

Juan
Manuel
Cortés

REPRESENTANTE A
LA CÁMARA POR
SANTANDER

Bogotá D.C., 26 de octubre de 2022

Señores
MESA DIRECTIVA
COMISIÓN PRIMERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CÁMARA DE REPRESENTANTES
Ciudad



ASUNTO: PROPOSICIÓN - DEBATE DE CONTROL POLÍTICO. #11

En nuestro país se ha vuelto cotidiano escuchar las constantes quejas de los usuarios del transporte aéreo, referente a la vulneración de sus derechos, al trato indigno y denigrante que reciben en las diferentes terminales aéreas y sobre todo, por el incremento indiscriminado de los precios de los pasajes por trayecto.

Es apenas entendible que la prestación del servicio público de transporte aéreo sea un negocio para cada aerolínea; sin embargo, bajo esta premisa, no se pueden seguir vulnerando los derechos y la economía de los usuarios del mismo, quienes pasaron de recibir un servicio de calidad y calidez humana, a ser víctimas de maltrato físico, emocional y económico, bajo el pretexto de que ahora los vuelos dejaron de ser "full service", para pasar al modelo del "low cost"; aquí, cabe preguntarse: ¿cuál es el bajo costo de un trayecto como el de la siguiente imagen?:

BOG 15:35 – 16:37 BGA Mar, 04 Oct ⓘ

ECONÓMICA

XS
Más económica

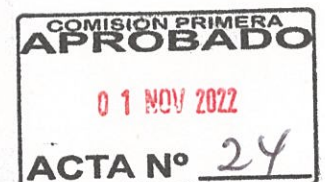
- 1 artículo personal (morrall) (debe caber bajo el asiento)
- Restricciones de la tarifa ⓘ

Continuar sin servicios por
\$975.650 COP

S
Viaja ligero

- 1 equipaje de mano (10kg) + morral
- Acumula LifeMiles
- Restricciones de la tarifa ⓘ

\$1.025.875 COP
Precio por pasajero



UNANIMIDAD



@juanmanuelcortesd

Juan
Manuel
Cortés

REPRESENTANTE A
LA CÁMARA POR
SANTANDER

Si se observa, por un trayecto de Bogotá a Bucaramanga, con una maleta de mano y un morral, cobraron \$1.025.875, lo cual no solo es un absurdo, sino también, injusto para el usuario que necesita trasladarse dentro del territorio nacional.

Otro ejemplo lo vemos en la siguiente cotización:

MEJOR PRECIO			
18:15 BOG	Directo - 1h.30m - AV 9546 Detalles del vuelo ✈ Incluye trayecto operado por Avianca	19:45 CTG	\$244.820 COP
19:14 BOG	Directo - 1h.50m - AV 6548 Detalles del vuelo ✈ Incluye trayecto operado por Avianca	20:44 CTG	\$400.640 COP

No se entiende el porqué de la variación de costo entre uno y otro vuelo que cubren la misma ruta, solo con 1 hora de diferencia y el precio prácticamente se duplica, en ejercicio de la postura dominante del prestador del servicio, en perjuicio del usuario que, por necesidad, mas no por gusto o por la calidad del servicio, acepta la injusta imposición de precio.

Por tal razón y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3, del artículo 6 de la Ley 5 de 1992, me permito someter a consideración de la Comisión Primera, Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes la presente proposición, por medio de la cual solicito citar a Debate de Control Político al funcionario relacionado a continuación, a fin de que responda ante esta célula legislativa el cuestionario adjunto:

- Ministro de Transporte Dr. Guillermo Reyes González.

Así mismo, invítese a:

- Superintendente de Industria y Comercio Dr. Juan Camilo Durán Téllez
 - Superintendente de Transporte Dra. Ayda Lucy Ospina Arias
 - Director de Aerocivil o quien haga sus veces.
 - Gerente general de Avianca Dr. David Alemán o quien haga sus veces
 - CEO LATAM Airlines Group Dr. Roberto Alvo o quien haga sus veces
 - Gerente de Ventas de Viva Air Dra. Elizabeth Giraldo
 - Presidente Easyfly Dr. Alfonso Ávila



@juanmanuelcortesd

Juan
Manuel
Cortés

REPRESENTANTE A
LA CÁMARA POR
SANTANDER

El debate se realizará en la fecha que designe la mesa directiva y con transmisión en vivo por el Canal Institucional y por el Canal Congreso.

Solicitamos muy amablemente que el citado y los invitados respondan las siguientes preguntas desde el ejercicio de sus funciones:

Al Ministro de Transporte:

1. ¿Cómo se regulan las tarifas del transporte aéreo en Colombia?
2. ¿Qué factores se toman en cuenta para su regulación?
3. ¿Cuál es el mecanismo para definir el costo de tiquetes entre las aerolíneas?
4. ¿Qué hace el ministerio de transporte para controlar la fluctuación de los precios de los tiquetes aéreos?
5. ¿Qué medidas se han tomado para mitigar las situaciones en que los usuarios se ven afectados por los retrasos, cancelaciones y abusos en los precios de las tarifas por trayecto que cobran las aerolíneas?

A las Superintendencias de Transporte e Industria y Comercio:

1. ¿Cuáles son las funciones de la superintendencia, referidas a la prestación del servicio público de transporte aéreo?
2. ¿Cuántas quejas se presentan anualmente por la mala prestación del servicio de transporte aéreo, bien sea por retrasos, cancelaciones, multas o precios elevados?
3. ¿Cuántas de estas quejas han culminado con fallos a favor de los intereses de los usuarios y desataron sanciones contra las aerolíneas o agencias de viaje?
4. ¿Qué labores vienen realizando para divulgar y promover los derechos de los usuarios estipulados en el Reglamentos Aeronáutico de Colombia -RAC 3 y en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)?
¿Cuáles son sus efectos inmediatos?
5. ¿Qué labores vienen realizando para garantizar la prestación del servicio público de transporte aéreo en condiciones de calidad y dignidad humana?



@juanmanuelcortesd

Juan
Manuel
Cortés

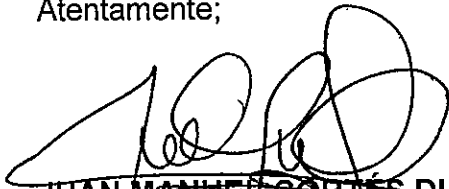
REPRESENTANTE A
LA CÁMARA POR
SANTANDER

6. ¿Existe en las principales terminales aéreas del país, oficinas de las superintendencias, donde los usuarios pueda acudir de manera inmediata para la intermediación en los conflictos que diariamente se generan por situaciones como publicidad engañosa, altos precios, multas, retrasos, cancelaciones de vuelo...etc.? En caso negativo, responda ¿por qué?
7. ¿Cuál es el término promedio en que se falla un conflicto generado entre un usuario y una agencia de viajes o una aerolínea, contado desde la radicación de la respectiva querrela?
8. ¿Considera que la tutela de los derechos de los usuarios del servicio público de transporte aéreo es efectiva, eficaz y oportuna?

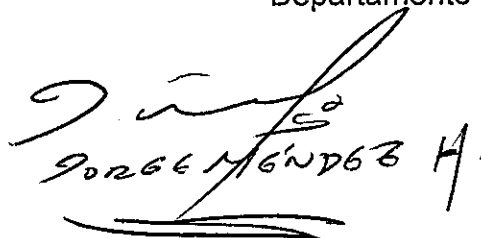
A los invitados:

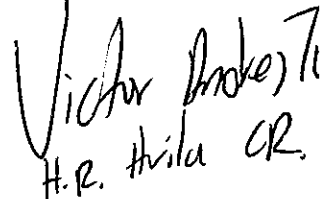
1. ¿Cuáles son los mecanismos de fijación de precios que tiene su aerolínea?
2. ¿Cómo justifica la variación de precios entre el mismo trayecto, pero en diferente horario?
3. ¿Qué medidas toma su aerolínea para que la fluctuación del precio del petróleo, de dólar...etc., no afecte a sus usuarios? ¿Tienen planes de contingencia?
4. ¿Considera que en su aerolínea se les da trato justo y digno a sus usuarios, en situaciones de retraso, cancelaciones de vuelo...etc.? ¿Les ayudan en casos de pérdida de conexiones nacionales e internacionales?

Atentamente;


JUAN MANUEL CORTÉS DUEÑAS
Representante a la Cámara
Departamento de Santander


ANA PAOLA GARCÍA SOTO
Representante a la Cámara
Departamento de Córdoba


Jorge Méndez H.


Victor Proketti
H.R. Huila CR.



@juanmanuelcortesd

Juan
Manuel
Cortés

REPRESENTANTE A
LA CÁMARA POR
SANTANDER

Hernando Cardona M
ANTIOQUIA

Catherine Pinao C.

DSA
Dualier Sanchez A.

Miguel Polo Polo

[Handwritten signature]

[Handwritten signature] M
Oscar Rodrigo Gumpo H.

[Handwritten signature] V
ALBÁN



@juanmanuelcortesd