



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXXIII - N° 1960

Bogotá, D. C., jueves, 14 de noviembre de 2024

EDICIÓN DE 18 PÁGINAS

DIRECTORES:

SAÚL CRUZ BONILLA

SECRETARIO GENERAL DEL SENADO (e)

www.secretariasenado.gov.co

JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA

SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA

www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

SENADO DE LA REPÚBLICA

PONENCIAS

INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE EN LA COMISIÓN SEXTA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 42 DE 2024 SENADO

por medio de la cual se dictan normas en materia de compensación a los usuarios del servicio de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones.

ACUMULADO, CON EL PROYECTO DE LEY NÚMERO 174 DE 2024 SENADO

por medio de la cual se fortalece la protección de los consumidores del servicio de transporte aéreo público doméstico.

Bogotá, D.C., 13 de noviembre de 2024

Senador

PEDRO FLOREZ PORRAS

Presidente Comisión Sexta Constitucional Permanente.

Senado de la República.

Asunto: Informe de Ponencia para primer debate en la Comisión Sexta del Senado de la República del Proyecto de Ley No. 042 DE 2024 SENADO "POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA DE COMPENSACIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES" ACUMULADO, con el Proyecto de Ley No.174 DE 2024 SENADO "POR MEDIO DE LA CUAL SE FORTALECE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO DOMÉSTICO".

Respetado presidente:

En cumplimiento de la honrosa designación realizada por la Honorable Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional Permanente del Senado de la República y de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 5ª de 1992, ponemos a consideración el Informe de ponencia para primer debate en el Senado de la República del Proyecto de Ley No. 042 DE 2024 SENADO "POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA DE COMPENSACIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES" ACUMULADO, con el Proyecto de Ley No.174 DE 2024 SENADO "POR MEDIO DE LA CUAL SE FORTALECE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO DOMÉSTICO".

Cordialmente,

Ana María Castañeda

Senadora de la República

Soledad Tamayo Tamayo

Senadora de la República

1. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS DE LAS INICIATIVA EN ESTUDIO.

Con respecto al proyecto de ley 042 de 2024 Senado, es iniciativa del Honorable Senador Antonio Luis Zabaraín, fue radicado el 23 de julio de 2024 en el Senado de la República, publicado en la Gaceta 1306/24.

Con respecto al proyecto de ley 174 de 2024 Senado, es iniciativa del Honorable Senador Efraín Cepeda Sarabia, fue radicado el 22 de agosto de 2024 en el Senado de la República, publicado en la Gaceta 1386/24.

Con el fin de que los citados proyectos de ley sigan su curso legal y reglamentario, y en atención a lo establecido en el artículo 150, de la Ley 5, de 1992, el secretario de la Comisión Sexta Constitucional Permanente nos notificó, mediante oficio, nuestra designación como ponentes de este proyecto, razón por la cual hoy presentamos el Informe de Ponencia para primer debate ante esta célula legislativa, dándole cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 153, de la referida Ley 5 de 1992.

2. OBJETOS DE LAS INICIATIVAS LEGISLATIVAS.

Proyecto de ley 042 de 2024 Senado: La presente ley tiene como propósito brindar garantías a los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros, a través de la implementación de medidas compensatorias que propendan por un servicio con estándares altos de calidad y cumplimiento, además de permitir el libre ejercicio de los derechos que les asiste a los usuarios.

Proyecto de ley 174 de 2024 Senado: La presente ley tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones del pasajero, del transportador o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público doméstico.

3. CONTENIDO DE LA INICIATIVA LEGISLATIVA

Proyecto de ley 042 de 2024 Senado:

El Proyecto de Ley consta de 8 artículos, incluida la vigencia, en los cuales se desarrolla:

ARTÍCULO 1°. Objeto.

ARTÍCULO 2°. Ámbito de aplicación.

<p>ARTÍCULO 3º. Derecho a la Compensación.</p> <p>ARTÍCULO 4º. Compensaciones al pasajero por demoras.</p> <p>ARTÍCULO 5º. Bonos redimibles.</p> <p>ARTÍCULO 6º. Rutas de baja frecuencia.</p> <p>ARTÍCULO 7º. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero.</p> <p>ARTÍCULO 8º. Vigencia y derogatoria.</p> <p>Proyecto de ley 174 de 2024 Senado:</p> <p>El Proyecto de Ley consta de 17 artículos, incluida la vigencia, en los cuales se desarrolla:</p> <p>ARTÍCULO 1º. Objeto.</p> <p>ARTÍCULO 2º. Ámbito de aplicación.</p> <p>ARTÍCULO 3º. Información de la reserva.</p> <p>ARTÍCULO 4º. Deber especial de información en ventas por internet o a distancia.</p> <p>ARTÍCULO 5º. Ejecución de los contratos de transporte.</p> <p>ARTÍCULO 6º. Desistimiento.</p> <p>ARTÍCULO 7º. Reembolso.</p> <p>ARTÍCULO 8º. Corrección de errores del tiquete.</p> <p>ARTÍCULO 9º. Responsabilidad de los terceros prestación del servicio aéreo.</p> <p>ARTÍCULO 10º. Compensaciones al pasajero por demoras imputables a la aerolínea.</p> <p>ARTÍCULO 11º. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea.</p> <p>ARTÍCULO 12º. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea.</p>	<p>ARTÍCULO 13º. Sobreventa.</p> <p>ARTÍCULO 14º. Anticipación del vuelo.</p> <p>ARTÍCULO 15º. Instancias de reclamación.</p> <p>ARTÍCULO 16º. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de la Autoridad.</p> <p>ARTÍCULO 17º. Vigencia.</p> <p>4. MARCO JURÍDICO DE LOS PROYECTOS DE LEY.</p> <p>El Proyecto de Ley a que se refiere esta ponencia cumple con lo establecido en el artículo 140, numeral 1º, de la Ley 5ª de 1992, pues se trata de una iniciativa Congressional presentada a consideración del Congreso de la República.</p> <p>Cumple, además, con los artículos 154, 157, 158 y 169 de la Constitución Política, referentes a su origen, las formalidades de publicidad, unidad de materia y título de la ley. Así mismo, es coherente con el artículo 150 de la Constitución que manifiesta que dentro de las funciones del Congreso está la de hacer las leyes.</p> <p>5. ASPECTOS CONSTITUCIONALES, LEGALES Y JURISPRUDENCIALES.</p> <p>Manifiestan los autores que los artículos 78 y 334 de la Constitución Política de Colombia, establecen la obligación del Estado de intervenir en la regulación, control y vigilancia de la calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, en este caso específico a los usuarios del transporte aéreo en Colombia.</p> <p>Ley 336 de 1996 Estatuto General de Transporte Público¹</p> <p>Artículo 5. - El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la</p> <p><small>¹ "Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte" en https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornorma/detalle/norma.php?i=346</small></p>
<p>garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.</p> <p>Artículo 68.-El modo de transporte aéreo, además de ser un servicio público esencial, continuará rigiéndose exclusivamente por las normas del Código de Comercio (libro quinto, capítulo preliminar y segunda parte), por el manual de reglamentos aeronáuticos que dicte la unidad administrativa especial de aeronáutica civil y por los tratados, convenios, acuerdos, prácticas internacionales debidamente adoptados o aplicadas por Colombia.</p> <p>Sentencia STC9232-2018²</p> <p>... (...) el transporte aéreo tiene una especial relevancia en nuestro específico contexto, para la efectiva realización de los derechos fundamentales a la seguridad, la salud y la vida de las personas, de manera que su caracterización como servicio público esencial, realizada por el legislador, no desborda los límites del concepto al que se refiere el artículo 56 de la Constitución Política.</p> <p>6. JUSTIFICACIÓN DE LAS INICIATIVAS.</p> <p>Argumentan los autores de las iniciativas que en Colombia la normatividad en materia de servicio público de transporte aéreo se ciñe única y exclusivamente a los Actos Administrativos que profiere la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en virtud del mandato del artículo 68 de la ley 336 de 1996. La sobrecarga en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -en adelante RAC-, se aparta totalmente de la tendencia regional, cuya normatividad tiende, a la expedición de una ley propia para el sector Aeronáutico en la que se desarrollen derechos, deberes y la garantía de los derechos de los usuarios.</p> <p>Consideran que es fundamental la promulgación de una Ley en virtud de la carga subyacente sobre los RAC, expedidos por la Aeronáutica Civil, ergo, estos regulan tanto aspectos técnicos de la operación aérea, como la reglamentación de atención y protección al usuario, en contraposición a las tendencias de varios países de la región que mantienen esquemas diferenciados.</p> <p>De igual forma, se justifica la presentación de estas iniciativas como quiera que los RAC, al ser expedidos por una autoridad administrativa tienen la condición de actos administrativos,</p> <p><small>² https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2018/07/STC9232-20181.pdf</small></p>	<p>los cuales pueden ser objeto de modificación rápida y fácil, generando un ambiente de cierta incertidumbre, respecto a su aplicación en el tiempo la garantía de mínimos para los usuarios finales. Prueba de esto es que los RAC han sufrido modificaciones, en términos de la Aeronáutica Civil "...alrededor de quinientas (500). Tan solo durante los últimos diez (10) años, respecto de los cuales si tenemos información, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia han tenido doscientas veinte (220) modificaciones³.</p> <p>Tal y como lo ha reconocido la Corte Constitucional en sentencia T - 987 de 2012⁴, la intervención estatal en materia de transporte tiene por objeto "garantizar la seguridad, eficiencia y calidad del servicio prestado, a través de la fijación de condiciones técnicas que permitan cumplir con esas condiciones", y está dirigida también a "asegurar el acceso objetivo y equitativo de las personas a las prestaciones propias del servicio público correspondiente".</p> <p>En referencia tanto a la función de garantizar eficiencia, seguridad y calidad como a la de asegurar el acceso de las personas a las prestaciones de dicho servicio, la Corte Constitucional en la misma sentencia ha indicado que "tanto una y otra función debe ser sometida al escrutinio estatal, a través de la inspección, vigilancia y control de la actividad por parte de un organismo jurídicamente investido de la competencia para ello. En el caso particular del transporte aéreo, esta función la ejerce la Aerocivil, a partir de las regulaciones previstas en los RAC".</p> <p>En la misma sentencia se ha definido los Reglamentos Aeronáuticos como aquellos que "configuran la regulación particular y concreta del transporte aéreo en Colombia, son actos administrativos que determinan las obligaciones específicas de cada uno de los sujetos involucrados en la prestación y uso de ese servicio público." En forma expresa el artículo 1782 del Código de Comercio atribuye a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en su calidad de Autoridad Aeronáutica, la función de expedir los Reglamentos Aeronáuticos.</p> <p>Se argumenta por parte de los autores que la dinámica del sector, la simplificación de los procesos para comprometer sillas en los diferentes vuelos, la insuficiente información sobre las transacciones, así como la consecuente problemática derivada del pago como condición de reserva, hace que los pasajeros en ocasiones puedan incurrir en errores en los procesos de reserva o compra de tiquetes o requerir cambios en la reserva, así como consideraciones</p> <p><small>³ Oficio 1060.145-201843131 del 27 de septiembre de 2018</small></p> <p><small>⁴ https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/t-987-12.htm</small></p>

especiales en relación con la forma en que se contratan ciertos servicios a través de diferentes canales de comercialización.

Igualmente, la legislación colombiana, siguiendo la tendencia internacional ha previsto esquemas de protección al consumidor como la ley 1480 de 2011⁵. En ejercicio de las facultades, y bajo el reconocimiento de la necesidad de garantizar la vigencia de los derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo, se considera adecuado que se brinde oportunidad razonable al pasajero fortalecer mediante una ley sus derechos, deberes y obligaciones.

Adicionalmente, en aras de garantizar el derecho de acceso a la información de los usuarios del servicio de transporte y la transparencia en las transacciones, considera que las agencias de viajes, los intermediarios o aerolíneas le suministren al pasajero información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los términos, condiciones y derechos que les asisten en la reserva y compra de tiquetes.

Por otra parte, en el mundo existen tratados, convenios y acuerdos multilaterales que buscan homogenizar los modelos compensatorios para casos de: alteración de itinerarios, tratamiento del equipaje y mercancías en vuelos de carácter Internacional. Prueba de esto es el convenio de Montreal, que prevé mecanismos compensatorios en favor de los pasajeros; o la Reglamentación N°. 261/2004 de la Unión Europea, que establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos. Así mismo, en la región existen normas acordadas entre los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones que desarrollan disposiciones en esta materia (Decisión 619 de 2005, CAN).

Las compensaciones por incumplimientos en la prestación de servicios aéreos buscan que a los pasajeros se les reconozca la existencia de perjuicios en su contra y exista una retribución razonable. El objetivo de las compensaciones es atenuar la afectación sufrida por el pasajero, sin que en ningún caso se pueda asimilar a una reparación integral al afectado.

Finalmente, afirman los autores que, la industria aérea requiere, por las condiciones propias del mercado, de los avances tecnológicos, de los protocolos de aviación y de otros factores, de herramientas regulatorias "especiales de fácil modificación" que efectivamente no supongan un obstáculo en el desarrollo de la actividad comercial. Ejemplos técnicos de

⁵Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones en <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>

estas circunstancias son: las telecomunicaciones Aeronáuticas; las reglas generales de vuelo y operación; las unidades de medida para las operaciones aéreas y terrestres de las aeronaves; o las certificaciones para la explotación de los servicios aéreos, para citar algunos ejemplos.

Ninguna industria podría sostener que su regulación esté constituida mayoritariamente en los términos de "especial y de fácil modificación" como ocurre en el caso colombiano. De manera que, es aún más comprensible la presentación de propuestas al sector aeronáutico de parte del legislativo que contribuyan a la garantía de protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público en el país.

7. CONVENIENCIA DEL PROYECTO Y CONSIDERACIONES DE LAS PONENTES.

La aviación ha sido un motor de desarrollo para la economía nacional, no solo por lo que el sector aporta en sí, sino por los derrames sobre la economía, especialmente en el desarrollo y aporte al turismo. En este sentido, el sector para el 2019 aportaba cerca de 7.500 millones de dólares al Producto Interno Bruto (PIB), cerca de 2,7% del PIB incluyendo encadenamientos hacia atrás, de estos 6.400 millones de dólares son contribución del sector al turismo y sustenta cerca de 600.000 empleos de los cuales cerca de 465.000 son en el sector turismo⁶.

Las aerolíneas, los operadores aeroportuarios, las empresas que operan en los diferentes aeropuertos (restaurantes, tiendas, etc.), y los proveedores de servicio de navegación aérea emplean cerca de 71.000 personas en Colombia. Sumado a ello, al comprar bienes y servicios a proveedores locales, el sector promueve otros 76.000 empleos.

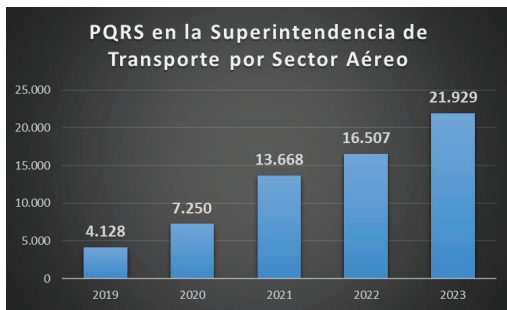
El 2023 cerró con 49.459.000 pasajeros que se movilizaron desde y hacia los aeropuertos en Colombia, esto representa un crecimiento del 2.9% respecto al año 2022 cuando se movilizaron 48.073.000 pasajeros, cifra también mayor, al 2021 que cerró en 30.531.412 pasajeros movilizadas, de ese total de 30,5 millones, 22.534.330 corresponden a pasajeros nacionales⁷

El aumento de pasajeros de transporte aéreo también ha multiplicado los inconvenientes para los usuarios de este tipo de transporte, asociados a cancelación de vuelos, demoras, pérdidas de equipaje, sobreventa de vuelos, entre otros, según cifras de la

⁶ Exposición de Motivos PL 474 de 2024 de "El valor de la aviación en Colombia. 2020 IATA".

⁷ Exposición de Motivos PL 474 de 2024

Superintendencia de Transporte, el 77% de las quejas que se radican en esa entidad, corresponde al sector aéreo.



El siguiente gráfico permite dimensionar la forma en que han crecido durante los últimos cinco años las PQRS radicadas por usuarios de servicios aéreos ante la superintendencia de transporte. En total para este periodo se han radicado un total de 63.482 PQRS, evidenciando un crecimiento exponencial en las inconformidades manifestadas por los usuarios, situación que según los autores amerita la promulgación de una Ley con el propósito de fortalecer la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros.

Esta propuesta legislativa es del mayor impacto porque permite garantizar el derecho de libre circulación, al respecto la Corte Constitucional⁸ se ha pronunciado sobre el carácter esencial de las actividades de las empresas de transporte por tierra, mar y aire, porque están destinadas a asegurar el derecho a la libre circulación; este último inherente a la condición humana y cuyo sentido elemental radica en la posibilidad de desplazarse de un lugar a otro⁹.

⁸ Sentencia C-450, 4 de octubre de 1995. M.P.: Antonio Barrera Carbonell.

⁹ Sobre el derecho fundamental a la libre circulación puede consultarse la Sentencia T-518, 16 de septiembre de 1992. M.P.: José Gregorio Hernández Galindo, de la Corte Constitucional, en donde se analiza brevemente su alcance

Para Silvia Jácome¹⁰ el ejercicio del derecho a la libre locomoción que se deriva del contrato de transporte se confiere a todos los que tengan la necesidad de desplazarse. De este modo, la protección en el contrato de transporte aéreo se justifica a partir de la obligación de la aerolínea de prestar el servicio en las condiciones que fueron pactadas, pues cada parte asumió ciertas obligaciones que son exigibles en caso de incumplimiento.

Por esta razón, es necesario que los derechos de los pasajeros cobren mayor relevancia en el contexto nacional e internacional y que se adopten medidas tendientes a su protección para que los pasajeros puedan hacer efectivos sus derechos y es donde estas iniciativas, cobran mayor relevancia.

Consideramos de la mayor importancia que el servicio de transporte aéreo se haga en condiciones de libertad de acceso, calidad, seguridad y principalmente que se respetan los derechos de los usuarios, que se atiendan oportunamente sus reclamos e inconformidades con el servicio prestado y por esta razón es que los autores consideran necesario regular los derechos y deberes de los usuarios, las medidas que se deben adoptar en caso de incumplimientos, las compensaciones a las que tienen derecho los pasajeros de transporte aéreo en caso de demoras, las cancelaciones, las sobreventas, los reembolsos y el procedimiento para los mismos, las exigencias relacionadas con los sistemas de atención al usuario y las instancias de reclamación para hacer efectivo todo lo anterior, con el único propósito de proteger los intereses del consumidor, la parte débil de la relación contractual en los contratos de transporte aéreo.

8. CONFLICTO DE INTERÉS

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 2003 de 2019 manifestamos que no existen circunstancias o eventos que nos puedan generar un conflicto de interés para la presentación de esta ponencia, así como para la discusión y votación de estas iniciativas.

Así mismo, corresponde a la esfera privada de cada uno de los congresistas el examen del contenido de las iniciativas legislativas, y de otros elementos que puedan derivarse o entenderse como generadores de conflicto de interés y su responsabilidad de manifestarlo al Congreso de la República, durante el trámite de esta.

9. IMPACTO FISCAL

¹⁰ el régimen de protección del usuario de transporte aéreo: una propuesta para su unificación en <https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/fa43e728-39af-4259-98dc-7cc00fab0e7f/content>

Manifiestan los autores que, con el propósito de dar claridad en la discusión de las iniciativas y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 819 de 2003, los proyectos no generan impacto fiscal como quiera que no se ordena gasto adicional, ni tampoco otorga beneficios tributarios de ningún tipo.

10. PLIEGO DE MODIFICACIONES

TEXTO RADICADO	TEXTO RADICADO	TEXTO UNIFICADO	COMENTARIOS
PROYECTO DE LEY NO. 042 de 2024 SENADO	PROYECTO DE LEY NO. 174 de 2024 SENADO		
"POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA DE COMPENSACIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES" EL CONGRESO DE COLOMBIA DECRETA:	"POR MEDIO DE LA CUAL SE FORTALECE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO DOMÉSTICO". EL CONGRESO DE COLOMBIA DECRETA:	<p>PROYECTO DE LEY NO. 042 DE 2024 SENADO</p> <p>ACUMULADO CON EL PROYECTO DE LEY NO. 174 DE 2024 SENADO</p> <p>"POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"</p> <p>EL CONGRESO DE COLOMBIA</p>	Se adopta un nuevo título guardando el sentido de ambas iniciativas

DECRETA:			
<p>Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene como propósito brindar garantías a los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros, a través de la implementación de medidas compensatorias que propendan por un servicio con estándares altos de calidad y cumplimiento, además de permitir el libre ejercicio de los derechos que les asiste a los usuarios.</p>	<p>Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones del pasajero, del transportador de pasajeros doméstico o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público doméstico.</p>	<p>Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones de <u>los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros doméstico</u>, del transportador, o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de <u>transporte aéreo público de pasajeros doméstico</u>.</p>	<p>Se acogen los dos textos guardando el sentido.</p> <p>Se acoge la versión del proyecto de ley 174 debido a que es más completo. Así mismo, se utiliza el término "Transporte aéreo público de pasajeros doméstico", el cual es el adecuado en términos técnicos y regulatorios.</p>
<p>Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley será aplicable al servicio de transporte aéreo público interno de pasajeros y para aquellos intermediarios ubicados en el territorio aéreo.</p>	<p>Artículo 2°. Ámbito de aplicación. El ámbito de aplicación es la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, para aquellos intermediarios o proveedor ubicados en el territorio nacional</p>	<p>Artículo 2°. Ámbito de aplicación. El ámbito de aplicación es la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, para aquellos intermediarios o proveedor ubicados en el territorio nacional</p>	<p>Se acoge la versión del proyecto de ley 174 debido a que es más completo.</p>

	que ofrezcan y comercialicen tiquetes aéreos y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio.	que ofrezcan y comercialicen tiquetes aéreos y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio.	
	<p>Parágrafo. Para transporte aéreo internacional aplica lo establecido en los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29 La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas que los modifiquen o sustituyan.</p>	<p>Parágrafo. Para transporte aéreo internacional aplica lo establecido en los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29 La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas que los modifiquen o sustituyan.</p>	
<p>Artículo 3°. Derecho a la Compensación. Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o la entidad que cause afectación</p>	<p>Artículo 3°. Información de la reserva. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta parte se hacen a</p>	<p>Artículo 3°. Derecho a la Compensación. Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o la entidad que cause afectación</p>	Se mantienen los dos artículos y se implementa una nueva numeración.

<p>en el servicio, lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación limite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante la autoridad competente para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo agotamiento del requisito de reclamación directa o el acceso a la autoridad administrativa, que ejerza la inspección, vigilancia y control.</p>	<p>obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:</p> <p>(a) Los vuelos disponibles, así como las aerolíneas que operan el o los trayectos, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.</p>	<p>en el servicio, lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación limite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante la autoridad competente para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo agotamiento del requisito de reclamación directa o el acceso a la autoridad administrativa, que ejerza la inspección, vigilancia y control.</p> <p>Artículo 4°. Información de la reserva. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden</p>	
--	--	---	--

<p>(b) El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p> <p>(c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio y sus condiciones; en caso de tratarse de una agencia de viajes o intermediario., los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables a las tarifas en caso de existir y las condiciones de reembolso.</p> <p>(d) El precio total a pagar, informando valor del ticket conforme a la tarifa aplicada, discriminando</p>	<p>cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del ticket, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:</p> <p>(a) Los vuelos disponibles, así como las aerolíneas que operan el o los trayectos, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.</p> <p>(b) El tiempo de antelación requerido para presentación y</p>	
<p>suministrar y tener disponibles en su página web o en los medios necesarios visibles el contrato de transporte de la aerolínea de manera escrita, legible y clara.</p> <p>(h) Las normas legales o reglamentarias sobre responsabilidad del transportador, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.</p>	<p>otro cargo adicional, que deba ser pagado por el pasajero.</p> <p>(e) Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido.</p> <p>(f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.</p> <p>(g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tickets, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general las restricciones y requisitos que conforme la tarifa y que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo. El transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá suministrar y tener disponibles en su página web o en los medios necesarios</p>	
<p>cualquier suma adicional, IVA, tasa aeroportuaria, impuestos o cualquier otro cargo adicional, que deba ser pagado por el pasajero.</p> <p>(e) Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido.</p> <p>(f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.</p> <p>(g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tickets, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general las restricciones y requisitos que conforme la tarifa y que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo. El transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá</p>	<p>chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p> <p>(c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio y sus condiciones; en caso de tratarse de una agencia de viajes o intermediario., los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables a las tarifas en caso de existir y las condiciones de reembolso.</p> <p>(d) El precio total a pagar, informando el valor del ticket conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional, IVA, tasa aeroportuaria, impuestos o cualquier</p>	
<p>Artículo 4°. Compensaciones al pasajero por demoras. Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará única y exclusivamente al usuario, así:</p> <p>A. Cuando la demora sea mayor e igual a dos (2) horas e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible, por el 10% del valor del ticket, el</p>	<p>Artículo 4°. Deber especial de información en ventas por internet o a distancia. Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tickets por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el</p>	<p>visibles el contrato de transporte de la aerolínea de manera escrita, legible y clara.</p> <p>(h) Las normas legales o reglamentarias sobre responsabilidad del transportador, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.</p> <p>Artículo 5°. Compensaciones al pasajero por demoras. Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará única y exclusivamente al usuario, así:</p> <p>A. Cuando la demora sea mayor e igual a dos (2) horas e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio y</p> <p>Se mantiene el artículo 4 del proyecto de ley 042 de 2024 y se le adiciona como parágrafos los artículos 5 y 6 de la iniciativa en mención; puesto que tratan temas concernientes al artículo.</p> <p>Así mismo, se le agregan componentes del artículo 10 del proyecto de ley 174 de 2024 así como parágrafos que venían en el</p>

<p>cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>B. Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible, por el 25% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>C. Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas e inferior a siete (7) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible, por el 50% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>D. Cuando la demora sea mayor e igual a siete (7) horas e inferior a diez (10) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible, por el 75%</p>	<p>caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p>	<p>una comunicación que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.</p> <p>B. Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero <u>la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena)</u>, y un bono redimible, por el 25% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>C. Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas e inferior a siete (7) horas, se deberá proporcionar al pasajero <u>la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena)</u>, y un bono redimible, por el 50% del valor del</p>	<p>artículo en Se mantiene el artículo 4 del proyecto de ley 174 de 2024 y se cambia la numeración.</p>	<p>del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>E. Cuando la demora sea igual o mayor a diez (10) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible, por el 100% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p>		<p>tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>D. Cuando la demora sea mayor e igual a siete (7) horas e inferior a diez (10) horas, se deberá proporcionar al pasajero <u>la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena)</u>, y un bono redimible, por el 75% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>E. Cuando la demora sea igual o mayor a diez (10) horas se deberá proporcionar al pasajero <u>la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena)</u>, y un bono redimible, por el 100% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p>	
		<p>Parágrafo 1. Los porcentajes a los que se refieren los bonos redimibles no son acumulables. Las aerolíneas expedirán un solo bono redimible a cada usuario, cuando a estos les sean aplicables las compensaciones a las que <u>haya lugar en el presente artículo.</u></p> <p>Parágrafo 2. <u>Adicionalmente se le debe suministrar el hospedaje y lo relativo a los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.</u></p> <p><u>Lo anterior es aplicable en los casos en que sea necesario pasar la noche o dormir en un lugar fuera de su ciudad de residencia, cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y se extienda más allá de las 10:00 de la noche del día en que debía prestarse el servicio.</u></p>				<p><u>En los casos que se esté en su ciudad de residencia se debe garantizar los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de vivienda y viceversa.</u></p> <p>Parágrafo 3. <u>En el escenario del inciso A del presente artículo, cuando la causa de la demora haya sido superada y la salida del vuelo se vaya a realizar en un lapso inferior a dos horas, el transportador podrá abstenerse de suministrar lo estipulado en el inciso A, si al hacerlo se diera una mayor demora para la salida del vuelo.</u></p> <p>Parágrafo 4. <u>Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo afectado por una demora imputable al transportador, este podrá optar por la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el</u></p>	

		<p><u>trayecto incumplido, conformidad a lo expresado el artículo 1882 del Código de Comercio.</u></p> <p><u>Parágrafo 5. El Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte y Aeronáutica Civil, reglamentarán la mecánica y aplicación de los bonos redimibles de los que trata el presente artículo, en un plazo de (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley</u></p> <p>Artículo 6°. Deber especial de información en ventas por internet o a distancia. Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa,</p>				<p>suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p>	
				<p>Artículo 5°. Bonos redimibles. Los porcentajes a los que se refieren los bonos redimibles no son acumulables. Las aerolíneas expedirán un solo bono redimible a cada usuario, cuando a estos les sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en razón del artículo 4 de la presente Ley.</p> <p>PARÁGRAFO. El Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte, reglamentará la mecánica y aplicación de los bonos redimibles</p>	<p>Artículo 5°. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que se hayan celebrado. Si no puede establecerse dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se estará a lo que dispongan los Reglamentos Aeronáuticos, de conformidad en los establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.</p>	<p>Artículo 7°. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que se hayan celebrado. Si no puede establecerse dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se estará a lo que dispongan los Reglamentos Aeronáuticos, de conformidad en los establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.</p>	<p>Se mantiene artículo 5 del proyecto de ley 174 de 2024 con una nueva numeración.</p>
<p>de los que trata el artículo 4 de la presente ley, en un plazo de (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.</p>	<p>Cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión: deberá avisar a la aerolínea por el medio que la aerolínea indique garantizando la comunicación entre las partes, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.</p>	<p>Cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión: deberá avisar a la aerolínea por el medio que la aerolínea indique garantizando la comunicación entre las partes, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.</p>		<p>compensaciones a las que hace referencia el presente artículo no se aplicarán cuando se trate de rutas cuya frecuencia - a cargo de la respectiva aerolínea - sea de dos vuelos diarios o menos. Ello, a fin de no generar desincentivo para la operación de tales destinos por parte de las aerolíneas. Todo lo anterior, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar por parte de la autoridad aeronáutica en los casos establecidos en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.</p>	<p>pasajero podrá desistir de su viaje antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en los establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio.</p> <p>Para los tiempos dispuestos de devolución del dinero, se entenderán los mismos a los establecidos en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.</p> <p>Parágrafo. Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.</p>	<p>compensaciones a las que hace referencia el presente artículo no se aplicarán cuando se trate de rutas cuya frecuencia - a cargo de la respectiva aerolínea - sea de dos vuelos diarios o menos. Ello, a fin de no generar desincentivo para la operación de tales destinos por parte de las aerolíneas. Todo lo anterior, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar por parte de la autoridad aeronáutica en los casos establecidos en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.</p> <p>Artículo 8°. Desistimiento El pasajero podrá desistir de su viaje antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en los</p>	<p>proyecto 042 de 2024; con el objetivo de extender las compensaciones a todos los usuarios indistintamente del vuelo y no genere discriminación entre los usuarios y algunas regiones del país.</p> <p>Se mantiene el artículo 6 del proyecto de ley 174 de 2024 con una nueva numeración y se le adiciona como parágrafo el artículo 7 del proyecto en mención.</p>
<p>Artículo 6°. Rutas de baja frecuencia. Las</p>	<p>Artículo 6°. Desistimiento El</p>	<p>Artículo 6°. Rutas de baja frecuencia. Las</p>	<p>Se elimina el artículo 6 del</p>				

		<p>establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio.</p> <p>Para los tiempos dispuestos de devolución del dinero, se entenderán los mismos a los establecidos en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.</p> <p>PARÁGRAFO 1. Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.</p> <p>PARÁGRAFO 2. <u>Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, al mismo medio de pago utilizado para la compra.</u></p>	
<p>entrada en vigencia de la presente ley.</p> <p>Artículo 8°. Vigencia y derogatoria. La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las normas que le sean contrarias.</p>	<p>Artículo 8°. Corrección de errores del tickete. Todo usuario del servicio aéreo comercial podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de ticketes aéreos, por una sola vez, la corrección de errores que detecte, relacionado con nombres, apellidos y números de identificación de los documentos de identidad, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario.</p> <p>Parágrafo. La corrección de datos que menciona este artículo en ningún caso dará lugar a un cambio del titular del tickete y/o contrato de transporte.</p>	<p>Artículo 10°. Corrección de errores del tickete. Todo usuario del servicio aéreo comercial podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de ticketes aéreos, por una sola vez, la corrección de errores que detecte, relacionado con nombres, apellidos y números de identificación de los documentos de identidad, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario.</p> <p>PARÁGRAFO. La corrección de datos que menciona este artículo en ningún caso dará lugar a un cambio del titular del tickete y/o contrato de transporte.</p>	<p>Se omite el artículo 8 del proyecto de ley 042 de 2024 en el sentido de que se acoge el artículo 17 del proyecto de ley 174 de 2024 correspondiente a la vigencia y derogatorias.</p> <p>Se acoge el artículo 8 del proyecto de ley 174 de 2024 con una nueva numeración.</p>
<p>Artículo 7°. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero. Cada actor de la cadena de servicios deberá hacerse responsable de compensar al pasajero por los hechos que hayan derivado en una afectación al pasajero. Cuando el operador aéreo se vea en la obligación de suministrar las compensaciones de que trata la presente ley por causas o circunstancias imputables a un tercero, ésta tendrá el derecho a exigir el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido a este último.</p> <p>PARÁGRAFO. El Gobierno nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte, reglamentará el proceso expedito para el reintegro de los gastos que trata el presente artículo en un plazo de (6) meses contados a partir de la</p>	<p>Artículo 7°. Reembolso. Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el 47 de la ley 1480 de 2011, al mismo medio de pago utilizado para la compra.</p>	<p>Artículo 9°. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero. Cada actor de la cadena de servicios deberá hacerse responsable de compensar al pasajero por los hechos que hayan derivado en una afectación al pasajero. Cuando el operador aéreo se vea en la obligación de suministrar las compensaciones de que trata la presente ley por causas o circunstancias imputables a un tercero, ésta tendrá el derecho a exigir el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido a este último.</p> <p>PARÁGRAFO. El Gobierno nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte y la Aeronáutica Civil, reglamentarán el proceso expedito para el reintegro de los gastos que trata el</p>	<p>Se mantiene el artículo 7 del proyecto 042 de 2024 con una nueva numeración.</p>
<p>Artículo 9°. Responsabilidad de los terceros prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte es causada por causas externas a la aerolínea, el causante de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de dichos inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien las investigaciones a las que haya lugar.</p> <p>No obstante los anterior, son deberes y obligaciones adicionales a los ya mencionados en esta Ley, de los terceros intermediarios en la prestación del servicio de transporte aéreo, los siguientes, estos</p>	<p>Artículo 9°. Responsabilidad de los terceros prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte es causada por causas externas a la aerolínea, el causante de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de dichos inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien las investigaciones a las que haya lugar.</p> <p>No obstante los anterior, son deberes y obligaciones adicionales a los ya mencionados en esta Ley, de los terceros intermediarios en la prestación del servicio de transporte aéreo, los siguientes, estos</p>	<p>Artículo 11°. Responsabilidad de los terceros prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte es causada por causas externas a la aerolínea, el causante de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de dichos inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien las investigaciones a las que haya lugar.</p> <p>No obstante los anterior, son deberes y obligaciones adicionales a los ya mencionados en esta Ley, de los terceros intermediarios en la prestación del servicio de transporte aéreo, los siguientes, estos</p>	<p>Se acoge el artículo del proyecto de ley 174 de 2024 con una nueva numeración.</p>


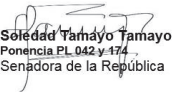
<p>son enunciativos y no taxativos:</p> <p>1. De las agencias de viajes:</p> <p>a) Atender las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes directamente de los servicios de transporte aéreo vendidos.</p> <p>b) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto que soliciten sus usuarios.</p> <p>2. Explotadores Aeroportuarios</p> <p>a) Mantener las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, puentes de abordaje sin obstrucción, en funcionamiento y en condiciones que no afecten la operación de las empresas de transporte aéreo y los pasajeros.</p>	<p>son enunciativos y no taxativos:</p> <p>1. De las agencias de viajes:</p> <p>a) Atender las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes directamente de los servicios de transporte aéreo vendidos.</p> <p>b) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto que soliciten sus usuarios.</p> <p>2. Explotadores Aeroportuarios</p> <p>a) Mantener las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, puentes de abordaje sin obstrucción, en funcionamiento y en condiciones que no afecten la operación de las empresas de transporte aéreo y los pasajeros.</p>		<p>b) Mantener los sistemas de equipaje, incluyendo las bandas o cintas transportadoras sistemas de checkin, comunicación o, cote cuando apliquen, sin fallas.</p> <p>C) Efectuar el mantenimiento a la infraestructura, equipos y software que sea necesario para el correcto funcionamiento y prestación de los servicios aeroportuarios a cargo de este.</p> <p>d) Informar a las aerolíneas y a los pasajeros como mínimo con 1 hora de antelación a la hora programada de salida de los vuelos, los cambios de salas de embarque, en especial cuando el cambio es posterior a que la aerolínea haya informado al usuario de la sala asignada. Informar a los</p>	<p>b) Mantener los sistemas de equipaje, incluyendo las bandas o cintas transportadoras sistemas de checkin, comunicación o, cote cuando apliquen, sin fallas.</p> <p>C) Efectuar el mantenimiento a la infraestructura, equipos y software que sea necesario para el correcto funcionamiento y prestación de los servicios aeroportuarios a cargo de este.</p> <p>d) Informar a las aerolíneas y a los pasajeros como mínimo con 1 hora de antelación a la hora programada de salida de los vuelos, los cambios de salas de embarque, en especial cuando el cambio es posterior a que la aerolínea haya informado al usuario de la sala asignada. Informar a los</p>	
<p>pasajeros y operadores aéreos de manera oportuna cualquier situación que afecte la prestación del servicio, como por ejemplo, pero sin limitarse a obstrucción de pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, fallas sistemas unificados de manejo de equipaje, luces del sistema aeroportuario, entre otros.</p> <p>f. Tener personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, los equipos de seguridad necesarios de acuerdo a los Reglamentos para la detección oportuna de cualquier amenaza en contra de la seguridad aeroportuaría y/o aérea.</p> <p>g) En los términos de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la infraestructura</p>	<p>pasajeros y operadores aéreos de manera oportuna cualquier situación que afecte la prestación del servicio, como por ejemplo, pero sin limitarse a obstrucción de pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, fallas sistemas unificados de manejo de equipaje, luces del sistema aeroportuario, entre otros.</p> <p>f. Tener personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, los equipos de seguridad necesarios de acuerdo a los Reglamentos para la detección oportuna de cualquier amenaza en contra de la seguridad aeroportuaría y/o aérea.</p> <p>g) En los términos de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la infraestructura</p>		<p>aeroportuaría y los servicios aeroportuarios que éstos prestan deben adaptarse a las necesidades de las personas en condición de discapacidad, en especial los accesos a la terminal, salas de embarque, puentes de embarque o sustitutos que sea requerido a la llegada como a la salida, según sea necesario, cuando no se empleen puentes de embarque y desembarque, señales, mensajes auditivos y visuales que difunda el aeropuerto, de tal manera que la infraestructura aeroportuaría garantice el ejercicio efectivo del derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad.</p> <p>3. Servicios de Navegación Aérea.</p> <p>a) Mantener la capacidad declarada de operaciones por</p>	<p>aeroportuaría y los servicios aeroportuarios que éstos prestan deben adaptarse a las necesidades de las personas en condición de discapacidad, en especial los accesos a la terminal, salas de embarque, puentes de embarque o sustitutos que sea requerido a la llegada como a la salida, según sea necesario, cuando no se empleen puentes de embarque y desembarque, señales, mensajes auditivos y visuales que difunda el aeropuerto, de tal manera que la infraestructura aeroportuaría garantice el ejercicio efectivo del derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad.</p> <p>3. Servicios de Navegación Aérea.</p> <p>a) Mantener la capacidad declarada de operaciones por</p>	

<p>hora del aeropuerto, y en caso de reducción de esa capacidad, reportar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá producir de inmediato un comunicado público informando que se presentarán retrasos en la operación aérea.</p> <p>b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, haciendo seguimiento mensual de su cumplimiento, difundiendo indicadores de desempeño y planes de mejora con relación a la prestación segura y eficiente del servicio.</p>	<p>hora del aeropuerto, y en caso de reducción de esa capacidad, reportar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá producir de inmediato un comunicado público informando que se presentarán retrasos en la operación aérea.</p> <p>b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, haciendo seguimiento mensual de su cumplimiento, difundiendo indicadores de desempeño y planes de mejora con relación a la prestación segura y eficiente del servicio.</p>			<p>cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al usuario, así:</p> <p>1. Cuando la demora sea mayor e igual a dos (2) horas e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio y una comunicación que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.</p> <p>2. Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio, un bono redimible en servicios, por el cuarenta por ciento (40%) del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses y, la comida respectiva</p>			
<p>Artículo 10º. Compensaciones al pasajero por demoras imputables a la aerolínea. Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas imputables a la aerolínea y no se</p>			<p>Artículo incorporado al texto del proyecto de ley 042 de 2024.</p>				
<p>dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena).</p> <p>3. Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios por el cincuenta por ciento (50%) del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso no superior a 6 meses y, la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena).</p> <p>Adicionalmente se le debe suministrar el hospedaje y, lo relativo a los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.</p> <p>Lo anterior es aplicable en los casos en que sea necesario pasar la noche o</p>				<p>dormir en un lugar fuera de su ciudad de residencia, cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y se extienda más allá de las 10:00 de la noche del día en que debía prestarse el servicio.</p> <p>En los casos que se esté en su ciudad de residencia se debe garantizar los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de vivienda y, viceversa.</p> <p>Parágrafo 1. En el escenario del numeral 1 del presente artículo, cuando la causa de la demora haya sido superada y la salida del vuelo se vaya a realizar en un lapso inferior a dos horas, el transportador podrá abstenerse de suministrar lo estipulado por el numeral 1, si al hacerlo se diera una mayor demora para la salida del vuelo.</p>			

	<p>Parágrafo 2. Las aerolíneas expedirán un solo bono redimible a cada usuario, cuando a estos les sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en razón del presente artículo. Parágrafo 3: Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo afectado por una demora imputable al transportador, este podrá optar por la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, conformidad a lo expresado el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo 4. El pasajero o el tercero que actúe en su nombre debe suministrar a la aerolínea la información sobre la ciudad de residencia del pasajero, si no llegase a determinar la ciudad de residencia no es causal para la</p>			<p>exoneración del numeral 3 del presente artículo.</p> <p>Artículo 11°. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea. Cuando haya una cancelación del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y se debe cumplir con alguna de las siguientes condiciones:</p> <p>a) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a dos (2) semanas, antes de la salida del vuelo. Caso en el que se le suministrará el reembolso del valor pagado o el ofrecimiento de un vuelo sustituto, de acuerdo a</p>	<p>Artículo 12°. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea. Cuando haya una cancelación del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y se debe cumplir con alguna de las siguientes condiciones:</p> <p>a) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a dos (2) semanas, antes de la salida del vuelo. Caso en el que se le suministrará el reembolso del valor pagado o el ofrecimiento de un vuelo sustituto, de acuerdo a</p>	<p>Se acoge el artículo del proyecto de ley 174 de 2024 con una nueva numeración.</p>
<p>disponibilidad en la misma aerolínea, cualquiera de ellas a elección del pasajero.</p> <p>b) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación entre (1) semana a dos (2) semanas antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada, caso en el cual no se le concederá reembolso.</p> <p>Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 10 de la presente Ley.</p>	<p>disponibilidad en la misma aerolínea, cualquiera de ellas a elección del pasajero.</p> <p>b) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación entre (1) semana a dos (2) semanas antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada, caso en el cual no se le concederá reembolso.</p> <p>Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 5 de la presente Ley.</p>			<p>Parágrafo 1: En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a) y b) del presente artículo, procederá la devolución del ticket al medio de compra o al manifestado por el usuario, más una compensación a favor del pasajero del cincuenta por ciento (50%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, lo cual será entregado en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.</p> <p>Parágrafo 2: Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto, reprogramado, podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por el trayecto incumplido, incluyendo</p>	<p>Parágrafo 1: En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a) y b) del presente artículo, procederá la devolución del ticket al medio de compra o al manifestado por el usuario, más una compensación a favor del pasajero del cincuenta por ciento (50%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, lo cual será entregado en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.</p> <p>Parágrafo 2: Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto, reprogramado, podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por el trayecto incumplido, incluyendo</p>	

<p>impuestos, sin costo adicional alguno.</p> <p>Artículo 12°. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea. En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor "o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del tiquete sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo: En las cancelaciones de vuelos por causas imputables a terceros ajenos al transportador procederá con cargo a dicho tercero una compensación a favor del pasajero del cien por ciento (100%) del valor de la tarifa del trayecto afectado.</p>	<p>impuestos, sin costo adicional alguno.</p> <p>Artículo 13°. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea. En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor "o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del tiquete sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo: En las cancelaciones de vuelos por causas imputables a terceros ajenos al transportador procederá con cargo a dicho tercero una compensación a favor del pasajero del cien por ciento (100%) del valor de la tarifa del trayecto afectado.</p>	<p>Se acoge el artículo del proyecto de ley 174 de 2024 con una nueva numeración.</p>	<p>Artículo 13°. Sobreventa. En caso de que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:</p> <p>a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.</p>	<p>Artículo 14°. Sobreventa. En caso de que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:</p> <p>a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.</p>	<p>Se acoge el artículo del proyecto de ley 174 de 2024 con una nueva numeración.</p>
<p>b) Adicionalmente dará lugar a una compensación del treinta por ciento (30%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.</p> <p>c) El pasajero afectado tendrá derecho a las compensaciones del artículo 11 de la presente Ley.</p>	<p>b) Adicionalmente dará lugar a una compensación del treinta por ciento (30%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.</p> <p>e) El pasajero afectado tendrá derecho a las compensaciones del artículo 11 de la presente Ley.</p>	<p>Se acoge el artículo del proyecto de ley 174 de 2024 con una nueva numeración.</p>	<p>resulte al pasajero conveniente, de la misma aerolínea en la misma ruta.</p> <p>En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.</p> <p>En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior.</p> <p>Parágrafo. Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, sin ningún costo adicional.</p>	<p>resulte al pasajero conveniente, de la misma aerolínea en la misma ruta.</p> <p>En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.</p> <p>En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior.</p> <p>Parágrafo. Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, sin ningún costo adicional.</p>	<p>Se acoge el artículo del proyecto de ley 174 de 2024 con</p>
<p>Artículo 14°. Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora y al pasajero le resulte imposible viajar en el nuevo horario, la aerolínea le deberá ofrecer al pasajero un vuelo sustituto de la propia aerolínea a su destino final en el siguiente vuelo que le</p>	<p>Artículo 15°. Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora y al pasajero le resulte imposible viajar en el nuevo horario, la aerolínea le deberá ofrecer al pasajero un vuelo sustituto de la propia aerolínea a su destino final en el siguiente vuelo que le</p>	<p>Se acoge el artículo del proyecto de ley 174 de 2024 con</p>	<p>Artículo 15°. Instancias de reclamación. Frente a cualquier evento de</p>	<p>Artículo 16°. Instancias de reclamación. Frente a cualquier evento de</p>	<p>Se acoge el artículo del proyecto de ley 174 de 2024 con</p>

	<p>incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir ante la aerolínea o intermediario o la Superintendencia de Transporte a las siguientes instancias:</p> <p>a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo o intermediario, según sea el caso, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código que haga sus veces y será suministrado al pasajero a más tardar</p>	<p>incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir ante la aerolínea o intermediario o la Superintendencia de Transporte a las siguientes instancias:</p> <p>a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo o intermediario, según sea el caso, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código que haga sus veces y será suministrado al pasajero a más tardar</p>	<p>una nueva numeración.</p>		<p>dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de su petición, queja o reclamo.</p> <p>b) Las respuestas a la petición, queja o reclamo serán en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>c) Formular una queja ante la Superintendencia de Transporte para que ésta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente o,</p> <p>d) Interponer la acción de protección al consumidor ante las autoridades jurisdiccionales competentes para estos casos siempre se deberá realizar la reclamación directa de la que trata el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.</p>	<p>dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de su petición, queja o reclamo.</p> <p>b) Las respuestas a la petición, queja o reclamo serán en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>c) Formular una queja ante la Superintendencia de Transporte para que ésta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente o,</p> <p>d) Interponer la acción de protección al consumidor ante las autoridades jurisdiccionales competentes para estos casos siempre se deberá realizar la reclamación directa de la que trata el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.</p>	
<p>Artículo 16°. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de la Autoridad. En los terminales aéreos, la Superintendencia de Transporte deberá habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios que operan las aerolíneas y los terminales con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros.</p> <p>De igual forma, estos puntos de atención podrán recibir las quejas contra los operadores de servicios aéreos, intermediarios o contra los explotadores aeroportuarios, otras</p>	<p>Artículo 17°. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de la Autoridad. En los terminales aéreos, la Superintendencia de Transporte deberá habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios que operan las aerolíneas y los terminales con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros.</p> <p>De igual forma, estos puntos de atención podrán recibir las quejas contra los operadores de servicios aéreos, intermediarios o contra los explotadores aeroportuarios, otras</p>			<p>entidades u organismos, con el fin de que sean dirigidas en debida forma.</p> <p>Artículo 17°. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.</p> <p>Parágrafo transitorio: Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuarlos sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley y deroga las disposiciones contrarias.</p>	<p>entidades u organismos, con el fin de que sean dirigidas en debida forma.</p> <p>Artículo 18°. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.</p> <p>Parágrafo transitorio: Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuarlos sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley y deroga las disposiciones contrarias.</p>		<p>Se acoge el artículo del proyecto de ley 174 de 2024 con una nueva numeración.</p>

<p>PROPOSICIÓN</p> <p>En consecuencia, por las razones expuestas nos permitimos rendir ponencia positiva y en consecuencia solicitamos a los honorables miembros de la Comisión Sexta del Senado de la República, dar primer debate al PROYECTO DE LEY NO. 042 DE 2024 SENADO ACUMULADO, CON EL PROYECTO DE LEY NO.174 DE 2024 SENADO "POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"</p> <p>Cordialmente,</p>  <p>Ana María Castañeda Senadora de la República</p>  <p>Soledad Tamayo Tamayo Ponencia PL 042 y 174 Senadora de la República</p>	<p style="text-align: center;">TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE EN SENADO</p> <p style="text-align: center;">PROYECTO DE LEY NO. 042 DE 2024 SENADO ACUMULADO, CON EL PROYECTO DE LEY NO.174 DE 2024 SENADO</p> <p style="text-align: center;">"POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"</p> <p style="text-align: center;">EL CONGRESO DE COLOMBIA</p> <p style="text-align: center;">DECRETA:</p> <p>Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros doméstico, del transportador, o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte aéreo público de pasajeros doméstico.</p> <p>Artículo 2°. Ámbito de aplicación. El ámbito de aplicación es la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, para aquellos intermediarios o proveedor ubicados en el territorio nacional que ofrezcan y comercialicen tiquetes aéreos y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio.</p> <p>Parágrafo. Para transporte aéreo internacional aplica lo establecido en los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29 La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas que los modifiquen o sustituyan.</p> <p>Artículo 3°. Derecho a la Compensación. Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o la entidad que cause afectación en el servicio, lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación limite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante la autoridad competente para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo agotamiento del requisito de reclamación directa o el acceso a la autoridad administrativa, que ejerza la inspección, vigilancia y control.</p>
<p>Artículo 4°. Información de la reserva. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:</p> <p>(a) Los vuelos disponibles, así como las aerolíneas que operan el o los trayectos, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.</p> <p>(b) El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p> <p>(c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio y sus condiciones; en caso de tratarse de una agencia de viajes o intermediario, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables a las tarifas en caso de existir y las condiciones de reembolso.</p> <p>(d) El precio total a pagar, informando el valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional, IVA, tasa aeroportuaria, impuestos o cualquier otro cargo adicional, que deba ser pagado por el pasajero.</p> <p>(e) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.</p> <p>(f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.</p> <p>(g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general las restricciones y requisitos que conforme la tarifa y que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo. El transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá suministrar y tener disponibles en su página web o en los medios necesarios visibles el contrato de transporte de la aerolínea de manera escrita, legible y clara.</p>	<p>(h) Las normas legales o reglamentarias sobre responsabilidad del transportador, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.</p> <p>Artículo 5°. Compensaciones al pasajero por demoras. Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará única y exclusivamente al usuario, así:</p> <p>A. Cuando la demora sea mayor e igual a dos (2) horas e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio y una comunicación que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.</p> <p>B. Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena), y un bono redimible, por el 25% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>C. Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas e inferior a siete (7) horas, se deberá proporcionar al pasajero la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena), y un bono redimible, por el 50% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>D. Cuando la demora sea mayor e igual a siete (7) horas e inferior a diez (10) horas, se deberá proporcionar al pasajero la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena), y un bono redimible, por el 75% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>E. Cuando la demora sea igual o mayor a diez (10) horas se deberá proporcionar al pasajero la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena), y un bono redimible, por el 100% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>Parágrafo 1. Los porcentajes a los que se refieren los bonos redimibles no son acumulables. Las aerolíneas expedirán un solo bono redimible a cada usuario, cuando a estos les sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en el presente artículo.</p> <p>Parágrafo 2. Adicionalmente se le debe suministrar el hospedaje y, lo relativo a los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.</p>

<p>Lo anterior es aplicable en los casos en que sea necesario pasar la noche o dormir en un lugar fuera de su ciudad de residencia, cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y se extienda más allá de las 10:00 de la noche del día en que debía prestarse el servicio.</p> <p>En los casos que se esté en su ciudad de residencia se debe garantizar los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de vivienda y, viceversa.</p> <p>Parágrafo 3. En el escenario del inciso A del presente artículo, cuando la causa de la demora haya sido superada y la salida del vuelo se vaya a realizar en un lapso inferior a dos horas, el transportador podrá abstenerse de suministrar lo estipulado en el inciso A, si al hacerlo se diera una mayor demora para la salida del vuelo.</p> <p>Parágrafo 4. Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo afectado por una demora imputable al transportador, este podrá optar por la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, conformidad a lo expresado el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo 5. El Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte y Aeronáutica Civil, reglamentarán la mecánica y aplicación de los bonos redimibles de los que trata el presente artículo, en un plazo de (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley</p> <p>Artículo 6°. Deber especial de información en ventas por internet o a distancia. Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p> <p>Artículo 7°. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que se hayan celebrado. Si no puede establecerse dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se estará a lo que dispongan los Reglamentos Aeronáuticos, de conformidad en los establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.</p> <p>Cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión: deberá avisar a la aerolínea por el medio que la aerolínea indique garantizando</p>	<p>la comunicación entre las partes, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.</p> <p>Artículo 8°. Desistimiento El pasajero podrá desistir de su viaje antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en los establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio.</p> <p>Para los tiempos dispuestos de devolución del dinero, se entenderán los mismos a los establecidos en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.</p> <p>PARÁGRAFO 1. Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.</p> <p>PARÁGRAFO 2. Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el 47 de la ley 1480 de 2011, al mismo medio de pago utilizado para la compra.</p> <p>Artículo 9°. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero. Cada actor de la cadena de servicios deberá hacerse responsable de compensar al pasajero por los hechos que hayan derivado en una afectación al pasajero. Cuando el operador aéreo se vea en la obligación de suministrar las compensaciones de que trata la presente ley por causas o circunstancias imputables a un tercero, ésta tendrá el derecho a exigir el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido a este último.</p> <p>PARÁGRAFO. El Gobierno nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte y la Aeronáutica Civil, reglamentarán el proceso expedito para el reintegro de los gastos que trata el presente artículo en un plazo de (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.</p> <p>Artículo 10°. Corrección de errores del tiquete. Todo usuario del servicio aéreo comercial podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de tiquetes aéreos, por una sola vez, la corrección de errores que detecte, relacionado con nombres, apellidos y números de identificación de los documentos de identidad, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario.</p>
<p>PARÁGRAFO. La corrección de datos que menciona este artículo en ningún caso dará lugar a un cambio del titular del tiquete y/o contrato de transporte.</p> <p>Artículo 11°. Responsabilidad de los terceros en la prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte es causada por causas externas a la aerolínea, el causante de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de dichos inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien las investigaciones a las que haya lugar.</p> <p>No obstante lo anterior, son deberes y obligaciones adicionales a los ya mencionados en esta Ley, de los terceros intermediarios en la prestación del servicio de transporte aéreo, los siguientes, estos son enunciativos y no taxativos:</p> <p>1. De las agencias de viajes:</p> <p>a) Atender las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes directamente de los servicios de transporte aéreo vendidos.</p> <p>b) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto que soliciten sus usuarios.</p> <p>2. Explotadores Aeroportuarios</p> <p>a) Mantener las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, puentes de abordaje sin obstrucción, en funcionamiento y en condiciones que no afecten la operación de las empresas de transporte aéreo y los pasajeros.</p> <p>b) Mantener los sistemas de equipaje, incluyendo las bandas o cintas transportadoras sistemas de checkin, comunicación o, cuto cuando apliquen, sin fallas.</p> <p>C) Efectuar el mantenimiento a la infraestructura, equipos y software que sea necesario para el correcto funcionamiento y prestación de los servicios aeroportuarios a cargo de este.</p> <p>d) Informar a las aerolíneas y a los pasajeros como mínimo con 1 hora de antelación a la hora programada de salida de los vuelos, los cambios de salas de embarque, en especial cuando el cambio es posterior a que la aerolínea haya informado al usuario de la sala asignada. Informar a los pasajeros y operadores aéreos de manera oportuna cualquier</p>	<p>situación que afecte la prestación del servicio, como por ejemplo, pero sin limitarse a obstrucción de pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, fallas sistemas unificados de manejo de equipaje, luces del sistema aeroportuario, entre otros.</p> <p>f) Tener personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, los equipos de seguridad necesarios de acuerdo a los Reglamentos para la detección oportuna de cualquier amenaza en contra de la seguridad aeroportuaría y/o aérea.</p> <p>g) En los términos de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la infraestructura aeroportuaría y los servicios aeroportuarios que éstos prestan deben adaptarse a las necesidades de las personas en condición de discapacidad, en especial los accesos a la terminal, salas de embarque, puentes de embarque o sustitutos que sea requerido a la llegada como a la salida, según sea necesario, cuando no se empleen puentes de embarque y desembarque, señales, mensajes auditivos y visuales que difunda el aeropuerto, de tal manera que la infraestructura aeroportuaría garantice el ejercicio efectivo del derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad.</p> <p>3. Servicios de Navegación Aérea.</p> <p>a) Mantener la capacidad declarada de operaciones por hora del aeropuerto, y en caso de reducción de esa capacidad, reportar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá producir de inmediato un comunicado público informando que se presentarán retrasos en la operación aérea.</p> <p>b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, haciendo seguimiento mensual de su cumplimiento, difundiendo indicadores de desempeño y planes de mejora con relación a la prestación segura y eficiente del servicio.</p> <p>Artículo 12°. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea. Cuando haya una cancelación del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y se debe cumplir con alguna de las siguientes condiciones:</p> <p>a) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a dos (2) semanas, antes de la salida del vuelo. Caso en el que se le suministrará el reembolso del valor pagado o el ofrecimiento de un vuelo sustituto, de acuerdo a disponibilidad en la misma aerolínea, cualquiera de ellas a elección del pasajero.</p>

<p>b) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación entre (1) semana a dos (2) semanas antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada, caso en el cual no se le concederá reembolso.</p> <p>Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 5 de la presente Ley.</p> <p>Parágrafo 1: En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a) y b) del presente artículo, procederá la devolución del tickete al medio de compra o al manifestado por el usuario, más una compensación a favor del pasajero del cincuenta por ciento (50%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, lo cual será entregado en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.</p> <p>Parágrafo 2: Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto, reprogramado, podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por el trayecto incumplido, incluyendo impuestos, sin costo adicional alguno.</p> <p>Artículo 13°. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea. En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor "o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del tickete sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo: En las cancelaciones de vuelos por causas imputables a terceros ajenos al transportador procederá con cargo a dicho tercero una compensación a favor del pasajero del cien por ciento (100%) del valor de la tarifa del trayecto afectado.</p> <p>Artículo 14°. Sobreventa. En caso de que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:</p> <p>a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.</p>	<p>b) Adicionalmente dará lugar a una compensación del treinta por ciento (30%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.</p> <p>Artículo 15°. Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora y al pasajero le resulte imposible viajar en el nuevo horario, la aerolínea le deberá ofrecer al pasajero un vuelo sustituto de la propia aerolínea a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte al pasajero conveniente, de la misma aerolínea en la misma ruta.</p> <p>En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.</p> <p>En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior.</p> <p>Parágrafo. Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, sin ningún costo adicional.</p> <p>Artículo 16°. Instancias de reclamación. Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir ante la aerolínea o intermediario o la Superintendencia de Transporte a las siguientes instancias:</p> <p>a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo o intermediario, según sea el caso, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código que haga sus veces y será suministrado al pasajero a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de su petición, queja o reclamo.</p> <p>b) Las respuestas a la petición, queja o reclamo serán en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>c) Formular una queja ante la Superintendencia de Transporte para que ésta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente o,</p>
--	---

d) Interponer la acción de protección al consumidor ante las autoridades jurisdiccionales competentes para estos casos siempre se deberá realizar la reclamación directa de la que trata el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.


Artículo 17°. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de la Autoridad. En los terminales aéreos, la Superintendencia de Transporte deberá habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios que operan las aerolíneas y los terminales con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros.

De igual forma, estos puntos de atención podrán recibir las quejas contra los operadores de servicios aéreos, intermediarios o contra los explotadores aeroportuarios, otras entidades u organismos, con el fin de que sean dirigidas en debida forma.

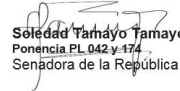
Artículo 18°. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.

Parágrafo transitorio: Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuarlos sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley y deroga las disposiciones contrarias.

Cordialmente,



Ana María Castañeda
Senadora de la República



Soledad Tamayo Tamayo
Ponencia PL 042 y 174
Senadora de la República

CONCEPTOS JURÍDICOS

CONCEPTO JURÍDICO CÁMARA AMBIENTAL DEL PLÁSTICO AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 311 DE 2024 SENADO, 166 DE 2023 CÁMARA

Reforma Laboral.

<p><i>"Sé parte de la solución, NO de la contaminación"</i></p>  <p>Bogotá, D.C., 12 de Noviembre de 2024</p> <p>Honorables Senadores Comisión VII Senado</p> <p>Asunto: Comentarios al proyecto de ley de Reforma Laboral</p> <p>Para la Cámara Ambiental del Plástico persisten sendas preocupaciones dentro del texto que ha sido debatido en la Cámara de Representantes.</p> <p>El P.L. 166 de 2023 representa incalculables daños en la estructura laboral colombiana y cuyos cambios significativos podrán entorpecer el crecimiento de los empleos formales y particularmente afectará negativamente a las micro, pequeñas y medianas empresas, incrementando los costos laborales hasta en un 30% logrando con ello alejar a los emprendedores de cualquier proyecto que comprometa la generación de empleo.</p> <p>Algunos de los puntos que vale la pena resaltar son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Transferencia de Responsabilidades: Se transfiere a las empresas responsabilidades que corresponden al Estado, como asumir costos por incapacidades abusivas y la formación de aprendices, lo que desvirtúa la relación de aprendizaje. 2. Reducción de Productividad: La reforma incrementa las licencias y permisos, como la ampliación de la licencia de paternidad de 2 a 6 semanas, y reintroduce los dos días de la familia y dos horas lúdicas semanales, eliminadas previamente debido a la reducción de la jornada laboral. Esto afectaría la producción, reduciéndose en 1,5 meses al año. Lo anterior sin mencionar el grave impacto que desde el punto de vista económico tendrá el aumento en el recargo de las horas dominicales y festivas y en las horas nocturnas, en otras palabras, el uso de horas extras a cualquier nivel por fuera de la jornada laboral, se convertirá en un sobre costo tan significativo que las empresas preferirán no utilizarlo. Cuando el Banco de la República o Fedesarrollo hablan de la pérdida de 500.000 mil empleos muchas de las razones se sustentan en los sobre precios que tendrían que asumir las empresas para mantener los niveles de contratación actual, en términos cuantitativos y cualitativos. 3. Judicialización de la Relación Laboral: Se impone al empresario la carga de la prueba en casos de despido discriminatorio, lo que se considera una vulneración al principio de buena fe, ¿cuántas veces podrá presentarse que en un despido sin justa causa el empleado que ha sido despedido alegue un despido discriminatorio completizando aún más la relación laboral. <p>  Cámara Ambiental del Plástico 315 602 3963  @camaraambiental contacto@camaraambientaldelplastico.org  Cámara Ambiental del Plástico contacto@camaraambientaldelplastico.org </p> <p>www.camaraambientaldelplastico.org</p> 	<p><i>"Sé parte de la solución, NO de la contaminación"</i></p>  <p>4. Cargas Financieras Aumentadas: Los empresarios deben asegurar que el 5% de su plantilla esté compuesta por aprendices del SENA. Si el SENA no provee aprendices, los empresarios tendrán que pagar 1,5 SMLV mensuales por cada aprendiz no contratado, lo que se constituye como un impuesto a la nómina.</p> <p>Además, los aprendices se convertirían en empleados con todas las cargas prestacionales, aumentando las obligaciones financieras, los riesgos laborales, accidentes de trabajo y los niveles de competitividad de las empresas a nivel región y a nivel mundial.</p> <p>5. Contrato a Término Indefinido: La reforma establece este tipo de contrato como la norma general, lo que obliga a las empresas, incluso a las pequeñas, a mantener personal fijo, aunque no sea necesario o económicamente viable e incrementando la brecha en el camino hacia la formalización. No existirán trabajos que defender sin el emprender de otros colombianos a quienes consideramos enemigos de los trabajadores, cuando realmente somos los que proveemos el empleo.</p> <p>6. Eliminación del numeral 6 del artículo 59 del actual C.S.T. este artículo señala las prohibiciones a los empleadores y uno de sus numerales sobresale de bullo, el numeral 6 que solicitamos sea excluido o eliminado definitivamente del ordenamiento laboral colombiano, precisamente en la búsqueda del equilibrio social que plantea el artículo 1 de dicho código y el espíritu con el cual fue redactado el proyecto de ley en comento.</p> <p>Numeral 6 del artículo señalado, el cual reza: "6. Hacer, autorizar, o tolerar propaganda política en los sitios de trabajo"</p> <p>El espíritu de este numeral yace en la división política que existía en Colombia entre liberales y conservadores, que hacía particularmente oprobiosa y a veces violenta la realización de este tipo de actividades en medio de un país convulsionado por la polaridad política e irreflexiva que existían en aquel entonces, pero como afortunadamente esas épocas ya pasaron y ya los liberales y conservadores no se matan entre sí y la izquierda en este país ha llegado a ocupar el solio de Bolívar, es innecesario conservar una regulación que no tiene sentido y que atenta de manera sustancial al diálogo y a la construcción democrática de país, como bien se está haciendo por parte de los sindicatos en su permanente actividad sindical, con ello lograríamos mayores niveles de participación en términos de votantes, en todo tipo de elecciones, tanto nacionales como regionales y por supuesto también estaríamos defendiendo las garantías de independencia, autonomía, libertad de acción y de expresión, que al igual que los sindicatos, deben también tener los</p> <p>  Cámara Ambiental del Plástico 315 602 3963  @camaraambiental contacto@camaraambientaldelplastico.org  Cámara Ambiental del Plástico contacto@camaraambientaldelplastico.org </p> <p>www.camaraambientaldelplastico.org</p> 
<p><i>"Sé parte de la solución, NO de la contaminación"</i></p>  <p>empleadores y trabajadores colombianos, pero más importante aún el no poder autorizar o tolerar propaganda política o reuniones políticas también es cercenar los derechos que tienen los trabajadores a participar y convocar libremente a reuniones políticas, las cuales incluso podrían hacerse por fuera del horario laboral. Lo verdaderamente grave de este numeral es que proscribía los sitios de trabajo para participar de manera democrática en los procesos de elección popular de nuestro país, lo cual es completamente absurdo.</p> <p>Cordial saludo</p>  <p>Andrés Botero Arbeláez Director Ejecutivo</p> <p>  Cámara Ambiental del Plástico 315 602 3963  @camaraambiental contacto@camaraambientaldelplastico.org  Cámara Ambiental del Plástico contacto@camaraambientaldelplastico.org </p> <p>www.camaraambientaldelplastico.org</p> 	<p>Comisión Séptima Constitucional Permanente</p> <p>LA COMISIÓN SÉPTIMA CONSTITUCIONAL PERMANENTE DEL HONORABLE SENADO DE LA REPÚBLICA. - Bogotá D.C., el día doce (12) del mes de noviembre del año dos mil veinticuatro (2024) - En la presente fecha se autoriza la publicación en Gaceta del Congreso de la República, las siguientes consideraciones:</p> <p>CONCEPTO: Cámara Ambiental del Plástico REFRENDADO POR: Andrés Botero Arbeláez NÚMERO DEL PROYECTO DE LEY: 311 de 2024 Senado, 166 de 2023 Cámara, Acumulado con 192 de 2023C y 256 de 2023C TÍTULO DEL PROYECTO: "Por medio del cual se modifica parcialmente normas laborales y se adopta una reforma laboral para el trabajo decente y digno en Colombia" NÚMERO DE FOLIOS: 03 RECIBIDO EL DÍA: 08 de noviembre de 2024 HORA: 01:17 P.M.</p> <p>Lo anterior, en cumplimiento de lo ordenado en el inciso 5º del artículo 2º de la Ley 1431 de 2011.</p> <p>El Secretario,</p>  <p>PRAXERE JOSÉ OSPINO REY Secretario General Comisión Séptima Senado de la República</p>

C O N T E N I D O

Gaceta número 1960 - jueves, 14 de noviembre de 2024

SENADO DE LA REPÚBLICA

PONENCIAS

Págs.

Informe de Ponencia para primer debate, pliego de modificaciones y texto propuesto en la Comisión Sexta del Senado de la República del proyecto de ley número 42 de 2024 Senado, por medio de la cual se dictan normas en materia de compensación a los usuarios del servicio de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones acumulado, con el proyecto de ley número 174 de 2024 Senado, por medio de la cual se fortalece la protección de los consumidores del servicio de transporte aéreo público doméstico. 1

CONCEPTOS JURÍDICOS

Concepto jurídico Cámara Ambiental del Plástico al Proyecto de Ley número 311 de 2024 Senado, 166 de 2023 Cámara, Reforma Laboral. 17