



Bogotá, 15 de noviembre de 2022

Honorables Representantes

DANIEL CARVALHO
INGRID MARLEN SOGAMOSO
LINA MARIA GARRIDO

EDUAR TRIANA
YULIETH ANDREA SANCHEZ

Congreso de la República
Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios Proyecto de Ley No. 125 Cámara de 2022 *“por medio de la cual se regula la sobreventa de tiquetes aéreos, se fortalece la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público y se dictan otras disposiciones”*

Estimados Representantes:

En representación de las 290 líneas aéreas miembro de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas en inglés), las cuales son responsables del 83% del tráfico aéreo internacional, con el acostumbrado respeto, presentamos para su consideración los comentarios sobre el Proyecto de Ley No. 125 Cámara de 2022.

Como representantes de la industria aérea en Colombia es importante para nosotros presentar nuestras recomendaciones, basadas en las mejores prácticas internacionales, sobre los diferentes proyectos de ley que están en curso en el Congreso de la República. Sin duda, tener esta posibilidad facilita que los resultados de los procesos legislativos sean adecuados para el ejercicio de la aviación en Colombia.

La aviación es un facilitador económico muy importante. En el 2019 contribuyó con más de 10,500 millones de dólares en PIB y generó 665,000 empleos formales en Colombia. La conectividad aérea fomenta el turismo y facilita el comercio, así como la conexión de amigos y familias y la promoción del intercambio de conocimientos e ideas. Esta conectividad promueve la competitividad económica, la productividad, la eficiencia y la innovación. Es así como la competitividad operativa y regulatoria del Estado es fundamental para el desarrollo de la conectividad aérea prospera.

Con relación a la presente iniciativa, que busca regular la sobreventa de tiquetes aéreos en el territorio nacional, es preciso dar una explicación técnica de la práctica permitida a nivel mundial, además de los beneficios que esta genera a los usuarios del transporte aéreo.

La presente iniciativa, respetuosamente, es **inconveniente**, pues tiene un impacto negativo en el desarrollo empresarial y puede generar consecuencias inesperadas a la competitividad y usuario del sector aéreo de Colombia. La industria aérea es un sector complejo por sus altos costos operacionales, y la generación de ingresos requiere de un delicado balance que consiste en tener precios diferenciados y una variedad de tarifas para que logren compensar estos altos costos.

La sobreventa (overbooking), que es una práctica aceptada a nivel mundial, es la técnica por medio de la cual se permite la aceptación de un número de reservas mayor a la capacidad del avión, con el fin de mitigar el impacto que traen las cancelaciones de reservas y el no show (pasajeros con tiquete confirmado que no se presentan el día de la salida del vuelo, en este caso). Esta se realiza para maximizar la ocupación y generar los ingresos que permitan cubrir los costos relacionados con la prestación del servicio evitando trasladar al cliente vía tarifa, el costo de oportunidad del inventario no utilizado debido a estas dos situaciones. **Actualmente varias industrias usan este**



modelo, como son los hoteles, cruceros y renta de vehículos, dado que pasada la fecha de prestación del servicio, el producto pierde su valor ya que no podrá ser utilizado posteriormente. Esta práctica, ha permitido ofrecer tarifas más económicas a los usuarios.

Las aerolíneas diseñan productos especiales como tiquetes no reembolsables, dado que cada silla es única en cada trayecto de una ruta específica, con un valor específico y diferenciado. Las sillas de cada avión son consideradas como bienes perecederos. En otras palabras, si el vuelo cierra, la silla deja de existir en el inventario de la línea aérea y esta desaparece para siempre. Pues la silla vacía de un vuelo no puede comercializarse más tarde, dado que cada aeronave cuenta con una determinada ruta y horario único. Por lo tanto, la industria aérea a nivel mundial ha desarrollado sistemas sofisticados, que tienen como único objetivo diferenciar tipos de tarifas y un control estadístico de cada vuelo operado para saber cuántos pasajeros vuelan efectivamente en cada ruta. Gracias a estos programas las aerolíneas pueden tener certeza sobre el número de máximo de sillas que se pueden sobrevender, lo cual está estrictamente determinado por estos modelos económicos. Esta práctica ha permitido que el consumidor se vea beneficiado, pues los pasajeros pueden acceder a tarifas más económicas en el mercado ya que a mayor certeza en la ocupación de sus vuelos, las aerolíneas podrán ofrecer mejores tarifas a los usuarios

Por ello, las aerolíneas deben ser supremamente eficientes en el uso de los recursos para operar. Dado que las sillas de la aeronave no son bienes fácilmente cambiables, como lo sería un cheque al portador o un televisor, la aerolínea debe buscar el delicado balance para asegurar una ocupación mínima del avión. De no existir esta práctica aceptada mundialmente, las tarifas probablemente aumentarían, ya que las aerolíneas tendrían que trasladar los costos de más asientos vacíos a los consumidores.

Es importante manifestar que la sobreventa es una práctica que no afecta a una gran cantidad de pasajeros. Con base en algunos estudios desarrollados por IATA, el número de casos de denegación de embarque involuntario por sobreventa es bajo y tiende a reducir. Por ejemplo, en Estados Unidos es de 0.14 por cada 10.000 pasajeros. Así mismo, para caso particular de Colombia, los datos de quejas remitidos por la Superintendencia de Transporte, durante la gestión que han realizado desde el mes de mayo de 2019¹ hasta el 31 de agosto de 2022, se reportaban 231 quejas por sobreventa (overbooking), **equivalentes al 0,67%** del total de las quejas interpuestas en este periodo. Ahora bien, al comparar este dato con el número de pasajeros que se movilizaron en el mismo periodo, **se encuentra que representa cerca del 0,00019%**², evidenciando que no existe incentivo alguno para que la aerolínea se aproveche del mercado mediante esta técnica, sino por el contrario se utilice correctamente para optimizar la operación y poder ofertar un mejor servicio al pasajero. Considerando que la sobreventa no es un problema significativo, el regularlo podría crear una alteración en el mercado y traer más complicaciones que beneficios a la gran mayoría de los pasajeros.

Asimismo, la Aeronáutica Civil ejerce medidas de control para las aerolíneas que por sobreventa o cualquier otro motivo imputable a ella, niegue el embarque a un pasajero que hubiese adquirido un tiquete y reservado cupo para un vuelo. De esta manera, la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) contiene las compensaciones, si esto llegase a pasar, en el literal d) y f) del numeral **3.10.2.13.2** y el usuario es transportado a su destino final en la aerolínea con la que contrató o con otra que haga la misma ruta sin costo adicional. Las aerolíneas realizan todo lo posible por conseguir un número suficiente de voluntarios, de modo que no es necesario denegar el embarque a ningún pasajero de forma involuntaria. Estos voluntarios ceden su asiento a cambio de beneficios en las condiciones que se acuerden con la compañía y el RAC. Sin embargo, si no se presentan suficientes voluntarios, se reconoce el derecho a un transporte alternativo, asistencia y compensación proporcional a los pasajeros a los

¹De acuerdo con la respuesta de la Superintendencia de Transporte "(l)a información corresponde al periodo comprendido entre el 25 de mayo de 2019 a 30 de junio de 2021." (NSFT).

² Se sumaron la cantidad de pasajeros Origen-Destino reportados en las bases de datos "Origen-Destino" publicadas por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia, durante el periodo anteriormente mencionado.




que se les deniega involuntariamente el embarque, para que los pasajeros sean atendidos adecuadamente en estas situaciones poco comunes y estresantes.

Adicionalmente, esta práctica permite utilizar la capacidad de forma más eficiente, maximizando el número de pasajeros a bordo y reduciendo las emisiones de carbono (CO₂) por pasajero. De no ser aceptada a nivel mundial, habría más asientos vacíos y el vuelo sería menos eficiente desde el punto de vista medioambiental, pues iría en contra de las medidas y compromisos que a tomando la industria aérea para mitigar los Gases de Efecto Invernadero (GEI) y la huella de carbono.

Por lo anterior, consideramos que **no es conveniente regular** la sobreventa de tiquetes aéreos nacionales e internacionales en el país, pues esto pondrá a Colombia en un escenario totalmente desconectado de la práctica mundial, afectando directamente al pasajero.

De antemano agradezco su atención y quedo atento para proporcionar cualquier información, gestión adicional, o presentación detallada si lo considere necesarias.

Atentamente,


PAULA BENAL SANINT
Country Manager Colombia
IATA