

**1061.13145 - 2013042826**

Bogotá D. C. 25 de septiembre de 2013

Doctor**FERNEL ENRIQUE DIAZ QUINTERO****Secretario Comisión Sexta****Cámara de Representantes****Email: comision.sexta@camara.gov.co****Edificio Nuevo del Congreso****Carrera 7 Número 8 - 68, Piso 5****Ciudad**

Asunto: Proyecto de Ley 071 - 13C "Por medio de la cual se reglamenta el servicio para los usuarios del transporte aéreo interno e internacional y se dictan otras disposiciones"

Respetado Señor Secretario:

En atención al asunto citado en la referencia, con la presente me permito allegar en cinco (5) folios el análisis punto a punto del proyecto de ley citado en el asunto.

En primer lugar se expresa, tanto en el Epígrafe como en el Artículo Primero, que el proyecto tiene como propósito el de regular el transporte aéreo nacional e internacional; sin embargo, esta Unidad advierte que el transporte aéreo internacional se encuentra regulado conforme al "Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional", hecho en Montreal el día 28 de mayo de 1999, siendo aprobado por el legislativo mediante Ley 701 de 2001 y como tal, recibió respaldo constitucional favorable conforme a la Sentencia C-533/02, magistrada Ponente Dra. Clara Ines Vargas. En consecuencia, el objeto del proyecto contraviene directamente una norma supranacional que el Estado Colombiano, libre y soberanamente se comprometió a observar.

En el mismo sentido, la Decisión 619 de la CAN, norma también supranacional que igualmente compromete a nuestro país, en términos similares a los previstos en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) para el transporte interno, regula la calidad del servicio de transporte aéreo que se desarrolla entre los países que integran la Comunidad Andina; y el proyecto de Ley tampoco se compadece con lo allí acordado.

En segundo lugar y como se concluye del análisis hecho, en los (RAC) ya existe un amplio bloque normativo que, en concordancia con las disposiciones contenidas en el Código de Comercio para el transporte comercial, regula de manera suficiente e integral, el servicio transporte aéreo interno, incluyendo, además de lo previsto en el proyecto de Ley que nos ocupa, otros aspectos referidos a la protección del consumidor, los cuales han permitido una mejora constante en la calidad del servicio –

Clave: GDIR-3.0-12-08

Versión: 01

Fecha: 20/09/2011

Página: 1 de 2

337
García
Alcázar
8:41
17-10-13



de transporte aéreo que se presta en Colombia, motivo por el cual no creemos que sea necesario ni connivente elevar a rango de Ley esas previsiones contenidas en los RAC, entre otras razones, porque el proyecto de Ley solo contiene algunas de las previsiones que están desarrollados en los RAC y porque al dar a esa normas el rango superior de una Ley, se perdería la flexibilidad necesaria e inmediatez, requerida para ir adoptándolas y enmendándolas a la par con la evolución constante de la aviación civil.

Igualmente, trasladar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) la competencia para vigilar el cumplimiento paquetes "promocionales y todo incluido", no solo desconoce las sentencias la Sentencia C-277-11 y T-987-12 de la Corte Constitucional, corporación que por razones de unidad de material y especialidad, definió que es la UAEAC, como autoridad aeronáutica de la república de Colombia, la entidad competente para conocer y resolver estos asuntos aeronáuticos; también, se debilita innecesariamente a la Unidad como autoridad aeronáutica de la república de Colombia al tiempo que se desprotege al pasajero, quien ya no tendrá la posibilidad de ser asistido por la autoridad aeronáutica en el momento en que tiene una dificultad de acceso al servicio.

Por último, cabe recordar que una iniciativa legislativa con el mismo texto fue radicada en el presente año ante la honorable Cámara de Representantes, corporación que la numeró como 287C y que luego del análisis del caso, procedió con su archivo; motivo por el cual, esta Unidad Administrativa solicita que a este proyecto se dé el mismo tratamiento dado al proyecto 287C, pues además de lo expresado en párrafos anteriores, aún subsisten las causas que dieron lugar a esa decisión y son aplicables para este proyecto.

Respetosamente,



SANTIAGO CASTRO GOMEZ
Director General

Anexo: Lo enunciado en cinco (5) folios
Copias a: Dra. Alejandra Aristizabal - Asesora Dirección General

Aprobó: Dra. Monica Beatriz Pinto Rondón - Jefe oficina de Transporte Aéreo (E) 
Dr. Andres Felipe Roja - Asesor Dirección General

Proyectó: Gustavo Moreno Cubillos
Revisó: Edgar Benjamin Rivera Florez - Jefe Grupo de Normas Aeronáuticas
Ruta electrónica: \\bog7\ADI\Externo\2013042826

PROYECTO DE LEY 071 DE 2013 - CAMARA

Por medio de la cual se reglamenta el servicio para los usuarios del transporte aéreo interno e internacional y se dictan otras disposiciones

PROYECTO DE LEY 287	COMENTARIO DE LA UAEAC	Propuesta de la UAEAC
Artículo 1°. Objeto. La presente ley busca reglamentar el servicio transporte aéreo interno e internacional.	Actualmente hace su curso en Cámara un Proyecto de ley denominado "Por el cual se expide el Código aeronáutico", iniciativa legislativa que dispone de un Capítulo completo sobre derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público de transporte aéreo, normas que tiene el mismo objetivo que el previsto en el presente proyecto. Vista la identidad de materia de los proyectos, la necesidad de unificar en un solo cuerpo las normas aplicables a la aviación civil y el transporte aéreo, y la inconveniencia de cursar dos proyectos de ley en la misma legislatura sobre el mismo tema, la Unidad recomienda integrar el presente proyecto al Proyecto ya citado. Adicionalmente, este artículo menciona que busca reglamentar "el servicio de transporte aéreo" cuando en realidad, tan solo se refiere a algunos pocos de sus aspectos.	Eliminar este artículo
Artículo 2°. Información sobre cambios, demoras o cancelación en los vuelos. La aerolínea deberá informar al pasajero sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos a más tardar con cuatro (4) horas de antelación al vuelo, por el medio de comunicación más rápido posible (celular, teléfono, fax, correo electrónico), so pena de incurrir en sanción por el incumplimiento. Parágrafo. Cuando la aerolínea incumpla con el vuelo pactado de manera total o parcial, deberá a elección del viajero, prestar otros servicios de la misma calidad o reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido. Ante la imposibilidad de prestar el servicio de la misma calidad, el prestador deberá contratar a sus expensas con un tercero, la prestación del mismo.	Una previsión sobre este particular y en términos similares ya está contenida en los numeral 3.10.2.7. y 3.10.2.13 de los RAC y es aplicable. Con todo, no puede exigirse al transportador aéreo que informe con 4 horas de antelación la cancelación de un vuelo ya que esta puede obedecer a un suceso súbito e imprevisto, como el daño que pueda ocurrir a una aeronave minutos antes de la salida de un vuelo obligando su cancelación por razones de seguridad. No obstante, lo previsto en este artículo, este tema ya está incluido en los arts. 195(8) y 202 del Proyecto de código aeronáutico que actualmente hace su curso en Cámara de representantes pero considerando, no cancelaciones de vuelos sino cambios en el itinerario o en la reserva. El parágrafo se refiere a los efectos del incumplimiento total o parcial de vuelo, asuntos regulados con mejor tino en los arts. 195(3) y siguientes del Proyecto de código aeronáutico.	Llevar el texto este artículo al proyecto de Código aeronáutico para ser analizado en su conjunto con los derechos del usuario
Artículo 3°. Adiciónese el artículo 1882 del Decreto número 410 de 1971 (Código de Comercio) con el siguiente inciso. Demoras o Cancelación del vuelo por causas de fuerza mayor o caso fortuito. Cuando los vuelos no puedan iniciarse en las	Una norma que regula este tema ya está contenida en los numeral 3.10.2.14.5 de los RAC, con todo en este art del proyecto se mezclan situaciones de orden técnico que en algunos casos puede constituir imprevisiones del operador con situaciones	Llevar el texto este artículo al proyecto de Código aeronáutico para ser analizado en su conjunto con los derechos del usuario; no obstante, puede ser conveniente agregar en el referido Código el siguiente texto:

condiciones estipuladas o se retrasen por causas técnicas o por razones meteorológicas o atmosféricas, una vez superada la causa del retraso; los vuelos se reiniciarán respetando estrictamente el orden de horario e itinerarios de los mismos.	atmosféricas que son de fuerza mayor y que eximen de responsabilidad al transportador. Igualmente, no siempre los vuelos pueden efectuarse en el mismo orden, cuando se reinician las operaciones luego de un evento como un cierre de aeropuerto. En efecto puede suceder P. Ej.: que cuando se reinician en horas de la noche, las operaciones que estaban suspendidas desde horas de la tarde, los aeropuertos donde iban algunos vuelos puedan estar cerrados por no tener operación nocturna. Esos vuelos no podrán hacerse en el mismo orden sino que deberán aplazarse para el día siguiente. La norma debería decir que “en lo posible”	Artículo 3°. Adiciónese el artículo 1882 del Decreto número 410 de 1971 (Código de Comercio) con el siguiente inciso. Demoras o Cancelación del vuelo por causas de fuerza mayor o caso fortuito. Cuando los vuelos no puedan iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrasen por causas técnicas o por razones meteorológicas o atmosféricas, una vez superada la causa del retraso; los vuelos se reiniciarán, en lo posible, respetando estrictamente el orden de horario e itinerarios de los mismos.
Artículo 4°. Compensaciones al usuario o pasajero. Cuando los vuelos se encuentren, en los casos de cancelaciones, interrupciones, demoras, desvíos o cualquier otro evento que sea imputable a la aerolínea, el transportador deberá informar al pasajero, el transportador compensará al pasajero conforme a lo siguiente: 1. Demoras. Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la Aeronáutica Civil, se observará lo siguiente: 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 cinco (5) minutos; o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero; b) Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora); c) Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el numeral 4 del presente artículo. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10:00 p. m. (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje y gastos de traslado de ida y regreso al aeropuerto. 2. Cancelación. En los casos que la aerolínea	Previsiones sobre compensación y en términos similares ya están consignadas los numeral 3.10.2.13.2 de los RAC y son aplicables. En el caso del literal a únicamente se está alargando la llamada de 3 a 5 minutos y para los demás literales los términos son iguales a los establecidos en los RAC. Igualmente, este tema está regulado en el arts. 204(4) y 231 del Proyecto de código aeronáutico; con todo, es admisible la disminución de los tiempos aquí previstos y por lo tanto puede modificarse el Proyecto de código aeronáutico con los tiempos aquí propuestos.	Llevar el texto este artículo al proyecto de Código aeronáutico para ser analizado en su conjunto con los derechos del usuario

decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, se le sufragarán los gastos de hospedaje y transporte de ida y regreso al aeropuerto. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en el numeral 1 según corresponda. 3. Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. De no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin penalización alguna. 4. Sanción por incumplimiento o compensación adicional. La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma equivalente mínimo al 25% del valor del trayecto, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el pasajero, además de lo consagrado en el artículo 3° de la presente ley, en los siguientes casos: - Demora superior a cinco (5) horas, por causas imputables a la aerolínea. - Cuando no se dé cumplimiento expreso a lo consagrado en el artículo 2° de la presente ley.		
Artículo 5°. Sobreventa de tiquetes aéreos. Prohibase totalmente la sobreventa de tiquetes aéreos, en consecuencia la aerolínea solo podrá disponer para la venta hasta el 100% de la capacidad del vuelo.	Previsiones en materia de sobreventa en términos similares ya están consignadas los numeral 3.10.2.13.2 de los RAC y son aplicables. Adicionalmente, la sobreventa es una figura comercial legalmente aceptada por el legislador conforme con el art. 64 de la Ley 300 de 1996 y se pretende prohibirla para el transporte aéreo sin tener en cuenta que el transporte aéreo está vinculado de forma directa con el turismo, con lo cual se advierte un retroceso para la industria turística. De otra parte, dicha figura se encuentra regulada en el art. 202 del Proyecto código aeronáutico.	Llevar el texto este articulo al proyecto de Código aeronáutico para ser analizado en su conjunto con los derechos del usuario

	Lo que se propone es establecer un porcentaje de sobreventas que sea aplicable en bajas temporadas y limitar esa práctica en temporadas altas donde la demanda sobrepasa la capacidad transportadora.	
Artículo 6°. Cumplimiento de promociones. La Superintendencia de Industria y Comercio vigilará el estricto cumplimiento de las promociones que publiciten las diferentes aerolíneas, tales como los planes de viajero frecuente y demás promociones ofrecidas al pasajero. Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras y sus tarifas aéreas debidamente registradas. En caso de anunciarse públicamente sus condiciones, deberá cumplirse a cabalidad con lo anunciado. Parágrafo. Paquetes todo incluido. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), cuando se ofrezcan paquetes todo incluido, el transportador y/o agente de viajes deberá informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto por escrito con en letra clara y legible. A los efectos de esta norma se entiende por paquetes todo incluido, el producto ofrecido por una aerolínea o agencia de viajes incluyendo además de los tiquetes para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto hotel aeropuerto y tours, ente otros.	Previsiones sobre paquetes promocionales y "todo incluido" en términos similares ya están consignadas en los numerales 3.10.1.4., 3.10.1.11., 3.10.1.12. y 3.10.2.13.2.(f) de los RAC y son aplicables siendo una competencia de la UAEAC. Ahora, trasladar a la SIC la competencia para vigilar el cumplimiento paquetes promocionales y "todo incluido", desconoce las sentencias la Sentencia C-277-11 y T-987-12 de la Corte Constitucional, corporación que por razones de unidad de material y especialidad, definió que es la UAEAC, como autoridad aeronáutica de la república de Colombia, la entidad competente para conocer y resolver estos asuntos aeronáuticos. De la misma manera, la UAEAC está presente en los aeropuertos y puede intervenir de forma directa e inmediata ante la aerolínea para hacer que se solucione en el acto la dificultad que se presenta al turista, actuación que minimiza las afectaciones que este puede llegar a sufrir, mientras que tal oportunidad no existe con la SIC, pues mientras dicha institución adelanta el proceso, no existe quien interceda por el pasajero, agravando con ello su situación del turista.	Llevar el texto este artículo al proyecto de Código aeronáutico para ser analizado en su conjunto con los derechos del usuario
Artículo 7°. Responsabilidad sobre el equipaje. Cuando el equipaje de un pasajero, no llegue, o siga en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, la aerolínea deberá pagar penalidad a favor del pasajero por el veinte por ciento (20%) del costo total del tiquete, así mismo como el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto, serán asumidos por el transportador. En tales casos, la aerolínea también sufragará al pasajero los gastos por elementos de aseo. La aerolínea será responsable por el debido cuidado del equipaje de cada pasajero, desde el momento del aforo o ingreso al avión.	Lo previsto en este art. está contenido en los artículos 1884 y siguientes del Código de Comercio y en los art. 184 y siguientes del Proyecto de código aeronáutico, normas que buscan regular la responsabilidad del transportador por pérdida, avería, extravío o demora del equipaje; con todo, el monto de la indemnización está definida desde el Convenio de Varsovia de 1929 -hoy Montreal de 1999- teniendo en cuenta el peso del equipaje y la unidad monetaria de reparación (DEG) de manera que cambiar estos principios además de desconocer el Convenio, conlleva dificultades innecesarias para el transporte aéreo internacional, por lo tanto la recomendación de la Unidad es que se elimine.	Eliminar este artículo por contravenir normas supranacionales sobre responsabilidad del transportista aéreo.
Artículo 8°. Sistema de Atención al Usuario. Todas las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público	Conforme con los numerales 3.10.2.19. y 3.10.4. de los RAC ya existen oficinas y sistemas de atención al usuario tanto en la	Eliminar este artículo

regular de pasajeros que operen en Colombia, deberán disponer en cada aeropuerto donde operen, de un Sistema de Atención al Usuario a través del cual deberán recibir y atender, de manera inmediata y personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias, y en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible. Así mismo, deberá garantizar atención a familiares de víctimas de accidentes que llegaren a presentarse en la aerolínea donde se transporte al pasajero.	UAEC como en las aerolíneas y los mismos han resultado de gran utilidad para solucionar en el momento las dificultades que pueden presentarse al turista.	
Artículo 9°. Prohibase a las aerolíneas el uso de La lista de viajeros no conformes.	Las listas de pasajeros no conformes no son recursos aceptados por la UAEAC, ni previstos en los RAC por constituir una barrera de acceso al servicio de transporte aéreo y como tal son cuestionadas por la UAEAC; con todo, las listas de viajeros no conformes fueron eliminadas conforme con la Sent. T-987 del 2012 y la UAEAC ya tomó medidas sobre ese particular por lo tanto ya no es necesaria una norma en tal sentido.	Eliminar pues lo que se pretende regular ya está superado con la sentencia de la Corte Constitucional
Artículo 10. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.		