



Bogotá D.C., 22 de agosto de 2024

GREGORIO ELJACH PACHECO

Secretario General

Senado de la República

Respetado Secretario,

En mi calidad de Senador de la República 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, presento a consideración del Honorable Congreso de la República el presente Proyecto de Ley **"Por medio de la cual se fortalece la protección de los consumidores del servicio de transporte aéreo público domestico"**

Cordialmente,

EFRAÍN JOSÉ CEPEDA SARABIA

Honorable Senador de la República

ANA MARÍA CASTAÑEDA GÓMEZ

Senadora de la República

ARMANDO ANTONIO ZABARAÍN D'ARCE

Honorable Representante a la Cámara

PEDRO HERNANDO FLÓREZ PORRAS

Senador de la República



Carlos Andrés Trujillo G.
Senador de la República
Partido Conservador

INGRID MARLEN SOGAMOSO ALFONSO
Representante a la Cámara
Departamento de Boyacá

DANIEL RESTREPO CARMONA
Representante a la Cámara
Departamento de Antioquia

WADITH MANZUR IMBETT
Representante a la Cámara
Departamento de Córdoba

**JULIANA ARAY
FRANCO**
Representante a la Cámara
Departamento de Bolívar

SENADO DE LA REPÚBLICA

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

El día 22 del mes Agosto del año 2024

se radicó en este despacho el proyecto de ley

Nº. 174 Acto Legislativo Nº. _____, con todos y

cada uno de los requisitos constitucionales y legales

por: H. Efraín Cepeda, Ana María Castañeda, Pedro

Florez Poma, Carlos A. Trujillo y otros Congresistas

SECRETARIO GENERAL



Proyecto de ley 174

"Por medio de la cual se fortalece la protección de los consumidores del servicio de transporte aéreo público doméstico"

El Congreso de la República de Colombia

Decreta:

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones del pasajero, del transportador o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público doméstico.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. El ámbito de aplicación es la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, para aquellos intermediarios o proveedor ubicados en el territorio nacional que ofrezcan y comercialicen tiquetes aéreos y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio.

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



(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 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.

Artículo 5. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que se hayan celebrado. Si no puede establecerse dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se estará a lo que dispongan los Reglamentos Aeronáuticos, de conformidad en los establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.

Cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión; deberá avisar a la aerolínea por el medio que la aerolínea indique garantizando la comunicación entre las partes, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.

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 los establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio.



VERIFICAR LA VERIFICACIÓN DE LA VERIFICACIÓN

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. 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. Reembolso. Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el 47 de la ley 1480 de 2011, al mismo medio de pago utilizado para la compra.

Artículo 8. Corrección de errores del ticket. Todo usuario del servicio aéreo comercial podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de tickets 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 ticket y/o contrato de transporte.

Artículo 9. Responsabilidad de los terceros prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte es causada por causas externas a la aerolínea, el causante de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de dichos inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien las investigaciones a las que haya lugar.

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

Artículo 10. Compensaciones al pasajero por demoras imputables a la aerolínea. Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al usuario, así:

- 1. Cuando la demora sea mayor e igual a dos (2) horas e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio y una comunicación que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.
- 2. Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio, un bono redimible en servicios, por el cuarenta por ciento (40%) del valor de la tarifa aérea del trayecto



afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses y, la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena).

3. Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios por el cincuenta por ciento (50%) del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso no superior a 6 meses y, la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena).

Adicionalmente se le debe suministrar el hospedaje y, lo relativo a los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.

Lo anterior es aplicable en los casos en que sea necesario pasar la noche o dormir en un lugar fuera de su ciudad de residencia, cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y se extienda más allá de las 10:00 de la noche del día en que debía prestarse el servicio.

En los casos que se esté en su ciudad de residencia se debe garantizar los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de vivienda y, viceversa

Parágrafo 1. En el escenario del numeral 1 del presente artículo, cuando la causa de la demora haya sido superada y la salida del vuelo se vaya a realizar en un lapso inferior a dos horas, el transportador podrá abstenerse de suministrar lo estipulado por el numeral 1, si al hacerlo se diera una mayor demora para la salida del vuelo.



Parágrafo 2. Las aerolíneas expedirán un solo bono redimible a cada usuario, cuando a estos les sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en razón del presente artículo.

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

Parágrafo 4. El pasajero o el tercero que actúe en su nombre debe suministrar a la aerolínea la información sobre la ciudad de residencia del pasajero, si no llegase a determinar la ciudad de residencia no es causal para la exoneración del numeral 3 del presente artículo.

Artículo 11. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea.

Cuando haya una cancelación del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y se debe cumplir con alguna de las siguientes condiciones:

- 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.
- b) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación entre (1) semana a dos (2) semanas antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada, caso en el cual no se le concederá reembolso.

Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación,



procederán las compensaciones de que trata el artículo 10 de la presente Ley.

Parágrafo 1: En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a) y b) del presente artículo, procederá la devolución del tiquete 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.

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.

Artículo 12. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea.

En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del tiquete sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.

Parágrafo: En las cancelaciones de vuelos por causas imputables a terceros ajenos al transportador procederá con cargo a dicho tercero una compensación a favor del pasajero del cien por ciento (100%) del valor de la tarifa del trayecto afectado.

Artículo 13. Sobreventa. En caso de que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:

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 treinta por ciento (30%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.

c) El pasajero afectado tendrá derecho a las compensaciones del artículo 11 de la presente Ley.

Artículo 14. Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora y al pasajero le resulte imposible viajar en el nuevo horario, la aerolínea le deberá ofrecer al pasajero un vuelo sustituto de la propia aerolínea a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte al pasajero 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 15. 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:

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 2011.

Artículo 16. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de la Autoridad. En los terminales aéreos, la Superintendencia de Transporte deberá habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios que operan las aerolíneas y los terminales con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros.

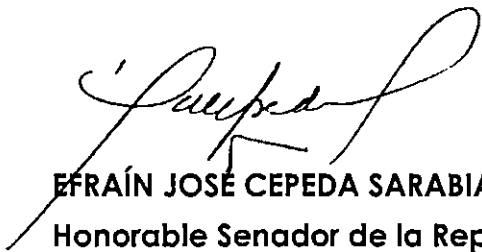
De igual forma, estos puntos de atención podrán recibir las quejas contra los operadores de servicios aéreos, intermediarios o contra los explotadores aeroportuarios, otras entidades u organismos, con el fin de que sean dirigidas en debida forma.

Artículo 17. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.

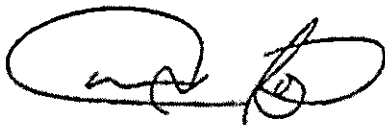


Parágrafo transitorio: Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuar los sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización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

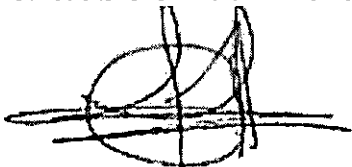
Cordialmente,



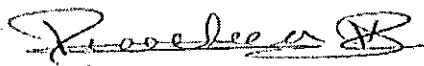
EFRAÍN JOSÉ CEPEDA SARABIA
Honorable Senador de la República



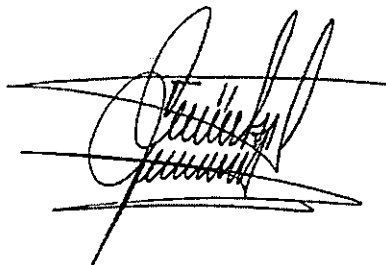
ARMANDO ANTONIO ZABARAÍN D'ARCE
Honorable Representante a la Cámara



ANA MARÍA CASTAÑEDA GÓMEZ
Senadora de la República



PEDRO HERNANDO FLÓREZ PORRAS
Senador de la República



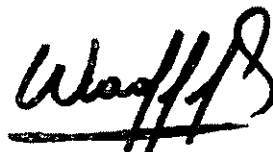
Carlos Andrés Trujillo G.
Senador de la República
Partido Conservador



INGRID MARLEN SOGAMOSO ALFONSO
Representante a la Cámara
Departamento de Boyacá



DANIEL RESTREPO CARMONA
Representante a la Cámara
Departamento de Antioquia



WADITH MANZUR IMBETT
Representante a la Cámara
Departamento de Córdoba

SENADO DE LA REPÚBLICA

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

El día 22 del mes Agosto del año 2024

se radicó en este despacho el proyecto de ley

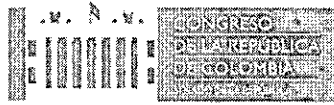
Nº. 174 Acto Legislativo Nº. _____, con todos y

cada uno de los requisitos constitucionales y legales

por: H.D. Efraín Cepeda, Ana María Castañeda, Pedro

Flores Román, Carlos Andrés Trujillo y otros Congresales

SECRETARIO GENERAL



Juliana Aray Franco

JULIANA ARAY

FRANCO

Representante a la Cámara
Departamento de Bolívar

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. OBJETO DEL PROYECTO

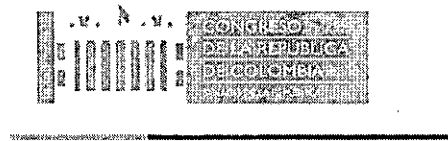
La presente ley tiene como propósito proteger y garantizar los derechos de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros doméstico, a través de la implementación de medidas y mecanismos que permitan el libre ejercicio de los derechos que les asiste.

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 sillal 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 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.

Impacto de la aviación en la economía y en el transporte

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 7.500 millones de dólares al Producto Interno Bruto (PIB), cerca de 2,7% del PIB incluyendo encadenamientos hacia atrás, de estos 6.400 millones de dólares son contribución del sector al turismo y sustenta cerca de 600.000 empleos de los cuales cerca de 465.000 son en el sector turismo¹.

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

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, también tuvo impacto sobre consumidores que vieron restringidos en muchos casos sus planes de vuelos y tiquetes aéreos, enfrentándose a una situación sin precedentes.

No obstante, la industria ha logrado recuperarse, así que en 2023 cerró con 49.459.000 pasajeros que se movilizaron desde y hacia los aeropuertos en Colombia durante 2023. Esto representa un crecimiento del 2.9% respecto al año 2022 cuando se movilizaron 48.073.000 pasajeros, cifra también mayor,

¹ El valor de la aviación en Colombia. 2020. IATA.

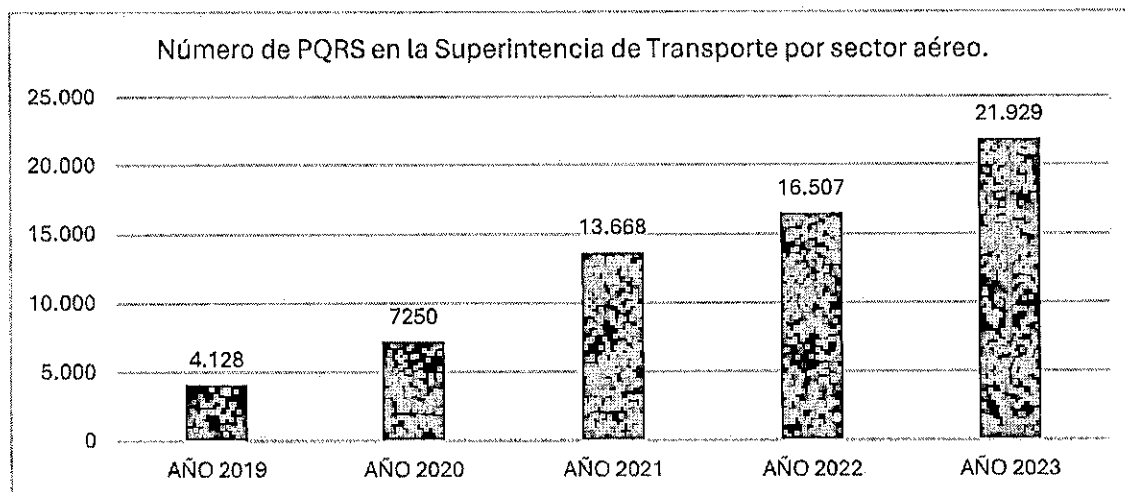


al 2021 que cerró en 30.531.412 pasajeros movilizados, de ese total de 30,5 millones, 22.534.330 corresponden a pasajeros nacionales.

Considerando el aumento de pasajeros y su tendencia creciente de crecimiento, resulta fundamental la promulgación de una Ley en virtud de fortalecer la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros.

Reclamos o quejas de los usuarios

El COVID representó una etapa difícil para los consumidores o usuarios de transporte aéreo. Claramente, existió un número creciente de quejas en la etapa de COVID debido a la parálisis del transporte aéreo por el aislamiento. No obstante, en el actual escenario se evidencia en el hecho que, según cifras de la Superintendencia de Transporte, el mayor número de quejas corresponde al sector aéreo, que corresponde al 77,7% del total de PQRS entre 2019 a la fecha, hace un llamado a que la principal queja está relacionada a la cancelación de vuelos.



Fuente: Supertransporte (2024).

Conflicto de Intereses

Según lo establecido en el Artículo 3 de la Ley 2003 del 19 de noviembre de 2019, por la cual se modifica el Art. 291 de la Ley 5 de 1992, se hacen las siguientes consideraciones: De manera meramente orientativa, se considera



que para la discusión y aprobación de este Proyecto de Ley no existen circunstancias que pudieran dar lugar a un eventual conflicto de interés por parte de los Honorables Congresistas, pues es una iniciativa de carácter general, impersonal y abstracta, con lo cual no se materializa una situación concreta que permita enmarcar un beneficio particular, directo ni actual.

En suma, se considera que este proyecto se enmarca en lo dispuesto por el literal a del artículo primero de la Ley 2003 de 2019 sobre las hipótesis de cuando se entiende que no hay conflicto de interés. En todo caso, es pertinente aclarar que los conflictos de interés son personales y corresponde a cada Congresista evaluarlos e interponer sus impedimentos.

Articulado propuesto

Proyecto de ley _____

"Por medio de la cual se fortalece la protección de los consumidores del servicio de transporte aéreo público doméstico"

El Congreso de la República de Colombia

Decreta:

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones del pasajero, del transportador o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público doméstico.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. El ámbito de aplicación es la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, para aquellos intermediarios o proveedor ubicados en el territorio nacional que ofrezcan y comercialicen tiquetes aéreos y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio.



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

- (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 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.

Artículo 5. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que se hayan celebrado. Si no puede establecerse dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se estará a lo que dispongan los Reglamentos Aeronáuticos, de conformidad en los establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.

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



el medio que la aerolínea indique garantizando la comunicación entre las partes, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.

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 los 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.

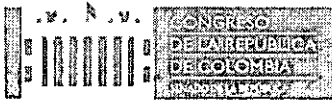
Parágrafo. Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.

Artículo 7. Reembolso. Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el 47 de la ley 1480 de 2011, al mismo medio de pago utilizado para la compra.

Artículo 8. 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 9. Responsabilidad de los terceros prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte es causada por causas externas a la aerolínea, el causante de



la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de dichos inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien las investigaciones a las que haya lugar.

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

3. De las agencias de viajes:

- c) Atender las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes directamente de los servicios de transporte aéreo vendidos.
- d) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto que soliciten sus usuarios.

4. Explotadores Aeroportuarios

- h) 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.
- i) Mantener los sistemas de equipaje, incluyendo las bandas o cintas transportadoras sistemas de check in, comunicación o, cude cuando apliquen, sin fallas.
- j) 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.
- k) 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.
- l) Informar a los pasajeros y operadores aéreos de manera oportuna cualquier situación que afecte la prestación del servicio, como por



ejemplo, pero sin limitarse a obstrucción de pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, fallas sistemas unificados de manejo de equipaje, luces del sistema aeroportuario, entre otros.

- m) 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.
- n) 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

- c) 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.
- d) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, haciendo seguimiento mensual de su cumplimiento, difundiendo indicadores de desempeño y planes de mejora con relación a la prestación segura y eficiente del servicio.

Artículo 10. Compensaciones al pasajero por demoras imputables a la aerolínea. Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas



imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al usuario, así:

4. 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.
5. Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio, un bono redimible en servicios, por el cuarenta por ciento (40%) del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 6 meses y, la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena).
6. Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios por el cincuenta por ciento (50%) del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso no superior a 6 meses y, la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena).

Adicionalmente se le debe suministrar el hospedaje y, lo relativo a los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.

Lo anterior es aplicable en los casos en que sea necesario pasar la noche o dormir en un lugar fuera de su ciudad de residencia, cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y se extienda más allá de las 10:00 de la noche del día en que debía prestarse el servicio.



o el ofrecimiento de un vuelo sustituto, de acuerdo a disponibilidad en la misma aerolínea, cualquiera de ellas a elección del pasajero.

b) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación entre (1) semana a dos (2) semanas antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada, caso en el cual no se le concederá reembolso.

Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 10 de la presente Ley.

Parágrafo 1: En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a) y b) del presente artículo, procederá la devolución del tiquete 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.

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.

Artículo 12. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea.

En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del tiquete sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.



EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA COPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL

Parágrafo: En las cancelaciones de vuelos por causas imputables a terceros ajenos al transportador procederá con cargo a dicho tercero una compensación a favor del pasajero del cien por ciento (100%) del valor de la tarifa del trayecto afectado.

Artículo 13. Sobreventa. En caso de que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:

- 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 treinta por ciento (30%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.
- c) El pasajero afectado tendrá derecho a las compensaciones del artículo 11 de la presente Ley.

Artículo 14. Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora y al pasajero le resulte imposible viajar en el nuevo horario, la aerolínea le deberá ofrecer al pasajero un vuelo sustituto de la propia aerolínea a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte al pasajero 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 15. 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:

- 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 2011.

Artículo 16. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de la Autoridad. En los terminales aéreos, la Superintendencia de Transporte deberá habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos,



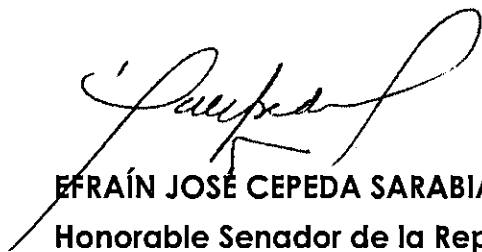
en los mismos horarios que operan las aerolíneas y los terminales con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros.

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 17. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.

Parágrafo transitorio: Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para 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.

Cordialmente,



EFRAÍN JOSÉ CEPEDA SARABIA
Honorable Senador de la República



ANA MARÍA CASTAÑEDA GÓMEZ
Senadora de la República



ARMANDO ANTONIO ZABARAÍN D'ARCE
Honorable Representante a la Cámara



PEDRO HERNANDO FLÓREZ PORRAS
Senador de la República



Carlos Andrés Trujillo G.
Senador de la República
Partido Conservador

INGRID MARLEN SOGAMOSO ALFONSO
Representante a la Cámara
Departamento de Boyacá

DANIEL RESTREPO CARMONA
Representante a la Cámara
Departamento de Antioquia

WADITH MANZUR IMBETT
Representante a la Cámara
Departamento de Córdoba

**JULIANA ARAY
FRANCO**
Representante a la Cámara
Departamento de Bolívar

SENADO DE LA REPÚBLICA

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

El día 22 del mes Agosto del año 2024

se radicó en este despacho el proyecto de ley
Nº. 174 Acto Legislativo Nº. _____, con todos y

cada uno de los requisitos constitucionales y legales
por: H.D. Efraín López, Ana María Castañeda, Pedro

Florez Poma, Carlos Andrés Trujillo y otros Concejales

SECRETARIO GENERAL