

## PROPOSICIÓN MODIFICATIVA

**Modifíquese el artículo 12 del proyecto de ley** el proyecto de ley **194-2019 C** por la cual se dictan normas tendientes al fortalecimiento de la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público y se dictan otras disposiciones, el cual quedará así:

**Artículo 12º. Derecho de retracto.** En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del ticket en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia. ~~En ningún caso, generará retención a favor del transportador.~~

El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:

- a) El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la operación de compra.
- b) El retracto solo procede cuando la fecha programada del vuelo es ocho (8) días o más después de la fecha de compra para vuelos nacionales, o quince (15) días o más para vuelos internacionales.
- b) La aerolínea o agente de viajes que vendió el ticket deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.
- c) La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60. 000.00). En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. Esta suma será ajustada al primero de febrero de cada año de acuerdo con el

aumento en el Índice de Precios al Consumidor del año inmediatamente anterior.

Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar al pasajero, y dará cuenta de este hecho en el reporte de ventas a la aerolínea, para el descuento o compensación a que haya lugar, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

**Parágrafo 1º.** El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

**Parágrafo 2º.** El vendedor deberá informar al consumidor en forma previa a la adquisición del servicio, el derecho de retracto y las condiciones para ejercerlo.

**Justificación:** sin duda alguna esta clase de derechos son de suma importancia, sin embargo, se deben tener en cuenta algunos factores como actualmente están estipulados en la Resolución 1375 de 2015 y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC). Es ecuaníme reconocer que las empresas aéreas tienen unos costos administrativos y operativos cuando un pasajero hace uso de su derecho, por tal motivo. respetuosamente sugerimos dejar el presente derecho como está establecido en el RAC 3, con el fin de no gravar a las aerolíneas con cargas económicas adicionales.

Asimismo, sería discriminatorio con el transporte aéreo negar el derecho a retener los costos de la devolución (mínimo la Tarifa Administrativa que cubre costos de la venta y que no es reembolsable por regulación aeronáutica), pues el Estatuto del Consumidor de forma general lo permite a otras industrias:

*“El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.”*

Inclusive, en el transporte aéreo el consumidor no devuelve en las mismas condiciones el servicio, porque en muchas rutas el tiempo remanente para volver a vender el cupo puede ser insuficiente, por el carácter perecedero de las sillas de un vuelo. El propio Estatuto del Consumidor dice en el numeral 6 del artículo 47 que el retracto no aplica en los contratos de bienes perecederos.

Adicionalmente, el literal b) tal como está redactado contradice al a) y puede abrir una nueva ventana de retracto que causaría confusión, pues dice que solo puede ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a 8 días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del servicio



**GABRIEL JAIME VALLEJO CHUJFI**  
Representante a la Cámara por Risaralda  
Partido Centro Democrático