

Bogotá D.C., 11 de agosto de 2015

Doctor

ALFREDO DELUQUE ZULETA

Presidente

Honorable Cámara de Representantes

Ciudad



hora 3:43 PM
Diego González

REFERENCIA: Informe de la Subcomisión designada para el estudio del Proyecto de Ley No. 037 de 2014 Cámara "Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011, con el fin de proteger al consumidor del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros."

Respetado Presidente:

Dando cumplimiento a la función delegada por la Mesa Directiva de la Honorable Cámara de Representantes, nos permitimos rendir informe de acuerdo a lo previsto en el artículo 66 de la Ley 5ª de 1992, del Proyecto de Ley No. 037 de 2014 Cámara "Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011, con el fin de proteger al consumidor del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros.", en los siguientes términos:

Como perspectiva general, el Proyecto de Ley tiene como objetivo ofrecer unas herramientas de protección para que los consumidores del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros tengan algunas libertades al momento de adquirir el servicio, que por cierto es importante aclarar que es un servicio esencial. En particular, el propósito es regular el tema de las penalidades al momento de postergar o retractarse del servicio.

Teniendo como base el texto propuesto para Segundo Debate del Proyecto de Ley 037 de 2014 Cámara "Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011, con el fin de proteger al consumidor del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros.", hacemos un resumen de las proposiciones radicadas, la propuesta modificatoria que hace la subcomisión y las razones de los cambios mencionados.

PROPOSICIONES Y MODIFICACIONES

Proposición Radicada	Modificación propuesta por la Subcomisión	Motivación
(H.R. Clara Rojas): En su proposición busca adicionar que para la postergación sin penalidad: "En todo caso se exceptúan de la penalización, las cancelaciones que obedezcan a fuerza mayor o caso fortuito."	Se propone dejar la redacción tal como se encuentra en la ponencia en cuanto a este asunto.	El asunto de los casos fortuitos o fuerza mayor resultaría muy difícil de controlar para las aerolíneas. Los usuarios podrían recurrir fácilmente a incapacidades médicas (no reales) o similares para realizar cambios sin pagar penalidad.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

(H.R. Clara Rojas): En su proposición busca que la tarifa administrativa cobrada por el uso del tiquete aéreo durante los 2 años de vigencia, no sobrepase el porcentaje del IPC para el respectivo año.	Se aprueba la proposición.	Resulta muy conveniente establecer el tope del IPC para el incremento a los costos que trata el artículo en mención.
(H.R. Clara Rojas): En su proposición conmina al Gobierno Nacional a revisar, en un plazo de 6 meses, la regulación para penalidades en tiquetes internacionales, pero que dichas penalidades no sean superiores al 25%.	Se propone no incluir este Artículo nuevo	Las condiciones para los tiquetes internacionales no se fijan por Acuerdos Internacionales sino por Convenciones Internacionales a los cuales se adhieren los países y las empresas aeronáuticas. Por esta razón, no resulta pertinente tratar estos asuntos en rutas internacionales.
(H.R. Samuel Hoyos): Propone la reducción de la vigencia para los tiquetes de 2 años a 1 año , tal como se ejerce actualmente.	Se aprueba la proposición.	La subcomisión piensa que la duración de los tiquetes por 1 año es más que suficiente para que una persona tenga la oportunidad de hacer uso del mismo.
(H.R. Carlos Guevara, H.R. Samuel Hoyos): Propone que el derecho a la postergación y el derecho de retracto se incluya, no sólo para los tiquetes comprados por medios no tradicionales o a distancia, sino para todos los tiquetes.	Se aprueba la proposición	El propósito de la iniciativa es el beneficio de todos los usuarios. Por ello, resulta coherente cambiar la redacción de acuerdo a la proposición.
(H.R. Carlos Guevara): Propone un artículo nuevo en el cual se incluya que la corrección de datos personales en un tiquete (sin que implique cambios de itinerario o ruta) podrán realizarse sin penalidad.	Se aprueba la proposición sin modificaciones.	La subcomisión considera acertada la proposición puesto que el error en la escritura de un nombre, una cédula o una fecha de nacimiento, siempre y cuando sea del mismo pasajero registrado, no haría incurrir en costos ni cambios operacionales para la Aerolínea
(H.R. Ana Agudelo, H.R. Carlos Guevara): Proponen cambiar el título del proyecto, eliminando la palabra nacional de la oración.	Se propone dejar el título tal como viene en la ponencia.	Las regulaciones para tiquetes y vuelos internacionales se establecen a través de Convenios Internacionales, tal como se explicó anteriormente. Por tanto, el Proyecto de Ley debe limitar su campo de acción al servicio nacional de pasajeros.
(H.R. Lina Barrera): Propone cambiar en todo el articulado, la palabra pasajeros por usuarios . Propone el cambio	Se acoge la propuesta en su totalidad.	Al utilizar una terminología acorde a las definiciones incluidas en el Artículo 5º de la Ley 1480 de 2011, se mejora la redacción y la coherencia del articulado.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

porque el Estatuto del Consumidor incluye taxativamente la definición de Consumidor o Usuario .		Además que no sólo se busca proteger al pasajero sino a la persona que adquiere el tiquete (Tarjetahabiente) que no necesariamente es el mismo individuo.
	La subcomisión propone eliminar el Artículo sobre el derecho de Endoso.	A nivel mundial el tema del <i>Endoso</i> es un asunto delicado de seguridad aérea. Una persona podría comprar un tiquete con sus datos personales y su tarjeta de crédito, y después cederlo a otra persona sin posibilidad de hacer un mayor control. Adicionalmente, se podría generar un mercado secundario de tiquetes ya que personas podrían comprar tiquetes más económicos y venderlos a un mayor precio al estar más cercano el vuelo, creando un mercado negro.
	La subcomisión propone modificar el artículo sobre Derecho de Retracto y dejarlo igual a la Resolución No. 1375 de 2015 de la Aerocivil.	La Resolución de la Aerocivil acoge en su totalidad los deseos de la Subcomisión. Se incluye para darle fuerza de Ley a dicha regulación.

Adicionalmente, esta subcomisión se reunió con funcionarios de la Aerocivil para escuchar sus comentarios frente a la redacción del texto y la modificación de la Ley 1480 de 2011. Ellos sugieren que la presente iniciativa se apruebe como una Ley nueva y no como una modificación al Estatuto del Consumidor ya que se despojaría de las facultades administrativas y sancionatorias a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

PROPOSICIÓN

Por lo anteriormente expuesto solicitamos a la Plenaria de la Honorable Cámara de Representantes, acoger este informe de Subcomisión de estudio encomendado por la Mesa Directiva con relación al Proyecto de Ley No. 037 de 2014, y aprobar el siguiente texto definitivo:

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
TEXTO DEFINITIVO

Proyecto de Ley No. 037 de 2014 Cámara

“Por medio de la cual se establecen mecanismos de protección al consumidor del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros y se dictan otras disposiciones.”

EL Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1º Objeto. El objeto de la presente ley es proteger a los usuarios de servicios de transporte aéreo de pasajeros; en particular, buscando la proporcionalidad en las penalidades cobradas por cambios de fecha y hora en los tiquetes de rutas nacionales.

Artículo 2º Garantía de protección a los usuarios de transporte aéreo de pasajeros – Derecho de Postergación. Los usuarios del servicio de transporte aéreo nacional podrán postergar la realización de este servicio en las mismas condiciones pactadas y teniendo en cuenta lo pagado, debiendo comunicar previamente al proveedor del servicio de transporte con una anticipación no menor a ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha del viaje para rutas nacionales. Los consumidores deberán pagar únicamente la diferencia tarifaria del servicio, en caso de existir. Lo dispuesto no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales debidamente registradas ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

Durante el proceso de compra del servicio de transporte aéreo, el transportador o la agencia de viajes, dependiendo de quién realice la venta, deberá informar al usuario sobre 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 usuario para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.

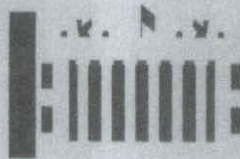
Parágrafo 1º. Derecho de Retracto para los Tiquetes Aéreos. En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere el Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete.

El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:

El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.

El retracto solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales.

La retención que se hace al usuario se efectuará a favor del transportador. Dicho valor no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas,



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA
CÁMARA DE REPRESENTANTES

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

impuestos y tarifa administrativa. En ningún caso, dicho monto podrá exceder los sesenta mil pesos (COP 60.000).

Las sumas establecidas en el presente artículo, serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

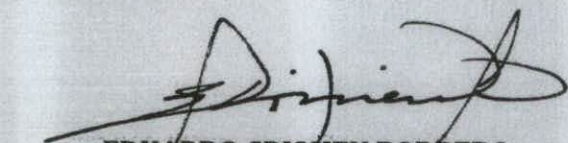
Parágrafo 2º. *Vigencia de los Tiquetes de Transporte Aéreo Nacional.* En adelante, los Tiquetes de Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros, que no se usen en la fecha pactada, tendrán una vigencia de un (1) año para ser usados por parte del usuario a partir de la fecha de adquisición del tiquete. La Empresa de Transporte Aéreo de Pasajeros podrá determinar unos costos administrativos. Los costos administrativos no podrán incrementarse en una suma anual mayor al aumento del índice de precios al consumidor -IPC-, para el año siguiente.

Artículo 3º *Garantía de protección a los usuarios de transporte aéreo de pasajeros - Derecho de Corrección de Datos Personales.* Los usuarios del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros, podrán corregir la información personal suministrada al momento de la adquisición del tiquete, sin que exista penalidad alguna, cuando esta información se refiera exclusivamente a los datos personales del usuario y no cambie las condiciones pactadas de prestación del servicio, debiendo comunicar previamente al proveedor del servicio de transporte con una anticipación no menor a cuarenta y ocho (48) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio."

Artículo 4. Competencia. Lo regulado en esta Ley será competencia de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil en los términos implementados por el Parágrafo 2 del Artículo 25 de la Ley 1558 de 2012.

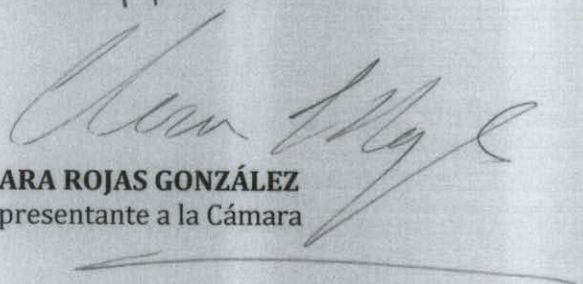
Artículo 5º. La presente Ley entra en vigencia a partir de su promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Del Señor Presidente,


EDUARDO CRISSIEN BORRERO
Representante a la Cámara


CARLOS EDUARDO GUEVARA
Representante a la Cámara


TELÉSFORO PEDRAZA ORTEGA
Representante a la Cámara


CLARA ROJAS GONZÁLEZ
Representante a la Cámara