



INFORMACIÓN & SOLUCIONES

**PONENCIA PARA CUARTO DEBATE 74 DE 2015 SENADO, 37 DE 2014  
CÁMARA**

Por medio de la cual se establecen mecanismos de protección al usuario del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros y se dictan otras disposiciones.

Bogotá, D. C., 25 de mayo de 2016.

Honorable Senador

Luis Fernando Velasco Chaves

Presidente Senado de la República

Senado de la República

Ciudad.

**Asunto: Ponencia Proyecto de ley número 37 de 2014 Cámara, 74 de 2015 Senado.**

Honorable Presidente:

En atención a la designación que me fuere hecha por parte de la Mesa directiva de la Comisión Tercera Constitucional Permanente de Senado, me permito presentar ponencia para cuarto debate al **Proyecto de ley número 37 de 2014 de la Cámara de Representantes y 74 de 2015 del Senado de la República**, por medio de la cual se establecen mecanismos de protección al usuario del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros y se dictan otras disposiciones.

**1. Trámite del proyecto de ley en la Cámara de Representantes**

El presente proyecto de ley es de iniciativa legislativa y fue radicado el 22 de julio de 2014 por el representante a la Cámara Eduardo Crissien Borrero, según consta en la *Gaceta del Congreso* 380 de 2014. El mismo autor de la iniciativa fue designado como ponente para primer debate en la Comisión Tercera Constitucional Permanente. La ponencia fue publicada en la *Gaceta del Congreso* 509 de 2014 y debatida y aprobada el 2 de diciembre de 2014. Para su trámite en segundo debate, fueron designados como ponentes los representantes Ciro Ramírez, Eduardo Crissien, Fabio Arroyave y Germán Blanco. La ponencia (*Gaceta del Congreso* número 827 de 2014) fue aprobada por la plenaria de la Cámara, el día 11 de agosto de 2015 (*Gaceta del Congreso* número 636 de 2015).

Por instrucciones de la Mesa Directa de la Comisión Tercera Constitucional Permanente, fui designada como única ponente al proyecto de ley de la referencia. La ponencia y el articulado propuesto (*Gaceta del Congreso* número 250 de 2016) fueron aprobados por unanimidad el día 18 de mayo del presente año. En los siguientes términos rindo ponencia para cuarto debate, en razón a la asignación que me hiciera la Comisión nuevamente.

**2. Objeto del proyecto de ley**



La iniciativa legislativa tiene como objeto proteger y garantizar los derechos, bajo unas condiciones específicas, al cambio de fecha, al retracto, a la información mínima y publicidad, y a la modificación de los datos personales de los usuarios de servicios nacionales de transporte aéreo de pasajeros.

### **3. Modificaciones introducidas en tercer debate en Senado**

El proyecto de ley, tal y como fue aprobado en la Comisión Tercera Permanente Constitucional del Senado, tuvo varias modificaciones pero todas ellas relacionadas con los derechos que pretende proteger y garantizar la iniciativa. Se resumen, tal y como se presentaron en la ponencia para segundo debate:

a) En el título, en aras de mantener la unidad en el concepto de la persona que adquiere los servicios de transporte aéreo, se modifica la palabra consumidor por usuario.

b) En el artículo 1º, se modifica el objeto a fin de dejar claro cuáles son los derechos y garantías del usuario de servicios nacionales de transporte aéreo, a saber: modificar fecha de vuelo, retracto, deber de informar y modificar los datos personales.

c) Precisamente, a cada uno de estos derechos se le da entidad propia en el articulado, por lo que se modifica la numeración del mismo, luego los artículos aquí descritos corresponden al pliego de modificaciones.

d) En el artículo 2º, que corresponde al derecho de postergación, se realizaron tres cambios. Primero, se cambia la nominación de esta prerrogativa a fin de evitar interpretaciones erróneas pues el mismo verbo postergar implica una acción posterior. En el sentido del proyecto de ley lo que se busca es que el usuario pueda tanto hacer uso del servicio adquirido en una fecha posterior (postergación) como realizarlo antes de la fecha acordada con la aerolínea (antelación). Por este motivo se emplea la expresión ¿cambio de fecha¿ en el articulado.

Segundo, se incluye la aclaración sobre la cancelación de la reserva con el ánimo de evitar confusiones con respecto a la silla que se libera para la aerolínea.

Tercero, se suman a las reglas dispuestas en el artículo los costos administrativos que deberá asumir el usuario en caso de solicitar la reexpedición de su tiquete. Estos costos estaban contemplados en el párrafo de la vigencia pero se entiende que es un pago relacionado con el derecho a la modificación de la fecha.

Cuarto, se modificó lo referente al monto que deberá asumir el usuario en los casos de cambio de fecha con el fin de estipular en salarios mínimos legales diarios vigentes pues esto ya garantiza los aumentos anuales que se establecían mediante el IPC. Se eliminan entonces las referencias al IPC en el articulado.

Quinto y último, se deja como párrafo, en este artículo, la vigencia para la utilización del servicio, por una sola vez, cuando se ha cancelado la reserva.

e) En el artículo 4º, se propone, por un lado, la supresión de las 48 horas, planteadas en el proyecto aprobado en segundo debate, con las que cuenta el usuario para hacer la corrección de los datos personales pues actualmente el RAC estipula que en cualquier momento se puede realizar dichas correcciones. Y por el otro lado, la corrección de los datos personales, con excepción del número de documento de identificación.

f) En el artículo 5º se incluye la obligación, por parte del transportador y/o la agencia de viajes, y la Aeronáutica civil, de suministrar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre el servicio de transporte aéreo a prestar.

g) En el nuevo artículo 6º del pliego de modificaciones se incluye un párrafo cuya única finalidad es prever, en razón a la dinámica creciente y cambiante del mercado de transporte aéreo de pasajeros, la alteración de la estructura de costos y estabilidad de las empresas del sector. Por ello, se le otorga la posibilidad a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de modificar, con base en un estudio técnico, la reglamentación y así corregir eventuales impactos negativos al mercado.

h) Justamente, en el artículo 7º se especifica que en caso de duda sobre la aplicación de la presente ley y los reglamentos aeronáuticos, se adoptará la que más favorezca al usuario.

i) Por último, surgió la inquietud acerca de cómo hacer efectiva la finalidad de estas disposiciones, es decir, cómo garantizar la protección del usuario de servicios del transporte aéreo de pasajeros, cuando quiera que las aerolíneas desconozcan los derechos de postergación, retracto para los tiquetes aéreos, información mínima y publicidad, y la corrección de datos. Por lo tanto, es menester establecer sanciones administrativas de carácter pecuniario como las contempladas en la Ley 105 de 1993.

#### **4. Fundamento constitucional y legal**

Como bien lo señala el informe de ponencia para segundo debate, esta iniciativa se fundamenta en el numeral 21 del artículo 150 Superior, toda vez que el Estado a través de sus ramas, organismos y órganos debe dirigir la economía para garantizar la prevalencia del interés general y un equilibrio en las relaciones contractuales entre los usuarios y las empresas que ofrecen bienes y servicios. Asimismo, el artículo 333 Ibíd, faculta la intervención del Estado en la prestación de servicios públicos y privados. De igual modo, el inciso 4º del artículo 334 Superior autoriza al legislador a delimitar la libertad económica cuando quiera que se abuse de esta en materia de posición dominante de agentes de mercado.

Cabe precisar que el artículo 78 Ibíd, dispone en su inciso primero que ¿La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización¿. Es decir, que el legislador tiene plena competencia para regular el tema objeto del presente proyecto con el fin de proteger a los ciudadanos de abusos relacionados con las penalidades establecidas en contratos de adhesión que los ponen en desventaja frente a los prestadores de dichos servicios.

En el ámbito legal, el literal b) del artículo 2º de la Ley 105 de 1993 estableció que uno de los principios rectores y fundamentales del transporte es el de la intervención del Estado en la prestación de dicho servicio público; por tanto, sus operaciones están bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad<sup>1[1]</sup>. En este marco, surge la protección al consumidor a la que alude la iniciativa legislativa pues esta garantía constitucional (artículo 78) de reforzarse en materia de servicio de transporte de pasajeros, tal y como la Corte Constitucional lo señala: *¿garantizar la seguridad, eficiencia y calidad del servicio prestado, a través de la fijación de condiciones técnicas que permitan cumplir con esas condiciones?*<sup>2[2]</sup>.

En cuanto a la potestad para determinar sanciones por violación a las normas reguladoras del transporte<sup>3[3]</sup>, concretamente las relativas al transporte aéreo, son dadas a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil como entidad especializada adscrita al Ministerio de Transporte<sup>4[4]</sup> para que así lo establezca a través de reglamentos aeronáuticos. La razón de ello es la especificidad, complejidad y variabilidad de la materia, la cual requiere el conocimiento en temas de transporte aéreo.

## **5. El servicio del transporte de pasajeros aéreos**

En la última década, el país ha venido observando una dinámica particular en el sector del transporte aéreo: mientras que a comienzos del año 2000 se transportaban cerca de 10 millones de pasajeros al año, en el 2016 esta cifra pasó a más de 30 millones de pasajeros anuales. Una cifra superior a la contemplada en el Plan Maestro del Aeropuerto el Dorado que pronosticaba que para el presente año se transportarían 1 millón menos de pasajeros. En concreto, la dinámica trajo consigo tasas de crecimiento promedio del número de pasajeros transportados en vuelos nacionales del orden del 12.6% para lo corrido de los últimos 6 años. Según la Asociación de Transporte Aéreo (ATAC), mientras que en el 2009 se ofrecían 17 407 sillas en los vuelos nacionales, en el 2013 ascendió a 26 701 sillas, lo cual evidencia un crecimiento por encima del mercado mundial pues este se ubicó en el orden del 5%, con unas tasas de ocupación promedio de aproximadamente 77%.

Tal y como lo plantea ATAC, en su Bitácora de vuelo número 104 de 2013, rutas como la operada entre las ciudad de Barranquilla y Medellín, creció tanto en frecuencias como en sillas pasando de

---

<sup>1[1]</sup> Artículo 3º, No. 2, inciso 1º de la Ley 105 de 2003.

<sup>2[2]</sup> T-987 de 2012.

<sup>3[3]</sup> Artículo 9º ibíd.

<sup>4[4]</sup> Artículo 47 ibíd.



**INFORMACIÓN & SOLUCIONES**

403 operaciones en el primer semestre de 2011 a 784 en 2013; y en número de sillas pasó de 18 mil a 100 mil sillas, es decir, crecimientos del 95 y el 445%.

Bajo este contexto, la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, de acuerdo con el Comunicado de prensa del 29 de septiembre de 2015, ha venido cambiando el Reglamento Aeronáutico de Colombia (RAC) y, en particular, aquello relacionado con garantía y protección de los derechos del usuario del transporte aéreo. Se cuenta ahora, desde las modificaciones al RAC, con la obligación, por parte de las aerolíneas, de informar a los usuarios, de manera veraz, precisa, clara, completa y explícita sobre las tarifas, restricciones, retracto, reserva y compra o, entre otras, reembolso. Estipula, asimismo, un cobro mínimo, no mayor a 30 mil pesos, en el caso de corrección de los datos personales del usuario. En consonancia, en términos de sanciones, se observa un incremento del 300% de procesos para proteger a los usuarios del transporte aéreo, dentro de las cuales está, por ejemplo, la de no entregar al pasajero información con las características mencionadas en el servicio ofrecido.

Estas medidas, por otro lado, afirma la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, han redundado en el mejoramiento de los indicadores ligados al servicio, cumplimiento y compensaciones. Un 13% de aumento en el cumplimiento de los itinerarios con respecto al cuatrimestre de marzo a junio de 2014 pues se pasó de 65 a 78% en el mismo periodo de 2015. El cumplimiento en materia de servicios también aumentó en ese mismo lapso al pasar de 80 a 93%. En cuanto a las quejas y reclamos, la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, registra un descenso del 38%, mientras que los usuarios compensados (en lo que respecta a sobreventas, vuelos anticipados, cancelados y demorados) fueron 67 490 para un total general de 8.434 millones de pesos en el primer semestre de 2015 (compensaciones relacionadas con hospedajes, gastos, entre otros). Cifras que van en aumento puesto que para el último semestre de 2015, según los datos suministrados por la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, el total de compensaciones y otros pagos registrados fue de 22 484 millones de pesos.

**Tabla:** *acumulado compensaciones por aerolínea  
enero ¿ marzo, 2016 (en miles de pesos)*

**CONSULTAR TABLA EN ORIGINAL IMPRESO  
O EN FORMATO PDF**



Al revisar las cifras, es evidente que el comportamiento en términos de las compensaciones se mantiene en una tendencia creciente, en tan solo tres meses, la cifra alcanza más de 12 300 millones, concentrándolos la mayor parte en las aerolíneas Avianca, *Fast Colombia* y *Copa Colombia*. Estas aerolíneas, según el grupo de atención al usuario de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en 2015, recibieron en total 9.458 quejas y en lo corrido del presente año ya alcanzan las 3.782. Dentro de las más recurrentes se encontraron: 1.504 quejas por concepto de cancelaciones de vuelo, 1.705 por demoras de vuelo, 1.066 por mal manejo de equipaje, 216 por reservas, 295 por sobreventa o cancelación de reserva y 4.672 por información al usuario y otros derechos.

**Gráfico:** *valor de las sanciones 2014;2016*

## **CONSULTAR GRÁFICO EN ORIGINAL IMPRESO O EN FORMATO PDF**

Fuente: Aeronáutica civil (2016)

De este modo, las sanciones impuestas por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil en los periodos de 2014, 2015 y 2016 superaron los 4.000 millones de pesos, como se observa en las barras de la Tabla N° 2.

Por lo anterior, es indicativo de que la Rama Legislativa debe intervenir para garantizar que continúen y se consoliden estos buenos resultados y que estas medidas adoptadas en el RAC se vuelvan, vía ley, cada vez más efectivas para la protección y garantía de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, y, en nuestro caso, usuarios de transporte aéreo nacional. Lo anterior, sin desconocer la dinámica del transporte de pasajeros nacionales por tener una importancia fundamental en el proceso de desarrollo y conectividad de los territorios.

### **6. Pliego de modificaciones**

Durante el debate en la Comisión Tercera, la Senadora María del Rosario Guerra propuso que para el artículo sobre la información mínima que debe suministrar al usuario del servicio debe estar relacionado con la Ley 105 de 1993, pues, a su consideración es más completa en la protección del usuario. Sin embargo, la intención es lograr lo que el Estatuto del Consumidor establece como destinatario de la obligación de información mínima con respecto a los proveedores y productores. Ahora, si bien se puede hacer una interpretación análoga en la cual se extiendan las características de la información contenida en el artículo 23 de la citada normatividad, consideramos que por claridad y en aras de una mayor protección a los usuarios del servicio aéreo es mejor consignarlas de forma clara y expresa para que no haya lugar a interpretaciones restrictivas por cuanto, de una interpretación literal de la norma citada, se puede entender que solo opera para los casos allí establecidos y no para



**INFORMACIÓN & SOLUCIONES**

los transportadores y/o agencias de viajes. Por este motivo, se mantiene el artículo como se aprobó en la sesión.

Por otra parte, se proponen los siguientes cambios para el articulado:

a) En el artículo 4°, que corresponde al derecho a la corrección de datos personales, se propone, la supresión de la expresión *¿y refiera exclusivamente a los nombres y apellidos del usuario¿* en aras de que quede de manera general y así no excluir ningún dato considerado como personal.

b) En el párrafo del artículo 6°, correspondiente a la competencia de la ley, y que hace referencia al estudio técnico que se debe adelantar en caso de una afectación de mercado significativa, se propone introducir las palabras *¿y económico¿* con el fin de que dicho estudio tenga en cuenta no solo un componente técnico sino también de esta índole.

c) Asimismo, modificamos la tarifa aplicable en caso de reexpedición del tiquete (artículo 2°) puesto que el valor establecido en la Resolución 3596 de 2006, que define las tarifas administrativas para vuelos nacionales, es menor a los 3.5 salarios mínimos legales diarios vigentes. Luego para equiparar la normatividad de la Aeronáutica, se estipula ahora un costo no superior a los 1.3 salarios diarios.

A continuación se presenta el cuadro comparativo con los cambios propuestos:

<b>ARTICULADO APROBADO EN COMISIÓN DE SENADO</b>	<b>ARTÍCULO PROPUESTO EN LA PONENCIA PARA CUARTO DEBATE</b>
<i>Título</i>	<i>Título</i>
<i>Por medio de la cual se establecen mecanismos de protección al usuario del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros y se dictan otras disposiciones</i>	<i>Igual al aprobado en Comisión</i>
<i>Artículo 1°</i>	<i>Artículo 1°</i>
<i>Objeto.</i> El objeto de la presente ley es garantizar los derechos a la modificación de fecha, retracto, corrección de los datos personales y publicidad e información mínima de los usuarios de servicios nacionales de transporte aéreo de pasajeros.	<i>Igual al aprobado en Comisión</i>
<i>Artículo 2°</i>	<i>Artículo 2°</i>
<i>Derecho a la modificación de fecha.</i> Los usuarios del servicio de transporte aéreo nacional podrán modificar las fechas para la realización de este servicio en las mismas condiciones pactadas y teniendo en cuenta lo pagado. Para ello, se aplicarán a los usuarios las siguientes reglas: comunicar previamente al	<i>Derecho a la modificación de fecha.</i> Los usuarios del servicio de transporte aéreo nacional podrán modificar las fechas para la realización de este servicio en las mismas condiciones pactadas y teniendo en cuenta lo pagado. Para ello, se aplicarán a los usuarios las siguientes reglas: comunicar previamente al



INFORMACIÓN & SOLUCIONES

ARTICULADO APROBADO EN COMISIÓN DE SENADO	ARTÍCULO PROPUESTO EN LA PONENCIA PARA CUARTO DEBATE
<p>proveedor del servicio de transporte sobre la cancelación de la reserva con una anticipación no menor a ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha del viaje; y pagar los costos administrativos que determine la empresa de transporte aéreo de pasajeros en caso de reexpedición del tiquete, el cual no podrá exceder los <del>tres punto cinco (3.5)</del> salarios mínimos legales diarios vigentes, y la diferencia tarifaria del servicio. Lo dispuesto en el presente inciso no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales debidamente registradas ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y dadas a conocer al usuario.</p> <p><i>Parágrafo. Vigencia de los tiquetes de transporte aéreo nacional.</i> Los tiquetes de transporte aéreo nacional de pasajeros que no se usen en la fecha pactada, tendrán una vigencia mínima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, para ser usados, por una sola vez, por parte del usuario bajo las condiciones provistas en el presente artículo.</p>	<p>proveedor del servicio de transporte sobre la cancelación de la reserva con una anticipación no menor a ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha del viaje; y pagar los costos administrativos que determine la empresa de transporte aéreo de pasajeros en caso de reexpedición del tiquete, el cual no podrá exceder los <b>uno punto tres (1.3)</b> salarios mínimos legales diarios vigentes, y la diferencia tarifaria del servicio. Lo dispuesto en el presente inciso no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales debidamente registradas ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y dadas a conocer al usuario.</p> <p><i>Parágrafo. Vigencia de los tiquetes de transporte aéreo nacional.</i> Los tiquetes de transporte aéreo nacional de pasajeros que no se usen en la fecha pactada, tendrán una vigencia mínima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, para ser usados, por una sola vez, por parte del usuario bajo las condiciones provistas en el presente artículo.</p>
<p><i>Artículo 3°</i></p>	<p><i>Artículo 3°</i></p>
<p><i>Derecho de retracto.</i> En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros, 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; y este 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.</p> <p>La retención que se hace al usuario se efectuará a favor del transportador. Dicho valor no podrá exceder los dos punto cinco (2.5) salarios mínimos legales diarios vigentes por concepto de tarifa. Se excluyen aquellas</p>	<p><i>Igual al aprobado en Comisión</i></p>



INFORMACIÓN & SOLUCIONES

ARTICULADO APROBADO EN COMISIÓN DE SENADO	ARTÍCULO PROPUESTO EN LA PONENCIA PARA CUARTO DEBATE
tasas, impuestos y/o contribuciones que, por regulación, no sean reembolsables.	
<i>Artículo 4°</i>	<i>Artículo 4°</i>
<p><i>Derecho a la corrección de datos personales.</i> 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 sea diferente del número de documento de identificación personal <del>y refiera exclusivamente a los nombres y apellidos del usuario,</del> y no cambie las condiciones pactadas de prestación del servicio, debiendo comunicar previamente al proveedor del servicio de transporte.</p>	<p><i>Derecho a la corrección de datos personales.</i> 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 sea diferente del número de documento de identificación personal del usuario, y no cambie las condiciones pactadas de prestación del servicio, debiendo comunicar previamente al proveedor del servicio de transporte.</p>
<i>Artículo 5°</i>	<i>Artículo 5°</i>
<p><i>Información mínima y publicidad.</i> El transportador y/o la agencia de viajes, dependiendo de quien realice la venta, deberá suministrar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea 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 usuario para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.</p> <p><i>Parágrafo.</i> La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, o quien haga sus veces, dará amplia publicidad, de forma permanente, en medios masivos de comunicación, así como en los diferentes puntos de atención a los usuarios de los mecanismos de protección establecidos en esta ley. Lo anterior sin perjuicio de la competencia materia de publicidad de la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>	<i>Igual al aprobado en Comisión</i>
<i>Artículo 6°</i>	<i>Artículo 6°</i>



INFORMACIÓN & SOLUCIONES

ARTICULADO APROBADO EN COMISIÓN DE SENADO	ARTÍCULO PROPUESTO EN LA PONENCIA PARA CUARTO DEBATE
<p><i>Competencia.</i> Lo regulado en esta ley, sin perjuicio de lo establecido en el párrafo del artículo 5° de la presente 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.</p> <p><i>Parágrafo.</i> En los casos que la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil determine una afectación significativa de mercado con la entrada en vigencia de los artículos 2° y 3° de la presente ley, mediante estudio técnico, podrá tomar las medidas necesarias para corregirlas, las cuales deberán consignarse en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.</p>	<p><i>Competencia.</i> Lo regulado en esta ley, sin perjuicio de lo establecido en el párrafo del artículo 5° de la presente 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.</p> <p><i>Parágrafo.</i> En los casos que la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil determine una afectación significativa de mercado con la entrada en vigencia de los artículos 2° y 3° de la presente ley, mediante estudio técnico <b>y económico</b>, podrá tomar las medidas necesarias para corregirlas, las cuales deberán consignarse en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.</p>
<i>Artículo 7°</i>	<i>Artículo 7°</i>
<p><i>Normas más favorables.</i> En caso de conflicto o duda sobre la aplicación entre estas normas y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, prevalece la más favorable al usuario. La norma que se adopte debe aplicarse en su integridad.</p>	<i>Igual al aprobado en Comisión</i>
<i>Artículo 8°</i>	<i>Artículo 8°</i>
<p><i>Sanciones.</i> La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, conforme al artículo 55 de la Ley 105 de 1993, establecerá las sanciones por el incumplimiento de estas disposiciones.</p>	<i>Igual al aprobado en Comisión</i>
<i>Artículo 9°</i>	<i>Artículo 9°</i>
<p><i>Vigencia.</i> La presente ley entra en vigencia a partir de su promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.</p>	<i>Igual al aprobado en Comisión</i>

#### 7. Articulado propuesto para cuarto debate

PROYECTO DE LEY NÚMERO 37 DE 2014 CÁMARA, 74 DE 2015 SENADO  
*por medio de la cual se establecen mecanismos de protección al usuario del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros y se dictan otras disposiciones.*

El Congreso de la República de Colombia

DECRETA:



Artículo 1°. *Objeto.* El objeto de la presente ley es garantizar los derechos a la modificación de fecha, retracto, corrección de los datos personales y publicidad e información mínima de los usuarios de servicios nacionales de transporte aéreo de pasajeros.

Artículo 2°. *Derecho a la modificación de fecha.* Los usuarios del servicio de transporte aéreo nacional podrán modificar las fechas para la realización de este servicio en las mismas condiciones pactadas y teniendo en cuenta lo pagado. Para ello, se aplicarán a los usuarios las siguientes reglas: comunicar previamente al proveedor del servicio de transporte sobre la cancelación de la reserva con una anticipación no menor a ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha del viaje; y pagar los costos administrativos que determine la empresa de transporte aéreo de pasajeros en caso de reexpedición del ticket, el cual no podrá exceder los **uno punto tres (1.3)** salarios mínimos legales diarios vigentes, y la diferencia tarifaria del servicio. Lo dispuesto en el presente inciso no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales debidamente registradas ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y dadas a conocer al usuario.

Parágrafo. *Vigencia de los tickets de transporte aéreo nacional.* Los tickets de transporte aéreo nacional de pasajeros que no se usen en la fecha pactada, tendrán una vigencia mínima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, para ser usados, por una sola vez, por parte del usuario bajo las condiciones provistas en el presente artículo.

Artículo 3°. *Derecho de retracto.* En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquiriente del ticket. 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; y este 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 exceder los dos punto cinco (2.5) salarios mínimos legales diarios vigentes por concepto de tarifa. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y/o contribuciones que, por regulación, no sean reembolsables.

Artículo 4°. *Derecho a la corrección 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 ticket, sin que exista penalidad alguna, cuando esta información sea diferente del número de documento de identificación personal del usuario, y no cambie las condiciones pactadas de prestación del servicio, debiendo comunicar previamente al proveedor del servicio de transporte.

Artículo 5°. *Información mínima y publicidad.* El transportador y/o la agencia de viajes, dependiendo de quien realice la venta, deberá suministrar a los usuarios información clara, veraz,



INFORMACIÓN & SOLUCIONES

suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea 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 usuario para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.

Parágrafo. La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, o quien haga sus veces, dará amplia publicidad, de forma permanente, en medios masivos de comunicación, así como en los diferentes puntos de atención a los usuarios de los mecanismos de protección establecidos en esta ley. Lo anterior sin perjuicio de la competencia materia de publicidad de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 6°. *Competencia.* Lo regulado en esta ley, sin perjuicio de lo establecido en el parágrafo del artículo 5° de la presente 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.

Parágrafo. En los casos que la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil determine una afectación significativa de mercado con la entrada en vigencia de los artículos 2° y 3° de la presente ley, mediante estudio técnico y económico, podrá tomar las medidas necesarias para corregirlas, las cuales deberán consignarse en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Artículo 7°. *Normas más favorables.* En caso de conflicto o duda sobre la aplicación entre estas normas y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, prevalece la más favorable al usuario. La norma que se adopte debe aplicarse en su integridad.

Artículo 8°. *Sanciones.* La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, conforme al artículo 55 de la Ley 105 de 1993, establecerá las sanciones por el incumplimiento de estas disposiciones.

Artículo 9°. *Vigencia.* La presente ley entra en vigencia a partir de su promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

## **8. Proposición**

Con base en los argumentos antes expuestos y las modificaciones propuestas al articulado, solicitamos a la Plenaria del Senado de la República **dar cuarto debate al Proyecto de ley número 37 de 2014 Cámara, 74 de 2015 Senado, por medio de la cual se establecen mecanismos de protección al usuario del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros y se dictan otras disposiciones.**

Cordialmente,



## **CONSULTAR NOMBRE Y FIRMA EN ORIGINAL IMPRESO O EN FORMATO PDF**

Bogotá, D. C., 31 de mayo de 2016

En la fecha se recibió ponencia y texto propuesto para segundo debate del **Proyecto de ley número 37 de 2014 de la Cámara, 74 de 2015 del Senado, por medio de la cual se establecen mecanismos de protección al usuario del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros y se dictan otras disposiciones.**

## **CONSULTAR NOMBRE Y FIRMA EN ORIGINAL IMPRESO O EN FORMATO PDF**

Autorizo la publicación de la siguiente ponencia y texto propuesto para segundo debate consta de doce (12) folios.

## **CONSULTAR NOMBRE Y FIRMA EN ORIGINAL IMPRESO O EN FORMATO PDF**

**TEXTO DEFINITIVO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISIÓN TERCERA DEL SENADO EN SESIÓN DEL DÍA 18 DE MAYO DE 2016 PROYECTO DE LEY NÚMERO 74 DE 2015 SENADO, 037 DE 2014 CÁMARA**

*por medio de la cual se establecen mecanismos de protección al usuario del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros y se dictan otras disposiciones.*

El Congreso de la República

DECRETA:

Artículo 1°. *Objeto.* El objeto de la presente ley es garantizar los derechos a la modificación de fecha, retracto, corrección de los datos personales y publicidad e información mínima de los usuarios de servicios nacionales de transporte aéreo de pasajeros.



Artículo 2°. Derecho a la modificación de fecha. Los usuarios del servicio de transporte aéreo nacional podrán modificar las fechas para la realización de este servicio en las mismas condiciones pactadas y teniendo en cuenta lo pagado. Para ello, se aplicarán a los usuarios las siguientes reglas: comunicar previamente al proveedor del servicio de transporte sobre la cancelación de la reserva con una anticipación no menor a ocho (8) días calendario, contados a partir de la fecha del viaje; y pagar los costos administrativos que determine la empresa de transporte aéreo de pasajeros en caso de reexpedición del ticket, el cual no podrá exceder los tres punto cinco (3.5) salarios mínimos legales diarios vigentes, y la diferencia tarifaria del servicio. Lo dispuesto en el presente inciso no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales debidamente registradas ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y dadas a conocer al usuario.

Parágrafo. Vigencia de los tickets de transporte aéreo nacional. Los tickets de transporte aéreo nacional de pasajeros que no se usen en la fecha pactada, tendrán una vigencia mínima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, para ser usados, por una sola vez, por parte del usuario bajo las condiciones provistas en el presente artículo.

Artículo 3°. Derecho de retracto. En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del ticket. 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; y este 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 exceder los dos punto cinco (2.5) salarios mínimos legales diarios vigentes por concepto de tarifa. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y/o contribuciones que, por regulación, no sean reembolsables.

Artículo 4°. Derecho a la corrección 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 ticket, sin que exista penalidad alguna, cuando esta información sea diferente del número de documento de identificación personal y refiera exclusivamente a los nombres y apellidos del usuario, y no cambie las condiciones pactadas de prestación del servicio, debiendo comunicar previamente al proveedor del servicio de transporte.

Artículo 5°. Información mínima y publicidad. El transportador y/o la agencia de viajes, dependiendo de quien realice la venta, deberá suministrar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tickets, 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.



INFORMACIÓN & SOLUCIONES

Parágrafo. La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, o quien haga sus veces, dará amplia publicidad, de forma permanente, en medios masivos de comunicación, así como en los diferentes puntos de atención a los usuarios de los mecanismos de protección establecidos en esta ley. Lo anterior sin perjuicio de la competencia materia de publicidad de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 6°. *Competencia.* Lo regulado en esta ley, sin perjuicio de lo establecido en el parágrafo del artículo 5° de la presente 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.

Parágrafo. En los casos que la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil determine una afectación significativa de mercado con la entrada en vigencia de los artículos 2° y 3° de la presente ley, mediante estudio técnico, podrá tornar las medidas necesarias para corregirlas, las cuales deberán consignarse en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Artículo 7°. Normas más favorables. En caso de conflicto o duda sobre la aplicación favorable al usuario. La norma que se adopte debe aplicarse en su integridad.

Artículo 8°. *Sanciones.* La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, conforme al artículo 55 de la Ley 105 de 1993, establecerá las sanciones por el incumplimiento de estas disposiciones.

Artículo 9°. *Vigencia.* La presente ley entra en vigencia a partir de su promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Bogotá, D. C., 18 de mayo de 2016

En sesión de la fecha se le dio lectura a la proposición con que termina el informe para primer debate del, **Proyecto de ley número 74 de 2015 Senado, 037 de 2014 Cámara, por medio de la cual se establecen mecanismos de protección al usuario del servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros y se dictan otras disposiciones.** Una vez aprobada la proposición la Presidencia sometió a consideración el articulado presentado por el ponente, siendo aprobado sin modificaciones. La Comisión de esta forma declara aprobado en su primer debate el proyecto mencionado. Acta número 20 de 18 de mayo de 2016. Anunciado el día 17 de mayo de 2016, Acta 19 de la misma fecha.

**CONSULTAR NOMBRES Y FIRMAS EN  
ORIGINAL IMPRESO O EN FORMATO PDF**

