

PROPOSICIÓN SUSTITUTIVA

Sustitúyase el artículo 4 del proyecto de ley el proyecto de ley **194-2019 C** por la cual se dictan normas tendientes al fortalecimiento de la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público y se dictan otras disposiciones, el cual quedará así:

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

- a) Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no sea superior a tres (3) minutos de duración, **salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.**
- ~~b) Cuando la demora sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se deberá proporcionar al pasajero alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, además de compensar al pasajero con una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el usuario, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, entre otros~~
- c) Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), se deberá proporcionar al pasajero alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, además de compensar al pasajero con una suma adicional equivalente al diez por ciento (10%) del valor **de la tarifa** del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el usuario, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, **tarjetas con el valor** entre otros;
- d) Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, se deberá pagar o abonar en la cuenta del pasajero una suma adicional equivalente al diez por ciento (10%) del valor **de la tarifa** del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o

en cualquier otra forma aceptada por el usuario, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, **tarjetas con el valor** entre otros. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10:00 p. m. (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.

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

Parágrafo. - Cuando la demora sea causada por causas externas a la aerolínea, la compensación será pagada por la Entidad del Estado y/o explotador aeroportuario que la cause, según corresponda, así:


- a. **El explotador del aeropuerto responderá por todas las demoras relacionadas con insuficiencias en la infraestructura del aeropuerto o en fallas durante la gestión de este, que causen la demora. Entre tales deficiencias se pueden citar entre otras:**
 - i) **Obstrucción de pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque u otras situaciones que impidan o retarden la prestación del servicio en los horarios publicados;**
 - ii) **Fallas en los sistemas de equipaje, incluyendo las bandas o cintas transportadoras del mismo, en los sistemas de check in o cute cuando apliquen en el aeropuerto; y**
 - iii) **En general cualquier situación anómala atribuible al explotador del aeropuerto, que cause la demora en el itinerario.**
- b. **La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, UAEAC, responderá por todas las demoras relacionadas con insuficiencias en la infraestructura aeroportuaria a su cargo o derivadas de deficiencias en los servicios de navegación aérea prestados por la Entidad, que causen la demora. Entre tales deficiencias se pueden considerar, entre otras:**
 - i) **Fallas en las comunicaciones aeronáuticas que impidan la operación normal de las aeronaves.**
 - ii) **Fallas en los equipos de apoyo a la navegación aérea, tales como radares, radio ayudas, ILS, etc., o en los procedimientos de control del tránsito aéreo que no estén acordes con los estándares definidos y causen demoras en la operación aérea.**
 - iii) **Insuficiencia de personal de ATC o fallas en su programación y turnos que causen afectación y demora en los itinerarios de las aeronaves.**

- iv) Insuficiencia de equipos de apoyo a la navegación aérea que ocasionen cierres aeroportuarios por meteorología, que pudieran evitarse con la dotación y puesta en servicio de tales equipamientos.
- v) En general cualquier situación anómala atribuible a la UAEAC que cause la demora y afectación en el itinerario.

La Nación, en cabeza de cualquier otra Entidad del Estado responderá por todas las demoras atribuibles a su acción u omisión, tales como autoridades militares, de Policía, de control migratorio, aduanero, o de cualquier otra naturaleza, cuando se demuestre que causaron demora en los itinerarios.

Justificación: existen diferentes factores y hechos detonantes de las demoras del servicio, por este motivo, es de suma importancia definir de manera explícita que los diferentes actores de la cadena también pueden ser responsables de estas. Si el Estado busca mejorar la calidad del servicio y proteger al usuario, debe incluir disposiciones que ayuden a incentivar la prestación de un servicio eficiente, es decir, que cuando las demoras son causadas por causas externas no imputables a las líneas aéreas, pero si a otros actores, el pasajero tenga derecho a ser indemnizado con la misma compensación por la entidad que generó dicho retraso.

Finalmente, se debe tener presente que los tiquetes aéreos están compuestos por el valor de la tarifa, impuesto, tasas y contribuciones, es decir, el precio final que el usuario observa se compone de una multiplicidad de rubros, diferentes a la tarifa. Por tal motivo no se puede realizar la devolución del valor del trayecto si no de la tarifa del trayecto de acuerdo con el contrato de transporte celebrado por el pasajero.



GABRIEL JAIME VALLEJO CHUJFI

Representante a la Cámara por Risaralda
Partido Centro Democrático