Bogotá D,C.

Honorables Representantes

**ADRIANA GOMEZ MILLÁN**

Coordinadora Ponente

**EMETERIO JOSE MONTES DE CASTRO**

Representante a la Cámara

**OSWALDO ARCOS BENAVIDES**

Representante a la Cámara

E.S.D.

ASUNTO: Pronunciamiento Proyecto de Ley No. 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”

Honorables Representantes:

Para la Aeronáutica Civil resultó muy fructuoso haber participado en las mesas de trabajo programadas por la distinguida comisión que ustedes integran, no solo porque este tipo de ejercicios participativos e incluyentes enriquecen la democracia, sino porque también ustedes pueden apreciar los diferentes puntos de vista de los actores que componen el sector aéreo, y en razón a ello, obtener elementos de juicio que permitan enriquecer el trámite de las iniciativas legislativas y conocer de las sensibilidades propias de los sectores a regular.

En tal sentido, acogiendo lo preceptuado en el artículo 47 de la Ley 105 de 1993, por la cual se indica que, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil es la entidad especializada a la que le corresponden las funciones relativas al transporte aéreo, además de lo consagrado en el artículo 2° de la Ley 336 de 1996 -Estatuto Nacional del Transporte-, el cual preceptúa que, la seguridad, especialmente la relacionada con la protección de los usuarios, constituye prioridad esencial en la actividad del sector y del sistema de transporte y, en virtud del numeral 3° del artículo 2° del Decreto 823 de 2017, por medio del cual se le otorga a la Aerocivil la facultad de dirigir, organizar y coordinar el desarrollo del transporte aéreo en Colombia, nos permitimos pronunciarnos en referencia al ejercicio participativo que se suscitó en audiencia pública y en las mesas de trabajo lideradas por los Honorables Representantes.

Como primera medida, reiteramos que, esta autoridad aeronáutica, reconoce con beneplácito las causas legislativas que buscan promover el crecimiento del sector aéreo y la protección de los derechos de los usuarios, comprometiéndose a impulsarlas, apoyarlas y velar por su materialización, dentro de las capacidades de la Entidad. Sin embargo, reconociendo que en el ordenamiento colombiano ya existen normas que conducen al mismo propósito, es nuestro deber precisar algunas observaciones que consideramos de la mayor relevancia para la toma de decisiones.

Cabe destacar que en las mesas de trabajo desarrolladas tuvo cabida para las opiniones de esta Autoridad Aeronáutica, de la Superintendencia de Transporte, de las agremiaciones como la de Controladores Aéreos, la Confederación Colombiana de Consumidores, IATA, ANATO, además de diferentes operadores aéreos como AVIANCA, LATAM y VIVAAIR.

Conforme a lo anterior, el espectro de participación fue amplio y provechoso, pues se exhibió la situación actual del sector con sus problemáticas y virtudes y resaltó sobre todo la importancia que este tiene en la economía nacional, sin embargo, también descubrió las falencias estructurales que no permiten una total sincronización con el avance de la industria, pues se concluyó que era un sector hiper regulado y con excesiva fijación de impuestos.

El ejercicio demostró que la regulación que la industria aérea necesita para su avance debe obedecer a una flexibilidad en cuanto a los instrumentos que la contemplen y no a una rigidez que contrapese el dinamismo en el que el sector se mueve, en otras palabras, las reglas que fijen los parámetros para el éxito de la operación aérea, su seguridad y protección al usuario deben establecerse en herramientas jurídicas fácilmente removibles como lo están en la actualidad, a través de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC y no, llevar a rango legal la regulación, por cuanto la actividad de la industria exige cambios prácticos y dinámicos propios de una industria globalizada, y no someter cualquier modificación a un largo proceso legislativo que puede provocar retrocesos perjudiciales.

En referencia con lo anterior, vale la pena resaltar que el Estado Colombiano, respetuoso de la normatividad internacional a la cual se ha acogido voluntariamente a través de los instrumentos que ha celebrado en materia de aviación civil y, en virtud de su calidad actual de Estado miembro de la Organización de Aviación Civil Internacional – OACI, a través de su Autoridad Aeronáutica, le corresponde adoptar y pregonar las orientaciones dadas por esta agencia internacional por conducto de su Consejo, a fin de aplicar las normativas de protección al usuario, medidas tendientes a minimizar las deficiencias en la prestación del servicio aéreo dictadas en la quinta sesión de su 205º período de sesiones.

Dichas consignas, también se encuentran ya establecidas en diversos textos de orientación sobre los intereses de los consumidores en esferas tales como las condiciones de transporte, la garantía de tarifas, el equipaje, la divulgación de tarifas y la denegación de embarque, entre otros; en tal sentido, la autoridad aeronáutica se encuentra honrándolas, situación que derivaba la obligación en su aplicación por parte del Estado Colombiano.

Entre tanto, desde la especialidad y competencia que le corresponde a la Autoridad Aeronáutica, se encuentra un amplio tratamiento especial dedicado a la protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, que contienen los derechos y obligaciones del pasajero y del transportador o del agente de viajes, cuando actúe en su nombre, en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros prestados por las aerolíneas, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán sin perjuicio de los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código de Comercio para el Transporte Aéreo Interno y en los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, o aquellos que los modifiquen o sustituyan, para el transporte aéreo internacional.

Dicho estatuto está contemplado en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, especialmente en el RAC 3 - Actividades Aéreas Civiles – numeral 3.10., consagrando desde los derechos elementales de reserva, pasando por los derechos del pasajero y los deberes del transportador, el deber de suministrar información amplia para las ventas en internet y a distancia, protección de la información, vigencia, desistimientos o retractos, así como las obligaciones de resultado propias del contrato de transporte hasta el señalamiento del régimen de responsabilidad por daños con ocasión de la operación del transporte.

Y es que, el Estado Colombiano ya cuenta con un marco normativo que les otorga herramientas a los consumidores para proteger sus derechos como usuarios del transporte aéreo, el cual está incorporado en la Ley 1480 de 2011 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”,* norma que precisamente se anuncia como aplicable a lo no previsto en el proyecto de ley examinado.

Por otro lado, todos los participantes confluyeron en la inconveniencia de intervenir las tarifas aéreas, en razón a que su fluctuación debe dejarse a la oferta y la demanda del mercado, obviamente sin dejar prevista la vigilancia del Estado y que cualquier intervención puede afectar la libre competencia que ha permitido el crecimiento sostenido de usuarios del transporte aéreo y democratizando el acceso.

En el desarrollo de las mesas de trabajo, en pro de fortalecer una democracia participativa, se pudo apreciar en los debates en las que intervino quienes componen la industria es que esta iniciativa legislativa atenta contra el principio de planeación que debe circundar la operación área, pues este nodo de transporte, comparado con los otros, debe gozar de una preparación y organización especial, milimétrica y previa al inicio de la operación la cual no admite error alguno. Se advirtió por parte de varios intervinientes que en el proyecto de ley se contemplan situaciones de cancelaciones con un término muy reducido al inicio de la operación aérea, fija compensaciones excéntricas sin distinguir responsables, situación que afecta las finanzas de cualquier operador aéreo y provocan inseguridad jurídica, admiten cambios en el contrato de transporte que afectan la seguridad de la operación aérea, cuando este tipo de convenio es *Intuitu Personae*, es decir, se celebra de acuerdo a las calidades especiales de la persona que lo suscribe y en general provoca un desbalance entre operador y usuario. Hechos que deben ser objeto de análisis al interior de la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes para la adopción de las mejores decisiones en favor del desarrollo y la Competitividad de nuestro país y de los usuarios del transporte aéreo.

Ahora bien, también la industria expresó que se debía tener una visión mas amplia a la hora de establecer causas en las deficiencias en la prestación del servicio, las cuales es imposible negar y que se está en la obligación de trabajar en procura de su mejora, pero, partir de la premisa que las mismas obedezcan exclusivamente a los operadores, sería obviar que la industria aérea involucra a otros actores que pueden ser realmente los causantes de demoras en cancelaciones como las concesiones, sociedades que prestan servicios aeroportuarios en tierra y en aire, además de las entidades públicas que intervienen antes del inicio de la operación aérea.

Finalmente, no puede desconocerse que la autoridad aeronáutica se ha esforzado en impulsar mecanismos de control tendientes a garantizar que el servicio público esencial de transporte aéreo, se preste en condiciones de calidad, precio y continuidad para preservar y proteger los derechos de los usuarios, implementado, por ejemplo, la plataforma tecnológica SIC Facilita, la cual unifica y agiliza el trámite de quejas y reclamos de los usuarios del sector con la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a través de una alianza estratégica para beneficiar a los usuarios del transporte aéreo.

El Plan Nacional de Desarrollo, “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, Ley 1955 de 2019, igualmente adopto decisiones frente a las competencias del Superintendencia de Transporte, como la entidad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, complementando la estructura institucional del Estado Colombiano.

El gran reto que tenemos como autoridad aeronáutica, es el fortalecimiento presupuestal, administrativo y la ampliación de nuestra planta de personal, para un mejor servicio a todos los Usuarios Aéreos, que confían en la Aeronáutica Civil de Colombia, para continuar forjando un mejor país.

Cordialmente,

**JULIO FREYRE SANCHEZ**

Jefe Oficina Asesora Jurídica