CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
SENADO DE LA REPÚBLICA

146/2022

Bogotá D.C.,24 de agosto de 2022

GREGORIO ELJACH PACHECO
Secretario General
Senado de la República de Colombia

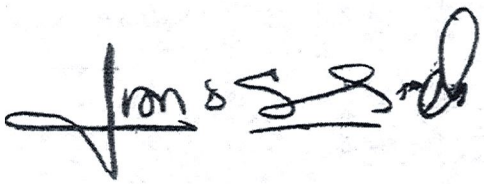
Respetado Secretario,

En nuestra calidad de congresistas y en ejercicio del derecho que establecen los artículos 154 de la Constitución Política de Colombia, 140 y 239 de la Ley 5a de 1992, y 13 de la Ley 974 de 2005, presentamos a consideración del Honorable Congreso de la República el presente Proyecto de Ley ***"por medio del cual se fortalece la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público doméstico".***

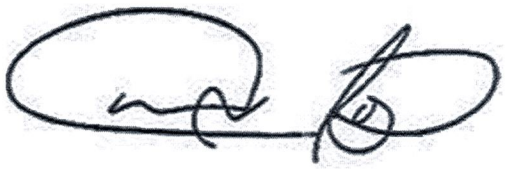
Cordialmente

Cordialmente,

EFRAÍN JOSÉ CEPEDA SARABIA
Honorable Senador de la República

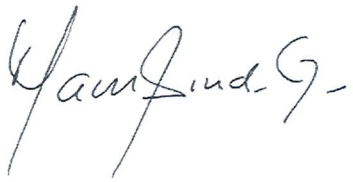


JUAN CARLOS WILLS OSPINA
Representante a la Cámara



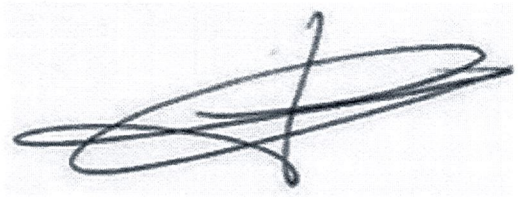
ARMANDO ANTONIO ZABARAÍN D'ARCE
Honorable Representante a la Cámara

JULIO ROBERTO SALAZAR PERDOMO
Representante Cundinamarca



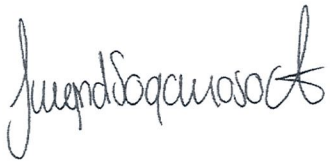
MARCOS DANIEL PINEDA GARCÍA
Senador de la República

NADIA BLEL SCAFF
Honorable Senadora de la República



JUAN SAMY MERHEG MARÚN
Senador de la República

MIGUEL ÁNGEL BARRETO CASTILLO
Senador de la República



INGRID MARLEN SOGAMOSO ALFONSO
Representante a la Cámara

NICOLAS ANTONIO BARGUIL CUBILLOS
Representante a la Cámara por Córdoba

MAURICIO GIRALDO
Senador de la República

RUTH AMELIA CAYCEDO ROSERO
Representante a la Cámara por Nariño

GERMAN BLANCO ALVAREZ
Senador de la República

LILIANA BITAR CASTILLA
Senadora de la República

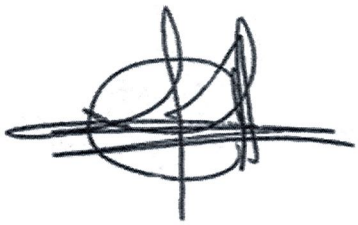
SOLEDAD TAMAYO TAMAYO
Senadora de la República

DIELA LILIANA BENAVIDES SOLARTE
Senadora de la República

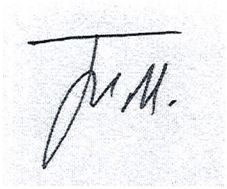
YAMIL HERNANDO ARANA PADAUI
Representante a la Cámara

PEDRO HERNANDO FLOREZ PORRAS
Senador de la República

NICOLÁS ALBEIRO ECHEVERRY ALVARÁN
Senador de la República



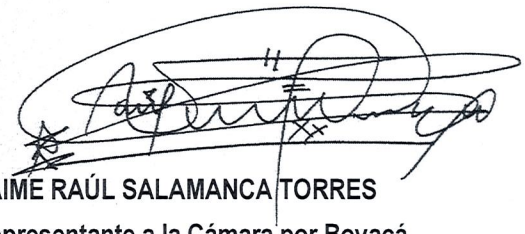
ANA MARIA CASTAÑEDA GOMEZ
Senadora de la República



JOSÉ ALFREDO MARÍN
Representante a la Cámara

CIRO ANTONIO RODRIGUEZ PINZON
Representante a la Cámara

LINA MARIA GARRIDO MARTIN
Representante a la Cámara



JAIME RAÚL SALAMANCA TORRES
Representante a la Cámara por Boyacá
Partido Alianza Verde

DIEGO CAICEDO NAVAS
Representante a la Cámara por Cundinamarca

CARLOS ANDRÉS TRUJILLO GONZÁLEZ
SENADOR DE LA REPÚBLICA

LAURA ESTER FORTICH SÁNCHEZ
Senadora de la República
Partido Liberal

HERNANDO GONZÁLEZ
Representante a la Cámara

ALFREDO APE CUELLO BAUTE
Representante a la Cámara

SENADO DE LA REPÚBLICA
Secretaría General (Art. 139 y ss Ley 5ª de 1.992)
El día 24 del mes Agosto del año 2022
se radicó en este despacho el proyecto de ley
N°. 146. Acto Legislatívo N°. ________,con todos y
cada uno de los requisitos constitucionales y legales
por: HS: Efrain Cepeda, Marcos Daniel Pineda
Nadia Blel Scaff, Juan Samy Merheg Marun, Miguel
Angel Barreto C, Mauricio Giraldo siguen firmas

SECRETARIO GENERAL

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
SENADO DE LA REPÚBLICA

PROYECTO DE LEY No._____
POR MEDIO DEL CUAL SE FORTALECE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO DOMÉSTICO

Artículo 1. Adiciónese el Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

Título X. Protección de los usuarios del servicio del transporte aéreo público doméstico

Artículo 2. Adiciónese el Capítulo I al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

Capítulo I. Disposiciones generales

Artículo 85. Objeto. La presente ley contiene los derechos y obligaciones del pasajero, del transportador o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular domestico de pasajeros, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán en armonía con los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código de Comercio para el transporte aéreo doméstico, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y cualquier otra norma emitida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, y el presente título.

Artículo 86. Ámbito de aplicación. El presente mandato será aplicable para la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, para aquellos intermediarios o proveedor ubicados en el territorio nacional que ofrezcan y comercialicen tiquetes aéreos y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio.

Parágrafo. Para transporte aéreo internacional aplica lo establecido en los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Artículo 3. Adiciónese el Capítulo II al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

Capítulo II
Derechos y deberes de información

Artículo 87. Información. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:

(a) Los vuelos disponibles, así como las aerolíneas que operan el o los trayectos, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.

(b) El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida de conformidad con lo previsto en la presente ley.

(c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio y sus condiciones; en caso de tratarse de una agencia de viajes o intermediario., los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables a las tarifas en caso de existir y las condiciones de reembolso.

(d) El precio total a pagar, informando valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional, IVA, tasa aeroportuaria, impuestos o cualquier otro cargo adicional, que deba ser pagado por el pasajero.

(e) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.

(f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.

(g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general las restricciones y requisitos que conforme la tarifa y que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo. El transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá suministrar y tener disponibles en su página web o en los medios necesarios visibles el contrato de transporte de la aerolínea de manera escrita, legible y clara.

(h) Las normas legales o reglamentarias sobre responsabilidad del transportador, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.

Artículo 88. 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.

Artículo 89. Promociones ofrecidas al público. La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción. La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible.

Artículo 90. Información de tarifas a través de métodos no tradicionales o a distancia. Durante el proceso de venta de tiquetes se deberá:

(a) Informar las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje.
(b) Aceptar expresamente durante el proceso de compra previa lectura del resumen de las condiciones, cuando sea contact center, o de un click cuando se trata de plataforma internet, todo lo relacionado con valor total, ruta (lugar de origen y destino), clase, condiciones de las tarifas, fechas y horas concretas del vuelo, así como las eventuales condiciones para realizar cambio de tiquete.

Artículo 91. Información de los pasajeros. El pasajero o el tercero que actúe en su nombre debe suministrar a la aerolínea, al agente de viajes o intermediario, la información completa, precisa y veraz sobre los datos personales del pasajero y los relacionados con el medio de pago. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección electrónica y teléfono de contacto, así como el nombre y teléfono de una persona designada por el pasajero en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia, respecto de la cual y para este efecto se entiende que el pasajero cuenta con la autorización del titular de estos datos.

Salvo la corrección de errores en el nombre al momento de la emisión del boleto, la información dada por el pasajero o por el tercero que actúe en su nombre no puede ser errónea, incompleta o inexacta. No será responsabilidad del transportador, o agente de viajes, la falta de aviso al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios, ni por los servicios que se puedan afectar, en caso de la falta o inexactitud de los datos de contacto solicitados. Si existe inexactitud o falsedad en la información sobre el medio de pago utilizado, se entenderá ineficaz el contrato de transporte aéreo y la reserva asociada.

Parágrafo. Cuando la reserva o venta del pasaje sea efectuada por una agencia de viajes, representante o intermediario, estos tendrán la responsabilidad de registrar los datos antes indicados en la reserva realizada al usuario.

Artículo 92. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que se hayan celebrado. Si no puede establecerse dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se estará a lo que dispongan los Reglamentos Aeronáuticos, de conformidad en los establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.

Cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión; deberá avisar a la aerolínea, antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto.

Artículo 4. Adiciónese el Capítulo III al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

Capítulo III
Derechos y deberes previos al embarque

Artículo 93. Vigencia del tiquete. El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, aun si el usuario no hace uso de este, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue. Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo y/o en el contrato de transporte suscrito.

Parágrafo. En el caso de los tiquetes promocionales, la vigencia corresponderá a la de la fecha indicada en las condiciones de la tarifa.

Artículo 94. Desistimiento. El pasajero podrá desistir de su viaje antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en los establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio.

La aerolínea y/o agente de viajes o intermediario, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Parágrafo. Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.

Artículo 95. Derecho de retracto. En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo doméstico de pasajeros, celebrados en Colombia, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia. En ningún caso, generará retención a favor del transportador, salvo la tarifa administrativa por la gestión de venta del boleto, no reembolsable de acuerdo con la regulación aeronáutica. Este derecho será una excepción a la regla general de la presente Ley.

El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:

a) El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la operación de compra.
b) El retracto sólo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a siete (7) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales.

c) La aerolínea, agente de viajes o intermediario que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto, al mismo medio de pago con el cual fue comprado el boleto.

Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes o intermediario que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

Artículo 96. Corrección de errores del tiquete. Todo usuario del servicio aéreo comercial, podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de tiquetes aéreos, por una sola vez, la corrección de errores que detecte, relacionado con nombres, apellidos y números de identificación de los documentos de identidad, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario.

Parágrafo. La corrección de datos que menciona este artículo en ningún caso dará lugar a un cambio del titular del tiquete y/o contrato de transporte.

Artículo 97. Información sobre cambios. En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea, la agencia de viajes o intermediario por cuyo conducto se haya efectuado la reserva, si ésta última hubiese tenido conocimiento, deberá informar al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, casos en los cuales el transportador suministrará al pasajero información veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos.

Artículo 98. Expedición de pasabordo. Verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje, se le deberá expedir, sin costo alguno el correspondiente pasabordo digital o físico o el haga sus veces; en la cual se informará la se entiend prevista de salida y presentación en sala de espera. Simultáneamente se le entregará al pasajero los correspondientes talones, en relación con el equipaje que registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea, en el caso que aplique.

Artículo 99. Admisión del pasajero. El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del pasabordo, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, de género, o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.

Artículo 5. Adiciónese el Capítulo IV al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así**:**

Capítulo IV

Incumplimientos y compensaciones

Artículo 100. Derecho a la Compensación. Todo usuario de servicios de transporte aéreo público domestico de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o el tercero que cause afectación en el servicio de transporte aéreo en todas sus etapas, lo compense en los casos señalados en la presente ley.

En todo caso, no procederá la apertura de investigación administrativa y/o judicial o se archivará esta, si hubiese una en curso, cuando el usuario haya sido compensado conforme a los artículos 103, 105 o 107 de la presente Ley.

Artículo 101. Compensaciones al pasajero por demoras imputables a la aerolínea. Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al usuario, así:

a) Cuando la demora sea mayor e igual a dos (2) horas e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio y una comunicación que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.

b) Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios, por el 25% del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.

c) Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios, por el 50% del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.

Parágrafo 1. Cuando sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en el presente artículo, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

a) Refrigerios y/o alimentos como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, en función del tiempo que sea necesario esperar.
b) Hospedaje y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, en los casos en que sea necesario pasar la noche o dormir en un lugar fuera de la vivienda habitual, cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y se extienda más allá de las 10:00 de la noche del día en que debía prestarse el servicio.
c) Llamadas telefónicas o los medios para acceder a conexión internet desde sus dispositivos móviles.

No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, el transportador podrá abstenerse de suministrar la compensación del parágrafo 1, si al hacerlo se diera una mayor demora para la salida del vuelo.

Parágrafo 2. Los porcentajes a los que se refieren los bonos redimibles en servicios - en el presente artículo - no son acumulables. Las aerolíneas expedirán un solo bono redimible a cada usuario, cuando a estos les sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en razón del presente artículo.

Parágrafo 3: Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo afectado por una demora imputable al transportador, este podrá optar por la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, conformidad a lo expresado el artículo 1882 del Código de Comercio.

Artículo 102. 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 no habrá lugar a compensación del usuario cuando esta cumpla con alguna de las siguientes condiciones:

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 y a condición del 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.

b) Se realiza entre una (1) y dos (2) semanas si se prevé un vuelo cuya salida sea un mismo día antes, el día o el día después cual se encontraba programado el itinerario original.

c) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a una (1) semana, antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada.

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 102 de la presente Ley.

Parágrafo 1: En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a), b) o c) del presente artículo, procederá una compensación a favor del pasajero del 30% 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 6 meses.

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, sin costo adicional alguno.

Artículo 103. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea. En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del tiquete sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.

Parágrafo: En las cancelaciones de vuelos por causas imputables a terceros ajenos al transportador procederá con cargo a dicho tercero una compensación a favor del pasajero del 30% del valor de la tarifa del trayecto afectado.

Artículo 105. Sobreventa. En caso que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:

a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.

b) Adicionalmente dará lugar a una compensación del 30% del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses.

c) El pasajero afectado tendrá derecho a las compensaciones del artículo 102 de esta Ley.

Artículo 104. Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora y al pasajero le resulte imposible viajar en el nuevo horario, la aerolínea le deberá ofrecer al pasajero un vuelo sustituto de la propia aerolínea a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la misma aerolínea en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior.

Parágrafo. Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, sin ningún costo adicional.

Artículo 105. Reembolso. Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el artículo 47 de la presente Ley, al mismo medio de pago utilizado para la compra.

Artículo 106. Obligación de resultado para el transportador. El transportador estará obligado, dentro del término por vía aérea y, en defecto de estipulación, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y por una vía razonablemente directa:

1. En el transporte de cosas a recibirlas, conducirlas y entregarlas en el estado en que las reciba, las cuales se presumen en buen estado, salvo constancia en contrario, y

2. En el transporte de personas a conducirlas sanas y salvas al lugar de destino.

Artículo 6. Adiciónese el Capítulo V al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así**:**

Capítulo V
Obligaciones del pasajero

Artículo 107.Presentación del pasajero. El pasajero deberá presentarse en el módulo del transportador en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes, intermediario o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

Parágrafo 1. Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, será considerado "no show" con las implicaciones que resulten según las condiciones de la tarifa, y el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, sí al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido por el transportador.

Parágrafo 2. Si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportador podrá imponer cargos adicionales teniendo en cuenta las condiciones de la tarifa adquirida por el pasajero.

Parágrafo 3. En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a ésta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.

Artículo 108. Identificación del pasajero. El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje cuando se lo solicite el transportador o las autoridades en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación.

Artículo 109. Comportamiento del pasajero. Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del operador aeroportuario, autoridad competente, el transportador y de sus tripulantes o agentes, relativas a la seguridad y al comportamiento en el aeropuerto, durante el todo vuelo, impartidas en el embarque, el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque.

De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

Artículo 110. Actos indebidos o contra la seguridad. El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas u objetos a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Artículo 111. Pasajeros Disruptivos. El Gobierno Nacional, en cabeza de la Aeronáutica Civil reglamentará los actos indebidos y en contra de la seguridad aérea y/o atenten contra la seguridad en general de la aviación civil con sanciones y mecanismos que permitan limitar temporalmente el transporte aéreo de pasajeros disruptivos. La Aeronáutica civil dispondrá de un plazo de 6 meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.

Artículo 112. Incumplimiento del pasajero. Cuando un pasajero incumpla cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras, agresivas o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolínea podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado.

En tales casos el transportador podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas, quedando el reembolso del valor del tiquete sometido a las condiciones de la tarifa adquirida por el pasajero. Lo anterior sin perjuicio de la intervención de autoridades policivas o de otra naturaleza, y las acciones legales a que haya lugar. Adicionalmente, el transportador informará a la autoridad aeronáutica con el fin que tome las acciones pertinentes sobre el pasajero.

Artículo 7. Adiciónese el Capítulo VI al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

Capítulo VI
Mecanismo de protección al usuario

Artículo 113. Instancias de reclamación. Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir ante la aerolínea, agencias de viajes o intermediario o la Superintendencia de Transporte a las siguientes instancias:

a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo, el agente de viajes 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 judiciales competentes para estos casos siempre se deberá realizar la reclamación directa de la que trata el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Artículo 114. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de la Autoridad. En los terminales aéreos, la Superintendencia de Transporte deberá habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios que operan las aerolíneas y los terminales con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros.

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

Artículo 115. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de las compañías aéreas. Toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que opere en Colombia servicios domésticos, deberá disponer de un

Sistema de Atención al Usuario, a través del cual deberá recibir y atender, de manera oportuna, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias. Este sistema también será aplicable para la reclamación de los pasajeros cuando consideren que se vulneran sus derechos de protección de datos personales, suministrados a transportadores aéreos, sus agentes o intermediarios.

Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, las empresas deberán diseñar y tener disponible para el público formatos digitales o físicos de fácil diligenciamiento. Cada empresa deberá informar a la Superintendencia de Transporte las características de su Sistema de Atención al Usuario indicando su forma y horario de atención.

Artículo 116. Difusión. Las disposiciones sobre derechos y deberes de los usuarios y transportadores aéreos, deberán publicarse de forma permanente en la página web del transportador, la agencia de viajes o intermediario a través de un vínculo (link) o ventana especial principal. Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en esta Ley o Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, son de obligatorio cumplimiento por parte del personal de los operados aéreos, intermediarios y agencias de viajes. En consecuencia, los operadores aéreos, sus intermediarios o agencias de viajes, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a todo su personal directamente involucrado en la atención y prestación del servicio a los pasajeros.

Artículo 7. Adiciónese el Capítulo VII al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

Capítulo VII
Transporte de equipaje

Artículo 117. Tipo de equipaje. El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad, peso y dimensiones de equipaje previamente haya contratado con el operador aéreo de acuerdo con la tarifa adquirida y/o con el servicio de equipaje adicional adquirido.

El transportador y/o el intermediario informará al pasajero el equipaje libre permitido contratado, junto con las condiciones del transporte de equipajes, que deberá incluir el número de piezas, peso y dimensiones.

Artículo 118. Talón de equipaje. El transportador deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino, en caso que aplique.

Artículo 119. Transporte y conservación del equipaje. El transportador debe recibir las piezas de equipaje facturado, conducir y entregar al pasajero en el estado en que lo recibió. De acuerdo con la Ley, el transportador es responsable por el equipaje desde el momento de su recibo en el aeropuerto de origen hasta su entrega al pasajero en el de destino, o puesta en los sistemas dispuestos por los aeropuertos para la entrega de equipajes a los pasajeros. La aerolínea no será responsable de los daños que se pueda presentar al equipaje, mientras este se encuentre a órdenes de las autoridades nacionales, o el aeropuerto, si este último ha implementado un sistema único de manejo de equipajes

Artículo 120. Pérdida, retraso, saqueo o daño. 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.

Artículo 121. Tiempos para la reclamación por fallas en el transporte de equipaje. El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

a) En aplicación del artículo 1028 del Código de Comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje. Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El

examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega.

b) En caso de pérdida y/o destrucción total del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente dentro de un plazo de siete (7) días a partir de la fecha de su recibo o la fecha prevista para su recibo.

c) En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de siete (7) a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino.

Artículo 122. Equipajes no reclamados. Pasado quince (15) días a partir de la fecha de la llegada del equipaje, sin que el pasajero o un representante suyo portador del talón de equipaje acuda a retirarlo, el operador aéreo procederá a disponer de los mismos según sus procedimientos.

Parágrafo. El término anterior no aplica en los casos que el equipaje contenga elementos perecederos o mercancías peligrosas o elementos que de cualquier manera pueda generar riesgos en la seguridad de los aeropuertos o el personal aeronáutico.

Artículo 123. Compensaciones por equipaje. Con ocasión a los retrasos en la entrega del equipaje, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono en servicios redimible, por el 10% del valor la tarifa del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado en servicios de la compañía - y única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono en servicios adicional redimible, por el 20% del valor de la tarifa del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses

Parágrafo. Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje de un pasajero no llega o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados o envíos hasta y desde el aeropuerto del pasajero o el equipaje, respectivamente. Estos costos, si son necesarios, serán asumidos por el operador aéreo, de acuerdo a la opción escogida por el pasajero. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal o le suministrará tales elementos al pasajero.

Artículo 124. Exceso de equipaje. El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, de conformidad con las condiciones establecidas por el transportador.

Artículo 8. Adiciónese el Capítulo VIII al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

Capítulo VIII

Transporte de equipajes especiales

Artículo 125. Mercancías peligrosas y otros objetos restringidos. El pasajero no deberá embarcar o incluir dentro de su equipaje ningún tipo de elemento, sustancias o materiales, que pueda ser considerado como mercancía peligrosa, según los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y/o las políticas del transportador.

Artículo 126. Armas. En caso que el transportado ofrezca el transporte de armas, el pasajero en caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si el transportador acepta su transporte, exigirá la entrega del arma y su munición, asumiendo su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino. El transportador podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los costos administrativos y operacionales en que incurra con ocasión de su transporte. En estos casos se entregará al pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma y su munición completa según haya sido recibida, una vez concluido el vuelo. El arma será devuelta, a más tardar dentro de la hora siguiente en condiciones normales, en los sitios designados para ello en los aeropuertos de destino. Las armas o municiones cuyo porte resulte ilegal, o en cantidades superiores a las permitidas por el transportador, no serán admitidas a bordo.

Artículo 127. Artículos restringidos. El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, objetos de valor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos

deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.

Artículo 128. Artículos de difícil transporte. El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, elementos de valor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.

Cuando el transportador acepte llevar a cabo este tipo de artículos, como equipaje facturado, deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado, para lo cual las aerolíneas deberán disponer de formatos especialmente destinados a dicho fin. Si el valor declarado es aceptado por el transportador, este responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos el transportador podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales, para el transporte de tales objetos.

Artículo 129. Transporte de alimentos y plantas. El pasajero no podrá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, o su traslado de unas regiones a otras dentro del país, sea prohibido o restringido, por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, plaguicidas, plantas con o sin tierra, productos biológicos, cárnicos y subproductos de origen animal o vegetal, de acuerdo con la normatividad vigente. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.

Artículo 130. Elementos deportivos. Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de elementos deportivos, cuando estos por sus condiciones no excedan el peso máximo y dimensiones establecidos para el equipaje libre permitido conforme a las condiciones del tiquete adquirido. Lo anterior a condición de que el elemento deportivo no provoque riesgos para la seguridad aérea. En caso que el elemento deportivo exceda la franquicia de equipaje, aplicarán las reglas que el operador aéreo haya dispuesto para el equipaje sobredimensionado.

Artículo 131. Dispositivos de asistencia para personas en condición de discapacidad. Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de los dispositivos de asistencia para personas en condición de discapacidad, siempre que no excedan el peso y volumen máximo establecido conforme a las condiciones del tiquete adquirido, y no puedan provocar riesgos para la seguridad aérea.

Artículo 9. Adiciónese el Capítulo IX al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así**:**

Capítulo IX
Necesidades especiales

Artículo 132. Transporte de menores. Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla.

Los pasajeros menores de doce (12) años, en caso de no viajar con sus padres o representante legal o un adulto responsable, deberán hacerlo recomendados a la aerolínea, si esta presta el servicio de menores recomendados, conforme a las condiciones señaladas por esta. La aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la custodia del menor o cualquier cuidado. Dichos cargos deben ser de público conocimiento y serán informados a quién, a nombre del menor pasajero, adquiera servicio complementario, al momento de hacerlo.

Parágrafo. Las aerolíneas en el transporte de los pasajeros menores de que trata este artículo, deben sujetarse a lo establecido en la Ley 1098 de 2006, la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009 y en la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, o las normas vigentes en la materia o y las demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Artículo 133. Transporte de animales en cabina. No se podrá llevar en la cabina de pasajeros de una aeronave, animales o mascotas que puedan provocar riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni molestias para las demás personas a bordo, de acuerdo con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Artículo 134. Transporte de animales en bodega. El animal deberá viajar en jaula o guacal de que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportador. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota.

En todo caso antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen (ICA - Sanidad Portuaria) lo que incluye entre otros, certificado de salud del animal y carné de vacunación.

Artículo 135. Necesidades Especiales. Los pasajeros con alguna limitación, las personas en condición de discapacidad y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes, en caso de ser necesario, tendrán prelación para el embarque. La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave. La autoridad aeronáutica reglamentará lo concerniente.

El transportador prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo.

En caso que el pasajero requiera silla de ruedas, deberá hacer el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de la setenta y dos (72) horas de antelación al vuelo, para que dicha asistencia le sea programada.

Parágrafo 1. La aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de que el pasajero requiera un servicio especial distinto a los mencionados en el presente artículo.

Parágrafo 2. En aplicación de los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio, el transportador no será responsable de daños sufridos por los pasajeros, cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.

Parágrafo 3. A los pasajeros de que tratan el presente artículo, no se les podrá negar el servicio de transporte a menos que sea evidente que bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos para los demás.

Artículo 10. Adiciónese el Capítulo X al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

Capítulo X
Obligaciones de los Terceros en la Cadena de Prestación del Servicio Aéreo

Artículo 136. Responsabilidad de los terceros prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte es causada por causas externas a la aerolínea, el causante de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de dichos inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien las investigaciones a las que haya lugar.

Parágrafo. No obstante los anterior, son deberes y obligaciones adicionales a los ya mencionados en esta Ley, de los terceros intermediarios en la prestación del servicio de transporte aéreo, los siguientes, estos son enunciativos y no taxativos:

1. **De las agencias de viajes:**

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

b) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto que soliciten sus usuarios.

2. **Explotadores Aeroportuarios**

a) Mantener las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, puentes de abordaje sin obstrucción, en funcionamiento y en condiciones que no afecten la operación de las empresas de transporte aéreo y los pasajeros.

b) Mantener los sistemas de equipaje, incluyendo las bandas o cintas transportadoras sistemas de check in, comunicación o, cute cuando apliquen, sin fallas.

c) Efectuar el mantenimiento a la infraestructura, equipos y software que sea necesario para el correcto funcionamiento y prestación de los servicios aeroportuarios a cargo de este.

d) Informar a las aerolíneas y a los pasajeros como mínimo con 1 hora de antelación a la hora programada de salida de los vuelos, los cambios de salas de embarque, en especial cuando el cambio es posterior a que la aerolínea haya informado al usuario de la sala asignada.

e) Informar a los pasajeros y operadores aéreos de manera oportuna cualquier situación que afecte la prestación del servicio, como por ejemplo, como por ejemplo pero sin limitarse a obstrucción de pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, fallas sistemas unificados de manejo de equipaje, luces del sistema aeroportuario, entre otros.

f) Tener personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, los equipos de seguridad necesarios de acuerdo a los Reglamentos para la detección oportuna de cualquier amenaza en contra de la seguridad aeroportuaria y/o aérea.

g) En los términos de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la infraestructura aeroportuaria y los servicios aeroportuarios que éstos prestan deben adaptarse a las necesidades de las personas en condición de discapacidad, en especial los accesos a la terminal, salas de embarque, puentes de embarque o sustitutos que sea requerido a la llegada como a la salida, según sea necesario, cuando no se empleen puentes de embarque y desembarque, señales, mensajes auditivos y visuales que difunda el aeropuerto, de tal manera que la infraestructura aeroportuaria garantice el ejercicio efectivo del derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad.

III. Servicios de Navegación Aérea

a) Mantener la capacidad declarada de operaciones por hora del aeropuerto, y en caso de reducción de esa capacidad, reportar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá producir de inmediato un comunicado público informando que se presentarán retrasos en la operación aérea, causados por esta reducción de capacidad.

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

Artículo 11. Adiciónese el Capítulo XI al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

Capítulo XI
Otras Disposiciones

Artículo 137. Contrato de Transporte. De conformidad con el artículo 1875 del Código de Comercio, los contratos de transporte y reglamentaciones que sean impuestas por las aerolíneas y sus enmiendas, deberán sujetarse a lo dispuesto en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas aplicables lo cual será tenido en cuenta como criterio general para la aprobación por parte de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público autorizadas para operar en Colombia, deberán someter a aprobación de la Autoridad Aeronáutica –Oficina de Transporte Aéreo- las estipulaciones y reglamentaciones de que trata el párrafo anterior, y mantenerlas actualizadas.

Parágrafo. Las empresas que ya tenían aprobación de sus contratos o reglamentaciones, efectuarán las modificaciones que sean necesarias con ocasión de la expedición y entrada en vigencia de Ley, y las someterán a aprobación de la Autoridad Aeronáutica, dentro de un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la publicación en el Diario Oficial.

Artículo 12. Adiciónese el Capítulo XII al Título X a la ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

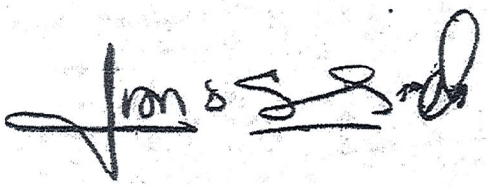
Capítulo XII
Inspección, Vigilancia y Control

Artículo 138. Tarifas. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil será la encargada de ejercer el seguimiento permanente a las tarifas de los servicios aéreos comerciales de transporte público doméstico con relación a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia parte quinta en su numeral 5.140., o demás normas que los modifiquen o complementen.

Artículo 139. Eficiencia y simplificación de trámites. Las autoridades administrativas y jurisdiccionales que sean competentes para ejercer la vigilancia, control y protección de los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo deberán adoptar procedimientos que propicien el arreglo directo de los conflictos que puedan surgir entre los prestadores del servicio y los usuarios, y en todo caso será requisito obligatorio para la procedencia de una actuación administrativa o jurisdiccional, agotar la etapa previa de conciliación.

Artículo 140. Vigencia. La presente ley rige a partir de su sanción y publicación en el Diario Oficial. 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 adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley y deroga las disposiciones contrarias.

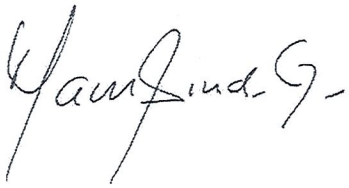
EFRAÍN JOSÉ CEPEDA SARABIA
Honorable Senador de la República



JUAN CARLOS WILLS OSPINA
Representante a la Cámara

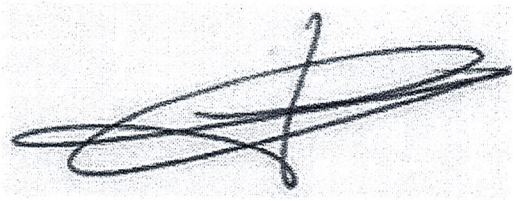
ARMANDO ANTONIO ZABARAÍN D'ARCE
Honorable Representante a la Cámara

JULIO ROBERTO SALAZAR PERDÒMO
Representante Cundinamarca



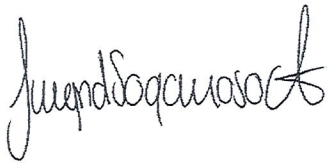
MARCOS DANIEL PINEDA GARCÍA
Senador de la República

NADIA BLEL SCAFF
Honorable Senadora de la República



JUAN SAMY MERHEG MARÚN
Senador de la República

MIGUEL ÁNGEL BARRETO CASTILLO
Senador de la República



INGRID MARLEN SOGAMOSO ALFONSO
Representante a la Cámara

NICOLAS ANTONIO BARGUIL CUBILLOS
Representante a la Cámara por Córdoba

MAURICIO GIRALDO
Senador de la República

RUTH AMELIA CAYCEDO ROSERO
Representante a la Cámara por Nariño

GERMAN BLANCO ALVAREZ
Senador de la República

LILIANA BITAR CASTILLA
Senadora de la República

SOLEDAD TAMAYO TAMAYO
Senadora de la República

DIELA LILIANA BENAVIDES SOLARTE
Senadora de la República

YAMIL HERNANDO ARANA PADAUI
Representante a la Cámara

PEDRO HERNANDO FLOREZ PORRAS
Senador de la República

NICOLÁS ALBEIRO ECHEVERRY ALVARÁN
Senador de la República

ANA MARIA CASTAÑEDA GOMEZ
Senadora de la República

JOSÉ ALFREDO MARÍN
Representante a la Cámara

CIRO ANTONIO RODRIGUEZ PINZON
Representante a la Cámara

LINA MARIA GARRIDO MARTIN
Representante a la Cámara

JAIME RAÚL SALAMANCA TORRES
Representante a la Cámara por Boyacá
Partido Alianza Verde

DIEGO CAICEDO NAVAS
Representante a la Cámara por Cundinamarca

CARLOS ANDRÉS TRUJILLO GONZÁLEZ
SENADOR DE LA REPÚBLICA

LAURA ESTER FORTICH SÁNCHEZ
Senadora de la República
Partido Liberal

HERNANDO GONZÁLEZ
Representante a la Cámara

ALFREDO APE CUELLO BAUTE
Representante a la Cámara

SENADO DE LA REPÚBLICA

Secretaría General (Art. 139 y ss Ley 5ª de 1.992)

El día 24 del mes Agosto del año 2022 se radicó en este despacho el proyecto de ley N°. 146. Acto Legislatívo N°. ________ ,con todos y cada uno de los requisitos constitucionales y legales por: HS: Efraín Cepeda S, Marcos Daniel Pineda, Nadia Blel Scaff, Juan Samy Merheg M, Miguel Barreto C, Mauricio Giraldo, siguen firmas

SECRETARIO GENERAL

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
SENADO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. OBJETO DEL PROYECTO

La presente ley tiene como propósito regular, proteger y garantizar los derechos de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros doméstico, a través de la implementación de medidas y mecanismos que permitan el libre ejercicio de los derechos que les asiste y propender por un servicio con estándares altos de calidad.

II. JUSTIFICACIÓN Y MARCO JURÍDICO

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.

De conformidad con el artículo 68 de la Ley 336 de 1996, el transporte aéreo es un servicio público esencial, condición que implica que el Estado debe garantizar su continua, eficiente y adecuada prestación en condiciones seguras, objetivas y equitativas, como consecuencia del respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales.

Tal y como lo ha reconocido la Corte Constitucional en sentencia T - 987 de 2012, 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.

La dinámica del sector, la simplificación de los procesos para comprometer sillas en los diferentes vuelos, la insuficiente información sobre las transacciones, así como la consecuente problemática derivada del pago como condición de reserva, hace que los pasajeros en ocasiones puedan incurrir en errores en los procesos de reserva o compra de tiquetes o requerir cambios en la reserva, así como consideraciones 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 2011. 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 de conocer de manera clara mediante una ley sus derechos, deberes y obligaciones.

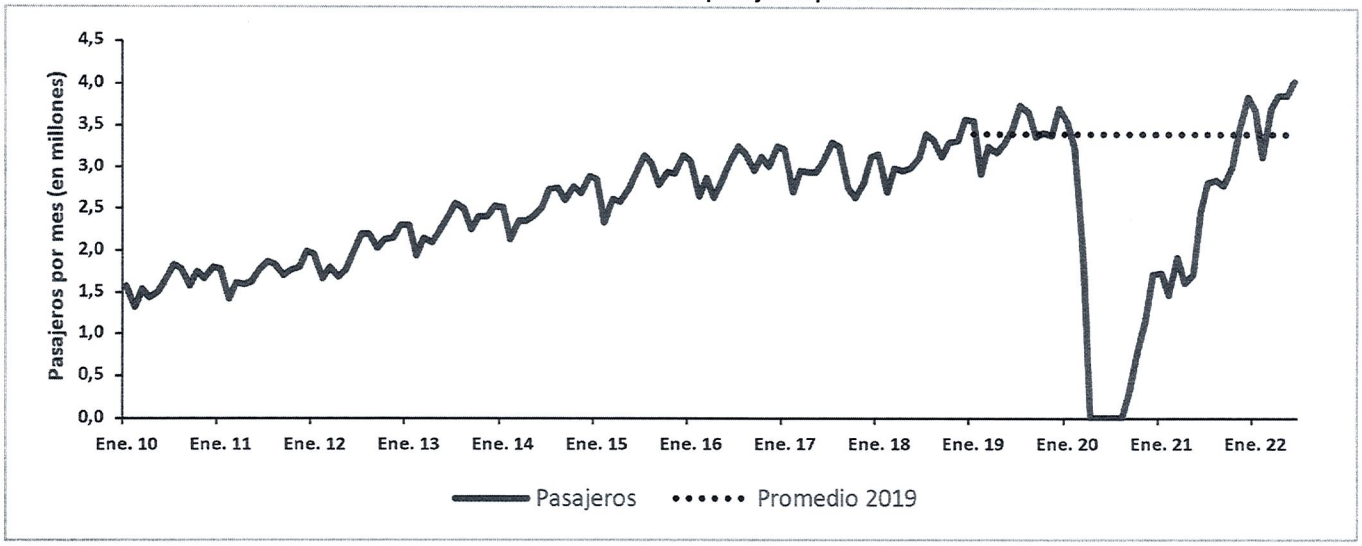
Adicionalmente, en aras de garantizar el derecho de acceso a la información de los usuarios del servicio de transporte y la transparencia en las transacciones, considera que las agencias de viajes, los intermediarios o aerolíneas le suministren al pasajero información completa, veraz, transparente, oportuna,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

claridad tanto a los agentes económicos que intervienen en la cadena del servicio de transporte aéreo (agencias, aerolíneas o intermediarios), como a los usuarios respecto de sus derechos, deberes y obligaciones.

Es de resaltar que la aviación ha sido un motor de desarrollo para la economía nacional, no solo por lo que el sector aporta en sí, sino por los derrames sobre la economía, especialmente en el desarrollo y aporte al turismo. En este sentido, el sector para el 2019 aportaba cerca de 10.700 millones de dólares al Producto Interno Bruto (PIB) de los cuales 6.400 millones de dólares son contribución del sector al turismo y sustenta cerca de 665.000 empleos de los cuales cerca de 465.000 son en el sector turismo.

Ahora bien, durante el 2020 la pandemia generó una contracción significativa sobre la economía nacional, afectando significativamente el sector aéreo que a su vez impactó la industria del turismo. Adicionalmente, por el tiempo de duración de la crisis y las restricciones impuestas a nivel nacional e internacional sobre el sector, se ha visto una tendencia de recuperación débil y lenta especialmente en los mercados internacionales. Por tal motivo, se encontró que Colombia durante el 2020 dejó de operar 297 rutas, representadas en la pérdida de alrededor de 75 mil vuelos, mermando el crecimiento que venía experimentando y afectando a pasajeros de manera drástica, como se puede observar en la gráfica siguiente.

Gráfica 1: Evolución de números de pasajeros por mes en Colombia



Fuente: Elaboración propia con datos reportados por la Aerocivil.

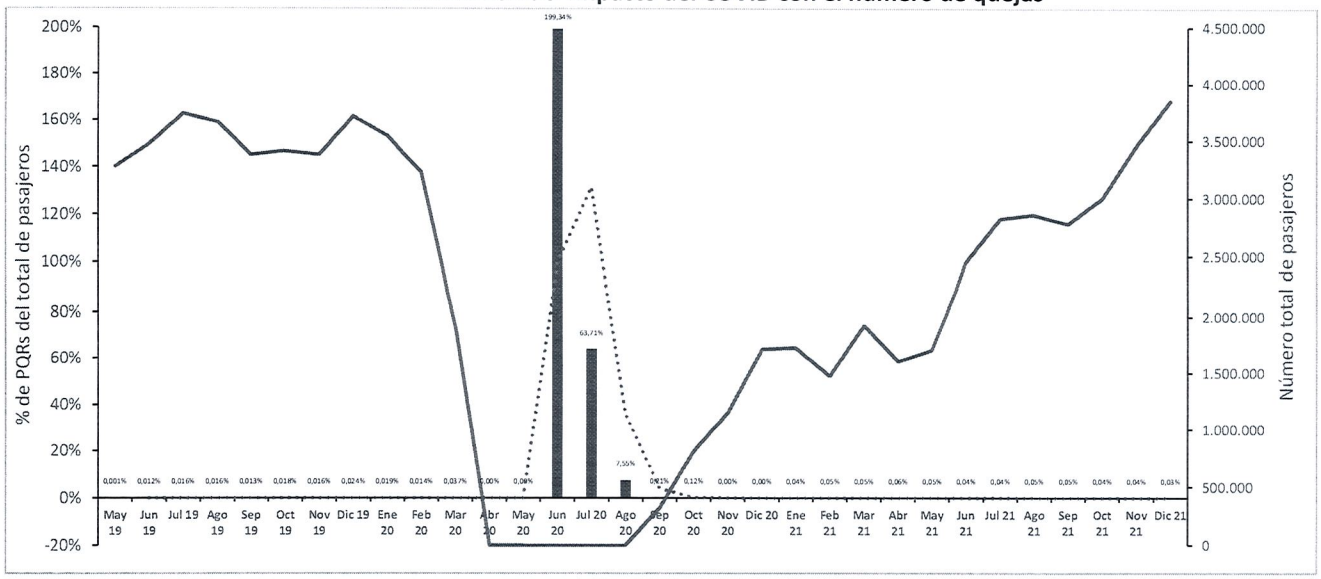
Con esto en mente, restaurar la conectividad es vital para el restablecimiento del sector, el turismo y aportar a la recuperación de la senda de crecimiento de la economía nacional. Para tal fin, el sector podría retornar a las rutas establecidas pre-covid o emprender en la apertura de nuevas rutas que no están siendo atendidas. Sin embargo, para llevar a cabo la segunda opción es necesario realizar un análisis detallado de las condiciones de mercado y de los costos para operar esta ruta, generando la viabilidad de la misma. Como estrategia de regeneración del mercado colombiano, se evidenció que para el 2020 la creación 42 rutas regulares nuevas y el los primero tres meses del 2021 se han creado 25 rutas adicionales.

Lo anterior permitió recuperar el número de pasajeros de Colombia para finales del 2021 cerró en 30.531.412 pasajeros movilizados, de ese total de 30,5 millones, 22.534.330 corresponden a pasajeros nacionales, esto quiere decir que en materia de recuperación alcanza el 83% de los movilizados en el 2019, esto también demuestra que es un factor de desarrollo económico

No obstante, las dinámicas de mercado no solo son afectadas por los cambios de mercado, sino por la situación normativa o regulatoria del país. En este sentido, los cambios regulatorios o normativos que incrementan las multas o cobros a las aerolíneas generan barreras de entrada normativas, incrementando el costo de oportunidad de incursionar en nuevas rutas, que por sus características no cuentan con varias frecuencias y usualmente los retornos de las mismas son negativas mientras se estabiliza la ruta y se alcanzan los puntos de equilibrio.

En este sentido, es fundamental la promulgación de una Ley en virtud de fortalecer la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, sin embargo, es importante tener en cuenta el contexto por el cual pasaron las líneas aéreas tras la pandemia del COVID-19. Anteriormente, el Representante Liberal por el Valle del Cauca, Fabio Arroyave Rivas, presentó el proyecto de ley número 187 de 2018 Cámara, el cual fue archivado por falta de trámite legislativo. Así mismo, el Representante radicó un nuevo proyecto de ley el 21 de agosto de 2019 con serial legislativo 194 de 2019 Cámara.

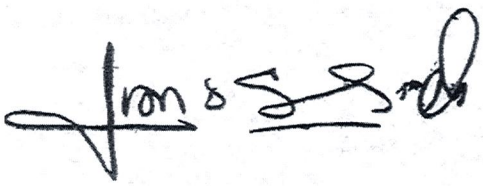
Gráfica 2: Relación del Impacto del COVID con el número de quejas



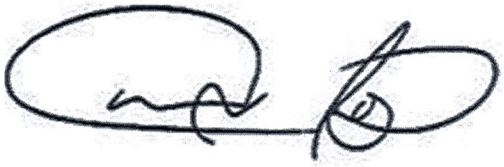
Fuente: Elaboración propia con datos reportados por la Superintendencia de Transporte y la Unidad Administrativa especial de Aeronáutica Civil de Colombia.

Al realizar el análisis de la situación vigente, se encuentra que existe una fuerte correlación entre el incremento de las quejas y las afectaciones sufridas por el COVID. En este sentido, como se puede observar en la Gráfica 1, a medida que disminuye el número de pasajeros por las restricciones impuestas durante la pandemia, y el porcentaje de quejas se eleva significativamente. Es de resaltar, que ni siquiera en el peor mes de la operación en Colombia, este porcentaje superó el 5,5%.

EFRAÍN JOSÉ CEPEDA SARABIA
Honorable Senador de la República

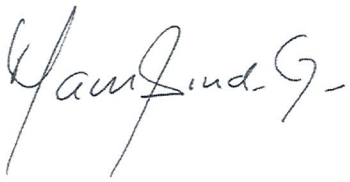


JUAN CARLOS WILLS OSPINA
Representante a la Cámara



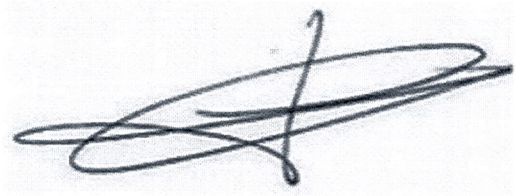
ARMANDO ANTONIO ZABARAÍN D'ARCE
Honorable Representante a la Cámara

JULIO ROBERTO SALAZAR PERDOMO
Representante Cundinamarca



MARCOS DANIEL PINEDA GARCÍA
Senador de la República

NADIA BLEL SCAFF
Honorable Senadora de la República



JUAN SAMY MERHEG MARÚN
Senador de la República

MIGUEL ÁNGEL BARRETO CASTILLO
Senador de la República

INGRID MARLEN SOGAMOSO ALFONSO
Representante a la Cámara

NICOLAS ANTONIO BARGUIL CUBILLOS
Representante a la Cámara por Córdoba

MAURICIO GIRALDO
Senador de la República

RUTH AMELIA CAYCEDO ROSERO
Representante a la Cámara por Nariño

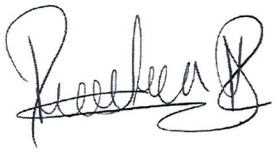
GERMAN BLANCO ALVAREZ
Senador de la República

LILIANA BITAR CASTILLA
Senadora de la República

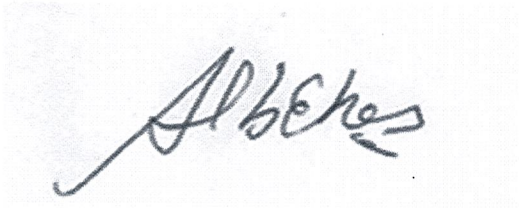
SOLEDAD TAMAYO TAMAYO
Senadora de la República

DIELA LILIANA BENAVIDES SOLARTE
Senadora de la República

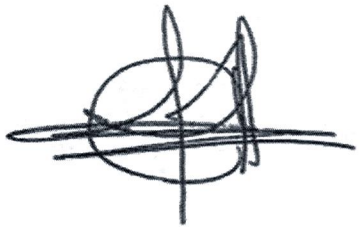
YAMIL HERNANDO ARANA PADAUI
Representante a la Cámara



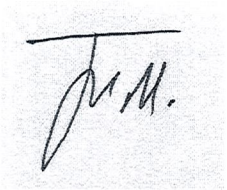
PEDRO HERNANDO FLOREZ PORRAS
Senador de la República



NICOLÁS ALBEIRO ECHEVERRY ALVARÁN
Senador de la República



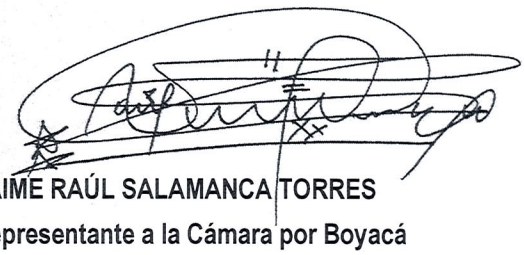
ANA MARIA CASTAÑEDA GOMEZ
Senadora de la República



JOSÉ ALFREDO MARÍN
Representante a la Cámara

CIRO ANTONIO RODRIGUEZ PINZON
Representante a la Cámara

LINA MARIA GARRIDO MARTIN
Representante a la Cámara



JAIME RAÚL SALAMANCA TORRES
Representante a la Cámara por Boyacá
Partido Alianza Verde

DIEGO CAICEDO NAVAS

Representante a la Cámara por Cundinamarca

CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA
SENADO DE LA REPÚBLICA

CARLOS ANDRÉS TRUJILLO GONZÁLEZ
SENADOR DE LA REPÚBLICA

LAURA ESTER FORTICH SÁNCHEZ
Senadora de la República
Partido Liberal

HERNANDO GONZÁLEZ
Representante a la Cámara

ALFREDO APE CUELLO BAUTE
Representante a la Cámara

SENADO DE LA REPÚBLICA

Secretaría General (Art. 139 y ss Ley 5ª de 1.992)

El día 24 del mes Agosto del año 2022

se radicó en este despacho el proyecto de ley N°. 146 Acto Legislativo N°. _____, con todos y cada uno de los requisitos constitucionales y legales por: HS Efraín Cepeda S, Marcos Daniel Pineda Nadia Blel Scaff, Juan Sam y Herhea M, Miguel Angel Barreto C, Mauricio Giraldo Siguen firmas

SECRETARIO GENERAL