



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA

CÁMARA DE REPRESENTANTES

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA
CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CÁMARA DE REPRESENTANTES

**TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISIÓN SEXTA
CONSTITUCIONAL PERMANENTE DE LA HONORABLE CÁMARA DE
REPRESENTANTES EN SESIÓN DEL DÍA DOCE (12) DE NOVIEMBRE DE 2019,
AL PROYECTO DE LEY No. 194 de 2019 CÁMARA**

**“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 CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

TÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1º. Objeto. La presente ley tiene como propósito regular, proteger y garantizar los derechos de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros, a través de la implementación de medidas y mecanismos que permitan el libre ejercicio de los derechos que les asiste y propender por un servicio con estándares altos de calidad.

Artículo 2º. Ámbito de aplicación. El presente mandato será aplicable para la prestación del servicio de transporte aéreo público interno de pasajeros y para aquellos intermediarios ubicados en el territorio nacional que ofrezcan y comercialicen tiquetes aéreos.

TÍTULO II

Derecho a las compensaciones

Artículo 3º. Derecho a la Compensación. Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación limite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante los jueces de la República para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo



agotamiento del requisito de reclamación directa o el acceso a la autoridad administrativa, que ejerza la inspección, vigilancia y control.

Artículo 4º. Compensaciones al pasajero por demoras. Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al usuario, así:

- a) Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a dos (2), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no sea superior a tres (3) minutos de duración.
- b) Cuando la demora sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se deberá proporcionar al pasajero alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, además de compensar al pasajero con una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el usuario, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, entre otros.
- c) Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), se deberá proporcionar al pasajero alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, además de compensar al pasajero con una suma adicional equivalente al diez por ciento (10%) del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el usuario, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, entre otros;
- d) Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, se deberá pagar o abonar en la cuenta del pasajero una suma adicional equivalente al diez por ciento (10%) del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el usuario, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, entre otros. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10:00 p. m. (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.

A elección del usuario, se le deberá restituir el cien por ciento (100%) del valor del trayecto incumplido, a menos que voluntariamente acepte prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable.



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA

CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CÁMARA DE REPRESENTANTES

Artículo 5º. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea. No habrá compensación si la cancelación fue hecha hasta dos (2) semanas antes del vuelo programado; entre una y dos (2) semanas si se provee un vuelo cuya salida sea hasta dos (2) horas antes o cuatro (4) después del original; y en menos de una semana si se provee un vuelo cuya salida sea hasta una hora antes o dos (2) después del original. Para los casos previstos anteriormente, la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto

Si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 4 de la presente ley. Además, a elección del usuario se le deberá restituir el cien por ciento (100%) del valor del trayecto incumplido o reprogramarlo en un vuelo en condiciones similares y la restitución de los gastos incidentales causados, sin que en ningún caso superen cinco (5) SMLMV.

Artículo 6º. Imposibilidad de abordar el vuelo por sobreventa. En caso que la aerolínea oferte más del número de sillas disponibles en la aeronave y al usuario se le cancele el vuelo por sobreventa, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:

- a) Deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea; En caso de no disponer de vuelo, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.
- b) Reintegrándole el cincuenta por ciento (50%) del precio del tiquete al momento de conocer la imposibilidad de abordar el vuelo.

Artículo 7º. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero. Cuando el operador aéreo se vea en la obligación de suministrar las compensaciones de que trata la presente ley por causas o circunstancias imputables a un tercero, ésta tendrá el derecho a exigir el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido a este último.

TÍTULO III

Otros Derechos

Artículo 8º. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea. En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas, la



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA

CÁMARA DE REPRESENTANTES

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA

CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CÁMARA DE REPRESENTANTES

aerolínea deberá reintegrar el valor total del tiquete al usuario sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.

Artículo 9º. Obligación de resultado en el transporte del equipaje. Desde el momento en que el usuario de servicios aéreos haga entrega del equipaje para ser registrado y cargado en la aeronave, surge la obligación de resultado, junto con la debida inspección por parte de la aerolínea encargada y estará bajo la responsabilidad de esta última.

Se entenderá que la responsabilidad recae en la aerolínea y estará obligada a responder por los daños y/o perjuicios ocasionados desde el momento en que el usuario se desprende del mismo en los canales dispuestos para tales fines por las aerolíneas o aeropuertos, salvo las excepciones contempladas en el artículo 1888 del Código de Comercio.

Parágrafo 1º. Las aerolíneas tendrán la obligación de informar a los usuarios sobre las condiciones del transporte del equipaje, incluyendo transporte de mascotas, de manera legible, clara y precisa, habilitando para tal fin en su página web un link o a través de cualquier medio tecnológico que corresponda o una vez haya expedido el tiquete aéreo físico, si este fuere el caso.

Artículo 10º. Compensación por retraso en la entrega del equipaje. Con ocasión a los retrasos en la entrega del equipaje, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando los gastos que se llegaren a ocasionar cuando tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo. Adicionalmente, serán asumidos los gastos mínimos por elementos personales de aseo personal o le suministrará en especie tales elementos. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá, además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.

Artículo 11º. Indemnización por pérdida, saqueo, destrucción y avería de equipaje. En casos de pérdida, saqueo, destrucción y avería del equipaje se dará aplicación a los artículos 1886 y 1887 del Código de Comercio.

En todo caso, la aerolínea deberá demostrar que actuó con la debida diligencia, en tanto que se considerará en mejor posición para probar en virtud de su cercanía con el equipaje o por tener en su poder el mismo.



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA

CÁMARA DE REPRESENTANTES

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA

CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CÁMARA DE REPRESENTANTES

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 tiquete 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 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.
- c) La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, 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.

Artículo 13º. Protección contra la publicidad engañosa. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 1437 de 2011, la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces, adelantará las investigaciones e impondrá las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por el uso de publicidad engañosa.

Artículo 14º. Información mínima. Es deber de las aerolíneas suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA

UNIÓN DE REPRESENTANTES

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE CÁMARA DE REPRESENTANTES

productos, servicios, promociones y ofertas que ofrezca. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

Artículo 15º. Transporte de mascotas. Los animales de servicio, de apoyo emocional o de rescate viajarán de forma gratuita, de acuerdo con la reglamentación que sobre el expida particular el Gobierno Nacional.

Las aerolíneas deberán prever los mecanismos para el transporte de animales, garantizando las condiciones establecidas en la Ley 84 de 1989.

Artículo 16º. Transporte de elementos deportivos y dispositivos de asistencia para discapacitados. Las aerolíneas facilitarán el transporte de elementos deportivos y dispositivos de asistencia para personas en condición de discapacidad, que no excedan el peso máximo establecido conforme a las condiciones del tiquete adquirido, sin que ello genere un valor adicional.

Artículo 17º. Corrección de errores del tiquete. Todo usuario del servicio aéreo comercial, podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de tiquetes aéreos, por una sola vez, la corrección de errores que detecte, relacionado con nombres, apellidos y números de identificación de los documentos de identidad, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario.

TÍTULO IV

Mecanismos de protección al usuario

Artículo 18º. Peticiones, quejas y reclamos. Cualquier usuario de servicios aéreos comerciales de transporte público podrá interponer peticiones, quejas y reclamos, de forma clara, precisa y respetuosa ante la aerolínea o intermediarios en la comercialización de tiquetes aéreos.

Artículo 19º. Recursos. Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra la respuesta entregada por parte de las aerolíneas o intermediarios en la comercialización de tiquetes aéreos, en cualquier forma, sea verbal o escrita.



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE CÁMARA DE REPRESENTANTES

El recurso de reposición procederá ante la misma aerolínea o intermediador, y deberá ser interpuesto en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

El recurso de apelación lo resolverá la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces.

Los recursos de reposición y apelación, deberán resolverse y notificarse respectivamente cada uno dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por la aerolínea o intermediador, o su interposición o recibo en la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces, respectivamente. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación.

El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al peticionario, la aerolínea o intermediador en la comercialización de tiquetes, lo remita a la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces, para que esta resuelva el recurso de apelación.

Siempre que el usuario presente un recurso de reposición, se le deberá informar en forma previa, expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo.

TÍTULO V

Otras Disposiciones

Artículo 20º. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos. En los terminales aéreos con afluencia mayor a quinientos mil pasajeros (500.000) al año, se deberán habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios en que los terminales se encuentren operando, con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros, en cualquier momento.



De igual forma, podrán recepcionar las quejas contra los operadores de servicios aéreos o aerolíneas, con el fin de que sean dirigidas en debida forma.

Recibida la queja, petición o reclamación, se deberá remitir contra quien se dirija para que surta el correspondiente trámite.

Artículo 21º. Seguimiento a Tarifas por Servicios Aéreos. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil será la encargada de ejercer el seguimiento permanente a las tarifas de los servicios aéreos comerciales de transporte público interno.

Para ello, todas las aerolíneas deberán reportar el valor de las tarifas ofertadas al público, detallando los criterios para la fijación de la tarifa final.

Semestralmente, la Unidad Especial Administrativa de la Aeronáutica Civil, deberá rendir un informe detallado del comportamiento de las tarifas ofrecidas al público, incluyendo su composición, por cada una de las rutas autorizadas y la aerolínea prestadora del servicio.

Artículo 22º. Inspección, Vigilancia y Control. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil será la encargada de llevar a cabo la inspección, vigilancia y control a las causas alegadas por las compañías de servicios aéreos comerciales con ocasión al incumplimiento de sus obligaciones, con la finalidad de dar inicio a las investigaciones a que dé lugar.

En ningún caso, el haber efectuado la compensación de que trata la presente ley o los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, podrá considerarse como causal para suspender o no dar inicio a las investigaciones e imposición de sanciones que hayan llevado al incumplimiento de las obligaciones propias de la aerolínea.

Artículo 23º. Ventanilla Única Virtual. La Superintendencia de Puertos y Transportes y la Superintendencia de Industria y Comercio, crearán y reglamentarán una Ventanilla única Virtual de atención al usuario, sus peticiones, quejas y reclamos. A través de un receptor debidamente capacitado en derechos de usuarios de servicios aéreos y en competencias administrativas, aquellas serán clasificadas y trasladadas al operador aéreo, quien deberá dar respuesta por el mismo medio en un tiempo no mayor a 12 horas.



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA

CÁMARA DE REPRESENTANTES

AQUI VIVÉ LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE CÁMARA DE REPRESENTANTES

Artículo 24º. Vigencia. La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. Todas las aerolíneas, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente ley.

CAMARA DE REPRESENTANTES. – COMISION SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE. 12 de noviembre de 2019. – En sesión de la fecha fue aprobado en primer debate y en los términos anteriores el Proyecto de Ley No. **194 de 2019 Cámara “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”;** (Acta No. 021 de 2019) previo anuncio de su votación en sesión ordinaria del día 6 de noviembre de 2019 según Acta No. 020 de 2019; respectivamente, en cumplimiento del artículo 8º del Acto Legislativo 01 de 2003.

Lo anterior con el fin de que el citado proyecto siga su curso legal en segundo debate en la plenaria de la Cámara de Representantes.

EMETERIO JOSÉ MONTES DE CASTRO

Presidente

DIANA MARCELA MORALES ROJAS

Secretaria General