



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA

CÁMARA DE REPRESENTANTES

AQUÍ 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 TREINTA (30) DE MARZO DE 2022,
AL PROYECTO DE LEY No. 208 de 2021 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 1. 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 2. 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 compensaciones

Artículo 3. Derecho a la Compensación. Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o la entidad que cause afectación en el servicio, lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación limite, restrinja o cohíba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante la autoridad competente 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.



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA
CÁMARA DE REPRESENTANTES

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA

CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CÁMARA DE REPRESENTANTES

Artículo 4. 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 única y exclusivamente al usuario, así:

a. Cuando la demora sea mayor de una (1) hora y menor a tres (3) se deberá proporcionar alimentación según lo que corresponda.

b. Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono en servicios redimible, por el 20% del valor de la tarifa del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.

c. Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas e inferior a siete (7) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono en servicios redimible, por el 40% del valor de la tarifa del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.

d. Cuando la demora sea mayor e igual a siete (7) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono en servicios redimible, por el 60% del valor de la tarifa del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.

Parágrafo 1. Los porcentajes a los que se refieren los bonos redimibles no son acumulables. Las aerolíneas expedirán, por trayecto, un solo bono redimible a cada usuario, cuando a estos les sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en razón del presente artículo.

Parágrafo 2. En el caso que la demora sobrepase las 22:00 horas la aerolínea deberá proporcionar, además de lo anterior, hospedaje si el pasajero no se encuentra en su lugar de residencia, gastos de transporte desde y hacia el aeropuerto a menos que el pasajero decida prolongar su espera en la terminal aérea.

Parágrafo 3. En caso que el pasajero desista de viajar, podrá solicitar la devolución del precio total de su tiquete de acuerdo con lo establecido en el Código de Comercio.

Artículo 5. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea. Si la cancelación se realiza con menos de una (1) semana de antelación al vuelo programado, la aerolínea deberá compensar al pasajero con un bono en servicios redimible por el 100% del valor del tramo cancelado.

Si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 4 de la presente ley. Además, si el pasajero desiste de viajar o no acepta la solución de viaje ofrecida por el transportador, podrá



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA
CÁMARA DE REPRESENTANTES

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE CÁMARA DE REPRESENTANTES

solicitar la devolución del precio total de su tiquete de acuerdo con lo establecido en el Código de Comercio.

En caso que el pasajero acepte una solución de viaje ofrecida por el transportador, la aerolínea deberá reprogramarlo en un vuelo próximo en condiciones similares.

Artículo 6. Imposibilidad de abordar el vuelo por sobreventa. En caso que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:

a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio programado dentro de las siete (7) horas siguientes, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea.

b) Adicionalmente, deberá reintegrarle el treinta por ciento (30%) del precio valor de la tarifa del trayecto afectado al momento de conocer la imposibilidad de abordar el vuelo. Esta compensación será proporcionada a través de un bono redimible el cual podrá ser utilizado, exclusivamente por el beneficiario, dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.

Artículo 7. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero. Cada actor de la cadena de servicios deberá hacerse responsable de compensar al pasajero por los hechos que hayan derivado en una afectación al pasajero. 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.

Parágrafo. El Gobierno nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte, reglamentará el proceso expedito para el reintegro de los gastos que trata el presente artículo en un plazo de (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.

Título III

Otros derechos

Artículo 8. 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, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del 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.



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA
CÁMARA DE REPRESENTANTES

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA

CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CÁMARA DE REPRESENTANTES

Artículo 9. 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 y estará bajo la responsabilidad de la aerolínea, excepto cuando se encuentre a órdenes de la autoridad de aduanas, policía o cualquier otra autoridad. Se entenderá que la responsabilidad recae en la aerolínea y estará obligada a responder merma o pérdida, 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 1°. 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 10. Compensación por retraso en la entrega del equipaje. Con ocasión a los retrasos en la entrega del equipaje, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono redimible, por el 10% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono adicional redimible, por el 30% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.

Artículo 11. 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.

Artículo 12. 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 término máximo para ejercer el derecho de retracto será de tres (3) días calendario antes de la fecha del vuelo. El retracto podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor y deberá ser resuelto dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud.



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA

CÁMARA DE REPRESENTANTES

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA

CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CÁMARA DE REPRESENTANTES

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 1. 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 2. El vendedor deberá informar al consumidor en forma previa a la adquisición del servicio, el derecho de retracto y las condiciones para ejercerlo.

Artículo 13. Protección contra la publicidad engañosa. De conformidad con lo establecido en la Resolución 1582 de 2012, o aquella que la modifique, la entidad encargada adelantará las investigaciones e impondrá las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por el uso de publicidad engañosa, previa demostración de la afectación a uno o más pasajeros.

Artículo 14. Información mínima. Es deber de las aerolíneas suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos, servicios, promociones y ofertas que ofrezca. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano e inglés.

Artículo 15. Transporte de animales de servicio, rescate y mascotas. Los animales de asistencia, que corresponden a los animales guía, de servicio, animales de señal, animales de bio detección o alerta médica y de apoyo psicosocial viajarán de forma gratuita, de acuerdo con la reglamentación que sobre el particular expida el Gobierno Nacional, en un término no mayor a seis (06) meses a la entrada en vigencia de la presente ley. Las aerolíneas deberán prever los mecanismos, siempre que estén a su alcance según el tipo de operación y la seguridad del vuelo y los demás pasajeros para realizar el transporte de animales de compañía y animales de soporte emocional, garantizando las condiciones establecidas en la Ley 84 de 1989.

Artículo 16. Transporte de elementos deportivos. Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de elementos deportivos que lleven los deportistas que representen a Colombia en competencias nacionales e internacionales, siempre que no excedan el peso máximo y dimensiones establecidos conforme a las condiciones del tiquete adquirido, así como las políticas y directrices de seguridad establecidas por la aerolínea.



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA
CÁMARA DE REPRESENTANTES
AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE CÁMARA DE REPRESENTANTES

Parágrafo 1°. El Gobierno Nacional reglamentará en un término no mayor a seis (6) meses a la entrada en vigencia de la presente ley, la forma de acreditar la condición de deportista para acceder a este beneficio.

Artículo 17. Transporte de dispositivos de asistencia para personas en estado de discapacidad. Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de los dispositivos de asistencia para personas en condición de discapacidad, siempre que no excedan el peso y volumen máximo establecido conforme a las condiciones del tiquete adquirido, así como las políticas y directrices de seguridad de la aerolínea.

Artículo 18. 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 conlleven a un cambio de identidad del pasajero y sin que genere costo adicional al ya cancelado por el usuario.

Título IV

Mecanismos de protección al usuario

Artículo 19. 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.

Parágrafo. El consumidor podrá exigir a través de la acción jurisdiccional de protección al consumidor la efectividad de la garantía de cada relación de consumo en los términos del contrato que celebre con cada proveedor de servicios turísticos o de transporte. Las agencias de viajes responderán únicamente por las obligaciones, peticiones, quejas y reclamos que se deriven de su actividad de intermediación, así como por las inconsistencias de la información que las agencias comuniquen al consumidor sobre las características de los productos cuya adquisición intermedien. Las compañías de transporte aéreo responderán por las obligaciones que se deriven del contrato de transporte aéreo.

Artículo 20. Recursos. Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra la respuesta entregada por parte de las aerolíneas o



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA
CÁMARA DE REPRESENTANTES
AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE CÁMARA DE REPRESENTANTES

intermediarios en la comercialización de tiquetes aéreos, en cualquier forma, sea verbal o escrita.

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 de que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo.

Título V

Otras disposiciones

Artículo 21. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos. En los terminales aéreos con afluencia mayor a quinientos mil pasajeros (500.000) al año, la Superintendencia de Transporte deberá 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, aerolíneas o contra los explotadores aeroportuarios, otras entidades u organismos, 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,



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA
CÁMARA DE REPRESENTANTES

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA

CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CÁMARA DE REPRESENTANTES

sin que se genere requerimiento administrativo por parte de la autoridad de manera automática.

Artículo 22. 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, las empresas aéreas de transporte de pasajeros nacional e internacional deben informar a la Aeronáutica Civil las tarifas que ofrezcan al público con sus respectivas condiciones al día siguiente de ser publicadas, de acuerdo con los parámetros del sistema de información de la entidad. Así mismo, la Aeronáutica Civil o quien haga sus veces, presentará un informe trimestral abierto al público, de fácil acceso y que esté disponible en la página web de la entidad, sobre la información recolectada de las tarifas de los tiquetes.

Artículo 23. Inspección, Vigilancia y Control. La Superintendencia de Transporte 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 los casos evaluados en la presente ley. 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 u otras de los organismos intervinientes.

Artículo 24. Ventanilla Única Virtual. La Superintendencia de Puertos y Transporte, creará y reglamentará 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 10 días calendario. La Superintendencia de Transporte, deberá llevar un registro de peticiones, quejas y reclamos que realicen los usuarios del transporte público aéreo y remitir semestralmente un informe de las respuestas que se entreguen a los usuarios, al Ministerio de Transporte y a las Comisiones Sextas del Congreso de la República, informe que además deberá ser publicado en la página Web de la entidad para el conocimiento y consulta de la ciudadanía.

Artículo 25. Acción jurisdiccional de protección al consumidor. Cuando de la acción jurisdiccional de protección al consumidor conozcan autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, tendrán competencia para resolver dentro del mismo trámite sobre el llamamiento en garantía que se haga en los términos del artículo 64 del Código General del Proceso.



Libertad y Orden



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA
CÁMARA DE REPRESENTANTES

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE CÁMARA DE REPRESENTANTES

En la sentencia respectiva el juez decidirá sobre la procedencia de la pretensión de reembolso que el llamante haga al llamado en garantía, en consideración del derecho legal o contractual que la respalde.

Artículo 26. Vigencia y Derogatoria. La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial, y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, especialmente, las contenidas en el Reglamento Aeronáutico de Colombia 3 (RAC3), referidas a actividades aéreas civiles.

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.

CÁMARA DE REPRESENTANTES. – COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE. 30 de marzo de 2022. – En sesión de la fecha fue aprobado en primer debate y en los términos anteriores el **Proyecto de Ley No. 208 de 2021 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. 029 de 2022) previo anuncio de su votación en sesión ordinaria del día 29 de marzo de 2022 según Acta No. 028 de 2022; 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.

RODRIGO ROJAS LARA
Presidente

DIANA MARCELA MORALES ROJAS
Secretaria General