

Bogotá, D.C., agosto de 2022

Doctor  
**JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA**  
Secretario General  
H. Cámara de Representantes  
Ciudad

**Asunto:** *“Por la cual se expide el Estatuto del Usuario de transporte aéreo comercial de pasajeros y se dictan otras disposiciones”*

Respetado secretario,

De conformidad con los artículos 139 y 140 de la Ley 5ta. de 1992, y demás normas concordantes, presentó a consideración de la Honorable Cámara de Representantes, el proyecto de ley *“Por la cual se expide el Estatuto del Usuario de transporte aéreo comercial de pasajeros y se dictan otras disposiciones”*.

Lo anterior, con la finalidad de que se sirva ordenar a quien corresponda, dar el trámite correspondiente conforme a los términos establecidos por la Constitución y la Ley.

Cordialmente,

  
HERNÁN DARÍO CADAVID MÁRQUEZ  
Representante a la Cámara  
Departamento de Antioquia

✉ hernan.cadavid@camara.gov.co

f @hernancadavima @hernancadavim

▶ Hernán Cadavid



Bogotá, D.C., agosto de 2022

Doctor:  
JAIIME LUIS LACOUTURE PEÑALOSA  
Secretario General  
H. Cámara de Representantes  
Ciudad

Asunto: Por el cual se expide el Estatuto del Trabajo de  
Ingenieros antes conmutal de pasajes y se fijan sus  
disposiciones.

Respetado secretario

De conformidad con los artículos 159 y 160 de la Ley de 1992 y demás  
normas concordantes, presento a consideración de la Honorable Cámara de  
Representantes, el proyecto de ley por el cual se expide el Estatuto del Trabajo  
de Ingenieros antes conmutal de pasajes y se dictan otras disposiciones.

En atención con la finalidad de que se sirva ordenar a quien corresponda, dar el  
trámite correspondiente conforme a los lineamientos establecidos por la Constitución  
y la ley.

Cordialmente,

  
HERNÁN DARIO CADAVID  
Representante a la Cámara  
Departamento de Antioquia

PROYECTO DE LEY NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2022

CÁMARA DE REPRESENTANTES

*“Por la cual se expide el Estatuto del Usuario de transporte aéreo comercial de pasajeros y se dictan otras disposiciones”*

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objeto.** La presente ley tiene como finalidad regular, proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios de transporte aéreo comercial como parte débil en la relación comercial, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, a través de la implementación de medidas y mecanismos que permitan el libre ejercicio de los derechos que les asiste.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.** Las disposiciones contenidas en la presente ley aplican a operaciones en las que participen una empresa colombiana que ofrezca servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros en rutas nacionales, entre puntos dentro de la República de Colombia; o en rutas internacionales entre puntos en la República de Colombia y puntos en el exterior y la relación con sus pasajeros

También, cuando participe una empresa extranjera que ofrezca servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros en rutas internacionales hacia o desde puntos en la República de Colombia y la relación con sus usuarios.

Por último, aplica a las agencias de aquellas empresas que ofrezcan servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros según los incisos anteriores y la relación con sus usuarios

**Artículo 3. Integración normativa.** Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de las empresas que ofrezcan servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros frente al usuario, así como a las agencias de viajes; y está encaminada a la protección del usuario como parte débil de la relación contractual.

En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Estatuto del Consumidor, en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código General del Proceso.

**Artículo 4. Carácter de las normas.** Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.

Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el usuario y las empresas que ofrezcan o se proponga ofrecer servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros.

**Artículo 5. Definiciones:** Para efectos de esta ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**Empresas que ofrezcan servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros, Aerolínea (línea aérea) o transportador:** Empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros con un permiso de operación vigente o una autorización equivalente de la autoridad nacional competente.

**Aeropuerto:** Todo aeródromo especialmente equipado y usado regularmente para pasajeros y/o carga y que, a juicio de la entidad competente, posee instalaciones y servicios de infraestructura aeronáutica suficientes para ser operado en la aviación civil.

**Aeropuerto internacional.** Todo aeropuerto que cuenta con facilidades adecuadas al tráfico aéreo internacional y que el Estado Colombiano designa como aeropuerto de entrada o salida para el tránsito aéreo internacional; en el cual se llevan a cabo trámites de aduanas, migración, sanidad, cuarentena agrícola, fitosanitaria y demás procedimientos similares requeridos.

**Consumidor o Usuario aeronáutico:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado servicio ofrecido por las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros o sus agencias de viaje.

**Embarque.** Acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo.

**Equipaje.** Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave

**Paquetes todo incluido:** producto ofrecido por una aerolínea o agencia de viajes incluyendo además de los tiquetes para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto - hotel - aeropuerto, y/o tours, ente otros.

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

▶ Hernán Cadavid

**Plan de vuelo.** Información especificada que, respecto a un vuelo proyectado o parte de un vuelo de una aeronave, fue aprobado por autoridad competente y puesto en conocimiento de los pasajeros.

**Programas de viajero frecuente.** Para los efectos de esta norma, se consideran programas de viajero frecuente los ofrecidos por las aerolíneas como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular beneficios a medida que viajen en los vuelos de dicha aerolínea o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de tiquetes para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen.

**Pronóstico.** Declaración de las condiciones meteorológicas previstas para una hora o periodo especificados y respecto a una cierta área o porción del espacio aéreo.

**Promociones y ofertas:** Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el usuario. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al usuario, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

**Ruta internacional.** Ruta servida entre puntos situados en el territorio de más de un Estado.

**Ruta nacional (de cabotaje).** Ruta servida entre puntos situados dentro del territorio de un mismo Estado.

**Servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros:** son los ofrecidos por empresas debidamente autorizadas, titulares de permiso de operación otorgado por la autoridad competente, para el transporte de personas y sus equipajes, con sujeción a tarifas, itinerarios, condiciones de servicio y horarios fijos que se anuncian al público. Los servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros, se prestarán sobre rutas aéreas determinadas, entendiéndose que ellas comprenden el derecho de transportar pasajeros, de un aeródromo a otro, o sobre una serie sucesiva de aeródromos.

## CAPÍTULO II

### DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

**Artículo 6. Derechos y deberes generales de los usuarios.** Son derechos y deberes generales de los usuarios los consagrados en la Ley 1480 de 2011 o las normas o que los modifiquen o sustituyan.

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

**Artículo 7. Derechos y deberes especiales de los usuarios.** Las presentes normas contienen los derechos y obligaciones especiales del usuario de servicios de transporte aéreo público de pasajeros, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán sin perjuicio de los derechos y obligaciones que estén señalados en otras normas, en especial los derechos y deberes generales de los usuarios.

Los derechos especiales de los usuarios se aplicarán de manera preferente, a menos que se de una aplicación que resulte más favorable para el usuario.

**Artículo 8. Forma de prestar el servicio.** El servicio de transporte público de pasajeros se presta mediante contrato de transporte aéreo entre la aerolínea y el usuario, pactado individual o colectivamente, enmarcado en un billete o boleto de pasaje expedido ya sea de manera física o electrónica; en todo caso, puede ser directamente entre las partes, o con la intervención de agencias de viajes.

Los servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros, son los ofrecidos por empresas debidamente autorizadas, titulares de permiso de operación otorgado por la entidad competente para el transporte de personas y sus equipajes, con sujeción a tarifas, itinerarios, condiciones de servicio y horarios fijos que se anuncian al público.

**Artículo 9. Solidaridad.** La empresa que ofrezca servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros es solidariamente responsable frente al usuario por las actuaciones realizadas por a las agencias de viajes.

Sin embargo, las agencias no serán responsables por las actuaciones que competan exclusivamente a la aerolínea

**Artículo 10. Eximentes de responsabilidad.** No habrá lugar a sanciones cuando el incumplimiento por parte de la empresa que ofrezca servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros se dé por alguna de las siguientes situaciones:

- a. Situaciones de orden meteorológico
- b. Fallas técnicas imprevisibles.
- c. Condiciones operacionales

**Parágrafo primero:** En caso de que una empresa que ofrezcan servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros alegue ante el usuario o ante autoridad competente situaciones de orden meteorológico, fallas técnicas imprevisibles o condiciones operacionales como eximente de responsabilidad, la autoridad competente deberá proceder de forma inmediata a verificar la imprevisibilidad de la falla, y en caso de falsedad de tal afirmación se impondrán las sanciones correspondientes incrementadas en un cincuenta por ciento (50%).

La autoridad competente será la encargada de determinar cuándo las condiciones operacionales implican un eximente de responsabilidad.

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

**Parágrafo segundo:** Las empresas que ofrezcan servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros deberán publicar en su página web y en sus redes sociales los hechos constitutivos de un eximente de responsabilidad como requisito para poder alegarlos en su defensa.

### CAPÍTULO III

#### RESERVAS, TIQUETES, DESISTIMIENTO, RETRACTO Y DEVOLUCIONES

**Artículo 11. Información en reserva y tiquetes.** La reserva podrá ser solicitada por el usuario o por un tercero que actúe en su nombre. En ningún portal web, aplicativo o dispositivo podrán existir elementos preseleccionados o predispuestos que impliquen gastos o erogaciones para el usuario, por lo tanto, toda erogación o gasto del usuario deberá implicar una actuación positiva del mismo en la que manifiesta de forma clara e informada su voluntad de contratar un servicio.

El usuario tiene derecho a que se garantice la doble aceptación del pasajero o “doble click” en lo relacionado con el valor, la ruta y los horarios antes de finalizar el proceso de compra.

Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el usuario tiene derecho a que la empresa que ofrezca servicios aéreos comerciales de transporte público de pasajeros o agencias de viajes le informen sobre:

- a. Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos o sin escala, de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.
- b. El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida, diferenciando si el vuelo es nacional o internacional.
- c. Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio; en caso de tratarse de una agencia, agente o intermediario, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables en caso de existir y las condiciones de reembolso.
- d. El valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobre costo autorizado) que deba ser pagado por el usuario.
- e. Los servicios complementarios que el usuario puede contratar, tal y como son selección de sillas o ubicación, equipaje adicional, seguros, fila rápida, asistencias especiales etc.

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

- f. Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido.
- g. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.
- h. 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. Dicha información deberá ser suministrada de manera escrita, legible y clara al usuario una vez adquirido su tiquete aéreo, indicando cuando corresponda, el sitio web al que puede acceder el usuario para obtener la información.
- i. Las normas legales o reglamentarias, internas o internacionales, según el caso, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato, así como las condiciones generales del contrato de transporte aéreo. También, podrá el transportador informar vía correo electrónico dicha información al usuario.
- j. Si el tiquete es en medio físico deberá contener además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo de la aerolínea, en letra clara, de tamaño legible, en idioma Castellano (cuando sea expedido en Colombia) y en un color de tinta que haga contraste con el del papel. En el caso de expedición de tiquetes por vía electrónica, dicho texto deberá ser puesto a disposición del usuario, mediante un vínculo o link de fácil acceso y visible para el usuario, al momento de la expedición del tiquete que permita descargarlo cuando se trate de pasajes electrónicos.
- k. De forma resaltada la vigencia del tiquete.

**Artículo 12. Deber especial de información ventas por internet o a distancia.** Las aerolíneas y las agencias de viajes deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución.

**Artículo 13. Solicitud de Reserva:** La reserva puede ser solicitada personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes o a través de otro intermediario autorizado.

**Artículo 14. Récord de reserva:** Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada ésta, al usuario debe asignársele un récord de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

**Artículo 15. Protección de la información** La información y datos personales del usuario solo podrán ser utilizados para la formalización de la reserva y para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios.

El transportador realizará el tratamiento de la información, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el usuario, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios de transporte o de paquetes todo incluido contratados por el usuario, tales como realización de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, registros contables, entre otros procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros que sean proveedores de servicios al transportador, incluyendo, entre otros, los sistemas de reservas y distribución, centros de contacto (call centers), los representantes, agentes o intermediarios del transportador y los terceros proveedores de servicios de éstos, y que pueden surtir en países diferentes al lugar en donde se realiza la reserva, así como para cualquier otra finalidad aceptada por el usuario en los términos y por el plazo establecidos en la política de privacidad del transportador.

Las aerolíneas y las agencias de viajes deberán proteger los datos de los pasajeros para evitar su utilización con fines indebidos y los mismos no podrán ser cedidos ni comercializados a ningún título.

**Artículo 16. Tratamiento de datos para fines comerciales.** La autorización para el tratamiento de datos enfocada a publicidad, marketing, remisión de información promocional o cualquier forma de fidelización requerirá autorización independiente y no será necesaria para acceder a los demás servicios. Queda prohibido subordinar la prestación de un servicio a la aceptación para el tratamiento de datos para lo fines indicados en este inciso.

**Artículo 17. Información sobre cambios:** En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al usuario por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al usuario a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior.

La aerolínea estará obligada a informar la causal del cambio al usuario indicando si la misma corresponde a un eximente de responsabilidad o si el cambio es responsabilidad de la aerolínea.

**Artículo 18. Adquisición de tiquetes.** Con la adquisición del respectivo tiquete el

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

usuario accede a los siguientes derechos:

- a. Que se le expida sin ningún otro cargo en medio físico o electrónico el correspondiente tiquete de pasaje en los términos acordados y según lo dispuesto en esta ley.
- b. Que la tarifa que se le cobre corresponda a la vigente al momento de la adquisición del tiquete, de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente, salvo cobros especiales autorizados por autoridad competente.
- c. A acceder al servicio de transporte aéreo en las condiciones pactadas.

**Artículo 19. Vigencia del tiquete.** El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.

Una vez expirado el término anterior, si el usuario decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el usuario en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el usuario decide no viajar tendrá derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, con una reducción del veinte por ciento (20%) del valor del tiquete. En caso de tarifas promocionales que permitieran vigencias posteriores al vuelo, si el usuario decide no viajar tendrá derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, con una reducción del treinta por ciento (30%) del valor del tiquete.

Este derecho en cabeza del usuario deberá ser informado por la aerolínea, agencia, agente o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

**Artículo 20. Desistimiento.** El usuario podrá desistir del viaje antes de su iniciación dando aviso a la aerolínea, agencia, agente o intermediario de viajes con al menos treinta y seis (36) horas de antelación a la realización del vuelo.

El transportador o agencia de viajes, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al usuario se efectuará a favor del transportador.

Cuando se trate de tarifas promocionales, la notificación deberá realizarse mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la realización del vuelo.

Cuando el desistimiento del usuario se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso, sin perjuicio de las demás sanciones en que pueda incurrir la aerolínea.

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

En caso de que el usuario alegue pérdida o destrucción total del tiquete, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia y una vez se determine que dicho tiquete extraviado o destruido no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia.

Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la entidad competente.

**Artículo 21. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia:** En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta no tradicionales o a distancia, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo a lo siguiente:

- a. Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención de la aerolínea, agente, agencia o intermediario dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.
- b. Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a cinco (5) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a 10 (10) días calendario.
- c. Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí.
- d. La aerolínea podrá retener a su favor el cinco por ciento (5%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

**Artículo 22. Transporte de menores.** Un usuario adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla aun en el caso de tarifas promocionales.

En trayectos internacionales (con origen en Colombia), a cada niño menor de dos (2) años, se le cobrará una tarifa máxima equivalente al 10% del precio total pagado por el adulto acompañante. Lo anterior siempre que la reserva del menor se haga en el mismo momento junto con la del adulto acompañante.

A los niños menores de doce (12) años, se les cobrará en vuelos nacionales una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes (2/3) de la tarifa correspondiente, con derecho a ocupar silla.

Los beneficios de que tratan los incisos segundos y terceros anteriores no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales.

 [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

   [@hernancadavima](https://www.instagram.com/hernancadavima)  [@hernancadavim](https://www.tiktok.com/@hernancadavim)

 [Hernán Cadavid](https://www.youtube.com/Hernán Cadavid)

Los pasajeros menores de que trata el presente numeral, en caso de no viajar con sus padres o representante legal o un adulto responsable autorizado por aquellos, deberán hacerlo recomendados a la aerolínea, conforme a las condiciones señaladas por ésta, la cual podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal adicional para la custodia del menor o cualquier cuidado adicional que implique costos para ella; dichos cargos deben ser de público conocimiento y serán informados a quién, a nombre del menor usuario, adquiera el tiquete, al momento de hacerlo.

Los padres o representantes legales del menor, deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recibir o recoger al menor en el lugar de destino, respecto de la cual y para este efecto, se entiende que cuentan con la autorización del titular de esos datos.

Las aerolíneas en el transporte de los pasajeros menores de que trata esta parte, deben sujetarse a lo establecido en las reglamentaciones vigentes sobre infancia y adolescencia.

**Artículo 23. Código de conducta.** Con el fin de evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público adoptará, de conformidad lo previsto en la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009, un protocolo de autorregulación o Código de Conducta, documento que debe ser acatado por sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios de transporte aéreo con posterioridad a la vigencia de la presente resolución.

El Código de Conducta antes indicado será incluido en las Políticas Empresariales o en el Código de Ética de la empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, y deberá incorporar al menos, previsiones sobre las siguientes medidas mínimas de autocontrol:

- a. Abstenerse de ofrecer a pasajeros y público en general, expresa o subrepticamente, planes de turismo o servicios de transporte que de forma alguna incluyan explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- b. Abstenerse de suministrar información a pasajeros y público en general, directamente o por interpuesta persona, sobre lugares desde donde se coordinen o practique explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- c. Abstenerse de conducir a pasajeros o público en general, directamente o a través de terceros, a establecimientos o sitios donde se practique la explotación sexual de niños, niñas y/o adolescentes.
- d. Abstenerse de conducir, directamente o a través de terceros, niños, niñas o adolescentes a establecimientos o sitios, incluso si se trata de buques fondeados o en altamar con propósitos de explotación sexual.
- e. Abstenerse de facilitar aeronaves en rutas con fines de explotación o de

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.

f. Adoptar las medidas del caso para garantizar que en los contratos con sus proveedores, que se celebren con posterioridad a la vigencia de la presente resolución, esté claramente indicado la exigibilidad de las previsiones contenidas en el Código de Conducta.

g. Denunciar ante las autoridades competentes los hechos que, en desarrollo del servicio de transporte aéreo, hubiere tenido conocimiento fundamentado, así como la existencia de sitios relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

h. Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público, en sus procedimientos internos, se asegurarán de cumplir con los procedimientos establecidos para la denuncia ante las autoridades competentes de todos aquellos hechos relacionados con la presunta explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

i. Diseñar y divulgar, al interior de la empresa y sus proveedores de bienes o servicios, relacionados con la prestación del servicio de transporte aéreo, las medidas para prevenir toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

j. Dar a conocer e informar a todo su personal vinculado, la existencia de disposiciones legales sobre prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y demás medidas que sobre este aspecto adopte la empresa.

k. Informar a todos sus usuarios o clientes sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

l. Dar a conocer a sus empleados el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, a través de los medios o mecanismos de difusión de que disponga la empresa.

m. Publicar en su página Web el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

**Artículo 24. Errores en la expedición del tiquete.** En caso de detectar el usuario errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo a la aerolínea, agente, agencia o intermediario de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. Cuando la corrección que se haga se imputable a errores del usuario podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de usuario.

Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo.

**Artículo 25. Programas de viajero frecuente.** La aerolínea debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y el de todas las promociones ofrecidas al usuario, que sean legalmente permitidas.

En relación con la adquisición de tiquetes aéreos dentro del programa de fidelización o viajero frecuente, y de las promociones que se anuncien sobre estos, las cuales no requieren ser registradas ante la Autoridad Aeronáutica, las aerolíneas deberán informar al usuario, sobre las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el programa de fidelización o viajero frecuente que se está ofreciendo con dicho incentivo.

De igual manera se deben advertir las restricciones que operan para hacer efectivo los ofrecimientos que se hagan en uso de los programas de fidelización y viajeros frecuentes.

La anterior información deberá suministrarse al viajero frecuente previamente a la adquisición del servicio ofrecido con ocasión del programa de viajero frecuente y fidelización, de manera clara, oportuna, completa, veraz y suficiente y por el medio más eficaz y efectivo.

**Artículo 26. Promociones ofrecidas al público.** La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el usuario para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la autoridad competente, de lo contrario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del usuario.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos

 [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

   @hernancadavima  @hernancadavim

 Hernán Cadavid

involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del usuario de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center. Previo a la segunda aceptación se debe garantizar que al adquirente del tiquete se ha informado acerca del valor total del (los) tiquete (s) elegido (s) incluido tasas e impuestos a que haya lugar, la ruta (lugar de origen y destino), clase, fechas y horas concretas del vuelo, valor total de las deducciones por retracto o desistimiento, así como las eventuales condiciones para realizar cambio de tiquete.

**Artículo 27. Paquetes todo incluido.** Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1558 de 2012, cuando se ofrezcan paquetes “todo incluido” la aerolínea y/o agente de viajes deberá informar claramente al usuario las condiciones de dicho producto.

En todo caso, la aerolínea no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los “paquetes todo incluido” que no hayan sido organizados directamente por ella.

**Artículo 28. Veracidad de la Información.** El usuario debe suministrar a la aerolínea o al agente de viajes u otros intermediarios autorizados, información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección postal y electrónica domicilio y teléfono de contacto, en el lugar de adquisición del tiquete o de origen del viaje y el de destino, así como el nombre dirección y teléfono de una persona en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia, respecto de la cual y para este efecto se entiende que el usuario cuenta con la autorización del titular de estos datos.

Así mismo, el usuario deberá informar a la aerolínea o agente de viajes o intermediarios en caso de tener condición de salud especial, con 72 horas de anticipación al viaje por la vía más efectiva y eficaz, o tan pronto tenga conocimiento de dicha condición, con el fin de que éstos le informen el proceso a seguir para el cabal cumplimiento de itinerario.

Si la información dada por el usuario fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad de la aerolínea, agente, agencia o intermediario de viajes la falta de aviso al usuario sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios, ni por los servicios que se puedan afectar por la falta de tal información.

Los datos de la persona a contactar en caso de accidente o cualquier contingencia, deben ser suministrados por el usuario al momento de la reserva o a más tardar al momento de la adquisición del pasaje.

Cuando la reserva o venta del pasaje sea efectuada por una Agencia de Viajes o representante, o por otro intermediario, estos deberán transferir tales datos al transportador; en caso contrario, asumirán la responsabilidad de contactar al usuario cuando sea requerido.

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

**Artículo 29. Confirmación de reservas y pago de anticipos.** Para la ejecución del transporte, no será necesario que el usuario confirme previamente la reserva efectuada. No obstante, cuando el usuario, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la aerolínea que volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar dos (2) horas después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso y realizará las devoluciones correspondientes. Si el tiquete fuese promocional, la aerolínea deberá devolver por lo menos el cincuenta (50%) de su costo; sino lo fuera, deberá devolver por lo menos el setenta (70%) de su costo

Las aerolíneas directamente o a través de sus agencias de viajes podrán exigir al momento de la reserva el pago de un anticipo del valor del pasaje, en efectivo o respaldado por una tarjeta de crédito, el cual se imputará a su precio cuando se materialice la compra.

Sin las anteriores condiciones, la aerolínea o su agente podrán abstenerse de efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.

**Artículo 30. Cancelación o cambio de reserva.** Las disposiciones sobre cambio y cancelación de tiquetes aplicarán también en caso de reservas y viceversa.

**Artículo 31. Información sobre requerimientos especiales del usuario.** En caso de necesitar el usuario alguna condición o dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas, deberá hacerse el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de la veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, para que dichos elementos le sean reservados, si la aerolínea dispone de ese servicio. En todo caso, la aerolínea deberá contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y movilización segura de este tipo de pasajeros, evitando todo procediendo que de forma alguna pueda ponerlo en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición.

Si el usuario llevase consigo alguna mascota, deberá igualmente, al momento de la reserva o con al menos veinticuatro (24) de antelación al vuelo, informarlo indicando si requerirá un guacal para su transporte, a fin de que le sea reservado.

Así mismo, el usuario deberá informar si llevará consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que igualmente le sean reservados si la aerolínea dispone de dicho servicio.

**Artículo 32. Plazos para adquisición de tiquete.** Sí al momento de efectuar la reserva se le informa al usuario que debe adquirir y pagar los tiquetes antes de una fecha determinada, en relación con ciertas tarifas, éste deberá hacerlo y acreditar el pago a

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

▶ Hernán Cadavid

más tardar en dicha fecha, acatando las condiciones aprobadas al transportador para la misma. En caso contrario la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso.

Adquirida la reserva no se admitirán variaciones en el precio final del tiquete.

**Artículo 33. Pago del precio.** Al momento de la adquisición del tiquete el usuario está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente en la forma acordada.

**Artículo 34. Excedentes.** El usuario deberá pagar el excedente, en caso de que decida viajar haciendo uso de un cupo bajo una tarifa superior a la acordada previamente o por fuera de los términos pactados en las tarifas promocionales. Del mismo modo se le reembolsará el excedente en caso de viajar en una categoría o clase inferior a la adquirida.

## CAPÍTULO IV

### EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

**Artículo 35. Derechos del Usuario y Deberes del Transportador en la expedición del pasabordo.** Tan pronto el usuario se presente al mostrador (counter) y, verificada la existencia de la reserva o para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.), se le deberá expedir el correspondiente pasabordo o autorización para embarcar, informándole la hora prevista de salida, muelle o sala y condiciones para el embarque.

Simultáneamente se le entregarán al usuario los correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea.

Las aerolíneas no podrán cobrar cargos adicionales por la generación, expedición, impresión del pasabordo, comprobante de registro o *check in*.

**Artículo 36. Aviso para el embarque.** Una vez en la sala de embarque, al usuario se le debe informar el momento en que ha de pasar a bordo de la aeronave, con las instrucciones pertinentes al respecto. En caso de no existir puentes de abordaje en el respectivo aeropuerto, el usuario deberá ser conducido hasta la aeronave, guiado por un representante del transportador o mediante el empleo de vehículos destinados al efecto, de conformidad con las disposiciones aplicables sobre operaciones y seguridad aeroportuaria. El transportador suministrará al usuario información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos.

**Artículo 37. Información sobre demoras, interrupción y cancelaciones de vuelos.** La aerolínea suministrará al usuario información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación, interrupción y desvío de los mismos. En caso de

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

demoras, retrasos, interrupciones o cancelaciones en el embarque la aerolínea estará obligada a:

- a. Informar de manera detallada las causales a través de sus redes sociales, página web y mediante correo electrónico, chat u otro medio similar a cada usuario que haya de embarcar el vuelo retrasado.
- b. Indicar si considera que la demora, interrupción o cancelación en el embarque se ocasiona por alguna de las situaciones eximentes de responsabilidad consagradas en el artículo 10 de esta ley.
- c. En los aeropuertos internacionales y en aquellos que tengan un tráfico anual superior a quinientas mil personas, deberán informarse a través de las pantallas del aeropuerto la demora, interrupción o cancelación, la causal esgrimida por la aerolínea y la hora prevista para el embarque.

**Artículo 38. Pasajeros en conexión en una misma aerolínea.** Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un usuario con conexión en una misma aerolínea, existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales devuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, la aerolínea deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna.

**Artículo 39. Admisión del usuario.** El usuario deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del tiquete y/o pasabordo, a no ser que la aerolínea tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, de género, o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del usuario.

El transportador deberá verificar la identidad de quien embarca, de acuerdo con la documentación que presente el usuario; así como su destino y correspondencia del vuelo al momento del embarque.

**Artículo 40. Facilitación del embarque/desembarque.** La aerolínea deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos pertinentes, para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del usuario y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el usuario se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.

**Artículo 41. Transporte del usuario.** El usuario será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en el presente reglamento.

**Artículo 42. Tratamiento al usuario.** Durante todo momento el usuario deberá ser tratado por el transportador o sus representantes y empleados, con dignidad y respeto.

**Artículo 43. Anuncios sobre seguridad.** Al usuario se le suministrará antes y durante

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

el vuelo la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos. Así mismo se le proporcionará una permanencia con máximas condiciones de seguridad durante el vuelo, de conformidad con los estándares y normas de aviación civil, aplicables al respecto. Las obligaciones del transportador en relación con la seguridad del usuario se inician desde el momento en que éste se dirige a la aeronave, abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, de conformidad con el artículo 1880 del Código de Comercio.

**Artículo 44. Pasajeros con condiciones especiales.** Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque; y serán atendidos en fila preferencial, si el espacio disponible en las instalaciones aeroportuarias, lo permite.

La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y en lo posible asignarles el asiento más cómodo en su clase. En el caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

Para el transporte de personas con enfermedades, la aerolínea, el usuario y las dependencias de Sanidad Portuaria de los aeropuertos deberán cumplir lo dispuesto en las reglamentaciones vigentes. El transportador deberá contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y movilización segura de este tipo de pasajeros, evitando todo procedimiento que de forma alguna pueda ponerlos en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición.

**Artículo 45. Exoneración de la aerolínea.** El transportador no será responsable de daños sufridos por los pasajeros cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del usuario, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a la aerolínea y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones aplicables en virtud de convenios internacionales vigentes para Colombia.

**Artículo 46. Mujeres en estado de embarazo.** En el caso de mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir y presentar al transportador un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de los diez (10) días, antes del vuelo.

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

**Artículo 47. Sobreventa.** Queda prohibida la sobreventa de vuelos.

**Artículo 48. Anticipación del vuelo.** Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al usuario, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al usuario en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el usuario no pagará ningún excedente si el nuevo cupocorrespondiera a una tarifa superior; de no aceptar el usuario ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna.

**Artículo 49. Suministro de alimentos y bebidas.** Cuando se suministren alimentos y bebidas a bordo de la aeronave ello no constituye un deber para el transportador, pero este será responsable por los daños a la salud derivados directamente de su mal estado de conservación o condiciones higiénicas, cuando sean consumidos a bordo.

**Artículo 50. Obligación de resultado para el transportador.** Como resultado del contrato de transporte, la aerolínea deberá conducir al usuario por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en las demás normas.

Las estipulaciones del transportador, en el sentido que “*hará su mejor esfuerzo*” para transportar al usuario u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, no serán válidas.

**Artículo 51. Daños al usuario.** En caso de daños, muerte o lesiones del usuario sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, a partir de las operaciones de embarque y hasta que concluya el desembarque, éste o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados. Ninguna cláusula en sentido contrario será válida, tampoco lo serán las encaminadas a limitar o disminuir la responsabilidad de la aerolínea o aquellas que implican una tarifa probatoria.

**Artículo 52. Localización y asistencia a familiares de víctimas de accidentes.** En caso de accidente o incidente, o que de cualquier otra manera se produzca la muerte o lesiones al usuario durante la ejecución del transporte, el transportador contactará a la persona referenciada por el usuario al momento de efectuar la reserva o en ocasión posterior, y le proporcionará la información y apoyo pertinente a dicha persona, o a falta de ésta, a otra que acredite parentesco.

**Artículo 53. Listas de espera.** El transportador podrá someter a listas de espera a los pasajeros que se presenten, sin tener una reserva para el respectivo vuelo, en el evento de no contar con cupos disponibles, para que estos puedan ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Los turnos de estas listas serán asignados en estricto orden de presentación personal de los pasajeros, asignándoles un número y serán rigurosamente respetados. La inclusión en una lista de espera no da derecho al

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

embarque si éste no fuera posible.

Los funcionarios competentes podrán acudir a los counters o puntos de atención de las aerolíneas en los aeropuertos, para examinar la información real sobre tiquetes y reservas, y que se les facilite visualizar la información contenida en la terminal computarizada donde se atiende el vuelo, con el objeto de detectar posibles situaciones de sobreventa u otras que afecten indebidamente los derechos de los usuarios.

## CAPÍTULO V

### DEBERES DEL USUARIO Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR

**Artículo 54. Presentación del usuario.** El usuario deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A faltade tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

Cuando el usuario no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, sí al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, deberá ser admitido. El Usuario podrá solicitar que se le certifique la disponibilidad de asientos con la finalidad de contrastar la información y podrá iniciar las acciones pertinentes en caso de que se le deniegue el abordaje existiendo disponibilidad.

Si el usuario no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportador le podrá imponer una penalidad que no exceda del diez por ciento (10%) del valor pagado por el trayecto, exigible como condición previa al embarque.

Las aerolíneas deberán habilitar en sus portales web la opción para que el usuario de forma inmediata pueda adquirir el nuevo vuelo conforme a la tarifa vigente, use la devolución por el vuelo perdido y liquide la sanción de que trata el inciso anterior.

**Artículo 55. Identificación del usuario.** El usuario deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (tiquete, pasaporte, etc.) cuando se lo solicite la aerolínea o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos.

El gobierno nacional reglamentará lo relativo a documentos electrónicos.

Si el usuario no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación.

**Artículo 56. Sala de embarque.** En los aeropuertos en que existan salas de embarque,

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

el usuario deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a esta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.

**Artículo 57. Requisas y procedimientos de control.** El usuario está obligado a acatar las normas sobre seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por la autoridad aeroportuaria o la aerolínea respectiva durante el embarque, el vuelo y el desembarque. En caso de pedirse identificar el equipaje antes del embarque, ni el usuario ni su equipaje podrá embarcarse tal procedimiento no se agota.

**Artículo 58. Requisa de objetos valiosos.** El usuario deberá someterse a las requisas dispuestas en los aeropuertos antes y durante el embarque. No obstante, en caso de portar objetos valiosos debidamente declarados o de padecer alguna limitación, podrá exigir que dicha requisa se efectúe en privado.

**Artículo 59. Asignación de sillas.** El usuario deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que por justificado requerimiento de la tripulación se le solicite ocupar otra, o que la misma se lo autorice.

Si el usuario hubiese pagado por la asignación de una silla, la aerolínea estará obligada a ubicar al pasajero en la silla acordada. En caso de no ser asignada, el usuario tendrá derecho a que le sea devuelto doblado el valor que pagó por dicha asignación.

**Artículo 60. Asignación a pasajeros especiales.** Los pasajeros menores de edad, enfermos o que tengan alguna limitación, así como aquellos que por cualquier motivo requieran de la asistencia de otra persona, no deberán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave, a fin de facilitar una eventual evacuación. En el caso de usar muletas, sillas de ruedas o cualquier otro dispositivo, estos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.

**Artículo 61. Comportamiento del usuario.** Es obligación del usuario acatar las instrucciones del transportador y de sus tripulantes, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

**Artículo 62. Actos indebidos o contra la seguridad.** El usuario deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra supropia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

📺 @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

- a. Desabrochar su cinturón de seguridad, levantarse de su asiento o permanecer de pie al interior de la aeronave mientras esta se encuentre en movimiento, en tierra o en vuelo, contrariando las instrucciones de la tripulación.
- b. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave, contrariando las instrucciones de la tripulación.
- c. Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, o manipularlos innecesariamente.
- d. Abrir o manipular innecesariamente cualquier salida de emergencia en las aeronaves o aeropuertos.
- e. Obstruir el acceso a las salidas normales o de emergencia de la aeronave o la circulación de personas al interior de la misma, mediante la colocación inapropiada de equipajes de mano u otros objetos, o entorpecer indebidamente los procedimientos de evacuación.
- f. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.
- g. Fumar en cualquier parte de la aeronave durante operaciones nacionales, o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellas operaciones internacionales, en las que seapermittedo hacerlo.
- h. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.
- i. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personalde tierra al servicio de la misma, o a representantes de la autoridad aeronáutica.
- j. Causar indebidamente, molestias o cualquier tipo de perturbación a otros pasajeros.
- k. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- l. Llevar consigo, o en el en equipaje de mano o facturado, cualquier elemento clasificado como mercancía peligrosa, o elementos o sustancias prohibidas, en violación de las normas deseguridad aplicables.
- m. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos a bordo de las aeronaves o en los

 [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

   @hernancadavima  @hernancadavim

 Hernán Cadavid

aeropuertos.

- n. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportador, sin su autorización.
- o. Embarcar o permanecer a bordo de la aeronave en avanzado o evidente estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de sustancias psicoactivas, drogas prohibidas, o ingresar a ella tales drogas.
- p. Ingresar a la aeronave o permanecer en ellas sin autorización de la aerolínea, o de la tripulación, o negarse a desembarcar cuando se le haya dado instrucciones en tal sentido.
- q. Moverse masiva o tumultuariamente al interior de la aeronave, de modo que pueda verse afectado su centro de gravedad, salvo caso de emergencia que lo ameriten.
- r. Obstruir o impedir por cualquier medio la movilización, remolque o rodaje de la aeronave en que viaja o ha de viajar, o de cualquiera otra.
- s. Desacatar las instrucciones de la tripulación, fomentar desorden o incitar a otros a que lo hagan.
- t. Llevar animales vivos o mascotas en la cabina de pasajeros en los casos en que no sea permitido, contrariando las normas vigentes al respecto, o las instrucciones de la tripulación.
- u. Llevar consigo o en el equipaje de mano o registrado, objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin declararlos al transportador (sin perjuicio de la declaración que deba hacerse a la autoridad aduanera u otras que sean competentes) o en cantidades tales que, declaradas o no, puedan en manera alguna, poner en peligro la seguridad del vuelo o de las personas a bordo o en los aeropuertos.
- v. Ejecutar cualquier acto que innecesariamente, imponga demoras a la salida del vuelo u obligue a su interrupción o desvío.
- w. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas, penales o policivas, o que atente contra la seguridad, el orden o la disciplina a bordo.
- x. Las demás que se emitan mediante regulación del gobierno nacional.

**Artículo 63. Incumplimiento del usuario.** Cuando un usuario incumpla una cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto,

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

conductas perturbadoras o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolínea podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado.

**Artículo 64. Pasajeros en condiciones jurídicas especiales.** Para el transporte de un usuario bajo condiciones jurídicas especiales, que viaje a órdenes de cualquier autoridad judicial, administrativa, policiva, o encontrándose privado de la libertad por estar sindicado de algún delito, deberán observarse estrictamente las especiales medidas de seguridad previstas en el Plan Nacional de Seguridad Aeroportuaria, o circulares expedidas por la Autoridad Aeronáutica al efecto, y las adicionales que la aerolínea requiera con fundamento en la especial condición del mismo. La persona o funcionario responsable de la custodia de dicho usuario deberá, al ingresar al aeropuerto de origen, contactar a las autoridades de policía, a las de seguridad aeroportuaria y a la propia aerolínea, reportando a dicho usuario a efectos de que se adopten las medidas pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, la aerolínea rechazará al usuario.

## CAPÍTULO VI

### EQUIPAJES

**Artículo 65. Tipo de equipaje.** El usuario tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

El gobierno nacional regulará la materia, es especial lo relativo restricciones y prohibiciones, mercancías peligrosas, porte de armas, artículos de difícil transporte, otros objetos restringidos, objetos valiosos, transporte de animales o mascotas, transporte de alimentos y plantas.

La Superintendencia de Industria y Comercio revisará los sistemas de calificación, medición, pasaje y caracterización de equipaje.

**Artículo 66. Tipo de equipaje. Talón de equipaje.** El transportador deberá entregar al usuario como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al tiquete y al equipaje a que corresponda. La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho a la aerolínea a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el usuario deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

**Artículo 67. Tipo de equipaje. Condiciones para el transporte de equipaje.** El

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

contrato de transporte impreso en el tiquete, así como en el vínculo o *link* con información sobre las condiciones del transporte, en el caso de tiquetes electrónicos; deberán incluir claramente las estipulaciones previstas para el transporte de equipajes.

**Artículo 68. Tipo de equipaje. Transporte y conservación del equipaje.** En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlas, conducirlas y entregarlas al usuario en el estado en que las recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. La aerolínea es responsable por el equipaje desde el momento de su recibo en el aeropuerto de origen hasta su entrega en el de destino, pero no lo será mientras se encuentre a órdenes de la autoridad aduanera, policiva o de otra autoridad.

**Artículo 69. Tipo de equipaje. Pérdida, retraso, saqueo o daño.** En el supuesto de pérdida, retraso, saqueo o daño del equipaje facturado, el usuario tiene derecho a las indemnizaciones previstas en el Código de Comercio, para el transporte aéreo interno y en los Convenios del Sistema Varsovia de 1929, La Haya de 1955, Montreal de 1999 o Decisión 619 de la Comunidad Andina, según aplique, para el transporte aéreo internacional, o los que en el futuro los sustituyan.

Si el equipaje no llegara en el mismo vuelo del usuario, el transportador deberá entregarlo de manera que su propietario pueda verificar su estado.

**Artículo 70. Tipo de equipaje. Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje.** La aerolínea deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el usuario dentro de los siguientes términos:

- a. En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, o avería del equipaje, el usuario deberá presentar al transportador una protesta inmediatamente después de haber sido notada esta, o a más tardar, dentro de un plazo de siete (7) días, a partir de la fecha de su recibo, o de la fecha en que dicho equipaje debió llegar a su destino. La protesta podrá ser incluso verbal y la aerolínea deberá emitir constancia del recibo y contenido de la misma.
- b. En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de (21) veintiún días, a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha en que haya sido puesto a su disposición.
- c. Una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje.

Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

(3) días siguientes a la fecha de la entrega.

**Artículo 71. Tipo de equipaje. Equipajes no reclamados.** Pasado un (1) mes a partir de la fecha de la llegada del equipaje, sin que el usuario o un representante suyo portador del talón de equipaje acuda a retirarlo, la aerolínea lo requerirá para que, dentro de los dos (2) meses siguientes, retire el correspondiente equipaje.

Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público deberán establecer las condiciones para el manejo de equipajes no reclamados u objetos abandonados por los pasajeros en las aeronaves, incluyendo los aspectos generales entre las condiciones del contrato de transporte aéreo, las cuales deberán ser aprobadas por la autoridad competente.

**Artículo 72. Tipo de equipaje. Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción, avería, o retraso de equipajes.** En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, el usuario tiene derecho a ser indemnizado y reparado integralmente. Ninguna cláusula en sentido contrario será válida, tampoco lo serán las encaminadas a limitar o disminuir la responsabilidad de la aerolínea o aquellas que implican una tarifa probatoria.

**Artículo 73. Tipo de equipaje. Compensaciones.** Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no, de un usuario no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al usuario los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará 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 usuario afectado.

**Artículo 74. Tipo de equipaje. Exceso de equipaje.** El usuario deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, aceptando que este sea transportado en otro vuelo, en caso de ser necesario.

Las aerolíneas deberán publicar los costos que debe asumir el usuario por el exceso de equipaje.

**Artículo 75. Tipo de equipaje. Restricciones y prohibiciones.** El usuario no deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a las demás personas a bordo, o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una eventual evacuación de emergencia.

**Artículo 76. Tipo de equipaje. Responsabilidad del usuario por incumplimiento.** El incumplimiento de sus obligaciones por parte del usuario constituye violación al contrato de transporte aéreo, en cuyo caso el transportador no será responsable de los perjuicios

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

sufridos por dicho usuario como consecuencia de tal incumplimiento. En tales casos y dependiendo de la gravedad de la situación el transportador, representado por el comandante de la aeronave en los términos de ley, podrá admitir al usuario, disponer su desembarque si la aeronave estuviese en tierra o durante el siguiente aterrizaje o escala, ya sea que esta fuese prevista o efectuada con ese exclusivo propósito, solicitándose fuera necesario, el apoyo de las autoridades aeroportuarias o policivas en el respectivo aeropuerto. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad de dicho usuario y de las acciones legales en su contra, por los daños inferidos al transportador o a otros pasajeros.

Interrumpido el transporte bajo las anteriores condiciones, el transportador quedará relevado de su obligación de conducir al usuario hasta el destino convenido, sin que haya lugar al reembolso y sin perjuicio de que éste acepte llevarlo en el mismo o en otro vuelo, cuando existan razones para creer que la situación de peligro o incumplimiento ha cesado y no se producirán nuevos hechos similares. En estos casos el transportador informará inmediatamente a la Autoridad Aeronáutica, sobre las decisiones adoptadas.

## CAPÍTULO VII

### REEMBOLSOS, DEVOLUCIONES COMPENSACIONES Y RÉGIMEN SANCIONATORIO

**Artículo 77. Respeto de la reserva o del tiquete:** Efectuada la reserva o adquirido el tiquete para uno o más trayectos, deberán ser respetados por el transportador y por las agencias de viajes, según esta ley y los términos y condiciones.

La reserva solo podrá ser modificada sin sanciones según lo dispuesto en el artículo 17 de la presente ley.

**Artículo 78. Acuerdos de Código Compartido.** Para la aprobación de los acuerdos de código compartido que se pretenda aplicar desde, hacia o dentro del territorio nacional, se observará lo dispuesto en los convenios y memorandos de entendimiento internacionales suscritos por Colombia, en el derecho común y lo regulado en la presente Ley. La solicitud correspondiente será resuelta mediante acto administrativo motivado. El Gobierno Nacional reglamentará la materia.

Los acuerdos de código compartido deberán contener:

- a. Una cláusula que establezca con claridad la responsabilidad solidaria de los transportistas, por los daños o perjuicios que se ocasionen a los pasajeros, a la carga o a terceros durante la ejecución del acuerdo, conforme a la reglamentación colombiana.
- b. Una cláusula que indique con claridad que las operaciones que se realicen bajo el código compartido, se entenderán realizadas bajo el concepto legal de transporte sucesivo cuando la ruta incorpore varios trayectos que se realizan por distintos transportadores aéreos, unos a continuación de otros con el objeto de

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

📺 @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

cubrir un determinado itinerario.

- c. Especificar las denominaciones del código designador de cada aerolínea parte en el acuerdo de código compartido.
- d. Especificar las rutas en las cuales se aplicará el acuerdo de código compartido; distinguiendo con claridad en cuales se actúa como operador y en cuales como comercializador.
- e. Manifestación juramentada de los representantes legales en la que manifiesten que el acuerdo de código compartido respeta los derechos del usuario consagrados en las leyes colombianas, en especial los dispuestos en la presente ley y en el Estatuto del Consumidor.
- f. El plazo de vigencia de las autorizaciones para la comercialización mediante acuerdo de código compartido será el que las partes acuerden en los contratos, no obstante lo anterior, sin perjuicio de la potestad del Gobierno Nacional de vigilar la ejecución del acuerdo, así como de efectuar en cualquier momento evaluaciones para verificar que en virtud de este contrato no se trasladen derechos aerocomerciales o se ejerzan actividades anticompetitivas.

En todo caso la autoridad competente podrá hacer requerimientos, solicitar las aclaraciones, rectificaciones o ampliaciones que considere necesarias, en cuyo caso se interrumpirá el término previsto para resolver la petición.

Las empresas de transporte aéreo autorizadas para comercializar mediante código compartido, quedan obligadas a informar al pasajero que viajará en un vuelo con código compartido, las condiciones relativas al vuelo tales como: la(s) empresa(s) operadora(s), escalas intermedias en la ruta, cambios de aeronave si los hubiere, itinerarios, aeropuertos y cualquier otro aspecto relevante para el usuario.

Las aerolíneas partes del Acuerdo quedan obligadas a presentar la información estadística dentro de los términos exigidos en las normas aeronáuticas, así como los reportes periódicos que en cualquier momento le requiera la Autoridad Aeronáutica y dentro de los plazos razonables que la misma fije, referentes a cualquier aspecto del acuerdo, tales como itinerarios, tarifas, estadísticas y niveles de tráfico, calidad del servicio, entre otros, información que se requerirá para realizar seguimientos, practicar análisis o verificaciones sobre el desarrollo del acuerdo propuesto y en general sobre cualquier evolución del proceso.

**Artículo 79. Sanción por inexactitud.** En caso de que la aerolínea alegue una causal eximente de responsabilidad, la autoridad competente iniciará de oficio investigación de la misma. En caso de demostrarse que la aerolínea alegó una causal eximente de responsabilidad y que en realidad no estaba cobijada por esta, la autoridad competente procederá a sancionar a la aerolínea y a ordenar la reparación de los usuarios conforme a la reglamentación vigente. El gobierno nacional reglamentará la materia.

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

**Artículo 80. Sanciones cuando el vuelo se efectúa.** En caso de que una aerolínea efectúe un vuelo y no respete la reserva o el tiquete, deniegue el servicio, incurra en sobre venta o en cualquier conducta que implique que el usuario con un tiquete válidamente adquirido no pueda abordar el vuelo, incurrirá en las siguientes sanciones de manera conjunta:

- a. Deberá devolver el valor del tiquete doblado a favor del usuario.
- b. Será sancionado administrativamente por este solo hecho y por cada incumplimiento en una suma igual a diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

La sanción administrativa se podrá imponer sin perjuicio de las demás sanciones legales existentes y responderá exclusivamente al hecho de haberse cancelado irregularmente la reserva o el tiquete.

**Artículo 81. Compensaciones al usuario en caso de demora.** En los casos de demoras imputables a la aerolínea, ésta compensará al usuario conforme a lo siguiente:

- a. Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al usuario un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del usuario. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los quince (15) minutos siguientes), el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se diera una mayor demora.
- b. Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al usuario alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).
- c. Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, además de lo anterior la aerolínea deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al usuario en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el usuario no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior; de no aceptar el usuario ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna. La devolución se deberá realizar dentro de los tres (3) días siguientes. En caso de mora, la aerolínea pagará intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida.

Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10:00 PM (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

en su municipio de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, a menos que el usuario acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable, conforme a la información clara y veraz que le sea otorgada por la aerolínea.

Además, la aerolínea deberá compensar al usuario con el 30% del valor del ticket.

Parágrafo. Cuando se trate de las demoras reguladas en el literal a de este artículo, la compensación deberá realizarse así la demora no sea imputable a la aerolínea, siempre y cuando sea superior a dos horas.

**Artículo 82. Interrupción.** Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquier causa, incluso por las causas señaladas en el artículo 10, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. En los casos de interrupción del transporte si el usuario no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el artículo 79.

Si la interrupción se debe a causas imputables de la aerolínea se dará también aplicación al artículo 43 de la presente ley.

**Artículo 83. Cancelación.** Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas por las causas establecidas en el artículo 10 de esta ley, la aerolínea quedará liberada de responsabilidad devolviendo el precio del ticket. El usuario podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.

En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el usuario reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje, se le sufragarán al usuario los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su municipio de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el literal a) según corresponda.

En los casos en que la cancelación no obedezca a fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad, además de la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, se pagará al usuario una compensación adicional del treinta por ciento (30%) del valor del ticket.

Si debido a la cancelación u otra circunstancia, el usuario fuera transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, se le compensará conforme corresponda al tiempo de espera hasta que salga ese otro vuelo. Si el mismo saliera antes de seis (6) horas, contadas desde la hora prevista para la salida del vuelo original, no habrá lugar a la

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

compensación adicional de que trata el inciso tercero de este artículo.

Si la cancelación se debe a causas imputables de la aerolínea se dará también aplicación al artículo 82 de la presente ley.

**Artículo 84. Sanciones administrativas.** Cuando el retraso, interrupción o cancelación se daba a factores distintos a los consagrados en el artículo 10 de esta ley e imputables a la aerolínea, la autoridad competente la sancionará hasta con dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes a favor de la Nación.

El gobierno nacional reglamentará la materia y regulará las sanciones atendiendo a los criterios dispuestos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011.

**Artículo 85. Formas de compensación.** La aerolínea deberá compensar al usuario en dinero efectivo o mediante transferencia bancaria, a menos que el usuario acepte expresamente otra forma, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

Para efectos de determinar el valor de la compensación por un solo trayecto, se multiplicará el preciototal pagado del tiquete por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

El gobierno nacional reglamentará los requisitos para las devoluciones y reembolsos, procurando la menor carga probatoria y el menor número de requerimientos para el usuario.

El usuario tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

**Artículo 86. Tipo de moneda.** Todo reembolso o compensación que se efectúe en Colombia y que no deba ser en especie, deberá pagarse en pesos colombianos. Cuando se trate de tiquetes internacionales valorados en dólares, se aplicará la tasa de cambio vigente de acuerdo con la Ley, al momento de la compra.

**Artículo 87. Inmediatez del reembolso.** Todo reembolso o devolución deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del usuario luego de ocurrido el desistimiento, retracto, cancelación, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él.

A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso o la devolución ha sido inmediata en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución.

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima @hernancadavim

▶ Hernán Cadavid

Si se presentasen circunstancias que impidieran el reembolso o la devolución en los términos indicados, estas deberán informarse al usuario, indicándole la fecha en que este tendrá lugar, el cual en todo caso deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término correspondiente.

En cualquier caso, la aerolínea podrá hacer las averiguaciones que estime conducentes a establecer la pertinencia del reembolso y en caso de no serlo, así lo informará al usuario dentro del término correspondiente, lo cual no impide que éste adelante las acciones judiciales o administrativas que considere necesarias.

**Artículo 88. Sanciones por reembolso y devoluciones por fuera de término.** Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar por reembolsos por fuera de los términos indicados en el artículo anterior, se causarán intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida a favor del usuario y en contra de la aerolínea, agente, agencia o intermediario contados desde el día treinta posterior a la solicitud de reembolso o devolución.

Si el usuario desiste del viaje o se retracta de la compra dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al usuario 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 usuario se haga efectivo.

**Artículo 89. Reembolso por incumplimiento de las obligaciones del usuario.** También habrá lugar al reembolso del valor del ticket o de la parte proporcional al tramo o trayecto no cubierto, cuando por incumplimiento de las obligaciones del usuario, conductas indebidas, o actos de perturbación por parte del usuario, el transportador se vea en la necesidad de abstenerse de transportarlo o interrumpir el transporte. En estos casos el transportador podrá retener el cincuenta por ciento (50%) del ticket.

**Artículo 90. Tránsitos y Conexiones.** Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los pasajeros en tránsito o conexión, en la misma aerolínea o bajo acuerdos de cooperación inter empresas, cuando no puedan continuar su viaje.

En estos casos la aerolínea o aerolíneas verificarán que el usuario sea efectivamente embarcado en el vuelo correspondiente a su siguiente trayecto y asumirán las demoras que le sean imputables, más allá de los tiempos de tránsito o conexión pactados con el usuario

## CAPÍTULO VIII

### SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

**Artículo 91. Difusión.** Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en esta ley y en especial lo relativo a devoluciones y compensaciones a favor del usuario y sanciones en contra de la aerolínea

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

deberán ser altamente difundidas.

En los vuelos nacionales, las aerolíneas, sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a su personal y a sus usuarios, debiendo tener copia de las mismas en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, en español y en inglés.

De la misma manera, deberán publicarse de forma constante en la página web del transportador o la agencia, agente o intermediario, a través de un vínculo (link) o ventana especial principal, en español y en inglés.

En todo aeropuerto deberán estar expuestos en carteles de amplia dimensión en mínimo dos lugares visibles y en aeropuertos internacionales con volumen de pasajeros superior a quinientas mil personas al año, deberán estar ubicadas en todas las zonas de atención y/o módulos de las aerolíneas, en español y en inglés.

El Gobierno nacional o su delegado reglamentará y aprobará el contenido de la publicidad.

Las aerolíneas deberán formar a todo el personal que tenga comunicación directa con los usuarios en el contenido y alcance de esta ley.

**Artículo 92. Sistema de atención al usuario de la aerolínea.** Toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que opere en Colombia, deberán disponer de un Sistema de Atención al Usuario, con módulos en cada aeropuerto donde opere, a través del cual deberá recibir y atender, de manera inmediata y personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias, y en su defecto, deberá transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que deba darle solución a la mayor brevedad posible. Este sistema también será aplicable para la reclamación de los pasajeros cuando consideren que se vulneran sus derechos de protección de datos personales, suministrados a transportadores aéreos, sus agentes o intermediarios.

El servicio de atención al usuario funcionará en coordinación con el servicio de asistencia a familiares de víctimas de accidentes.

El Sistema de Atención al Usuario en cada aeropuerto, podrá ser implementado con personal especial, dispuesto para el efecto o con el personal que ordinariamente tenga la aerolínea para otras labores siempre y cuando esté convenientemente capacitado y sus labores habituales se lo permitan.

**Artículo 93. Funcionamiento del sistema de atención al usuario de la aerolínea.** El sistema de atención al usuario funcionará mínimamente durante las horas en las cuales la empresa tenga operaciones y para cada aeropuerto donde opere, lo activará cada día, como mínimo una (1) hora antes del primer vuelo según esté programado en el itinerario,

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

hasta una (1) hora después del último que allí realice, ya sea llegando o saliendo. No obstante, podrá interrumpirlo cada vez que para ella transcurran dicho aeropuerto, intervalos previamente programados, superiores a dos (2) horas sin ninguna operación y reactivarlo una (1) hora antes de la siguiente según la programación hecha.

**Artículo 94. Presentación personal de quejas, reclamos y sugerencias.** Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, las empresas deberán diseñar y tener disponible para el público formatos de fácil diligenciamiento. Cuando las empresas operen internacionalmente, los formatos empleados serán escritos en español y al menos en idioma inglés.

Las aerolíneas deberán expedir constancia del recibo de la queja, reclamo o sugerencia y sobre su contenido.

Una vez implementado el correspondiente Sistema de Atención al Usuario, cada aerolínea deberá informarlo a la autoridad competente, indicando su forma y horario de atención, su modus operandi y anexando copia de los formatos implementados.

**Artículo 95. Sistema de atención remoto de la aerolínea.** Toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que opere en Colombia, deberán disponer de un Sistema de Atención remoto al Usuario, sea a través de centros de contacto, página web, chats u otro semejantes, que sean ágiles, claros y oportunos.

El Gobierno Nacional reglamentará los niveles mínimos de servicio que deberán tener estos centros de contacto, especialmente lo relacionado con tiempos de atención al usuario.

**Artículo 96. 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 Industria y Comercio habilitará 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 recibir las quejas contra de las 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 97. Medidas Cautelares.** Los funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio de que trata el artículo anterior, podrán decretar de forma inmediata cualquier medida cautelar que encuentren razonable para la protección de los derechos de los usuarios, impedir su infracción o evitar las consecuencias derivadas de la misma, prevenir daños, hacer cesar los que se hubieren causado o asegurar la efectividad de los mismos.

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

Para decretar la medida cautelar apreciarán la existencia de la amenaza o la vulneración del derecho, la apariencia de buen derecho, como también la necesidad, efectividad y proporcionalidad de la medida y, si lo estimare procedente, podrá decretar una menos gravosa o diferente de la solicitada.

### CAPÍTULO IX

#### ASPECTOS PROCEDIMENTALES E INSTITUCIONALIDAD

**Artículo 98. Aspectos procedimentales e institucionalidad.** Lo dispuesto en el Título VIII de la Ley 1480 de 2011, sobre aspectos procedimentales e institucionalidad, incluyendo el régimen sancionatorio, será aplicable para los casos regulados en la presente ley.

**Artículo 99. Competencia.** La Superintendencia de Transporte será competente para las acciones derivadas de los artículos 79 y 84 de esta ley, sin perjuicio de que los incrementos de las sanciones consagrados en el artículo 10 puedan ser aplicados por otras autoridades a otros casos.

La Superintendencia de Industria y Comercio será competente en los demás casos, así como para imponer a las aerolíneas todas las sanciones instituidas en la Ley 1480 de 2011 y las normas que la modifiquen, sustituyan o adicione.

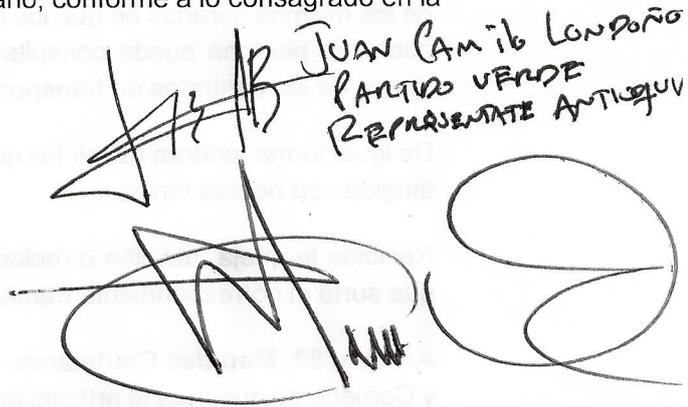
### TÍTULO X

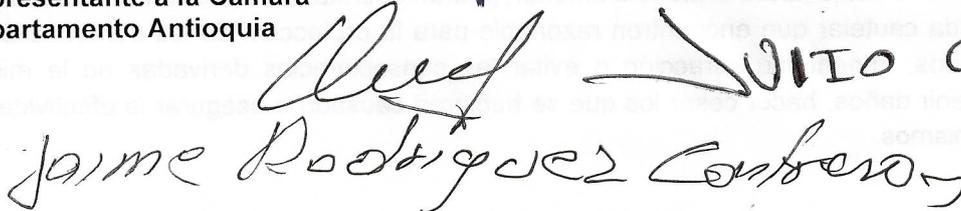
#### Otras Disposiciones

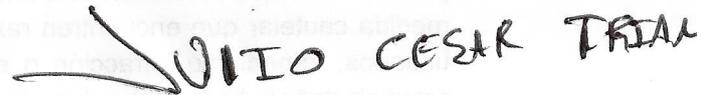
**Artículo 100. Vigencia.** La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. Todas las aerolíneas, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente ley.

De los Honorables Congresistas,

  
HERNÁN DARIO CADAVID MÁRQUEZ  
Representante a la Cámara  
Departamento Antioquia

  
JUAN CAMILO LONDOÑO  
PARTIDO VERDE  
REPRESENTANTE ANTIOQUIA

  
JAIME RODRIGUEZ CORDERO

  
JULIO CESAR TRIANA

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

📱 @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

  
Adriana Carolina A.  
P. Cambio Radical

Miguel Polo Polo

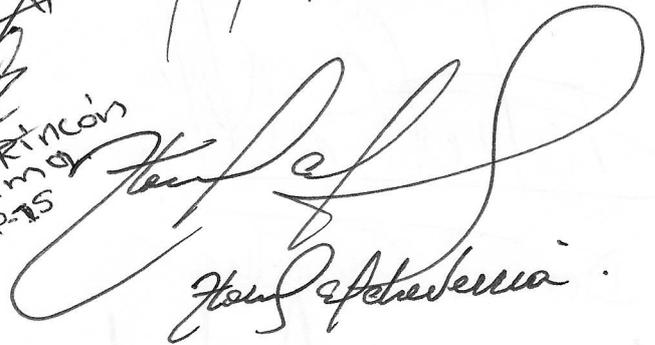
Edoel TORANO R.



Valdina Olaya Mancera  
Rta Casareño

  
Oscar Villalba

  
Haiver Rincón  
Tolimar  
CITREP 15

  
Juan Felipe

Leonor Palencia  
cc = 50 975 957.  
citrep #14.



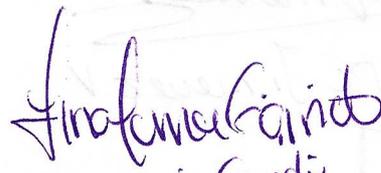
Juan Felipe Corzo Alvarez  
Representante N. de S.



Hugo Danilo Lozano  
HR. Vaupes.



Juan Manuel Cortes.

  
Lina María Gamdi  
Travca  
CR.

  
Karen Astor  
10904248018  
CITREP 2.  
Maunquere Olarte

✉ hernan.cadavid@camara.gov.co

📱 @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

Mauricio Parodi Diógenes Marjorodes  
Representante CR

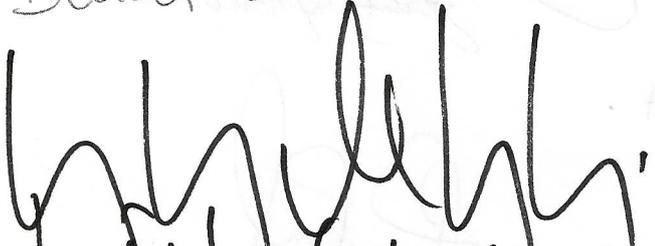


JAIRO H CRISTÓ

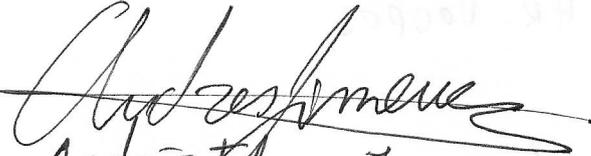


Daniel Carvalho

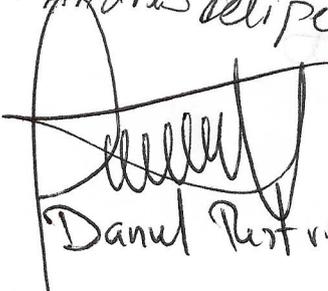
Daniel Carvalho



Ivan Adriano Guimarães G. N.L.



André Felipe Jimenez V.



Daniel Restrepo

*[Handwritten signature]*  
Rep. Comb. Radical Cauca.

*[Handwritten signature]*  
R.C. Alejandro Toro - Antioquia.

*[Handwritten signature]*  
Rep. Pacto Histórico.  
Santander. *[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*  
Adriana Córdova A.  
Rep. Comb. Radical.

~~*[Handwritten signature]*~~  
ERICK ADRIAN VETASCO.  
APTE. NARIÑO

*[Handwritten signature]*

✉ hernan.cadavid@camara.gov.co

📺 @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid



**PAOLA HOLGUÍN**  
Senadora de la República

**PALOMA VALENCIA LASERNA**  
Senadora de la República

**Hugo Danilo Lozano Pimiento**  
Representante a la Cámara por  
el Vaupés

**Ciro Alejandro Ramírez Cortés**  
Senador de la República

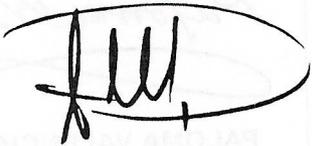
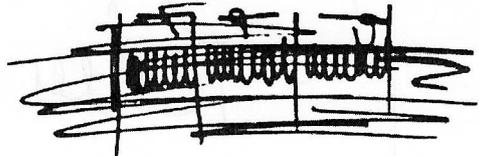
**Andrés Guerra**

**HONORIO MIGUEL HENRÍQUEZ PINEDO**  
Senador de la República

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

Senador de la República	
 José Jaime Uscátegui Pastrana Representante a la Cámara por Bogotá D.C.	 Jose Vicente Carreño Castro Senador de la República
Juan E. JUAN ESPINAL Representante a la Cámara	CHRISTIAN M. GARCÉS Christian M. Garcés Aljure Representante Valle del Cauca Centro Democrático

✉ hernan.cadavid@camara.gov.co

📱 @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Con fundamento en el artículo 150 y 151 de la Constitución Política de Colombia y los artículos 139 y 140 de la ley 5 de 1992, así como del artículo 147 de la ley 5 de 1992 en materia de requisitos constitucionales, el presente proyecto de Ley se propone como iniciativa legislativa cuyo fundamento específico versa sobre la competencia de hacer e interpretar la Ley, toda vez que acude a la Cámara de Origen para disponer su estudio, debate y planteamientos legales sobre los que versa la materia.

### **Necesidad del Proyecto de Ley de Protección al usuario del transporte aeronáutico**

El transporte en todas sus modalidades es el ejercicio de la libre circulación de los ciudadanos, uno de los derechos fundamentales consagrado en el artículo 24 de nuestra Constitución Política, el cual dispone:

**ARTICULO 24.** *Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia.*<sup>1</sup>

Es por esta razón que se le ha dado la categoría de servicio público esencial, entendiéndose tal concepto como *“las actividades que contribuyen de modo directo y concreto a la protección de bienes o a la satisfacción de intereses o a la realización de valores, ligados con el respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales”*<sup>2</sup>. Por consiguiente, se facultó al Estado en los artículos 78 y 334 de nuestra Carta Política para *“...intervenir en la regulación, control y vigilancia de la calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, en este caso específico a los usuarios del transporte aéreo en Colombia”*<sup>3</sup>.

En lo que respecta al servicio de transporte aéreo, su actividad ha sido regulada en una variedad de instrumentos normativos, en el Código de Comercio que, como actividad comercial, definió sus actos, contratos, partes y requisitos para su ejercicio; la ley 105 de 1993, que se complementa y se debe interpretar en conjunto con el estatuto nacional de transporte<sup>4</sup>; distintos Tratados Internacionales<sup>5</sup>; Decretos y Resoluciones, de los cuales se resaltan los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, expedidos por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

Por otro lado, dada la connotación de servicio público esencial del transporte público aéreo que consagró la ley 336 de 1996, se impuso a cargo del Estado la responsabilidad de *“...garantizar su continua, eficiente y adecuada prestación en condiciones seguras, objetivas y equitativas.”*<sup>6</sup> (Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil) hay

<sup>1</sup> Constitución Política de Colombia, artículo 24.

<sup>2</sup> Sentencia C-691 de 2008

<sup>3</sup> Preámbulo Reglamento Aeronáuticos de Colombia 3 (RAC 3), Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil).

<sup>4</sup> Ley 336 de 1996

<sup>5</sup> La Ley 12 de 1947 aprueba para Colombia la “Convención sobre Aviación Civil Internacional”; y la Ley 19 de 1992, aprueba el “Protocolo Relativo a una enmienda al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, Convenio de Montreal 1999, entre otros.

<sup>6</sup> Preámbulo Reglamento Aeronáuticos de Colombia 3 (RAC 3), Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil).

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

distintas entidades públicas que intervienen en la actividad del transporte aéreo. Contamos con la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, la Superintendencia de Transporte, y, la Superintendencia de Industria y Comercio que se encargan -entre otras funciones- de la vigilancia y control de la prestación del servicio de transporte aéreo y de los actores que componen esta actividad (aerolíneas, escuelas de aviación, tripulaciones, pasajeros, y otras empresas que desarrollan actividades conexas al transporte aéreo), con el fin de que la prestación de este servicio se haga bajo las condiciones más seguras, objetivas y equitativas, tal cual lo exige nuestra normatividad.

A nivel internacional, el Convenio de Montreal, que se firmó en 1999 y entró en vigor en Colombia en el año 2003, con el fin de unificar las normas del transporte aéreo internacional, sustituyendo, ratificando y actualizando las normas establecidas en anteriores convenios, como lo son los Convenios de Varsovia de 1929, La Haya de 1955, Guadalajara de 1961, Guatemala de 1971, Protocolos de Montreal de 1975 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina. Estos convenios consagran derechos y obligaciones tanto para el transportador como para el pasajero, y establece protecciones de carácter transnacional para los viajeros, que deben ser respetadas por los países que se acojan y ratifiquen los distintos tratados, logrando así una integración en las políticas que rigen esta materia permitiendo una mejor adecuación del transporte aéreo en el sistema internacional. La adopción de estos convenios permite una regulación más precisa y acorde a la materia internacional en el ordenamiento Colombiano, debido a que anteriormente la regulación era muy poca, uno de los aspectos más importantes es la transición al concepto de Responsabilidad Objetiva.

Sin embargo, el servicio de transporte aéreo civil se caracteriza por una particularidad, las normas que regulan este servicio son difusas; situación que genera poca seguridad jurídica y gran confusión a los actores implicados en el transporte aéreo al momento de aplicarlas a situaciones irregulares que se presentan en las prestaciones de este servicio.

En general, en compendio más importante de derechos del usuario del servicio público de transporte regular de pasajeros lo encontramos en el Reglamento Aeronáutico de Colombia, Actividades aéreas Civiles, de la Aeronáutica Civil, más conocido como RAC 3, el cual se convirtió en un insumo base para la elaboración del proyecto de Ley.

### **Desequilibrio en la relación aerolínea-pasajero**

En los últimos años, en Colombia se ha intensificado la demanda del transporte aéreo doméstico. Según los últimos datos del Ministerio de Transporte *“en el año 2019 se movilizaron cerca de 45,55 millones de pasajeros, lo cual representa un crecimiento de 8,1% comparativamente contra el año 2018, es decir un aumento de 3,4 millones de pasajeros”* (Ministerio de Transporte), cifras más actualizadas de la Aeronáutica Civil indican que entre enero y junio del 2022 ha aumentado la cantidad de pasajeros transportados, con una cifra de 22.853.078 pasajeros, presentando un aumento del 17,6% con respecto al 2019<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Boletín Informativo de la Aeronautica Civil <https://www.aerocivil.gov.co/atencion/estadisticas-de-las-actividades-aeronauticas/boletines-operacionales>

✉ hernan.cadavid@camara.gov.co

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

MES	NACIONAL				INTERNACIONAL			TOTAL	
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2022
Ene	2.220.281	2.389.315	1.347.308	2.722.388	1.323.482	1.191.470	429.173	1.122.060	3.844.448
Feb	1.842.706	2.180.987	1.238.204	2.314.480	1.043.062	1.105.039	285.942	911.339	3.225.819
Mar	2.083.117	1.301.355	1.586.144	2.738.183	1.150.849	638.973	399.087	1.084.151	3.822.334
Abr	2.032.556	3.589	1.262.899	2.726.196	1.131.244	8.189	411.134	1.207.984	3.934.180
May	2.112.936	5.626	1.254.807	2.673.578	1.127.609	15.204	516.368	1.256.873	3.930.451
Jun	2.275.485	5.821	1.850.203	2.779.840	1.206.826	26.032	665.449	1.316.006	4.095.846
Jul	2.508.018	8.368	2.093.092		1.266.723	17.133	785.566		
Ago.	2.500.705	12.314	2.159.113		1.265.120	12.842	763.368		
Sep.	2.337.489	317.389	2.112.203		1.120.765	35.993	731.403		
Oct	2.343.761	659.263	2.207.111		1.144.936	181.506	858.833		
Nov	2.314.443	960.696	2.591.587		1.146.581	227.813	972.756		
Dic	2.520.008	1.313.978	2.833.557		1.281.708	461.913	1.189.806		
<b>TOTAL</b>	<b>27.091.505</b>	<b>9.158.701</b>	<b>22.536.228</b>	<b>15.954.665</b>	<b>14.208.905</b>	<b>3.922.107</b>	<b>8.008.885</b>	<b>6.898.413</b>	<b>22.853.078</b>

Fuente: *Estadísticas Origen-Destino junio 2022. Aeronáutica Civil - Dirección de Transporte Aéreo y Servicios Aerocomerciales.*

Esto ha implicado desafortunadamente, un aumento de las problemáticas que viven los usuarios de este tipo de servicios, a tal punto que pareciera que se han normalizado este tipo de situaciones como experiencias inherentes al transporte aéreo. Sin distinción de aerolíneas, destinos, o aeropuertos, en el país a un crecimiento exponencial de los reclamos ante situaciones irregulares que ocurren en la prestación de dicho servicio.

Es evidente que los usuarios del servicio del transporte aéreo doméstico se encuentran en un desequilibrio comercial frente a las aerolíneas. Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia T-987 de 2012, la intervención del Estado siempre debe ir en busca de la protección de los consumidores, otorgándole una naturaleza constitucional, y, también indicó que cuando se trate de la prestación de servicios públicos esenciales *la intervención estatal está dirigida no solo a garantizar la calidad y la prestación eficiente del servicio, sino también el acceso equitativo de los usuarios, habida cuenta la relación de dependencia entre esos servicios y la satisfacción material de los derechos fundamentales.* (Corte Constitucional de Colombia, 2012)

Muestra de lo anterior, son las sanciones que ha impuesto la Superintendencia de Transporte en el 2022; *“la Superintendencia encontró méritos para abrir investigación en contra de 24 empresas por incluir cláusulas abusivas en sus condiciones. Esta actividad generó 19 sanciones, 4 archivos y existe 1 caso que continúa en curso.”*

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

📌 @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

(Superintendencia de Transporte, 2022) También indicó que las sanciones suman un total de \$1.478.099.196<sup>8</sup>.

**Aerolíneas sancionadas:**

No	Aerolínea	Fallo
1	Aero república S.A. (Wingo)	Sanción
2	Aerovías de Integración Regional S.A. (Latam)	Sanción
3	Aerovías de México S.A. de C.V. (Aeroméxico)	Sanción
4	Air Europa Líneas S.A.U.	Sanción
5	Air France	Sanción
6	American Airlines Inc.	Sanción
7	Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca)	Sanción
8	Avior Airlines C.A.	Sanción
9	Compañía Panameña de Aviación S.A. (Copa Airlines)	Sanción
10	Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. (Easyfly)	Sanción
11	Fast Colombia S.A.S. (Viva Air)	Sanción
12	Gran Colombia de Aviación S.A.S. (GCA Airlines)	Sanción
13	Iberia Líneas Aéreas de España S.A. (Iberia)	Sanción
14	Jetblue Airways Corporation	Sanción
15	KLM Compañía Real Holandesa de Aviación	Sanción
16	Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. (Satena)	Sanción
17	Spirit Airlines Inc.	Sanción
18	Turkish Airlines Inc.	Sanción
19	United Airlines Inc.	Sanción
	Total de las multas impuestas	\$ 1.478.099.196

*Fuente: Pagina Web Superintendencia de Transporte*

Así mismo, según información publicada en la página web de la Superintendencia de Transporte, se informó que “(...) en febrero y marzo de 2021, la SuperTransporte inspeccionó las páginas web de las aerolíneas que operan en el país, con el propósito de verificar la disponibilidad y el contenido de sus contratos de transporte, a los que tenían acceso los usuarios. Fue así como se revisaron 69 cláusulas contractuales, encontrando que 56 de ellas contenían disposiciones abusivas como, por ejemplo, la limitación de la responsabilidad de las aerolíneas y la renuncia de los derechos de los usuarios, lo que podría generar un desequilibrio injustificado en perjuicio de los viajeros, afectando el tiempo, modo o lugar en que podían ejercer sus derechos.”<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Superintendencia de Transporte. (2022, Jul. 26). *Supertransporte sanciona a 19 aerolíneas por incluir en los contratos de transporte cláusulas que vulnerarían los derechos de los usuarios*. Superintendencia de Transporte. Retrieved August 4, 2022, from <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/comunicaciones-2022/supertransporte-sanciona-a-19-aerolineas-por-incluir-en-los-contratos-de-transporte-clausulas-que-vulnerarian-los-derechos-de-los-usuarios/>

<sup>9</sup> Superintendencia de Transporte. (2022, Jul. 26). *Supertransporte sanciona a 19 aerolíneas por incluir en los contratos de transporte cláusulas que vulnerarían los derechos de los usuarios*. Superintendencia de Transporte. Retrieved August 4, 2022, from <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/comunicaciones-2022/supertransporte-sanciona-a-19-aerolineas-por-incluir-en-los-contratos-de-transporte-clausulas-que-vulnerarian-los-derechos-de-los-usuarios/>

El artículo 42 de la Ley 1480 de 2011<sup>10</sup> define las cláusulas abusivas como aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos, prohibiendo expresamente su inclusión en los contratos celebrados con los consumidores.

También se indicó en la misma nota pública publicada por la Superintendencia de Transporte, las cláusulas encontradas en los contratos:

- *“Desconocían la responsabilidad solidaria en los casos en que se operan vuelos bajo la figura de código compartido.*
- *Disminuían las obligaciones de la aerolínea en la ejecución del contrato de transporte.*
- *Afectaban el respeto a las reservas realizadas en debida forma por los pasajeros.*
- *Omitían dar a conocer a los usuarios los cambios o novedades que se producían en el vuelo.*
- *Limitaban la responsabilidad en el transporte del equipaje.*
- *afectaban el derecho a obtener reembolsos según la normatividad aplicable.*
- *Restringían el derecho a obtener compensaciones en los casos previstos en la ley.*
- *No proporcionaban información completa, veraz e idónea sobre la forma en que los pasajeros podían ejercer sus derechos cuando surgieran conflictos derivados de la interpretación o ejecución del contrato de transporte.”*

Esto demuestra que, a pesar de que no es exclusivo del sector de transporte aéreo el desequilibrio que sufren los consumidores en las relaciones comerciales, podemos afirmar con seguridad, que los usuarios del transporte aéreo doméstico son unos de los mayores afectados. Por ejemplo, en el año 2021, *la Protección de Usuarios del Sector Transporte recibió más de 17.200 peticiones, quejas, reclamos y denuncias, de las cuales el 78,74 % corresponden al modo aéreo.* (Herrera & RCN Radio, 2022).

El informe *“Estudio transporte de pasajeros y pqr delegatura para la protección de usuarios del sector transporte”*<sup>11</sup> de la Superintendencia de Transporte, indica que las principales quejas de los usuarios de transporte del primer semestre del año 2021 son:

---

<sup>10</sup> **ARTÍCULO 42. CONCEPTO Y PROHIBICIÓN.** *Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.*

*Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.*

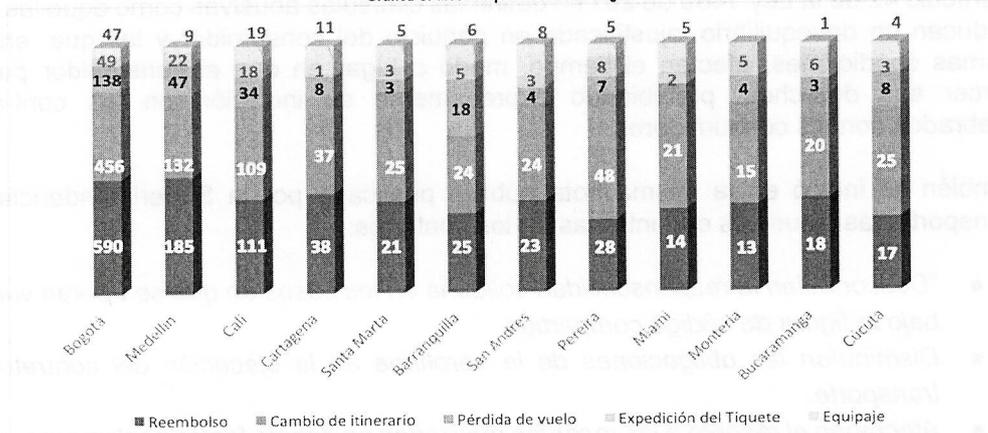
<sup>11</sup>[https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Agosto/DelegaturaPU\\_06/Estudio-de-Transporte-de-Pasajeros-y-PQRD.pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Agosto/DelegaturaPU_06/Estudio-de-Transporte-de-Pasajeros-y-PQRD.pdf)

✉ hernan.cadavid@camara.gov.co

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

Gráfica 8: Motivos por ciudad de origen



Fuente: Tomado del Informe "ESTUDIO TRANSPORTE DE PASAJEROS Y PQRS DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE". Superintendencia de Transporte.

De Acuerdo, a la respuesta otorgada por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, las quejas más reiteradas por los usuarios entre los años del 2019 al 2022 son:

"

1. Garantía en el servicio: corresponde a la obligación que tiene el empresario, en este caso la empresa de transporte aéreo, de responder por la calidad e idoneidad del servicio ofrecido al consumidor, es decir, prestar el servicio en los términos contratados con el pasajero. (Los principales reclamos en el marco de estos casos se refieren a incumplimientos en la prestación del servicio por cancelación injustificada del vuelo y lo solicitado por los consumidores es la devolución del dinero pagado.)
2. Derecho de retracto: corresponde a la prerrogativa que tiene todo consumidor de resolver unilateralmente el contrato de transporte, siempre que ejerza el derecho en un periodo de tiempo determinado y bajo condiciones previamente especificadas en los reglamentos aeronáuticos. (Este derecho solo opera respecto la compra de tiquetes a través de métodos no tradicionales y/o a distancia, por ejemplo, compra de tiquetes por internet o telefónicamente.)
3. Información y/o publicidad engañosa: corresponde al deber que tienen los empresarios de suministrar información clara, veraz, completa, oportuna, verificable y comprensible respecto de los productos que ofrecen a los consumidores. (Los principales reclamos en el marco de estos casos se refieren a venta de tiquetes con tarifas especiales que al momento de liquidarse no resultan ciertas. En estos casos lo reclamado por los consumidores corresponde a la indemnización de daños y perjuicios derivados de la información o publicidad engañosa.)
4. Servicios que suponen la entrega de un bien: corresponde a la obligación que tiene el prestador del servicio de transporte aéreo de asumir la custodia y conservación adecuada de los bienes entregados por el consumidor. (Los principales reclamos en el marco de estos casos se refieren a pérdidas o daños en el equipaje y lo solicitado por los consumidores, generalmente, consiste en

✉ hernan.cadavid@camara.gov.co

📧 @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

reparación del equipaje (maleta) y la indemnización de daños y perjuicios derivados de la pérdida del equipaje.)

5. Protección contractual: El derecho que tienen los consumidores se protege de la inclusión de cláusulas que le pongan en una posición de desequilibrio injustificado y que afecten el tiempo, modo o lugar en que puede hacer efectivo un derecho. (En estos casos lo reclamado por los consumidores es la declaratoria de cláusulas que aplican las aerolíneas para la prestación de los servicios de transporte aéreo.)
6. Reversión del pago: El consumidor puede solicitar la reversión de una transacción, respecto de compras que se hayan efectuado así: i) mediante mecanismos de comercio electrónico, ii) Internet, iii) PSE, iv) call center, v) o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual ( Este derecho solo opera respecto la compra de tiquetes a través de método no tradicionales y/o a distancia, por ejemplo, siempre que se ejerza en los términos y a través del procedimiento establecido en las normas referidas.)” (Superintendencia de Industria y Comercio, 2022)

TIPOLOGÍA	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Garantía	2.836	82,9%
Derecho de Retracto	249	7,3%
Información y/o publicidad engañosa	220	6,4%
Servicios que suponen entrega de un bien	81	2,4%
Protección Contractual	32	0,9%
Reversión del Pago	3	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3.421</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaborado por la Superintendencia de Industria y Comercio

Ahora bien, frente a las demandas presentadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio entre los años 2019 y 2022, podemos observar:

1. Aerolíneas más demandadas:

DEMANDADO	2019	2020	2021	2022	TOTAL
AVIANCA	557	561	1.886	1.325	4.329
FAST COLOMBIA S.A.S.	1.050	662	837	321	2.870

✉ hernan.cadavid@camara.gov.co

📱 @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

LATAM	166	131	390	126	813
AEROREPUBLICA S.A.	66	145	278	113	602
IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A.	77	160	164	71	472
AEROVÍAS DE INTEGRACION REGIONAL AIRES S.A.	86	39	209	132	466
ABC AEROLINEAS A DE C V	14	81	139	20	254
AIR EUROPA	8	36	57	32	133
AEROMÉXICO	22	26	55	22	125
AEROLÍNEA DE ANTIOQUIA S.A.S.	101	8	1	0	110
<b>TOTAL</b>	<b>2.147</b>	<b>1.849</b>	<b>4.016</b>	<b>2.162</b>	<b>10.174</b>

Fuente: elaborado por la Superintendencia de Industria y Comercio

2. Estado de las demandas:

ESTADO	2019	2020	2021	2022	TOTAL
ACTIVO	0	0	945	1.288	2.233
FINALIZADO	2.266	1.981	3.271	994	8.512
<b>TOTAL</b>	<b>2.266</b>	<b>1.981</b>	<b>4.216</b>	<b>2.282</b>	<b>10.745</b>

Fuente: elaborado por la Superintendencia de Industria y Comercio

3. Terminación de los procesos:

TERMINACIÓN	TOTAL
Sentencia	2.097
Desistimiento	758
Conciliación	515
Archivo Inasistencia	40
Transacción	11
Rechazos, Acumulados, Traslados	5.091
<b>TOTAL</b>	<b>8.512</b>

Fuente: elaborado por la Superintendencia de Industria y Comercio

✉ hernan.cadavid@camara.gov.co

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

Finalmente, y de conformidad con el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio impuso multas por incumplimiento a las órdenes proferidas en sentencia, las cuales han superado los \$361.024.494 de pesos:

AÑO	NÚMERO	ACTO	FECHA	MULTADO	VALOR
15	99956	Incumplimiento	15/01/2019	Fast Colombia S.A.S.	\$ 110.257.464
15	1322274	Incumplimiento	29/01/2019	Delta air lines inc.	\$ 133.326.354
18	214905	Incumplimiento	04/09/2019	Avianca	\$ 1.774.530
17	382073	Incumplimiento	16/09/2019	Fast Colombia S.A.S.	\$ 26.381.346
19	46426	Incumplimiento	31/07/2020	Avianca	\$ 5.643.000
18	117867	Incumplimiento	27/08/2020	Aeroméxico S.A.	\$ 83.641.800
<b>TOTAL</b>					<b>\$361.024.494</b>

Fuente: elaborado por la Superintendencia de Industria y Comercio

Se puede observar según los datos anteriores que los casos de demanda por parte de los usuarios vienen en aumento, paralelo al aumento de los viajes. De igual forma, es importante señalar que la segunda causa de terminación de los procesos es el *Desistimiento*<sup>12</sup> lo que implica que los usuarios abandonan los procesos ante la Superintendencia, sin haber obtenido alguna reparación por la vulneración de sus derechos.

A partir de la ocurrencia de estos hechos, y de la información consultada a la Superintendencia de Transporte, Superintendencia de Industria y Comercio y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, cobra mayor relevancia la acción del Estado, en especial del Congreso de la República, buscando dotar a los usuarios de transporte aéreo con mecanismos idóneos para la garantía de los derechos constitucionales más vulnerados, y la prestación adecuada del servicio.

Aun cuando existen mecanismos para la protección del usuario al momento de sufrir incumplimientos por parte de los prestadores de servicios aéreos, resulta evidente según la información suministrada con anterioridad, que termina siendo más desfavorable para el usuario; pues en ocasiones, los prestadores de servicio aéreo prefieren pagar las sanciones, que prestar adecuadamente el servicio.

Finalmente, con la presente iniciativa legislativa, lo que se pretende es proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios de transporte aéreo comercial, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, a través de la implementación de medidas y mecanismos que permitan el libre ejercicio de los derechos que les asiste. Lo anterior, sin interrumpir la competitividad económica de la industria.

#### SITUACIONES QUE PODRÍAN GENERAR CONFLICTO DE INTERÉS

<sup>12</sup> Desistimiento: Abandono voluntario de un derecho, de una acción o de un privilegio o ventaja de una pretensión.

✉ hernan.cadavid@camara.gov.co

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 3° de la Ley 2003 de 2019, por la cual se modifica parcialmente la Ley 5ª de 1992 y se dictan otras disposiciones, que modifica el artículo 291 de la Ley 5ª de 1992, que establece la obligación al autor del proyecto presentar la descripción de las posibles circunstancias o eventos que podrán generar un conflicto de interés para la discusión y votación del proyecto, siendo estos, criterios guías para que los congresistas tomen una decisión en torno a si se encuentran en una causal de impedimento se hacen las siguientes consideraciones:

Se estima que el presente proyecto de ley no genera conflictos de interés, puesto que no crearía beneficios particulares, actuales y directos a los congresistas, a su cónyuge, compañero o compañera permanente, o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, conforme a lo dispuesto en la ley, dado que, el objeto de la iniciativa pretende regular, proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios de transporte aéreo comercial como parte débil en la relación comercial, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, a través de la implementación de medidas y mecanismos que permitan el libre ejercicio de los derechos que les asiste.

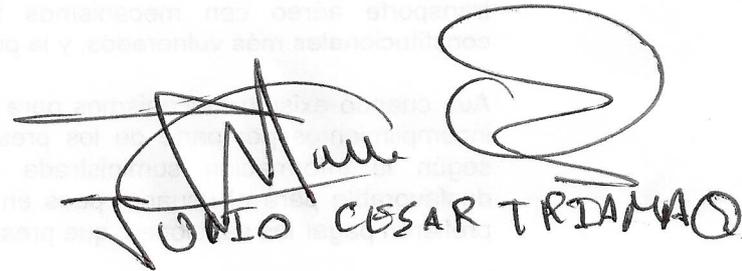
La descripción de los posibles conflictos de interés que se puedan presentar sobre el trámite del presente proyecto de ley no exime del deber del Congresista de identificar causales adicionales que pueda encontrar durante el trámite del proyecto.

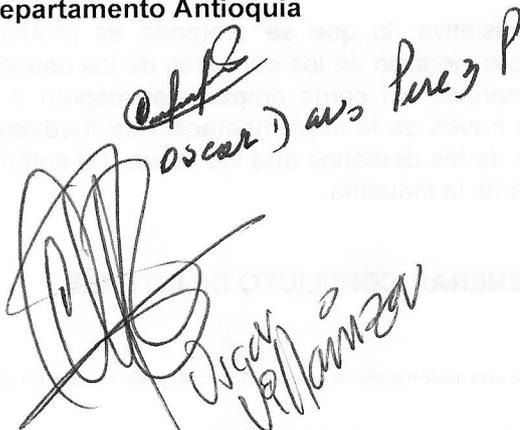
### CONCLUSIÓN

Por las razones anteriormente expuestas, ponemos en consideración del Honorable Congreso de la República el presente Proyecto de Ley, que responde a la necesidad de los usuarios del transporte aéreo comercial de pasajeros en Colombia.

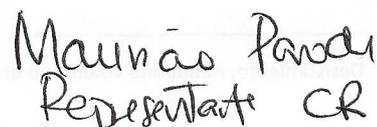
De los Honorables Congresistas,

**HERNÁN DARÍO CADAVID MÁRQUEZ**  
Representante a la Cámara  
Departamento Antioquia

  
JUNIO CESAR TRIANA

  
Oscar Pérez P

  
Jaime Rodríguez C.

  
Mauricio Pardo  
Representante CR

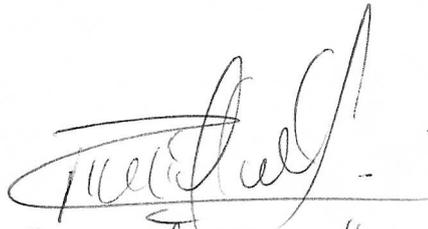
 hernan.cadavid@camara.gov.co

   @hernancadavima  @hernancadavim

 Hernán Cadavid



  
Juan Pablo Loreño B  
PARTIDO VERDE  
Representante Antioquia

  
Daniel Carvalho

  
Adelina Carolina Abelaiz  
P. Cambio Radical

✉ hernan.cadavid@camara.gov.co

f @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid



**PAOLA HOLGUÍN**  
Senadora de la República

**PALOMA VALENCIA LASERNA**  
Senadora de la República

**Hugo Danilo Lozano Pimiento**  
Representante a la Cámara por el Vaupés

**Ciro Alejandro Ramírez Cortés**  
Senador de la República

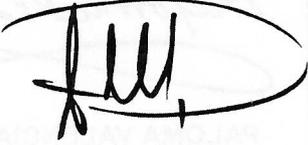
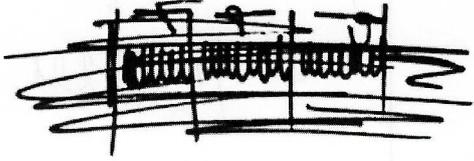
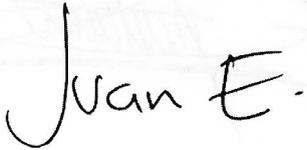
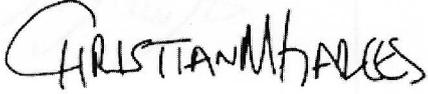
**Andrés Guerra**

**HONORIO MIGUEL HENRÍQUEZ PINEDO**  
Senador de la República

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

📱 @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid

Senador de la República	
 <b>José Jaime Uscátegui Pastrana</b> Representante a la Cámara por Bogotá D.C.	 <b>Jose Vicente Carreño Castro</b> Senador de la República
 <b>JUAN ESPINAL</b> Representante a la Cámara	 <b>Christian M. Garcés Aljure</b> Representante Valle del Cauca Centro Democrático

✉ [hernan.cadavid@camara.gov.co](mailto:hernan.cadavid@camara.gov.co)

📱 @hernancadavima 🎵 @hernancadavim

📺 Hernán Cadavid



Bogotá D.C, agosto 2022

Señor  
**Jaime Luis Lacouture Peñaloza**  
**Secretario General**  
Cámara de Representantes  
Ciudad

Para su conocimiento y fines pertinentes, de manera atenta me permito comunicarle que, con autorización del Representante Hernán Cadavid, me adhiero al Proyecto de ley 143 de 2022 *“Por la cual se expide el Estatuto del Usuario de transporte aéreo comercial de pasajeros y se dictan otras disposiciones”*. Radicado el 17 de agosto del presente año.

Por lo anteriormente expuesto solicito aparezca mi nombre en el Auto de Reparto, en la Caratula del Proyecto de Ley y en la Gaceta de Publicación del mismo.

Atentamente,

**Esteban Quintero Cardona**  
Senador de la República