



105 – 2018052570
Bogotá D, C., 26 de noviembre de 2018

Honorable Representante, Reciba Cordial Saludo.
Honorable Representante a la Cámara
ADRIANA GOMEZ MILLAN
Coordinadora Ponente
Ciudad

REFERENCIA: Proyecto de Ley 187 de 2018 *“Por medio del cual se dicta el Estatuto del Consumidor de servicios aéreos a Nivel nacional y se dictan otras disposiciones”*.

Honorable Representante. Reciba Cordial Saludo,

Una vez revisado el proyecto de la referencia, 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 le agradecemos tomar en consideración, así:

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 LA 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 los principios básicos de protección del consumidor, como medidas tendientes a minimizar las deficiencias en la prestación del servicio aéreo dictadas, en la Quinta sesión de su 205º período de deliberaciones.

Dichas consignas, establecidas también en diversos textos de orientación sobre los intereses de los consumidores en esferas como las condiciones de transporte, la garantía de tarifas, el equipaje, la divulgación de tarifas y la denegación de embarque, entre otros, han sido desarrolladas en el ordenamiento jurídico interno de los estados; en tal sentido, la autoridad aeronáutica no solo debe tenerlas en cuenta, sino que deberá aplicarlas, lo que significa que el Estado Colombiano no puede aislarse de estos mandatos.



Ahora bien, en lo que respecta a nuestra normatividad interna, los derechos de los consumidores tienen su génesis, por disposición Constitucional, en el Título II "De los derechos, las garantías y los deberes" Capítulo 3 "De los derechos colectivos y del ambiente", más exactamente en el artículo 78 cuyo texto preceptúa que:

"La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables de acuerdo con la Ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios."

De manera que el Estado Colombiano ya cuenta con un marco normativo que le 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.

Sin duda alguna 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 contiene 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.

Entonces, como se demostrará a continuación, sí es posible identificar que esa protección está contemplada en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC 3 - Actividades Aéreas Civiles – numeral 3.10., consagrando desde los derechos 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.

Dada la extensa lista de derechos del pasajero y deberes del transportador, invitamos amablemente a consultar este catálogo que se encuentra publicado en la siguiente página institucional:



<http://www.aerocivil.gov.co/normatividad/RAC/RAC%20%203%20-%20Actividades%20A%C3%A9reas%20Civiles.pdf>

Con todo, conviene recordar que existen ligas y asociaciones de consumidores, locales, departamentales incluso nacionales, organizaciones sin ánimo de lucro orientadas a la defensa también de los usuarios de los bienes y servicios incluyendo los del transporte aéreo, apoyadas y fortalecidas por la Confederación Colombiana de Consumidores, cuya finalidad es la de agrupar a los consumidores para la defensa de sus intereses como tales, para luchar contra el incremento del costo de vida y para fomentar la productividad en general.

De otra parte, téngase en cuenta 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. Sobre este particular conviene recordar que dicha Superintendencia ya cuenta con suficientes herramientas legales para intervenir en el reconocimiento de los derechos patrimoniales de los usuarios del transporte aéreo por los perjuicios que les causan las aerolíneas.

Aunado a lo anterior se han venido realizado campañas de sensibilización sobre la protección de los derechos de los pasajeros por parte de las aerolíneas, a fin de evitar prevenir el inicio de procesos administrativos sancionatorios.

Una vez analizado el articulado del proyecto objeto de examen, en donde se proponen temas como definiciones, principios, derechos y deberes de los usuarios y de la aerolíneas, derechos de compensación, sanciones, prerrogativas procesales en procesos sancionatorios, entre otros, y en donde en ocasiones se fijan suma dinerarias elevadas por concepto de pérdida de equipaje o retrasos de vuelos costeados en un tiempo récord, sin que pueda ejercerse el derecho de contradicción y defensa que constitucionalmente está consagrado, se podría desconocer el derecho a la libre empresa y a la seguridad jurídica que ya se encuentra fijado en el estado social de derecho en el que nos encontramos.

Finalmente, con la aprobación del mencionado proyecto, la función sancionatoria de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil- AEROCIVIL se vería restringida al considerarse en el proyecto que parte de los recursos provenientes de las multas impuestas por infracciones a las normas de la prestación del servicio tendrían como destino la sostenibilidad y la financiación de las aerolíneas públicas y a la financiación de mecanismos de atención al consumidor, cuando estas deberían revertirse en la misma autoridad aeronáutica para continuar fortaleciendo su brazo preventivo de vigilancia y poder sancionatorio para con quienes realicen prácticas inadecuadas en la prestación del servicio aéreo.



Con todo lo anterior, con la normatividad existente y los ejemplos de libre asociación antes descritos, encontramos que, al existir regulación en materia de protección al consumidor del transporte aéreo, resultaría inconveniente dar curso al proyecto examinado.

Cordialmente,


JUAN CARLOS SALAZAR GOMEZ
Director General

Recibido
28.11.18
9:32 AM