**PROYECTO DE LEY NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2024**

**“Por la cual se establecen medidas de protección de los derechos para los pasajeros del servicio de transporte aéreo”**

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA

**Artículo 1. Objeto.** La presente ley tiene por objeto fortalecer las medidas de protección de los derechos de los usuarios del transporte comercial aéreo de pasajeros, en especial, para garantizar el cumplimiento de los itinerarios de vuelo y el respeto por las condiciones de viaje acordadas entre la compañía de aviación y el pasajero.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.** La presente ley se aplicará a todos los vuelos comerciales realizados: dentro, desde o hacia territorio colombiano, operado por aerolíneas nacionales o extranjeras.

**Artículo 3.** **Derechos y deberes de los pasajeros:** Son derechos y deberes de los pasajeros los consagrados en la ley 1480 de 2011 y los derechos específicos que a continuación se mencionan:

a) Conocer los vuelos disponibles y el itinerario exacto que se va a llevar a cabo en las rutas de viaje.

b) Conocer las tarifas disponibles y los beneficios que implica cada tarifa, entre ellos las condiciones claras para acceder a servicios adicionales o complementarios como: peso y volumen del equipaje; la escogencia de silla; fila rápida, entre otros.

c) Conocer, las razones por las cuales el vuelo contratado se encuentra retrasado o cancelado, estableciendo con claridad a quién se atribuye la responsabilidad en caso de incumplimiento y qué circunstancia originó dicho incumplimiento.

d) Tendrán derecho a conocer si al comprar su tiquete aéreo, la compañía aérea ya cuenta con el espacio o el “slot” para despegar en el aeropuerto de ida y para aterrizar en el aeropuerto de llegada.

e) A que se cumpla el contrato de transporte aéreo en los términos en que fue adquirido al momento de la compra por cualquier medio.

f) A conocer con total veracidad la información otorgada por la aerolínea.

g) A no pagar costos adicionales por la expedición del pasabordo.

h) A cancelar el vuelo de regreso, sin que su vuelo de ida pueda ser re vendido y ofertado por la aerolínea, teniendo en cuenta que, ya fue pagado.

i) A informar en caso de equipaje con elementos delicados, y a que la aerolínea le de un tratamiento adecuado y de cuidado a dichos elementos.

j) A recibir un tratamiento en condiciones especiales, cuando sus condiciones físicas o mentales así lo exijan.

k) Recibir por parte de la aerolínea un sistema de atención de tipo presencial, remoto y telefónico que garantice la oportunidad de reclamar sus derechos y presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

l) A conocer con antelación el precio de los productos que van a ser comercializados durante los vuelos.

**Parágrafo**: La autoridad aeronáutica civil, deberá incorporar en los reglamentos aeronáuticos pertinentes los derechos contemplados en esta ley y que no se encuentren incluidos, asimismo, podrá complementar los derechos de los usuarios del transporte aéreo aquí establecidos de conformidad con los postulados de los literales establecidos en este artículo.

**Artículo 4. Deberes de las aerolíneas.** Además de los deberes establecidos en otras normas, deben integrarse a las mismas las obligaciones y prohibiciones específicas para las aerolíneas que se establecen a continuación:

a) Queda totalmente prohibida la sobre-venta de tiquetes sin la previa autorización escrita o a través de medios comprobables, del pasajero al que inicialmente le fueron vendidos.

b) Será deber de las aerolíneas brindar atención presencial, telefónica, virtual y remota a los usuarios, para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

c) Respetar la adquisición de servicios adicionales o complementarios para los usuarios como elección de silla, fila rápida, capacidad del equipaje, entre otros.

d) Informar con claridad al vender los tiquetes aéreos, si ya cuenta con el espacio o el “slot” para despegar en el aeropuerto de ida y para aterrizar en el aeropuerto de llegada, en todo caso queda totalmente prohibido a las aerolíneas vender tiquetes sin tener el espacio de despegue y aterrizaje en el respectivo aeropuerto.

e) Garantizar el transporte del equipaje en condiciones adecuadas y de cuidado, asimismo, debe permitir al pasajero informar si su equipaje es de tipo delicado, tales como cristales, instrumentos musicales, entre otros, para darle un tratamiento conforme a sus características.

f) Informar al momento de la venta de los tiquetes aéreos si la ruta incluye alimentación, así como, el precio de los productos que se comercializarán durante el vuelo comercial.

**Parágrafo 1.** El incumplimiento del literal a, dará lugar al reembolso cuadriplicado del precio del tiquete y a los demás perjuicios comprobados por el pasajero.

**Parágrafo 2.** El incumplimiento del literal b de este artículo dará lugar al reembolso del precio pagado por parte del usuario.

**Artículo 5. Procedimiento.** El procedimiento para la reclamación por los derechos de los usuarios del transporte aéreo será el establecido por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio o la autoridad que la sustituya.

**Parágrafo 1.** El Gobierno Nacional tendrá un plazo de seis meses contados a partir de la vigencia de la presente ley para expedir el procedimiento que conlleve a garantizar los derechos de los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones de las compañías aéreas, aquí establecidas.

**Parágrafo 2.** El Gobierno Nacional tendrá un plazo de seis meses contados a partir de la expedición de la presente ley para integrar toda la normatividad en materia de derechos y deberes tanto de los usuarios como de las compañías del transporte aéreo.

**Artículo 6. Vigencia y derogatorias.** La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**SANDRA YANETH JAIMES CRUZ**

**Senadora De La República.**

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

**I.** **Justificación**

El transporte aéreo sigue consolidándose como un factor fundamental de crecimiento económico, motor de desarrollo y fortalecimiento del turismo en el país.

En términos porcentuales, el incremento en el transporte de pasajeros alcanza el **101.8%** en el primer semestre del presente año 2022; esto es un poco más del doble en comparación con el mismo periodo de 2021.

****

**\*A 30 DE JUNIO DE 2022.**

**PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE LAS AEROLÍNEAS EN COLOMBIA AÑO 2022**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **AEROLÍNEA** | **PARTICIPACIÓN** |
| 1 | AVIANCA | 32.06% |
| 2 | OTRAS | 19,99% |
| 3 | LATAM | 17.55% |
| 4 | VIVA | 15.04% |
| 5 | WINGO | 4.33% |
| 6 | EASYFLY | 3.99% |
| 7 | ULTRA | 2.99% |
| 8 | SATENA | 2.17% |
| 9 | AVIANCA EXPRESS | 1.50% |
| 10 | SEARCA | 0.26% |
| 11 | HELICOL | 0.10% |

Fuente: Valoraanalitik.com

Es necesario y oportuno dar a conocer a la opinión pública una delimitación de las funciones y competencias que Gubernamentalmente tienen las entidades en materia de transporte aéreo, dado que, los hechos, dan origen, entre otros a imponer las sanciones a que haya lugar, pero, sobre todo, a informar a la sociedad para que tengan cercanía con las entidades competentes:

1. **Superintendencia de Transporte**. Aparte de todas las concernientes a la defensa de los usuarios del sector transporte nos parece importante dar a conocer que la Super-transporte debe:

a. Adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y o en la protección de los usuarios del sector transporte, de acuerdo con la normativa vigente.

b. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte.

c. Coordinar con la Unidad Administrativa de Aeronáutica Civil, dentro del marco de sus competencias, las acciones necesarias de intermediación cuando, por la necesidad del servicio, se requiera de manera inmediata el cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.

d. Emitir medidas preventivas que tengan como fin preservar el orden público en la prestación del servicio público de transporte.

2. Superintendencia de Industria y Comercio.

**a.** Conocer en forma privativa de las reclamaciones o quejas por hechos que afecten la competencia en todos los mercados nacionales y dar trámite a aquellas que sean significativas para alcanzar en particular, los siguientes propósitos: **la libre participación de las empresas en el mercado, el bienestar de los consumidores y la eficiencia económica.**

**i.** Al respecto la sentencia de la H. Corte Constitucional estableció que: “la SIC, adquiere la facultad privativa de adelantar las investigaciones administrativas, impondrá las multas y adoptará las demás decisiones administrativas por infracción a las disposiciones sobre protección de la competencia, así como en relación con la vigilancia administrativa del cumplimiento de las disposiciones sobre competencia desleal”

**b.** De conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 9 del Decreto 4886 de 2011, corresponde a la Delegatura para la Protección de la Competencia “tramitar, de oficio o por solicitud de un tercero, averiguaciones preliminares e instruir las investigaciones tendientes a establecer infracciones a las disposiciones sobre protección de la competencia”.

**3.** **Aeronáutica Civil.**

a. Dirigir, organizar, coordinar, regular técnicamente el transporte aéreo. Controlar, supervisar y asistir la operación y navegación aérea que se realice en el espacio aéreo sometido a la soberanía nacional.

b. Realizar el control previo de integraciones empresariales que se lleven a cabo entre explotadores de aeronaves mediante las formas expresamente establecidas en esas normas.

**La falta de competencia es una causa de numerosas quejas por el servicio:** La Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, ha recibido 57.460 Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias - PQRD, en todos los modos de transporte, de las cuales **el 73.57% PQRD corresponden a sector aéreo (42.274), esto es aerolíneas y agencias de viajes.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Top Aerolíneas /Agencia de Viajes** | **Número de PQRD** | **Porcentaje** |
| 1. Avianca | 10.861 | 29.16% |
| 0. Viva Air - Fast Colombia S.A.S. | 7.169 | 19.25% |
| 0. Latam | 4.963 | 14.32% |
| 0. Wingo | 2.266 | 6.08% |
| 0. Despegar | 1.146 | 3.08% |
| 0. Copa Airlines | 1.120 | 3.01% |
| 0. Interjet | 997 | 2.68% |
| 0. Easyfly S.A | 928 | 2.49% |
| 0. Price Res S.A.S. | 852 | 2.29% |
| 0. Iberia | 829 | 2.23% |
| **TOTAL** | **31.131** | **83.58%** |

● **Motivos de la denuncia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Motivo** | **Número de PQRD** | **Porcentaje** |
| 1. Reembolso | 16.062 | 37.99% |
| 0. Cancelación de Vuelo | 7.092 | 16.78% |
| 0. Demora de vuelo | 4.183 | 9.89% |
| 0. Expedición de Tiquete | 2.066 | 4.89% |
| 0. Cambios en la reserva por el usuario | 1.695 | 4.01% |
| 0. Presentación del pasajero | 1.484 | 3.51% |
| 0. Negación de Embarque | 1.247 | 2.95% |
| 0. Cobro de equipaje | 1.204 | 2.85% |
| 0. Tratamiento al pasajero | 1.080 | 2.55% |
| 0. Pérdida de equipaje | 855 | 2.02% |
| **TOTAL** | **36.968** | **87.45%** |

Respecto del motivo de denuncia los usuarios se quejan en un 26.67% por cancelación y demora del vuelo, teniendo como resultado que el primer motivo sea el reembolso con un 37.99%.

● **Histórico 2019-2023 por principales motivos de denuncia**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Motivo** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | **2023** | **Total General** |
| Cancelación de Vuelo | 513 | 2.297 | 2.801 | 1.383 | 98 | 7.092 |
| Demora de Vuelo | 867 | 493 | 912 | 1.887 | 83 | 4.183 |
| **Total General** | **1.380** | **2.731** | **3.713** | **3.270** | **181** | **11.275** |

Entre 2019 y 2022 las denuncias por cancelación de vuelo aumentaron un 169.6%, al pasar de 513 a 1.383; para el mismo período, las denuncias por demora de vuelo aumentaron en un 117,6%, al pasar de 867 a 1887; desde el 25 de mayo de 2019, con corte al 23 de febrero de 2023, ha iniciado un total de 93 investigaciones administrativas en el modo aéreo, en donde se han impuesto multas que ascienden a los $4.514.606.025,41. Este período comprendió el momento de la salida del país de las aerolíneas viva y ultra air.

Quejas en la SIC Corte 16 de Febrero de 2023:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sector/ Estado Demanda** | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | **31 Feb 2023** | **TOTAL** |
| AEROLÍNEA | 2.545 | 2.265 | 1.981 | 4.216 | 3.590 | 355 | 14.952 |
| Activo | 0 | 0 | 0 | 583 | 1.502 | 308 | 2.149 |
| Finalizado | 2.545 | 2.265 | 1.981 | 3.631 | 2.088 | 47 | 12.803 |
| AGENCIA DE VIAJES | 2.227 | 2.497 | 2.561 | 3.803 | 3.738 | 413 | 15.238 |
| Activo | 0 | 0 | 0 | 703 | 2.089 | 360 | 2.894 |
| Finalizado | 2.227 | 2.497 | 2.561 | 3.100 | 1.648 | 53 | 12.344 |
| **TOTAL GENERAL** | **4.772** | **4.762** | **4.542** | **8.019** | **7.327** | **768** | **30.190** |

Según los datos de la superintendencia de industria y comercio de aerolíneas entre 2018 y 2022 recibió un total de 14.952 demandas, con un incremento del 41,1%.

● Fallos SIC

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sector/ Sentido del fallo** | **Total** | **Participación** |
| AEROLÍNEA | 3.333 | 100% |
| A favor del consumidor | 2.256 | 68% |
| Negando pretensiones | 1.077 | 32% |
| AGENCIA DE VIAJES | 3.659 | 100% |
| A favor del consumidor | 2.816 | 77% |
| Negando pretensiones | 843 | 23% |
| **TOTAL GENERAL** | **6.992** |  |

Respecto de los fallos de la sic en total se han proferido 6.992 fallos a favor del consumidor, de los cuales, 3.333 son por aerolíneas teniendo como resultado el sentido del fallo a favor del consumidor el 68%, es decir 2.256.

Como se puede evidenciar, hay una grave problemática en un sector tan importante de la sociedad.

Ahora bien, en todas las redes sociales podemos ver una inusitada cantidad de denuncias que se presentan por motivo de cancelación de vuelo, entre otros que hoy son un verdadero dolor de cabeza para todos los usuarios del transporte aéreo.

**II.** **Conflicto de interés.**

Siguiendo lo dispuesto por el artículo 3 de la Ley 2003 de 2019, que modifica el artículo 291 de la Ley 5 de 1992, en que se dispone el incluir “(…) un acápite que describa las circunstancias o eventos que podrían generar un conflicto de interés para la discusión y votación del proyecto, de acuerdo al artículo 286”, se plantea lo siguiente: Por su naturaleza, este proyecto es absolutamente de carácter general, no presenta ninguna situación de conflicto de interés, lo que no exime al congresista que así lo considere de declararse impedido al respecto**.**

De los Honorables Congresistas,

**SANDRA YANETH JAIMES CRUZ**

**Senadora De La República.**