



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXXIV - Nº 2269

Bogotá, D. C., viernes, 28 de noviembre de 2025

EDICIÓN DE 23 PÁGINAS

DIRECTORES:

DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ

SECRETARIO GENERAL DEL SENADO

www.secretariassenado.gov.co

JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA

SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA

www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

CÁMARA DE REPRESENTANTES

PONENCIAS

**INFORME DE PONENCIA POSITIVA
PARA PRIMER DEBATE EN LA CÁMARA
DE REPRESENTANTES DEL PROYECTO
DE LEY NÚMERO 42 DE 2024 SENADO
ACUMULADO CON EL PROYECTO DE
LEY NÚMERO 174 DE 2024 SENADO, 623
DE 2025 CÁMARA**

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

Bogotá, D. C. noviembre de 2025

MESA DIRECTIVA

Comisión Sexta

Cámara de Representantes

**Asunto: Informe de ponencia positiva para
primer debate en la Cámara de Representantes
del Proyecto de Ley número 42 de 2024 Senado
acumulado con el Proyecto de Ley número 174 de
2024 Senado, 623 de 2025 Cámara**

Respetada Comisión Sexta,

En cumplimiento del encargo asignado por la Mesa Directiva de esta célula congresional, comedidamente y de acuerdo a lo reglado por la Ley 5ª de 1992, nos permitimos rendir informe de ponencia positiva para primer debate en la Cámara de Representantes al **Proyecto de Ley número 42 de 2024 Senado acumulado con el Proyecto de Ley número 174 de 2024 Senado, 623 de 2025 Cámara**, por medio de la cual se dictan normas en materia protección a los usuarios del servicio de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones.

Cordialmente,

HERNANDO GONZÁLEZ
Representante a la Cámara
Ponente Coordinador

INGRID MARLEN SOGAMOSO ALFONSO
Representante a la Cámara
Ponente

**INFORME DE PONENCIA PARA
PRIMER DEBATE EN LA CÁMARA DE
REPRESENTANTES DEL PROYECTO DE LEY
NÚMERO 42 DE 2024 SENADO ACUMULADO
CON EL PROYECTO DE LEY NÚMERO 174 DE
2024 SENADO, 623 DE 2025 CÁMARA**

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

1. TRÁMITE LEGISLATIVO

El Proyecto de Ley número 42 de 2024 Senado acumulado con el Proyecto de Ley número 174 de 2024 Senado, 623 de 2025 Cámara, por medio de la cual se dictan normas en materia protección a los usuarios del servicio de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones fue radicado el 25 de julio de 2024 en el Senado de la República por el honorable Senador Antonio Luis Zabaraín Guevara.

Luego de surtir su trámite en Comisión Sexta y Plenaria del Senado llega la iniciativa a la Cámara de Representantes y la mesa directiva de la Comisión Sexta el 4 de junio de 2025 nos designa como ponentes.

2. OBJETO

Tal como se establece en el artículo 1 de la iniciativa, la presente ley tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros en vuelos domésticos, así como los deberes del transportador, los agentes de viajes y cualquier otro intermediario o proveedor que participe en la prestación de este servicio.

3. JUSTIFICACIÓN Y NECESIDAD DE LAS INICIATIVAS ACUMULADAS EN ESTE PROYECTO DE LEY

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.

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.

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, 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 sí tenemos información, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia han tenido doscientas veinte (220) modificaciones”¹.

Tal y como lo ha reconocido la Corte Constitucional en sentencia T-987 de 2012², 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”.

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”.

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.

Se argumenta por parte de los autores que la dinámica del sector, la simplificación de los procesos para comprometer sillones 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 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 2011³. 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 homogeneizar 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

¹ Oficio 1060.145-201843131 del 27 de septiembre de 2018.

² <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/t-987-12.htm>.

³ Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones en <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestor-normativo/norma.php?i=44306>.

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.

Así las cosas, 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 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.

La experiencia internacional demuestra que una regulación equilibrada en materia de protección al consumidor aéreo es esencial para garantizar los derechos de los pasajeros sin comprometer la sostenibilidad del sector. En los países desarrollados, los marcos normativos se han diseñado bajo el principio de proporcionalidad, buscando un equilibrio entre la defensa del usuario y la viabilidad económica de las aerolíneas. Una regulación con compensaciones excesivamente altas puede generar un aumento en los costos operativos y, en consecuencia, en las tarifas aéreas, afectando la accesibilidad del transporte y la competitividad del mercado.

El objetivo central debe ser asegurar un sistema justo, predecible y eficiente. Los estudios de la OCDE, la Comisión Europea y el Departamento de Transporte de los Estados Unidos coinciden en que las compensaciones deben ser razonables, orientadas a la restitución del servicio y no de carácter punitivo.

Asimismo, mantener una regulación ecuaníme favorece la armonización, facilitando la operación de aerolíneas bajo estándares equilibrados y reduciendo los conflictos. Esto genera previsibilidad en los costos y promueve una competencia más justa entre operadores.

Por último, una regulación de este tipo no solo protege los intereses de los pasajeros, sino que también fortalece la reputación de un sector aéreo confiable. Un marco normativo claro, justo y proporcionado contribuye al desarrollo de un ecosistema aeronáutico competitivo, transparente y centrado en el servicio al usuario, sin imponer cargas desproporcionadas que afecten la estabilidad del sector. Por esta razón es importante tener transparencia en la prestación del servicio, donde hay más actores que simplemente las aerolíneas.

CONVENIENCIA DEL PROYECTO Y CONSIDERACIONES DE LAS PONENTES EN SENADO

La aviación ha sido un motor de desarrollo para la economía nacional, no solo por lo que el sector aporta en sí, sino por sus aportes agregados a la economía, especialmente en el desarrollo y aporte al turismo. En este sentido, el sector para el 2024 aportó cerca de 15,5 mil millones de dólares al Producto Interno Bruto (PIB), esto es, 4,3% del PIB incluyendo encadenamientos hacia atrás. Lo anterior se traduce también en cerca de 921.000 empleos. Así mismo, el turismo apoyado por la aviación aporta 7.600 millones de dólares al PIB del país y emplea a 598.200 personas, y se estima que los turistas internacionales a Colombia aportan USD 9,1 mil millones anuales.

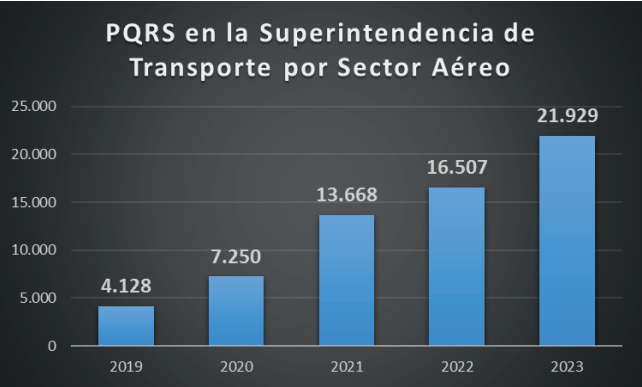
Adicionalmente, las aerolíneas, los operadores aeroportuarios, las empresas que operan en los diferentes aeropuertos (restaurantes, tiendas, etc.), y los proveedores de servicio de navegación aérea emplean cerca de 71,000 personas en Colombia. Sumado a ello, al comprar bienes y servicios a proveedores locales, el sector promueve otros 76,000 empleos.

En los últimos diez años, el índice de conectividad aérea internacional de Colombia ha aumentado un 44% en la región de América Latina y un 123% en todas las demás regiones. También es importante comprender la naturaleza de esa conectividad; en el caso de Colombia, el 13% de todos los pasajeros que llegaron al extranjero continuaron su viaje en una conexión nacional. El 69% de los pasajeros terminó su viaje en el punto de entrada al país o continuó su viaje utilizando un medio de transporte diferente. El 18% de todos los pasajeros que llegaron a Colombia desde el extranjero continuaron su viaje hacia un destino en otro país.

De acuerdo con las cifras entregadas por la Oficina de Análisis de la Aeronáutica Civil, entre los meses de enero y diciembre de 2024 se movilizaron 56.560.000 pasajeros por todas las terminales aéreas de Colombia, representando un incremento de 7.097.000 en comparación con el año 2023; lo que en términos porcentuales indica una variación año a año del 14,3%. El incremento de vuelos domésticos que tuvo un total de 33.327.000 pasajeros con una variación del 12,1%, y un importante movimiento desde y hacia Colombia en vuelos internacionales con 23.233.000 pasajeros, generando un incremento en comparación con 2023 del 17,8%.

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

Entre 2019 y 2023, se radicaron 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 Constitucional 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 otro.

Para Silvia Jácome 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.

4. CONSIDERACIONES JURÍDICAS Y NORMATIVAS

El Proyecto de Ley a que se refiere esta ponencia cumple con lo establecido en el artículo 140, numeral 1, de la Ley 5ª de 1992, pues se trata de una iniciativa Congressional presentada a consideración del Congreso de la República.

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.

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.

LEY 336 DE 1996 ESTATUTO GENERAL DE TRANSPORTE PÚBLICO⁴

Artículo 5º. - 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 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.

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.

SENTENCIA STC9232-2018⁵

... (...) 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.

⁴ Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte” en <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=346>.
⁵ <https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2018/07/STC9232-20181.pdf>.

RAC (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia)

Los RAC (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia) son la normativa técnica y administrativa emitida por la Aerocivil (Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil) que regula el transporte aéreo en Colombia y que para esta iniciativa es clave pues varios aspectos aquí regulados se modificarán o estipularon en el texto propuesto del proyecto de ley.

Para los usuarios, es fundamental el RAC 3⁶, que contiene sus derechos y algunas de las sanciones por mal comportamiento. La normatividad también establece requisitos para los servicios aéreos comerciales, la certificación de explotadores y la seguridad operacional.

En el RAC 3, y más puntual dentro del contenido del numeral 3.10 se encuentra el capítulo de transporte aéreo regular de pasajeros y dentro del mismo la especificación de los derechos del pasajero y deberes del transportador en diferentes aspectos como reservas y tiquetes, ejecución del transporte, equipajes atención al usuario.

5. CONTENIDO DE LA INICIATIVA

El proyecto de ley cuenta con 22 artículos que fueron reorganizados en su numeración con el fin de dar mayor claridad y orden en el contenido de lo establecido. De esta manera el texto propuesto contiene las siguientes disposiciones (relacionamos el contenido y el cambio en la numeración):

No. ARTÍCULO INICIAL	No. ARTÍCULO PROPUESTO	TEMA
Artículo 1	1	Objeto
Artículo 2°	2	Ámbito de aplicación
Artículo 3°	9	Derecho a la Compensación
Artículo 4°	3	Información de la reserva
Artículo 5°	10	Compensaciones al pasajero por demoras
Artículo 6°	4	Deber especial de información en ventas por internet o a distancia
Artículo 7°	7	Ejecución de los contratos de transporte.
Artículo 8°	6	Desistimiento.
Artículo 9°	14	Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero.
Artículo 10	5	Corrección de errores en el tiquete
Artículo 11	13	Responsabilidad de terceros en la prestación del servicio aéreo.
Artículo 12	11	Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea.

No. ARTÍCULO INICIAL	No. ARTÍCULO PROPUESTO	TEMA
Artículo 13	12	Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea.
Artículo 14	15	Sobreventa.
Artículo 15	8	Anticipación del vuelo.
Artículo 16	21	Instancias de reclamación.
Artículo 17	19	Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos.
Artículo 18	16	Intervención en tarifas
Artículo 19	17	Separación mínima entre asientos
Artículo 20	20	Atención en aeropuertos
Artículo 21	18	Equipaje
Artículo 22	22	Vigencia

CONTENIDO PROPUESTO EN ESTA PONENCIA

- Artículo 1°: Objeto.
- Artículo 2°: Ámbito de aplicación
- Artículo 3°: Información de la reserva
- Artículo 4°: Deber especial de información en ventas por internet o a distancia
- Artículo 5°: Corrección de errores en el tiquete
- Artículo 6°: Desistimiento.
- Artículo 7°: Ejecución de los contratos de transporte.
- Artículo 8° Anticipación del vuelo.
- Artículo 9° Derecho a la Compensación
- Artículo 10 Compensaciones al pasajero por demoras
- Artículo 11 Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea.
- Artículo 12 Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea.
- Artículo 13 Responsabilidad de terceros en la prestación del servicio aéreo.
- Artículo 14 Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero.
- Artículo 15 Sobreventa.
- Artículo 16: Intervención en tarifas
- Artículo 17: Separación mínima entre asientos
- Artículo 18: Equipaje
- Artículo 19: Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos.
- Artículo 20 Atención en aeropuertos
- Artículo 21: Instancias de reclamación.
- Artículo 22: Vigencia

6. PLIEGO DE MODIFICACIONES

Al texto aprobado en la Plenaria del Senado de la República de esta iniciativa se realizan en esta ponencia los siguientes cambios en el contenido del texto:

⁶ <https://www.aerocivil.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas&lFuncion=visorpdf&file=https%3A%2F%2Fwww.aerocivil.gov.co%2Floader.php%3FIServicio%3DTools2%26lTipo%3Ddescargas%26lFuncion%3DexposeDocument%26idFile%3D16804%26tmp%3Dfd949c0d3485a0113193ae7cc9e0564f%26urlDeteleteFunction%3Dhttps%253A%252F%252Fwww.aerocivil.gov.co%252Floader.php%253FIServicio%253DTools2%2526lTipo%253Ddescargas%2526lFuncion%253DdeleteTemporalFile%2526tmp%253Dfd949c0d3485a0113193ae7cc9e0564f&pdf=1&tmp=fd949c0d3485a0113193ae7cc9e0564f&fileItem=16804>.

TEXTO APROBADO EN PLENARIA DE SENADO	TEXTO PROPUESTO EN ESTA PO-NENCIA	OBSERVACIONES
“POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.	“POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.	Sin modificaciones
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, así como promover la calidad, eficiencia y seguridad en la prestación de dicho servicio.	Artículo 1°. Objeto: La presente ley tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones de los usuarios del transporte aéreo público <u>doméstico</u> 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 <u>doméstico</u> de pasajeros doméstico , así como promover la calidad, eficiencia y seguridad en la prestación de dicho servicio.	Se realiza ajuste de redacción a fin de precisar el término “Transporte aéreo doméstico de pasajeros”.
Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplica a la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, incluyendo a los intermediarios y proveedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan, comercialicen tiquetes aéreos o intervengan en la prestación de este servicio.	Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplica a la prestación del servicio de transporte aéreo público <u>doméstico</u> de pasajeros, incluyendo a los intermediarios y proveedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan, comercialicen tiquetes aéreos o intervengan en la prestación de este servicio.	Se realiza ajuste de redacción a fin de precisar el término “Transporte aéreo doméstico de pasajeros”
Parágrafo. En el caso del transporte aéreo internacional, serán aplicables los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, incluyendo el Sistema de Varsovia/1929, La Haya/1955, Montreal/1999, la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las normas que los modifiquen o sustituyan.	Parágrafo. En el caso del transporte aéreo internacional, serán aplicables los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, incluyendo el Sistema de Varsovia/1929, La Haya/1955, Montreal/1999, la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las normas que los modifiquen o sustituyan.	
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, ni impida la reclamación por la reparación integral de los daños y perjuicios causados.	Artículo 9°. Derecho a la Compensación. Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno <u>doméstico</u> 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, ni impida la reclamación por la reparación integral de los daños y perjuicios causados.	Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 9. Se realiza ajuste de redacción a fin de precisar el término “Transporte aéreo doméstico de pasajeros”
Artículo 4°. Información de la reserva. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. En estos casos, todas las referencias a los derechos y obligaciones del pasajero se entenderán cumplidas directamente por él o en su favor cuando intervenga un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a recibir del transportador, la agencia de viajes o cualquier intermediario información clara, veraz y suficiente sobre: a) Vuelos disponibles y condiciones de operación: Se deberá informar sobre las aerolíneas que operan el trayecto, indicando si se trata de vuelos directos sin escalas (non-stop), con escalas o con conexión.	Artículo 3°. Información de la reserva. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. En estos casos, todas las referencias a los derechos y obligaciones del pasajero se entenderán cumplidas directamente por él o en su favor cuando intervenga un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a recibir del transportador, la agencia de viajes o cualquier intermediario información clara, veraz y suficiente sobre: a) Vuelos disponibles y condiciones de operación: Se deberá informar sobre las aerolíneas que operan el trayecto, indicando si se trata de vuelos directos sin escalas (non-stop), con escalas o con conexión.	Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 3.

TEXTO APROBADO EN PLENARIA DE SENADO	TEXTO PROPUESTO EN ESTA PO-NENCIA	OBSERVACIONES
<p>En caso de vuelos con escalas o conexiones, se precisará el lugar y la hora previstas para cada una, de acuerdo con el itinerario programado. También se deberá indicar si el vuelo es operado bajo un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.</p> <p>b) Tiempo de presentación y chequeo: Se debe comunicar el tiempo mínimo de antelación requerido para la presentación y el chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida, conforme a lo establecido en la presente ley.</p> <p>c) Tipos de tarifas y sus condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si la reserva se realiza directamente con la aerolínea, se deberá informar sobre las tarifas disponibles y sus respectivas condiciones.• Si se realiza a través de una agencia de viajes o intermediario, se deberá suministrar información sobre las tarifas de distintas aerolíneas para el vuelo solicitado, su vigencia, las restricciones aplicables y las condiciones de reembolso, en caso de existir. <p>d) Precio total a pagar: Se deberá informar el costo total del ticket, discriminando claramente el valor de la tarifa base, el IVA, las tasas aeroportuarias, impuestos y cualquier otro cargo adicional que deba asumir el pasajero.</p> <p>e) Aeropuertos y terminales aéreos: Se debe indicar el aeropuerto de origen y destino del vuelo ofrecido.</p> <p>f) Tipo de aeronave: Se deberá informar el modelo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.</p> <p>g) Condiciones del transporte: Se deberá suministrar información sobre políticas de reservas y cancelaciones, adquisición de tickets, limitaciones de equipaje, artículos prohibidos para el transporte y, en general, todas las restricciones y requisitos que el pasajero debe cumplir para acceder al servicio. Además, el transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá tener disponible el contrato de transporte de la aerolínea en su página web o en otros medios visibles, en un formato escrito, legible y claro.</p> <p>h) Normas de responsabilidad del transportador: Se deberá informar sobre la normativa legal o reglamentaria aplicable a la responsabilidad del transportador dentro del contrato de transporte aéreo. Estas disposiciones deberán estar incluidas en el texto del contrato.</p>	<p>En caso de vuelos con escalas o conexiones, se precisará el lugar y la hora previstas para cada una, de acuerdo con el itinerario programado. También se deberá indicar si el vuelo es operado bajo un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.</p> <p>b) Tiempo de presentación y chequeo: Se debe comunicar el tiempo mínimo de antelación requerido para la presentación y el chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida, conforme a lo establecido en la presente ley.</p> <p>c) Tipos de tarifas y sus condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si la reserva se realiza directamente con la aerolínea, se deberá informar sobre las tarifas disponibles y sus respectivas condiciones.• Si se realiza a través de una agencia de viajes o intermediario, se deberá suministrar información sobre las tarifas de distintas aerolíneas para el vuelo solicitado, su vigencia, las restricciones aplicables y las condiciones de reembolso, en caso de existir. <p>d) Precio total a pagar: Se deberá informar el costo total del ticket, discriminando claramente el valor de la tarifa base, el IVA, las tasas aeroportuarias, impuestos y cualquier otro cargo adicional que deba asumir el pasajero.</p> <p>e) Aeropuertos y terminales aéreos: Se debe indicar el aeropuerto de origen y destino del vuelo ofrecido.</p> <p>f) Tipo de aeronave: Se deberá informar el modelo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.</p> <p>g) Condiciones del transporte: Se deberá suministrar información sobre políticas de reservas y cancelaciones, adquisición de tickets, limitaciones de equipaje, artículos prohibidos para el transporte y, en general, todas las restricciones y requisitos que el pasajero debe cumplir para acceder al servicio. Además, el transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá tener disponible el contrato de transporte de la aerolínea en su página web o en otros medios visibles, en un formato escrito, legible y claro.</p> <p>h) Normas de responsabilidad del transportador: Se deberá informar sobre la normativa legal o reglamentaria aplicable a la responsabilidad del transportador dentro del contrato de transporte aéreo. Estas disposiciones deberán estar incluidas en el texto del contrato.</p>	
<p>Artículo 5º. Compensaciones al pasajero por demoras. Cuando la salida de un vuelo se retrase por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado, el pasajero tendrá derecho a las siguientes compensaciones:</p> <p>A. Demora entre una (1) y menos de tres (3) horas:</p> <ul style="list-style-type: none">•La aerolínea deberá proporcionar un refrigerio y permitir una comunicación de hasta tres (3) minutos de duración.	<p>Artículo 10. Compensaciones al pasajero por demoras. Cuando la salida de un vuelo se retrase por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado, el pasajero tendrá derecho a las siguientes compensaciones:</p> <p>A. Demora entre una (1) y menos de tres (3) horas:</p> <ul style="list-style-type: none">•La aerolínea deberá proporcionar un refrigerio y permitir una comunicación de hasta tres (3) minutos de duración.	<p>Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 10.</p>

TEXTO APROBADO EN PLENARIA DE SENADO	TEXTO PROPUESTO EN ESTA PO-NENCIA	OBSERVACIONES
<p>•Si la entrega del refrigerio pudiera retrasar aún más la salida del vuelo, la aerolínea podrá omitir esta compensación.</p> <p>B. Demora entre tres (3) y menos de cinco (5) horas:</p> <p>•Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).</p> <p>•Se entregará un bono redimible por el 25% del valor del tiquete, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses.</p> <p>C. Demora entre cinco (5) y menos de siete (7) horas:</p> <p>•Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).</p> <p>•Se entregará un bono redimible por el 50% del valor del tiquete, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses.</p> <p>D. Demora entre siete (7) y menos de diez (10) horas:</p> <p>•Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).</p> <p>•Se entregará un bono redimible por el 75% del valor del tiquete, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses.</p> <p>E. Demora de diez (10) horas o más:</p> <p>•Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).</p> <p>•Se entregará un bono redimible por el 100% del valor del tiquete, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses.</p> <p>Parágrafo 1º. Los bonos redimibles no son acumulables. Cada pasajero tendrá derecho a un solo bono, de acuerdo con la compensación que le corresponda según el presente artículo.</p> <p>Parágrafo 2º. Si la demora es superior a cinco (5) horas y se extiende más allá de las 10:00 p.m., y el pasajero debe pasar la noche fuera de su ciudad de residencia, la aerolínea deberá cubrir:</p> <p>•Hospedaje y los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje, y viceversa.</p> <p>•Si el pasajero se encuentra en su ciudad de residencia, la aerolínea deberá cubrir los gastos de transporte entre el aeropuerto y su domicilio, y viceversa.</p>	<p>•Si la entrega del refrigerio pudiera retrasar aún más la salida del vuelo, la aerolínea podrá omitir esta compensación.</p> <p>B. Demora entre tres (3) y menos de cinco (5) horas:</p> <p>•Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).</p> <p>•Se entregará un bono redimible por el 25% del valor del tiquete, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses.</p> <p>C. Demora entre cinco (5) y menos de siete (7) horas:</p> <p>•Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).</p> <p>•Se entregará un bono <u>físico o electrónico</u> redimible <u>en dinero o un bono de servicios de la aerolínea a elección del pasajero</u> por el <u>50% 30% de la tarifa pagada por el usuario por el trayecto afectado del valor tiquete,</u> utilizable en un plazo máximo de <u>12</u> nueve (9) meses.</p> <p>D. Demora entre siete (7) y menos de diez (10) horas:</p> <p>•Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).</p> <p>•Se entregará un bono <u>físico o electrónico</u> redimible <u>en dinero o un bono de servicios de la aerolínea</u> por el <u>75% 50% de la tarifa del trayecto afectado del valor del tiquete</u> utilizable en un plazo máximo de <u>12</u> nueve (9) meses.</p> <p>E. Demora de diez (10) horas o más:</p> <p>•Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).</p> <p>•Se entregará un bono <u>físico o electrónico</u> redimible <u>en dinero o un bono de servicios de la aerolínea</u> por el <u>100% 70% de la tarifa del trayecto afectado del valor del tiquete</u> utilizable en un plazo máximo de <u>12</u> nueve (9) meses.</p> <p>Parágrafo 1º. Los bonos redimibles no son acumulables. Cada pasajero tendrá derecho a un solo bono, de acuerdo con la compensación que le corresponda según el presente artículo.</p> <p>Parágrafo 2º. Si la demora es superior a cinco (5) horas y se extiende más allá de las 10:00 p.m., y el pasajero debe pasar la noche fuera de su ciudad de residencia, la aerolínea deberá cubrir:</p> <p>•Hospedaje y los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje, y viceversa.</p> <p>•Si el pasajero se encuentra en su ciudad de residencia, la aerolínea deberá cubrir los gastos de transporte entre el aeropuerto y su domicilio, y viceversa.</p>	<p>En todo el artículo se elimina lo relacionado con otorgar minutos de comunicación considerando que en la actualidad existen múltiples canales de comunicación privada que permiten que esta comunicación se dé libremente y sin intermediación o necesidad de que las aerolíneas sean quienes suministran los canales.</p> <p>En lo relativo a los porcentajes de los bonos de compensaciones buscando un equilibrio entre lo que ya se encuentra regulado en los RAC y lo que busca la iniciativa, que es la mejora de las garantías a los usuarios.</p> <p>Se hace una propuesta con porcentajes más beneficiosos al usuario en relación a lo que hoy está regulado y ampliando el tiempo de utilización de dichos bonos de 9 meses a 12 meses.</p>

TEXTO APROBADO EN PLENARIA DE SENADO	TEXTO PROPUESTO EN ESTA PO-NENCIA	OBSERVACIONES
<p>Parágrafo 3°. En el caso de la compensación prevista en el literal A, si la causa de la demora se soluciona y la salida del vuelo puede realizarse en un plazo menor a dos (2) horas, la aerolínea podrá omitir la entrega del refrigerio y la comunicación si esto evita una mayor demora en la salida del vuelo.</p> <p>Parágrafo 4°. Si el pasajero decide no tomar el vuelo afectado por la demora imputable a la aerolínea, podrá solicitar el reembolso del 100% del valor pagado por el trayecto incumplido, conforme a lo establecido en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo 5°. El Gobierno nacional, a través del Ministerio de Transporte y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, reglamentará la mecánica y aplicación de los bonos redimibles dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.</p>	<p>Parágrafo 3°. En el caso de la compensación prevista en el literal A, si la causa de la demora se soluciona y la salida del vuelo puede realizarse en un plazo menor a dos (2) horas, la aerolínea podrá omitir la entrega del refrigerio y la comunicación si esto evita una mayor demora en la salida del vuelo.</p> <p>Parágrafo 4°. Si el pasajero decide no tomar el vuelo afectado por la demora imputable a la aerolínea, <u>o la solución de vuelo propuesto por la aerolínea</u>, podrá solicitar el reembolso del 100% del valor pagado por el trayecto incumplido, conforme a lo establecido en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo 5°. El Gobierno nacional, a través del Ministerio de Transporte y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, reglamentará la mecánica y aplicación de los bonos redimibles dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.</p> <p><u>Parágrafo 5°. En el caso de que la aerolínea deba cancelar el vuelo está deberá ofrecer un vuelo sustituto o en su defecto, la devolución total de la tarifa del trayecto afectado, a elección del pasajero.</u></p> <p><u>Si se presenta una demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones definidas en el presente artículo, así como una compensación adicional del 30% del valor de la tarifa pagada por el trayecto afectado (cancelado), pagadera en dinero o un bono físico o electrónico redimible en dinero o un bono de servicios de la aerolínea utilizable en un plazo máximo de 12 meses.</u></p>	<p>Teniendo presente que el artículo ya contempla con claridad que los bonos serán físicos o electrónicos y serán redimibles en dinero o servicios de la aerolínea, además de los tiempos en que son utilizables, eliminamos este parágrafo que resulta innecesario.</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 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 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>Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 4</p>
<p>Artículo 7°. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que fueron celebrados. Si no es posible establecer dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se aplicará lo dispuesto en los Reglamentos Aeronáuticos, conforme a lo establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.</p> <p>Cuando un pasajero haya adquirido un tiquete de ida y vuelta (<i>round trip</i>) o con conexión(es) y decida no utilizar el trayecto de ida o el previo a la conexión, deberá notificarlo a la aerolínea a través del medio que esta disponga, garantizando la comunicación entre las partes. Asimismo, deberá confirmar si hará uso del trayecto subsiguiente o del vuelo de regreso.</p>	<p>Artículo 7°. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que fueron celebrados. Si no es posible establecer dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se aplicará lo dispuesto en los Reglamentos Aeronáuticos, conforme a lo establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.</p> <p>Cuando un pasajero haya adquirido un tiquete de ida y vuelta (<i>round trip</i>) o con conexión(es) y decida no utilizar el trayecto de ida o el previo a la conexión, deberá notificarlo a la aerolínea a través del medio que esta disponga, garantizando la comunicación entre las partes. Asimismo, deberá confirmar si hará uso del trayecto subsiguiente o del vuelo de regreso.</p>	<p>Sin modificaciones</p>

TEXTO APROBADO EN PLENARIA DE SENADO	TEXTO PROPUESTO EN ESTA PO-NENCIA	OBSERVACIONES
Dicha notificación deberá realizarse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una (1) hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva para el trayecto siguiente o el de regreso, según corresponda.	Dicha notificación deberá realizarse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una (1) hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva para el trayecto siguiente o el de regreso, según corresponda.	
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 doce (12) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en lo establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio.	Artículo 6°. 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 doce (12) veinticuatro (24) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en lo establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio.	Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 6. Teniendo presente que el derecho al desistimiento de un vuelo dentro de la Comunidad Andina se rige por la Decisión 619, que permite al usuario dar aviso a la aerolínea al menos 72 horas antes del vuelo para cancelarlo y la propuesta de la iniciativa es de 12 horas, a fin de lograr un tiempo medio proponemos que sea de 24 horas.
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.	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.	
Parágrafo 1°. Salvo que sea ofrecido por el transportador, 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.	Parágrafo 1°. Salvo que sea ofrecido por el transportador, 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.	
Parágrafo 2°. 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.	Parágrafo 2°. 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.	Se elimina el parágrafo 2° ya que el contenido de este parágrafo se repite en el inciso 2 del artículo.
Artículo 9°. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero. Cada actor de la cadena de servicios será responsable de compensar al pasajero cuando su actuación genere una afectación. En los casos en que el operador aéreo deba otorgar compensaciones conforme a lo dispuesto en la presente ley por causas imputables a un tercero, tendrá el derecho de exigir a este último el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido.	Artículo 14. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero. Cada actor de la cadena de servicios será responsable de compensar al pasajero cuando su actuación genere una afectación <u>en el servicio, de conformidad con esta ley.</u> En los casos en que el operador aéreo deba otorgar compensaciones conforme a lo dispuesto en la presente ley por causas imputables a un tercero, tendrá el derecho de exigir a este último el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido.	Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 14. Se hace precisión en la redacción y se elimina la opción de intermediación en los pagos o compensaciones, más aún teniendo presente que en el parágrafo del mismo artículo se especifica una posterior reglamentación.
Parágrafo. El Gobierno nacional, a través del Ministerio de Transporte y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, reglamentará un procedimiento expedito para el reintegro de los gastos mencionados en este artículo, dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.	Parágrafo. El Gobierno nacional, a través del Ministerio de Transporte y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, reglamentará un procedimiento expedito <u>para la protección de los usuarios.</u> para el reintegro de los gastos mencionados en este artículo, dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.	
Artículo 10. Corrección de errores en el tiquete. Todo usuario del servicio aéreo comercial podrá solicitar, por una única vez, la corrección de errores en su tiquete relacionados con nombres, apellidos o números de identificación del documento de identidad. Dicha corrección deberá ser gestionada directamente con la aerolínea o el intermediario que comercializó el tiquete, sin que esto genere costos adicionales para el usuario.	Artículo 5°. Corrección de errores en el tiquete. Todo usuario del servicio aéreo comercial podrá solicitar, por una única vez, la corrección de errores en su tiquete relacionados con nombres, apellidos o números de identificación del documento de identidad. Dicha corrección deberá ser gestionada directamente con la aerolínea o el intermediario que comercializó el tiquete, sin que esto genere costos adicionales para el usuario.	Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 5.
Parágrafo. La corrección de datos mencionada en este artículo no podrá, en ningún caso, implicar un cambio de titularidad del tiquete ni del contrato de transporte.	Parágrafo. La corrección de datos mencionada en este artículo no podrá, en ningún caso, implicar un cambio de titularidad del tiquete ni del contrato de transporte.	

TEXTO APROBADO EN PLENARIA DE SENADO	TEXTO PROPUESTO EN ESTA PO-NENCIA	OBSERVACIONES
<p>Artículo 11. Responsabilidad de terceros en la prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en cualquier etapa del contrato de transporte se deba a causas externas a la aerolínea, el responsable de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, a la Superintendencia de Transporte y/o a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil sobre dichos inconvenientes, con el fin de que las autoridades competentes inicien las investigaciones a las que haya lugar.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los terceros que intervienen en la prestación del servicio de transporte aéreo tendrán los siguientes deberes y obligaciones adicionales a los ya establecidos en la presente ley. La siguiente lista es enunciativa, más no taxativa:</p> <p>1. Responsabilidades de las agencias de viajes:</p> <p>a) Atender directamente las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes relacionadas con 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 presentadas por los usuarios.</p> <p>2. Responsabilidades de los explotadores aeroportuarios:</p> <p>a) Garantizar que las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque y puentes de abordaje se mantengan operativos y libres de obstrucciones para no afectar la operación de las aerolíneas ni a los pasajeros.</p> <p>b) Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de equipaje, incluidas las bandas transportadoras, sistemas de <i>check-in</i>, comunicación y CUTE (cuando aplique).</p> <p>c) Realizar el mantenimiento necesario a la infraestructura, equipos y software para garantizar la correcta prestación de los servicios aeroportuarios.</p> <p>d) Informar a las aerolíneas y pasajeros, con al menos una (1) hora de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, sobre cualquier cambio en la sala de embarque, especialmente si dicho cambio ocurre después de que la aerolínea haya comunicado la sala asignada al usuario.</p> <p>e) Notificar oportunamente a pasajeros y operadores aéreos sobre cualquier situación que afecte la prestación del servicio, incluyendo, pero sin limitarse a: obstrucciones en pistas, plataformas y calles de rodaje, fallas en los sistemas unificados de manejo de equipaje o en las luces del sistema aeroportuario.</p>	<p>Artículo 13. Responsabilidad de terceros en la prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en cualquier etapa del contrato de transporte se deba a causas externas a la aerolínea, el responsable de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, a la Superintendencia de Transporte y/o a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil sobre dichos inconvenientes, con el fin de que las autoridades competentes inicien las investigaciones a las que haya lugar.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los terceros que intervienen en la prestación del servicio de transporte aéreo tendrán los siguientes deberes y obligaciones adicionales a los ya establecidos en la presente ley. La siguiente lista es enunciativa, más no taxativa:</p> <p>1. Responsabilidades de las agencias de viajes u otros intermediarios:</p> <p>a) Atender y <u>resolver</u> directamente las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes relacionadas con 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 presentadas por los usuarios.</p> <p><u>c) Deber de compartir o suministrar oportunamente información al usuario de los cambios notificados por la aerolínea o el aeropuerto.</u></p> <p>2. Responsabilidades de los explotadores aeroportuarios:</p> <p>a) Garantizar que las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque y puentes de abordaje se mantengan operativos y libres de obstrucciones para no afectar la operación de las aerolíneas ni a los pasajeros.</p> <p>b) Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de equipaje, incluidas las bandas transportadoras, sistemas de <i>check-in</i>, comunicación y CUTE (cuando aplique).</p> <p>c) Realizar el mantenimiento necesario a la infraestructura, equipos y software para garantizar la correcta prestación de los servicios aeroportuarios.</p> <p>d) Informar a las aerolíneas y pasajeros, con al menos una (1) hora de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, sobre cualquier cambio en la sala de embarque, especialmente si dicho cambio ocurre después de que la aerolínea haya comunicado la sala asignada al usuario.</p> <p>e) Notificar oportunamente a pasajeros y operadores aéreos sobre cualquier situación que afecte la prestación del servicio, incluyendo, pero sin limitarse a: obstrucciones en pistas, plataformas y calles de rodaje, fallas en los sistemas unificados de manejo de equipaje o en las luces del sistema aeroportuario.</p>	<p>Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 13.</p>

TEXTO APROBADO EN PLENARIA DE SENADO	TEXTO PROPUESTO EN ESTA PO-NENCIA	OBSERVACIONES
<p>f) Contar con personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, así como con los equipos adecuados para la detección oportuna de cualquier amenaza contra la seguridad aeroportuaria y/o aérea, conforme a los reglamentos vigentes.</p> <p>g) En cumplimiento de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, garantizar que la infraestructura y los servicios aeroportuarios sean accesibles para personas con discapacidad. Esto incluye la adaptación de accesos a terminales, salas de embarque, puentes de abordaje (o sus sustitutos cuando no se utilicen estos), así como la provisión de señales, mensajes auditivos y visuales que faciliten su movilidad dentro del aeropuerto.</p> <p>3. Responsabilidades de los servicios de navegación aérea:</p> <p>a) Mantener la capacidad declarada de operaciones por hora del aeropuerto y, en caso de reducción, informar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá emitir un comunicado público alertando sobre posibles retrasos en la operación aérea.</p> <p>b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, realizar un seguimiento mensual de su cumplimiento y difundir indicadores de desempeño y planes de mejora para garantizar una 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. El pasajero será 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. En caso de que el vuelo no se adecue al plan de viaje del pasajero, se le suministrará el reembolso del valor pagado.</p>	<p>f) Contar con personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, así como con los equipos adecuados para la detección oportuna de cualquier amenaza contra la seguridad aeroportuaria y/o aérea, conforme a los reglamentos vigentes.</p> <p>g) En cumplimiento de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, garantizar que la infraestructura y los servicios aeroportuarios sean accesibles para personas con discapacidad. Esto incluye la adaptación de accesos a terminales, salas de embarque, puentes de abordaje (o sus sustitutos cuando no se utilicen estos), así como la provisión de señales, mensajes auditivos y visuales que faciliten su movilidad dentro del aeropuerto.</p> <p>3. Responsabilidades de los servicios de navegación y operación aérea:</p> <p>a) Mantener <u>información oportuna</u> de la capacidad declarada de operaciones por hora del aeropuerto y, en caso de reducción, informar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá emitir un comunicado público alertando sobre posibles retrasos en la operación aérea.</p> <p><u>Informar a las aerolíneas, pasajeros y operador aeroportuario de manera inmediata o máximo a la hora de cualquier novedad operacional que pueda generar demoras, se deberá emitir un comunicado público alertando sobre posibles retrasos en la operación aérea.</u></p> <p>b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, realizar un seguimiento mensual de su cumplimiento y difundir indicadores de desempeño y planes de mejora para garantizar una prestación segura y eficiente del servicio.</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 y que no estén asociadas a una contingencia operacional, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y <u>se debe cumplir con las siguientes condiciones:</u> alguna de las siguientes condiciones:</p> <p>a) <u>Cuando</u> se haya informado al pasajero de la cancelación con una <u>antelación igual o superior a dos una (2) (1) semana de la salida del vuelo, antes de la salida del vuelo.</u> Caso en el que la aerolínea deberá ofrecer un vuelo sustituto o en su defecto, la devolución total de la tarifa del trayecto afectado, a elección del pasajero. 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) <u>Cuando</u> se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación <u>entre inferior a una (1) semana a dos (2) semanas antes</u> de la salida del vuelo, <u>El pasajero será 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. En caso de que el vuelo no se adecue al plan de viaje del pasajero, se le suministrará el reembolso del valor pagado la aerolínea deberá ofrecer un vuelo sustituto o en su defecto la devolución total de la tarifa del trayecto afectado, a elección del pasajero.</u></p>	<p>Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 11.</p> <p>Se mejora la redacción con el fin de dar mayor claridad en el tiempo y la consecuencia u obligación de la aerolínea.</p> <p>Ofreciendo <u>siempre</u> la opción de vuelo sustituto o la devolución total de la tarifa del trayecto afectado.</p>

TEXTO APROBADO EN PLENARIA DE SENADO	TEXTO PROPUESTO EN ESTA PO-NENCIA	OBSERVACIONES
<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 valor 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 impuestos, sin costo adicional alguno.</p>	<p><u>En el evento que el itinerario del vuelo sustituto salga cinco horas antes o después del vuelo inicialmente programado, el operador de vuelo inicialmente contratado deberá entregar un bono en físico o electrónico redimible en dinero o en servicios de la aerolínea, por el 20% de la tarifa del trayecto afectado el cual podrá ser utilizado en el plazo de 12 meses.</u></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 valor 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 impuestos, sin costo adicional alguno.</p>	<p>Se adiciona un bono de 20% de la tarifa del trayecto cuando el itinerario del vuelo sustituto salga cinco horas antes o después del vuelo inicialmente programado</p> <p>Al quedar las condiciones completamente acogidas en la situación a situación b, pero además de permitir siempre la opción de vuelo sustituto o la devolución total de la tarifa del trayecto afectado no se hace necesario tener estos parágrafos.</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 ticket sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo: En caso de cancelación de vuelos por causas atribuibles a terceros ajenos al transportador, dicho tercero será responsable de compensar al pasajero con el 100% del valor de la tarifa del trayecto afectado.</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 ticket sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo: En caso de cancelación de vuelos por causas atribuibles a terceros ajenos al transportador, dicho tercero será responsable de compensar al pasajero con el 100% del valor de la tarifa del trayecto afectado.</p>	<p>Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 12.</p>
<p>Artículo 14. Sobreventa. Los prestadores de servicios aéreos regulares domésticos de pasajeros no podrán sobrevender los vuelos en más del 5% de la capacidad de pasajeros disponibles en la aeronave, so pena de multa por la autoridad competente.</p> <p>Asimismo, deberá proporcionar una solución óptima al usuario para que pueda llegar a su destino dentro de los tiempos previstos inicialmente, incluyendo puestos disponibles en vuelos de otras aerolíneas, independiente de la categoría de dicho asiento, que deberá ser asumida por la aerolínea; o compensarlo, mínimo, en los términos establecidos en esta ley. Adicionalmente, deberá reembolsar el valor del cien por ciento (100%) de la tarifa del trayecto afectado al usuario en dinero o tarjeta con valor, o millas o un bono redimible en servicios, según escoja el usuario, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso no superior a seis (6) meses.</p>	<p>Artículo 15. Sobreventa. Los prestadores de servicios aéreos regulares domésticos de pasajeros no podrán sobrevender los vuelos en más del 5% de la capacidad de pasajeros disponibles en la aeronave, so pena de multa por la autoridad competente.</p> <p>Asimismo, deberá proporcionar una solución óptima al usuario para que pueda llegar a su destino dentro de los tiempos previstos inicialmente. <u>En caso de no disponer de ningún vuelo, deberá realizar las gestiones necesarias con otras aerolíneas para reubicar al pasajero incluyendo puestos disponibles en vuelos de otras aerolíneas independiente de la categoría de dicho asiento, que deberá ser asumida por la aerolínea; o compensarlo, mínimo, en los términos establecidos en esta ley. Adicionalmente, deberá reembolsar el valor del cien por ciento (100%) de la tarifa del trayecto afectado al usuario en dinero o tarjeta con valor, o millas o un bono redimible en servicios, según escoja el usuario, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso no superior a seis (6) meses.</u></p>	<p>Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 15.</p> <p>Se mejora la redacción sin cambiar el fin de lo establecido.</p>

TEXTO APROBADO EN PLENARIA DE SENADO	TEXTO PROPUESTO EN ESTA PO-NENCIA	OBSERVACIONES
<p>Parágrafo. Los operadores aéreos deberán informar al usuario, antes de la compra del pasaje, que el tiquete adquirido podría estar sujeto a sobreventa, ya que en Colombia se permite una sobreventa de hasta el 5%. En caso de que esto ocurra, la aerolínea deberá notificar al pasajero de manera inmediata y efectiva, por el medio más adecuado, asegurando que todos los pasajeros estén debidamente informados.</p>	<p><u>Así mismo, la aerolínea deberá entregar un bono en físico o electrónico redimible en dinero o en servicios de la aerolínea, por el 30% de la tarifa del trayecto afectado el cual podrá ser utilizado en un plazo de 12 meses.</u></p> <p><u>Si el pasajero desiste del viaje, éste tendrá derecho a la devolución total del dinero más un bono físico o electrónico redimible por el 50% de la tarifa del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado en el plazo de 12 meses.</u></p> <p>Parágrafo. Los operadores aéreos deberán informar al usuario y en el contrato de transporte, antes de la compra del pasaje, que el tiquete adquirido podría estar sujeto a sobreventa, ya que en Colombia se permite una sobreventa de hasta el 5%. En caso de que esto ocurra, la aerolínea deberá notificar al pasajero de manera inmediata y efectiva, por el medio más adecuado, asegurando que todos los pasajeros estén debidamente informados.</p>	
<p>Artículo 15. Anticipación del vuelo. Si la aerolínea anticipa un vuelo en más de una (1) hora y el pasajero no puede viajar en el nuevo horario, deberá ofrecerle un vuelo sustituto en la misma ruta y con la misma aerolínea, en el horario que le resulte conveniente al pasajero.</p> <p>Si la aerolínea no dispone de un vuelo en esa ruta dentro de un tiempo razonable, deberá gestionar, por su cuenta, el embarque del pasajero en otra aerolínea a la mayor brevedad posible.</p> <p>En ningún caso el pasajero deberá asumir costos adicionales, incluso si el nuevo cupo corresponde a una tarifa superior.</p> <p>Parágrafo. Si el pasajero decide no tomar el vuelo sustituto, podrá solicitar el reembolso del 100% del valor pagado por el trayecto incumplido, sin costos adicionales.</p>	<p>Artículo 8°. Anticipación del vuelo. Si la aerolínea anticipa un vuelo en más de una (1) hora y el pasajero no puede viajar en el nuevo horario, deberá ofrecerle un vuelo sustituto en la misma ruta y con la misma aerolínea, en el horario que le resulte conveniente al pasajero.</p> <p>Si la aerolínea no dispone de un vuelo en esa ruta dentro de un tiempo razonable, deberá gestionar, por su cuenta, el embarque del pasajero en otra aerolínea a la mayor brevedad posible.</p> <p>En ningún caso el pasajero deberá asumir costos adicionales, incluso si el nuevo cupo corresponde a una tarifa superior.</p> <p>Parágrafo. Si el pasajero decide no tomar el vuelo sustituto, podrá solicitar el reembolso del 100% del valor pagado por el trayecto incumplido, sin costos adicionales.</p>	<p>Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 8.</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>Artículo 21. Instancias de reclamación. Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, <u>y los servicios adicionales contratados por el pasajero</u>, 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>Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 21. Se ajusta la redacción con el fin de que sea más amplia la protección al pasajero.</p>

TEXTO APROBADO EN PLENARIA DE SENADO	TEXTO PROPUESTO EN ESTA PO-NENCIA	OBSERVACIONES
<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>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 17. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos. La Superintendencia de Transporte deberá habilitar, en los terminales aéreos, espacios destinados a la atención de los usuarios del servicio aéreo. Estos puntos de atención estarán operativos en los mismos horarios en que funcionen las aerolíneas y los terminales, y contarán con personal debidamente capacitado para brindar información sobre los derechos y obligaciones de los pasajeros en el marco de los contratos de transporte aéreo.</p> <p>Asimismo, estos puntos de atención podrán recibir y canalizar quejas y reclamaciones contra operadores de servicios aéreos, intermediarios, explotadores aeroportuarios u otras entidades relacionadas, garantizando su debida gestión ante la autoridad competente.</p>	<p>Artículo 19. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos. La Superintendencia de Transporte deberá habilitar, en los terminales aéreos, espacios destinados a la atención de los usuarios del servicio aéreo. Estos puntos de atención estarán operativos en los mismos horarios en que funcionen las aerolíneas y los terminales, y contarán con personal debidamente capacitado para brindar información sobre los derechos y obligaciones de los pasajeros en el marco de los contratos de transporte aéreo.</p> <p>Asimismo, estos puntos de atención podrán recibir y canalizar quejas y reclamaciones contra operadores de servicios aéreos, intermediarios, explotadores aeroportuarios u otras entidades relacionadas, garantizando su debida gestión ante la autoridad competente.</p>	<p>Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 19.</p>
<p>Artículo 18. La Aeronáutica Civil podrá intervenir y vigilar las tarifas de los servicios aéreos en situaciones de utilidad pública, emergencia o cierres viales. Esta intervención será excepcional y se justificará en circunstancias donde sea necesario proteger el interés público o responder a situaciones de emergencia. Las condiciones y procedimientos para esta intervención excepcional serán establecidos por la Aeronáutica Civil.</p> <p>En los anteriores casos, se aplicará una tarifa basada en el promedio del valor correspondiente al día inmediatamente anterior y en ningún caso podrá ser desfavorable al usuario.</p> <p>Lo establecido en el presente artículo deberá ser objeto de vigilancia conforme a la normatividad vigente en materia de protección al consumidor y prestación del servicio público de transporte.</p>	<p>Artículo 16. La Aeronáutica Civil podrá intervenir y vigilar las tarifas de los servicios aéreos en situaciones de utilidad pública, emergencia o cierres viales de pérdida de conectividad terrestre. Esta intervención será excepcional y se justificará en circunstancias donde sea necesario proteger el interés público o responder a situaciones de emergencia responder a dicha situación. Las condiciones y procedimientos para esta intervención excepcional serán establecidos por la Aeronáutica Civil.</p> <p>En los anteriores casos, se aplicarán una <u>tarifa basada en el promedio del valor correspondiente al día inmediatamente anterior las tarifas vigentes el día anterior a los hechos</u> y en ningún caso podrá ser desfavorable al usuario.</p> <p>Lo establecido en el presente artículo deberá ser objeto de vigilancia conforme a la normatividad vigente en materia de protección al consumidor y prestación del servicio público de transporte.</p>	<p>Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 16.</p> <p>Se realizan ajustes de redacción a fin de dar claridad y no dejar términos subjetivos que puedan generar posteriores dudas o conflictos.</p>
<p>Artículo 19. Separación mínima entre asientos. Con el fin de promover condiciones dignas de transporte para los usuarios del servicio aéreo, las empresas prestadoras del servicio de transporte aéreo deberán garantizar una distancia mínima entre las filas de asientos que permita una postura corporal adecuada y movilidad básica durante el vuelo.</p> <p>En un plazo no superior a seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de esta ley, cada aerolínea deberá elaborar y publicar un informe técnico basado en criterios ergonómicos, de salud ocupacional y estándares internacionales, en el cual justifique la configuración espacial de sus aeronaves y proponga medidas de mejora, si fuere el caso.</p>	<p>Artículo 17. Separación mínima entre asientos. Con el fin de promover condiciones dignas de transporte para los usuarios del servicio aéreo, las empresas prestadoras del servicio de transporte aéreo deberán garantizar una distancia mínima entre las filas de asientos que permita una postura corporal adecuada y movilidad básica durante el vuelo.</p> <p>En un plazo no superior a seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de esta ley, cada aerolínea deberá elaborar y publicar un informe técnico basado en criterios ergonómicos, de salud ocupacional y estándares internacionales, en el cual justifique la configuración espacial de sus aeronaves y proponga medidas de mejora, si fuere el caso.</p>	<p>Se cambia la numeración del artículo pasando a ser el número 17.</p>

TEXTO APROBADO EN PLENARIA DE SENADO	TEXTO PROPUESTO EN ESTA PO-NENCIA	OBSERVACIONES
<p>El pasajero deberá reportar la pérdida, daño o retraso del equipaje a la aerolínea inmediatamente después de detectar el inconveniente.</p> <p>En casos de pérdida, saqueo, destrucción y avería del equipaje, se dará aplicación a los artículos 1886 y 1887 del Código de Comercio. En todo caso, la aerolínea deberá demostrar que actuó con la debida diligencia, en tanto que se considerará en mejor posición para probar, en virtud de su cercanía con el equipaje o por tener en su poder el mismo.</p> <p>Parágrafo primero. La aerolínea deberá proporcionar al pasajero un formulario de reclamación y brindarle la información necesaria sobre el procedimiento a seguir. El procedimiento de reclamación se ajustará a los plazos y requisitos establecidos en el RAC.</p> <p>Parágrafo segundo. En lo no previsto en este artículo, se aplicarán las disposiciones del RAC y demás normas concordantes.</p> <p>Parágrafo tercero. El equipaje de mano no estará sujeto a cobros adicionales sobre el valor del ticket adquirido. En los casos de aerolíneas que operen bajo el modelo <i>low cost</i> o en tickets adquiridos con tarifas promocionales, el cobro por equipaje adicional no podrá superar el valor ofrecido al momento de la compra del ticket o durante el proceso de <i>check-in</i>. En los casos en que, al momento de abordar, el equipaje de mano exceda las dimensiones o el peso permitidos, la penalidad por dicho exceso no podrá exceder el valor que habría tenido el equipaje en el momento de la compra del ticket.</p> <p>Parágrafo cuarto. Las aerolíneas tendrán la obligación de informar a los usuarios sobre las condiciones del transporte del equipaje, incluyendo transporte de mascotas, de manera legible, clara y precisa, habilitando para tal fin en su página web un link o a través de cualquier medio tecnológico que corresponda o una vez haya expedido el ticket aéreo físico, si este fuere el caso.</p>	<p>El pasajero deberá reportar la pérdida, daño o retraso del equipaje a la aerolínea inmediatamente después de detectar el inconveniente.</p> <p>En casos de pérdida, saqueo, destrucción y avería del equipaje, se dará aplicación a los artículos 1886 y 1887 del Código de Comercio. En todo caso, la aerolínea deberá demostrar que actuó con la debida diligencia, en tanto que se considerará en mejor posición para probar, en virtud de su cercanía con el equipaje o por tener en su poder el mismo.</p> <p>Parágrafo primero. La aerolínea deberá proporcionar al pasajero un formulario de reclamación y brindarle la información necesaria sobre el procedimiento a seguir. El procedimiento de reclamación se ajustará a los plazos y requisitos establecidos en el RAC.</p> <p>Parágrafo segundo. En lo no previsto en este artículo, se aplicarán las disposiciones del RAC y demás normas concordantes.</p> <p>Parágrafo tercero. El equipaje de mano no estará sujeto a cobros adicionales sobre el valor del ticket adquirido. En los casos de aerolíneas que operen bajo el modelo <i>low cost</i> o en tickets adquiridos con tarifas promocionales, el cobro por equipaje adicional no podrá superar el valor ofrecido al momento de la compra del ticket o durante el proceso de <i>check-in</i>. En los casos en que, al momento de abordar, el equipaje de mano exceda las dimensiones o el peso permitidos, la penalidad por dicho exceso no podrá exceder el valor que habría tenido el equipaje en el momento de la compra del ticket.</p> <p>Parágrafo tercero. Las aerolíneas tendrán la obligación de informar a los usuarios sobre las condiciones del transporte del equipaje, incluyendo transporte de mascotas, de manera legible, clara y precisa, habilitando para tal fin en su página web un link o a través de cualquier medio tecnológico que corresponda o una vez haya expedido el ticket aéreo físico, si este fuere el caso.</p>	<p>De acuerdo al concepto emitido por la Aeronáutica Civil este parágrafo genera Impacto sobre los modelos de tarifas económicas y la conectividad aérea. La inclusión obligatoria de un artículo adicional al objeto personal, dentro del precio del pase de abordar, podría afectar la sostenibilidad de los modelos de bajo costo, reducir la oferta de servicios y limitar la conectividad aérea de las regiones del país, y especialmente en rutas subsidiadas o de difícil acceso. Introduce rigideces contrarias a la naturaleza dinámica del sector aéreo y podría impactar negativamente los modelos tarifarios y la conectividad regional. En su lugar, se recomienda mantener estas disposiciones dentro del marco técnico y reglamentario establecido por los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.</p>
<p>Artículo 22. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga las disposiciones contrarias citadas en los artículos.</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.</p>	<p>Sin modificaciones</p>	<p>Sin modificaciones</p>

7. IMPACTO FISCAL

En cumplimiento del artículo 7° de la Ley 819 de 2003, resulta pertinente manifestar que, el proyecto de ley no genera impacto fiscal alguno.

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, el proyecto no genera impacto fiscal como quiera que no se ordena gasto adicional, ni tampoco otorga beneficios tributarios de ningún tipo.

8. CONFLICTO DE INTERÉS

El presente Proyecto de ley es de carácter general, sin embargo, teniendo en cuenta lo establecido en los artículos 1° y 3° de la Ley 2003 de 2019, que establece que modificó el artículo 291. Declaración de Impedimentos, de la Ley 5ª: *“El autor del proyecto y el ponente presentarán en el cuerpo de la exposición de motivos un acápite que describa las circunstancias o eventos que podrían generar un conflicto de interés para la discusión y votación del proyecto, de acuerdo al artículo 286. Estos serán criterios guías para que los otros congresistas tomen una decisión en torno a si se encuentran en una causal de impedimento, no obstante, otras causales que el Congresista pueda encontrar”.*


En tal sentido, se considera que el trámite en el debate y votación de este proyecto de ley no generaría ninguna situación de conflicto de interés para los Congresistas, al tratarse de una materia de alcance general que no implica un beneficio particular, actual y directo. No obstante, se reconoce que los conflictos de interés son personales y es facultad de cada honorable congresista evaluarlos.

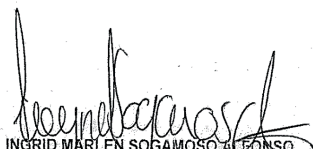
Por lo anterior, lo aquí advertido no exonera a cada uno de los congresistas de examinar minuciosamente posibles conflictos de interés para conocer y votar este proyecto, y en caso de existir algún conflicto, su responsabilidad de manifestarlo al Congreso de la República, durante el trámite del mismo.

9. PROPOSICIÓN

Con fundamento en las anteriores consideraciones, en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 5ª de 1992, presentamos ponencia favorable y solicitamos respetuosamente a los miembros de la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes, dar primer debate al **Proyecto de Ley número 42 de 2024 Senado acumulado con el proyecto de Ley número 174 de 2024 Senado, 623 de 2025 Cámara**, *por medio de la cual se dictan normas en materia protección a los usuarios del servicio de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones.*

Cordialmente,


HERNANDO GONZÁLEZ
Representante a la Cámara
Ponente Coordinador


INGRID MARLEN SOGAMOSO ALFONSO
Representante a la Cámara
Ponente

**TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER
DEBATE EN LA CÁMARA DE
REPRESENTANTES AL PROYECTO
DE LEY NÚMERO 42 DE 2024 SENADO
ACUMULADO CON EL PROYECTO DE
LEY NÚMERO 174 DE 2024 SENADO, 623 DE
2025 CÁMARA**

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

**El Congreso de Colombia
DECRETA:**

Artículo 1°. Objeto: La presente ley tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones de los usuarios del transporte aéreo doméstico de pasajeros, 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 doméstico de pasajeros, así como promover la calidad, eficiencia y seguridad en la prestación de dicho servicio.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplica a la prestación del servicio de transporte aéreo doméstico de pasajeros, incluyendo a los intermediarios y proveedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan, comercialicen tiquetes aéreos o intervengan en la prestación de este servicio.

Parágrafo. En el caso del transporte aéreo internacional, serán aplicables los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, incluyendo el Sistema de Varsovia/1929, La Haya/1955, Montreal/1999, la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las normas que los modifiquen o sustituyan.

Artículo 3°. Información de la reserva. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. En estos casos, todas las referencias a los derechos y obligaciones del pasajero se entenderán cumplidas directamente por él o en su favor cuando intervenga un tercero.

Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a recibir del transportador, la agencia de viajes o cualquier intermediario información clara, veraz y suficiente sobre:

a) Vuelos disponibles y condiciones de operación: Se deberá informar sobre las aerolíneas que operan el trayecto, indicando si se trata de vuelos directos sin escalas (non-stop), con escalas o con conexión.

En caso de vuelos con escalas o conexiones, se precisará el lugar y la hora previstas para cada una, de acuerdo con el itinerario programado. También se deberá indicar si el vuelo es operado bajo un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.

b) Tiempo de presentación y chequeo: Se debe comunicar el tiempo mínimo de antelación requerido para la presentación y el chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida, conforme a lo establecido en la presente ley.

c) Tipos de tarifas y sus condiciones:

- Si la reserva se realiza directamente con la aerolínea, se deberá informar sobre las tarifas disponibles y sus respectivas condiciones.

- Si se realiza a través de una agencia de viajes o intermediario, se deberá suministrar información sobre las tarifas de distintas aerolíneas para el vuelo solicitado, su vigencia, las restricciones aplicables y las condiciones de reembolso, en caso de existir.

d) Precio total a pagar: Se deberá informar el costo total del ticket, discriminando claramente el valor de la tarifa base, el IVA, las tasas aeroportuarias, impuestos y cualquier otro cargo adicional que deba asumir el pasajero.

e) Aeropuertos y terminales aéreos: Se debe indicar el aeropuerto de origen y destino del vuelo ofrecido.

f) Tipo de aeronave: Se deberá informar el modelo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.

g) Condiciones del transporte: Se deberá suministrar información sobre políticas de reservas y cancelaciones, adquisición de tickets, limitaciones de equipaje, artículos prohibidos para el transporte y, en general, todas las restricciones y requisitos que el pasajero debe cumplir para acceder al servicio. Además, el transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá tener disponible el contrato de transporte de la aerolínea en su página web o en otros medios visibles, en un formato escrito, legible y claro.

h) Normas de responsabilidad del transportador: Se deberá informar sobre la normativa legal o reglamentaria aplicable a la responsabilidad del transportador dentro del contrato de transporte aéreo. Estas disposiciones deberán estar incluidas en el texto del contrato.

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 caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en la presente ley.

Artículo 5°. Corrección de errores en el ticket. Todo usuario del servicio aéreo comercial podrá solicitar, por una única vez, la corrección de errores en su ticket relacionados con nombres, apellidos o números de identificación del documento de identidad. Dicha corrección deberá ser gestionada directamente con la aerolínea o el intermediario que comercializó el ticket, sin que esto genere costos adicionales para el usuario.

Parágrafo. La corrección de datos mencionada en este artículo no podrá, en ningún caso, implicar un cambio de titularidad del ticket ni del contrato de transporte.

Artículo 6°. 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 lo establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio.

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.

Parágrafo 1°. Salvo que sea ofrecido por el transportador, 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.

Artículo 7°. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que fueron celebrados. Si no es posible establecer dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se aplicará lo dispuesto en los Reglamentos Aeronáuticos, conforme a lo establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.

Cuando un pasajero haya adquirido un ticket de ida y vuelta (*round trip*) o con conexión(es) y decida no utilizar el trayecto de ida o el previo a la conexión, deberá notificarlo a la aerolínea a través del medio que ésta disponga, garantizando la comunicación entre las partes. Asimismo, deberá confirmar si hará uso del trayecto subsiguiente o del vuelo de regreso.

Dicha notificación deberá realizarse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una (1) hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva para el trayecto siguiente o el de regreso, según corresponda.

Artículo 8°. Anticipación del vuelo. Si la aerolínea anticipa un vuelo en más de una (1) hora y el pasajero no puede viajar en el nuevo horario, deberá ofrecerle un vuelo sustituto en la misma ruta y con la misma aerolínea, en el horario que le resulte conveniente al pasajero.

Si la aerolínea no dispone de un vuelo en esa ruta dentro de un tiempo razonable, deberá gestionar, por su cuenta, el embarque del pasajero en otra aerolínea a la mayor brevedad posible.

En ningún caso el pasajero deberá asumir costos adicionales, incluso si el nuevo cupo corresponde a una tarifa superior.

Parágrafo. Si el pasajero decide no tomar el vuelo sustituto, podrá solicitar el reembolso del 100% del valor pagado por el trayecto incumplido, sin costos adicionales.

Artículo 9°. Derecho a la compensación. Todo usuario de servicios de transporte aéreo doméstico 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, ni impida la reclamación por la reparación integral de los daños y perjuicios causados.

Artículo 10. *Compensaciones al pasajero por demoras.* Cuando la salida de un vuelo se retrase por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado, el pasajero tendrá derecho a las siguientes compensaciones:

A. Demora entre una (1) y menos de tres (3) horas:

- La aerolínea deberá proporcionar un refrigerio
- Si la entrega del refrigerio pudiera retrasar aún más la salida del vuelo, la aerolínea podrá omitir esta compensación.

B. Demora entre tres (3) y menos de cinco (5) horas:

- Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).

C. Demora entre cinco (5) y menos de siete (7) horas:

- Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).

- Se entregará un bono físico o electrónico redimible en dinero o un bono de servicios de la aerolínea a elección del pasajero por el 30% de la tarifa pagada por el usuario por el trayecto afectado, utilizable en un plazo máximo de 12 meses.

D. Demora entre siete (7) y menos de diez (10) horas:

- Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).
- Se entregará un bono físico o electrónico redimible en dinero o un bono de servicios de la aerolínea por el 50% de la tarifa del trayecto afectado utilizable en un plazo máximo de 12 meses.

E. Demora de diez (10) horas o más:

- Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).
- Se entregará un bono físico o electrónico redimible en dinero o un bono de servicios de la aerolínea por el 70% de la tarifa del trayecto afectado.

Parágrafo 1º. Los bonos redimibles no son acumulables. Cada pasajero tendrá derecho a un solo bono, de acuerdo con la compensación que le corresponda según el presente artículo.

Parágrafo 2º. Si la demora es superior a cinco (5) horas y se extiende más allá de las 10:00 p.m., y el pasajero debe pasar la noche fuera de su ciudad de residencia, la aerolínea deberá cubrir:

- Hospedaje y los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje, y viceversa.

- Si el pasajero se encuentra en su ciudad de residencia, la aerolínea deberá cubrir los gastos de transporte entre el aeropuerto y su domicilio, y viceversa.

Parágrafo 3º. En el caso de la compensación prevista en el literal A, si la causa de la demora se soluciona y la salida del vuelo puede realizarse en un plazo menor a dos (2) horas, la aerolínea podrá omitir la entrega del refrigerio si esto evita una mayor demora en la salida del vuelo.

Parágrafo 4º. Si el pasajero decide no tomar el vuelo afectado por la demora imputable a la aerolínea, o la solución de vuelo propuesto por la aerolínea, podrá solicitar el reembolso del 100% del valor pagado por el trayecto incumplido, conforme a lo establecido en el artículo 1882 del Código de Comercio.

Parágrafo 5º. En el caso de que la aerolínea deba cancelar el vuelo está deberá ofrecer un vuelo sustituto o en su defecto, la devolución total de la tarifa del trayecto afectado, a elección del pasajero.

Si se presenta una demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones definidas en el presente artículo, así como una compensación adicional del 30% del valor de la tarifa pagada por el trayecto afectado pagadera en dinero o en un bono de servicios de la aerolínea.

Artículo 11. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea. Cuando haya una cancelación del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y que no estén asociadas a una contingencia operacional, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y debe cumplir con las siguientes condiciones:

a) Cuando se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a una (1) semana de la salida del vuelo, la aerolínea deberá ofrecer un vuelo sustituto o en su defecto, la devolución total de la tarifa del trayecto afectado, a elección del pasajero.

b) Cuando se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación inferior a una (1) semana de la salida del vuelo, la aerolínea deberá ofrecer un vuelo sustituto o en su defecto la devolución total de la tarifa del trayecto afectado, a elección del pasajero.

En el evento que el itinerario del vuelo sustituto salga cinco horas antes o después del vuelo inicialmente programado, el operador de vuelo inicialmente contratado deberá entregar un bono en físico o electrónico redimible en dinero o en servicios de la aerolínea, por el 20% de la tarifa del trayecto afectado el cual podrá ser utilizado en el plazo de 12 meses.

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 ticket sin que haya lugar a penalidad

alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.

Parágrafo: En caso de cancelación de vuelos por causas atribuibles a terceros ajenos al transportador, dicho tercero será responsable de compensar al pasajero con el 100% del valor de la tarifa del trayecto afectado.

Artículo 13. Responsabilidad de terceros en la prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en cualquier etapa del contrato de transporte se deba a causas externas a la aerolínea, el responsable de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, a la Superintendencia de Transporte y/o a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil sobre dichos inconvenientes, con el fin de que las autoridades competentes inicien las investigaciones a las que haya lugar.

Sin perjuicio de lo anterior, los terceros que intervienen en la prestación del servicio de transporte aéreo tendrán los siguientes deberes y obligaciones adicionales a los ya establecidos en la presente ley. La siguiente lista es enunciativa, más no taxativa:

1. Responsabilidades de las agencias de viajes u otros intermediarios:

a) Atender y resolver directamente las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes relacionadas con los servicios de transporte aéreo vendidos.

b) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto presentadas por los usuarios.

c) Deber de compartir o suministrar oportunamente información al usuario de los cambios notificados por la aerolínea o el aeropuerto

2. Responsabilidades de los explotadores aeroportuarios:

a) Garantizar que las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque y puentes de abordaje se mantengan operativos y libres de obstrucciones para no afectar la operación de las aerolíneas ni a los pasajeros.

b) Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de equipaje, incluidas las bandas transportadoras, sistemas de *check-in*, comunicación y CUTE (cuando aplique).

c) Realizar el mantenimiento necesario a la infraestructura, equipos y software para garantizar la correcta prestación de los servicios aeroportuarios.

d) Informar a las aerolíneas y pasajeros, con al menos una (1) hora de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, sobre cualquier cambio en la sala de embarque, especialmente si dicho cambio ocurre después de que la aerolínea haya comunicado la sala asignada al usuario.

e) Notificar oportunamente a pasajeros y operadores aéreos sobre cualquier situación que afecte la prestación del servicio, incluyendo, pero sin limitarse a: obstrucciones en pistas, plataformas y calles de rodaje, fallas en los sistemas unificados de manejo de equipaje o en las luces del sistema aeroportuario.

f) Contar con personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, así como con los equipos adecuados para la detección oportuna de cualquier amenaza contra la seguridad aeroportuaria y/o aérea, conforme a los reglamentos vigentes.

g) En cumplimiento de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, garantizar que la infraestructura y los servicios aeroportuarios sean accesibles para personas con discapacidad. Esto incluye la adaptación de accesos a terminales, salas de embarque, puentes de abordaje (o sus sustitutos cuando no se utilicen estos), así como la provisión de señales, mensajes auditivos y visuales que faciliten su movilidad dentro del aeropuerto.

3. Responsabilidades de los servicios de navegación y operación aérea:

a) Mantener información oportuna de la capacidad declarada de operaciones por hora del aeropuerto y, en caso de reducción, informar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá emitir un comunicado público alertando sobre posibles retrasos en la operación aérea.

Informar a las aerolíneas, pasajeros y operador aeroportuario, de manera inmediata o máximo a la hora de cualquier novedad operacional que pueda generar demoras, se deberá emitir un comunicado público alertando sobre posibles retrasos en la operación aérea. (para todos los actores)

b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, realizar un seguimiento mensual de su cumplimiento y difundir indicadores de desempeño y planes de mejora para garantizar una prestación segura y eficiente del servicio.

Artículo 14. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero. Cada actor de la cadena de servicios será responsable de compensar al pasajero cuando su actuación genere una afectación, de conformidad con esta ley.

Parágrafo. El Gobierno nacional, a través del Ministerio de Transporte y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, reglamentará un procedimiento expedito para el reintegro de los gastos mencionados en este artículo, dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.

Artículo 15. Sobreventa. Los prestadores de servicios aéreos regulares domésticos de pasajeros no podrán sobrevender los vuelos en más del 5% de la capacidad de pasajeros disponibles en la aeronave, so pena de multa por la autoridad competente.

Asimismo, deberá proporcionar una solución óptima al usuario para que pueda llegar a su destino dentro de los tiempos previstos inicialmente. En caso de no disponer de ningún vuelo, deberá realizar las gestiones necesarias con otras aerolíneas para reubicar al pasajero independiente de la categoría de dicho asiento, que deberá ser asumida por la aerolínea.

Artículo 16. La Aeronáutica Civil podrá intervenir y vigilar las tarifas de los servicios aéreos en situaciones de pérdida de conectividad terrestre. Esta intervención será excepcional y se justificará en circunstancias donde sea necesario responder a dicha situación. Las condiciones y procedimientos para esta intervención excepcional serán establecidos por la Aeronáutica Civil.

En los anteriores casos, se aplicarán las tarifas que tenía vigentes el día anterior a los hechos y en ningún caso podrá ser desfavorable al usuario.

Lo establecido en el presente artículo deberá ser objeto de vigilancia conforme a la normatividad vigente en materia de protección al consumidor y prestación del servicio público de transporte.

Artículo 17. Separación mínima entre asientos. Con el fin de promover condiciones dignas de transporte para los usuarios del servicio aéreo, las empresas prestadoras del servicio de transporte aéreo deberán garantizar una distancia mínima entre las filas de asientos que permita una postura corporal adecuada y movilidad básica durante el vuelo.

En un plazo no superior a seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de esta ley, cada aerolínea deberá elaborar y publicar un informe técnico basado en criterios ergonómicos, de salud ocupacional y estándares internacionales, en el cual justifique la configuración espacial de sus aeronaves y proponga medidas de mejora, si fuere el caso.

Las aerolíneas contarán con un periodo de hasta veinticuatro (24) meses para implementar los ajustes necesarios en su flota conforme a lo definido en dicho informe. El incumplimiento de estas disposiciones podrá ser objeto de sanción conforme a la normatividad vigente en materia de protección al consumidor y prestación del servicio público de transporte.

Artículo 18. Equipajes. Desde el momento en que el usuario de servicios aéreos haga entrega del equipaje para ser registrado y cargado en la aeronave, surge la obligación de resultado y estará bajo la responsabilidad de la aerolínea.

Se entenderá que la responsabilidad recae en la aerolínea y estará obligada a responder por los daños y/o perjuicios ocasionados desde el momento en que el usuario se desprende del mismo en los canales dispuestos para tales fines por las aerolíneas o aeropuertos, salvo las excepciones contempladas en el artículo 1888 del Código de Comercio.

Las aerolíneas serán responsables por la pérdida, daño o retraso del equipaje de los pasajeros, desde el momento en que se entrega a la aerolínea en el punto de origen hasta su recepción en el punto de destino.

En caso de pérdida o daño del equipaje, la aerolínea deberá compensar al pasajero de acuerdo con los límites establecidos en el RAC.

Para determinar el valor de la compensación, se tendrán en cuenta las disposiciones del RAC, incluyendo los mecanismos de declaración de valor especial del equipaje.

La aerolínea tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario para realizar la compensación al pasajero, a partir de la fecha en que se reportó la pérdida o daño del equipaje.

En caso de retraso en la entrega del equipaje, la aerolínea deberá proporcionar al pasajero los artículos de primera necesidad que requiera mientras espera la llegada de su equipaje.

Si el retraso en la entrega del equipaje supera las 24 horas, la aerolínea deberá compensar al pasajero de acuerdo con los límites y condiciones establecidos en el RAC.

La aerolínea no será responsable por la pérdida o daño del equipaje en los siguientes casos:

1. Si la pérdida o daño se debe a negligencia del pasajero.
2. Si la pérdida o daño se debe a fuerza mayor o caso fortuito.
3. Si el equipaje contiene artículos prohibidos por la normativa de seguridad aérea.
4. Si el equipaje está bajo custodia de alguna autoridad

El pasajero deberá reportar la pérdida, daño o retraso del equipaje a la aerolínea inmediatamente después de detectar el inconveniente.

En casos de pérdida, saqueo, destrucción y avería del equipaje, se dará aplicación a los artículos 1886 y 1887 del código de comercio. En todo caso, la aerolínea deberá demostrar que actuó con la debida diligencia, en tanto que se considerará en mejor posición para probar, en virtud de su cercanía con el equipaje o por tener en su poder el mismo.

Parágrafo primero. La aerolínea deberá proporcionar al pasajero un formulario de reclamación y brindarle la información necesaria sobre el procedimiento a seguir. El procedimiento de reclamación se ajustará a los plazos y requisitos establecidos en el RAC.

Parágrafo segundo. En lo no previsto en este artículo, se aplicarán las disposiciones del RAC y demás normas concordantes.

Parágrafo tercero. Las aerolíneas tendrán la obligación de informar a los usuarios sobre las condiciones del transporte del equipaje, incluyendo transporte de mascotas, de manera legible, clara y precisa, habilitando para tal fin en su página web un link o a través de cualquier medio tecnológico que corresponda o una vez haya expedido el ticket aéreo físico, si este fuere el caso.

Artículo 19. Puntos de atención al usuario de servicios aéreos. La Superintendencia de Transporte deberá habilitar, en los terminales aéreos, espacios destinados a la atención de los usuarios del servicio aéreo. Estos puntos de atención estarán operativos en los mismos horarios en que funcionen las aerolíneas y los terminales, y contarán con personal debidamente capacitado para brindar información sobre los derechos y obligaciones de los pasajeros en el marco de los contratos de transporte aéreo.

Asimismo, estos puntos de atención podrán recibir y canalizar quejas y reclamaciones contra operadores de servicios aéreos, intermediarios, explotadores aeroportuarios u otras entidades relacionadas, garantizando su debida gestión ante la autoridad competente.

Artículo 20. Todas las aerolíneas tendrán en los aeropuertos personas que atiendan a los viajeros directamente en caso de cualquier reclamo sobre tickets, demoras y cualquier otro problema que se presente.

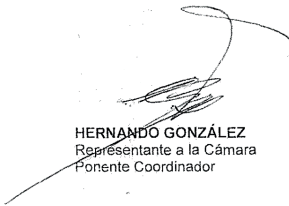
Artículo 21. Instancias de reclamación. Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido y los servicios adicionales contratados por el pasajero, el pasajero podrá acudir ante la aerolínea o intermediario o la Superintendencia de Transporte a las siguientes instancias:

- 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.
- b) Las respuestas a la petición, queja o reclamo serán en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- c) Formular una queja ante la Superintendencia de Transporte para que ésta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente o,
- 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 201

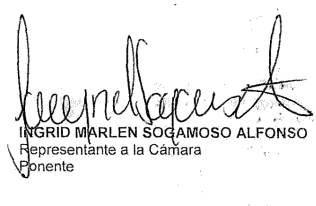
Artículo 22. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga las disposiciones contrarias.

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.

Cordialmente,



HERNANDO GONZÁLEZ
Representante a la Cámara
Ponente Coordinador



INGRID MARLEN SOGAMOSO ALFONSO
Representante a la Cámara
Ponente

COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE

SUSTANCIACIÓN

INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE

Bogotá D.C., 25 de noviembre de 2025

En la fecha fue recibido el informe de ponencia para Primer Debate al **Proyecto de Ley No. 623 de 2025 Cámara – 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”.**

Dicha ponencia fue firmada por los Honorables Representantes **HERNANDO GONZÁLEZ e INGRID MARLEN SOGAMOSO ALFONSO.**

Mediante Nota Interna No. C.S.C.P. 3.6 – 1040/ 2025 del 25 de noviembre de 2025, se solicita la publicación en la Gaceta del Congreso de la República.



RAUL FERNANDO RODRÍGUEZ RINCÓN
Secretario