TEXTO DEFINITIVO PLENARIA CAMARA AL PROYECTO DE LEY No. 037 DE 2014 CÁMARA “POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN MECANISMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE PASAJEROS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA

ARTÍCULO 1º. *Objeto.* El objeto de la presente ley es proteger a los **usuarios** de servicios de transporte aéreo de pasajeros; en particular, buscando la proporcionalidad en las penalidades cobradas por cambios de fecha y hora en los tiquetes de rutas nacionales.

ARTÍCULO 2º. *Garantía de protección a los usuarios de transporte aéreo de pasajeros – Derecho de Postergación.* Los **usuarios** del servicio de transporte aéreo nacional, podrán postergar la realización de este servicio en las mismas condiciones pactadas y teniendo en cuenta lo pagado, debiendo comunicar previamente al proveedor del servicio de transporte con una anticipación no menor **ocho (8) días calendario, contados a partir** de la fecha **del viaje para rutas nacionales**. Los consumidores deberán pagar únicamente la diferencia tarifaria del servicio, en caso de existir. **Lo dispuesto no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales debidamente registradas ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.**

Durante el proceso de compra del servicio de transporte aéreo, el transportador o la agencia de viajes, dependiendo de quién realice la venta, deberá informar al usuario sobre 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 pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.

Parágrafo 1º. *Derecho de Retracto para los Tiquetes Aéreos.* **En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere el Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete.**

El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:

El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.

El retracto solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales.

La retención que se hace al usuario se efectuará a favor del transportador. Dicho valor no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. En ningún caso, dicho monto podrá exceder los sesenta mil pesos (COP 60.000)

Las sumas establecidas en el presente artículo, serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

Se excluyen aquellas tasas, impuesto y/o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

Parágrafo 2º. Vigencia de los Tiquetes de Transporte Aéreo Nacional. En adelante, los Tiquetes de Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros, que no se usen en la fecha pactada, tendrán una vigencia de **un (1) año** para ser usados por parte del **usuario** a partir de la fecha de adquisición del tiquete. La Empresa de Transporte Aéreo de Pasajeros podrá determinar unos costos administrativos. **Los costos Administrativos no podrán incrementarse en una suma anual mayor al aumento del índice de precios al consumidor –IPC-, para el año siguiente.**

ARTÍCULO 3º. *Garantía de protección a los usuarios de transporte aéreo de pasajeros – Derecho de **Datos Personales**.* Los **usuarios** del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros, podrán corregir la información personal suministrada al momento de la adquisición del tiquete, sin que exista penalidad alguna, cuando esta información se refiera exclusivamente a los datos personales del usuario y no cambie las condiciones pactadas de prestación del servicio, debiendo comunicar previamente al proveedor del servicio de transporte con una anticipación no menor a cuarenta y ocho (48) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio.

ARTÍCULO 4. *Competencia.* Lo regulado en esta Ley será competencia de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil en los términos implementados por el Parágrafo 2 del Artículo 25 de la Ley 1558 de 2012.

ARTÍCULO 5º. La presente Ley entra en vigencia a partir de su promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

EDUARDO CRISSIEN BORRERO
Representante a la Cámara

GERMÁN ALCIDES BLANCO ÁLVAREZ
Representante a la Cámara

CIRO ALEJANDRO RAMÍREZ CORTES
Representante a la Cámara

FABIO ALONSO ARROYAVE BOTERO
Representante a la Cámara

SECRETARIA GENERAL

Bogotá, D.C., Agosto 12 de 2015

En Sesión Plenaria del día 11 de agosto de 2015, fue aprobado en Segundo Debate el Texto Definitivo con modificaciones del Proyecto Ley No. 037 de 2014 Cámara **“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN MECANISMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO NACIONAL DE PASAJEROS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”**. Esto con el fin de que el citado Proyecto de Ley siga su curso legal y reglamentario y de esta manera dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 182 de la Ley 5ª de 1992. Lo anterior, según consta en el acta de Sesión Plenaria No. 081 de agosto 11 de 2015, previo su anuncio en Sesión del día 04 de agosto de 2015 correspondiente al Acta N° 079.

JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO
Secretario General