciones administrativas serán admisibles las mismas causales generales de exoneración de responsabilidad.

Artículo 41. Adiciónese el parágrafo 2° y parágrafo 3° al artículo 55 de la Ley 105 de 1993, el cual quedará así:

Parágrafo 2°. En ningún caso el haber efectuado la compensación de que trata el Estatuto del Consumidor de Servicios aéreos, 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 del transportador.

Parágrafo 3°. La Superintendencia de Industria y Comercio, podrá exigir planes de mejoramiento administrativo y ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.

Artículo 42. *Destinación de los ingresos por sanciones impuestas.* De conformidad con la facultad sancionatoria otorgada a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en materia de usuarios, los ingresos que devengan de la misma y los rendimientos de las mismas, se distribuirán así:

El 50% constituyen ingresos y patrimonio de la Superintendencia de Industria y Comercio para atender el contenido de la presente ley, así como también, para financiar mecanismos de atención al consumidor de servicios aéreos.

El otro 50% de dichos ingresos será destinado a la financiación de aerolíneas públicas o con participación del Estado que prestan servicios a lugares de difícil acceso y poca demanda.

TÍTULO VI

OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 43. *Favorabilidad.* Habiendo estipulación más favorable que las consagradas en la presente norma para el consumidor de servicios aéreos conforme a lo previsto en la Ley 1480 de 2011, Código Civil y Código de Comercio, aplicará la más favorable.

Parágrafo. En los aspectos no contemplados en este Estatuto, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código General del Proceso, en particular las del proceso verbal sumario.

Artículo 44. Modifíquese el artículo 68 de la Ley 336 de 1996, el cual quedará así:

El Modo de Transporte Aéreo, además de ser un servicio público esencial, continuará rigiéndose

por las normas del Estatuto del Consumidor de Servicios Aéreos, el Código de Comercio (Libro Quinto, Capítulo Preliminar y Segunda Parte, por el Manual de Reglamentos Aeronáuticos que dicte la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, y por los Tratados, Convenios, Acuerdos Prácticas Internacionales debidamente adoptados o aplicadas por Colombia.

Artículo 45. Vigencia. La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. Todas las aerolíneas y la Superintendencia de Industria y Comercio 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.

Artículo 46. Derogatorias. Se derogan todas las disposiciones que le sean contrarias a la presente ley, en especial aquellas consagradas en la Ley 336 de 1996, el Decreto 260 de 2004 y la Ley 105 de 1993.

Cordialmente,

H.R. ADRIANA GÓMEZ MILLÁN
Coordinadora Ponente

H.R. EMETERIO JOSÉ MONTES DE CASTRO
Ponente

H.R. OSWALDO ARCOS BENAVIDES
Ponente

**CÁMARA DE REPRESENTANTES
COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL
PERMANENTE
SUSTANCIACIÓN
INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER
DEBATE**

Bogotá, D. C., 14 de noviembre de 2018

En la fecha fue recibido el informe de ponencia para primer debate, al Proyecto de ley número 187 de 2018 Cámara, por medio del cual se dicta el

Estatuto del Consumidor de Servicios Aéreos a nivel nacional y se dictan otras disposiciones.

Dicha ponencia fue firmada por los honorables Representantes Adriana Gómez Millán (Coordinadora Ponente), Emeterio José Montes de Castro, Oswaldo Arcos Benavides.

Mediante Nota Interna número C.S.C.P. 3.6 - 219 / del 14 de noviembre de 2018, se solicita la publicación en la Gaceta del Congreso de la República.


DIANA MARCELA MORALES ROJAS
Secretaria General

CONTENIDO

Gaceta número 1007 - Martes, 20 de noviembre de 2018

CÁMARA DE REPRESENTANTES

PONENCIAS

Págs.

Informe de ponencia para primer debate y texto propuesto al Proyecto de ley número 085 de 2018 Cámara, por medio de la cual se establece el no cobro de la planilla de viaje ocasional regulada por el artículo 23 del Decreto número 172 de 2001; acumulado con el Proyecto de ley número 117 de 2018 Cámara, mediante el cual se establece el servicio de taxi colectivo y se elimina el cobro de planilla de viaje ocasional para recorridos dentro del departamento.	1
Informe de ponencia para primer debate y texto propuesto al Proyecto de ley número 114 de 2018 Cámara, por medio de la cual se adiciona la Ley 336 de 1996 y se dictan disposiciones para la regulación del incremento tarifario de los sistemas de transporte masivo.....	6
Informe de ponencia para primer debate y texto propuesto al Proyecto de ley número 187 de 2018 Cámara, por medio del cual se dicta el Estatuto del Consumidor de Servicios Aéreos a nivel nacional y se dictan otras disposiciones.....	9