



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XXXIV - N° 213

Bogotá, D. C., martes, 4 de marzo de 2025

EDICIÓN DE 17 PÁGINAS

DIRECTORES:

DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ

SECRETARIO GENERAL DEL SENADO

www.secretariassenado.gov.co

JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA

SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA

www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

SENADO DE LA REPÚBLICA

PONENCIAS

INFORME DE PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE EN EL SENADO DE LA REPÚBLICA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 42 DE 2024 SENADO ACUMULADO CON EL PROYECTO DE LEY NÚMERO 174 DE 2024 SENADO

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

Bogotá, D.C., 26 de febrero de 2025

Senador
EFRAÍN CEPEDA SARABIA
Presidente
Senado de la República.

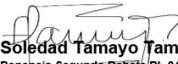
Asunto: Informe de Ponencia para segundo debate en el Senado de la República del Proyecto de Ley No. 042 de 2024 Senado acumulado con el Proyecto de Ley No.174 de 2024 Senado "Por medio de la cual se dictan normas en materia protección a los usuarios del servicio de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones".

Respetado presidente:

En cumplimiento de la honrosa designación realizada por la Honorable Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional Permanente del Senado de la República y de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 5ª de 1992, ponemos a consideración el Informe de ponencia para segundo debate en el Senado de la República del Proyecto de Ley No. 042 de 2024 Senado Acumulado con el Proyecto de Ley No.174 de 2024 Senado "Por medio de la cual se dictan normas en materia protección a los usuarios del servicio de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones".

Cordialmente,


Ana María Castañeda
Senadora de la República


Soledad Tamayo Tamayo
Ponencia Segundo Debate PL 042 de 2024
Senadora de la República

INFORME DE PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE EN EL SENADO DE LA REPÚBLICA PROYECTO DE LEY NO. 042 DE 2024 SENADO ACUMULADO CON EL PROYECTO DE LEY NO.174 DE 2024 SENADO

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

1. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS DE LAS INICIATIVA EN ESTUDIO.

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

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

Estas iniciativas fueron acumuladas por unidad de materia y aprobadas en primer debate por la Comisión Sexta del Senado de la República, en sesión realizada el día 27 de noviembre de 2024.

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

2. OBJETO DE LA INICIATIVA LEGISLATIVA.

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

3. MARCO JURÍDICO DE LOS PROYECTOS DE LEY.

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

Cumple, además, con los artículos 154, 157, 158 y 169 de la Constitución Política, referentes a su origen, las formalidades de publicidad, unidad de materia y título de la ley. Así mismo, es coherente con el artículo 150 de la Constitución que manifiesta que dentro de las funciones del Congreso está la de hacer las leyes.

4. ASPECTOS CONSTITUCIONALES, LEGALES Y JURISPRUDENCIALES.

Manifiestan los autores que los artículos 78 y 334 de la Constitución Política de Colombia, establecen la obligación del Estado de intervenir en la regulación, control y vigilancia de la calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, en este caso específico a los usuarios del transporte aéreo en Colombia.

Ley 336 de 1996 Estatuto General de Transporte Público¹

Artículo 5. - El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.

Artículo 68.-El modo de transporte aéreo, además de ser un servicio público esencial, continuará rigiéndose exclusivamente por las normas del Código de Comercio (libro quinto, capítulo preliminar y segunda parte), por el manual de reglamentos aeronáuticos que dicte la unidad administrativa especial de aeronáutica civil y por los tratados, convenios, acuerdos, prácticas internacionales debidamente adoptados o aplicadas por Colombia.

Sentencia STC9232-2018²

¹ "Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte" en <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=346>
² <https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2018/07/STC9232-20181.pdf>

... (...) el transporte aéreo tiene una especial relevancia en nuestro específico contexto, para la efectiva realización de los derechos fundamentales a la seguridad, la salud y la vida de las personas, de manera que su caracterización como servicio público esencial, realizada por el legislador, no desborda los límites del concepto al que se refiere el artículo 56 de la Constitución Política.

5. JUSTIFICACIÓN DE LAS INICIATIVAS.

Argumentan los autores de las iniciativas que en Colombia la normatividad en materia de servicio público de transporte aéreo se ciñe única y exclusivamente a los Actos Administrativos que profiere la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en virtud del mandato del artículo 68 de la ley 336 de 1996. La sobrecarga en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -en adelante RAC-, se aparta totalmente de la tendencia regional, cuya normatividad tiende, a la expedición de una ley propia para el sector Aeronáutico en la que se desarrollen derechos, deberes y la garantía de los derechos de los usuarios.

Consideran que es fundamental la promulgación de una Ley en virtud de la carga subyacente sobre los RAC, expedidos por la Aeronáutica Civil, ergo, estos regulan tanto aspectos técnicos de la operación aérea, como la reglamentación de atención y protección al usuario, en contraposición a las tendencias de varios países de la región que mantienen esquemas diferenciados.

De igual forma, se justifica la presentación de estas iniciativas como quiera que los RAC, al ser expedidos por una autoridad administrativa tienen la condición de actos administrativos, los cuales pueden ser objeto de modificación rápida y fácil, generando un ambiente de cierta incertidumbre, respecto a su aplicación en el tiempo la garantía de mínimos para los usuarios finales. Prueba de esto es que los RAC han sufrido modificaciones, en términos de la Aeronáutica Civil "...alrededor de quinientas (500). Tan solo durante los últimos diez (10) años, respecto de los cuales si tenemos información, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia han tenido doscientas veinte (220) modificaciones"³.

Tal y como lo ha reconocido la Corte Constitucional en sentencia T - 987 de 2012⁴, la intervención estatal en materia de transporte tiene por objeto "garantizar la seguridad, eficiencia y calidad del servicio prestado, a través de la fijación de condiciones técnicas que

³ Oficio 1060.145-201843131 del 27 de septiembre de 2018
⁴ <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/t-987-12.htm>

permitan cumplir con esas condiciones", y está dirigida también a "asegurar el acceso objetivo y equitativo de las personas a las prestaciones propias del servicio público correspondiente".

En referencia tanto a la función de garantizar eficiencia, seguridad y calidad como a la de asegurar el acceso de las personas a las prestaciones de dicho servicio, la Corte Constitucional en la misma sentencia ha indicado que "tanto una y otra función debe ser sometida al escrutinio estatal, a través de la inspección, vigilancia y control de la actividad por parte de un organismo jurídicamente investido de la competencia para ello. En el caso particular del transporte aéreo, esta función la ejerce la Aerocivil, a partir de las regulaciones previstas en los RAC".

En la misma sentencia se ha definido los Reglamentos Aeronáuticos como aquellos que "configuran la regulación particular y concreta del transporte aéreo en Colombia, son actos administrativos que determinan las obligaciones específicas de cada uno de los sujetos involucrados en la prestación y uso de ese servicio público." En forma expresa el artículo 1782 del Código de Comercio atribuye a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en su calidad de Autoridad Aeronáutica, la función de expedir los Reglamentos Aeronáuticos.

Se argumenta por parte de los autores que la dinámica del sector, la simplificación de los procesos para comprometer 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 tickets 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 2011⁵. En ejercicio de las facultades, y bajo el reconocimiento de la necesidad de garantizar la vigencia de los derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo, se considera adecuado que se brinde oportunidad razonable al pasajero fortalecer mediante una ley sus derechos, deberes y obligaciones.

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

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 les 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 tickets.

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

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

Finalmente, afirman los autores que, la industria aérea requiere, por las condiciones propias del mercado, de los avances tecnológicos, de los protocolos de aviación y de otros factores, de herramientas regulatorias "especiales de fácil modificación" que efectivamente no supongan un obstáculo en el desarrollo de la actividad comercial. Ejemplos técnicos de estas circunstancias son: las telecomunicaciones Aeronáuticas; las reglas generales de vuelo y operación; las unidades de medida para las operaciones aéreas y terrestres de las aeronaves; o las certificaciones para la explotación de los servicios aéreos, para citar algunos ejemplos.

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

6. CONVENIENCIA DEL PROYECTO Y CONSIDERACIONES DE LAS PONENTES.

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

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

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

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

El aumento de pasajeros de transporte aéreo también ha multiplicado los inconvenientes para los usuarios de este tipo de transporte, asociados a cancelación de vuelos, demoras,

pérdidas de equipaje, sobreventa de vuelos, entre otros, según cifras de la Superintendencia de Transporte, el 77% de las quejas que se radican en esa entidad, corresponde al sector aéreo.

Entre 2019 y 2023, se radicaron un total de 63.482 PQRS, evidenciando un crecimiento exponencial en las inconformidades manifestadas por los usuarios, situación que según los autores amerita la promulgación de una Ley con el propósito de fortalecer la protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros.



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

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

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

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

7. CONFLICTO DE INTERÉS

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

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

8. PLIEGO DE MODIFICACIONES

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISIÓN SEXTA DEL SENADO	TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	OBSERVACIONES
“POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN	“POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN	Sin modificaciones

NORMAS EN MATERIA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”	NORMAS EN MATERIA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”	
Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros doméstico, del transportador, o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte aéreo público de pasajeros doméstico.	Artículo 1°. Objeto: La presente ley tiene como finalidad establecer los derechos y obligaciones de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros en vuelos domésticos, así como los deberes del transportador, los agentes de viajes y cualquier otro intermediario o proveedor que participe en la prestación de este servicio.	Se mejora la redacción del objeto.
Artículo 2°. Ámbito de aplicación. El ámbito de aplicación es la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, para aquellos	Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplica a la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, incluyendo a	Se mejora la redacción del artículo para mayor claridad.

<p>intermediarios o proveedor ubicados en el territorio nacional que ofrezcan y comercialicen tiquetes aéreos y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio.</p> <p>Parágrafo. Para el transporte aéreo internacional aplica lo establecido en los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29 La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas que los modifiquen o sustituyan.</p> <p>Artículo 3°. Derecho a la Compensación. Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o la entidad</p>	<p>los intermediarios y proveedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan, comercialicen tiquetes aéreos o intervengan en la prestación de este servicio.</p> <p>Parágrafo. En el caso del transporte aéreo internacional, serán aplicables los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, incluyendo el Sistema de Varsovia/1929, La Haya/1955, Montreal/1999, la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las normas que los modifiquen o sustituyan.</p> <p>Artículo 3°. Derecho a la Compensación. Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o la entidad que</p>	<p>Sin modificaciones.</p>
<p>Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:</p> <p>(a) Los vuelos disponibles, así como las aerolíneas que operan el o los trayectos, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.</p>	<p>Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a recibir del transportador, la agencia de viajes o cualquier intermediario información clara, veraz y suficiente sobre:</p> <p>a) Vuelos disponibles y condiciones de operación: Se deberá informar sobre las aerolíneas que operan el trayecto, indicando si se trata de vuelos directos sin escalas (non-stop), con escalas o con conexión.</p> <p>En caso de vuelos con escalas o conexiones, se precisará el lugar y la hora previstas para cada una, de acuerdo con el itinerario programado. También se deberá indicar si el vuelo es operado bajo un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.</p>	
<p>que cause afectación en el servicio, lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación limite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante la autoridad competente para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo agotamiento del requisito de reclamación directa o el acceso a la autoridad administrativa, que ejerza la inspección, vigilancia y control.</p> <p>Artículo 4°. Información de la reserva. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero.</p>	<p>cause afectación en el servicio, lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación limite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante la autoridad competente para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo agotamiento del requisito de reclamación directa o el acceso a la autoridad administrativa, que ejerza la inspección, vigilancia y control.</p> <p>Artículo 4°. Información de la reserva. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. En estos casos, todas las referencias a los derechos y obligaciones del pasajero se entenderán cumplidas directamente por él o en su favor cuando intervenga un tercero.</p>	<p>Se mejora la redacción del artículo para mayor claridad.</p>
<p>(b) El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p> <p>(c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio y sus condiciones; en caso de tratarse de una agencia de viajes o intermediario., los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables a las tarifas en caso de existir y las condiciones de reembolso.</p>	<p>b) Tiempo de presentación y chequeo: Se debe comunicar el tiempo mínimo de antelación requerido para la presentación y el chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida, conforme a lo establecido en la presente ley.</p> <p>c) Tipos de tarifas y sus condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la reserva se realiza directamente con la aerolínea, se deberá informar sobre las tarifas disponibles y sus respectivas condiciones. • Si se realiza a través de una agencia de viajes o intermediario, se deberá suministrar información sobre las tarifas de distintas aerolíneas para el vuelo solicitado, su vigencia, las restricciones 	

<p>(d) El precio total a pagar, informando el valor del ticket conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional, IVA, tasa aeroportuaria, impuestos o cualquier otro cargo adicional, que deba ser pagado por el pasajero.</p> <p>(e) Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido.</p> <p>(f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.</p> <p>(g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones,</p>	<p>aplicables y las condiciones de reembolso, en caso de existir.</p> <p>d) Precio total a pagar: Se deberá informar el costo total del ticket, discriminando claramente el valor de la tarifa base, el IVA, las tasas aeroportuarias, impuestos y cualquier otro cargo adicional que deba asumir el pasajero.</p> <p>e) Aeropuertos y terminales aéreas: Se debe indicar el aeropuerto de origen y destino del vuelo ofrecido.</p> <p>f) Tipo de aeronave: Se deberá informar el modelo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.</p> <p>g) Condiciones del transporte: Se deberá suministrar información sobre políticas de</p>	<p>adquisición de tickets, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general las restricciones y requisitos que conforme a la tarifa y que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo. El transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá suministrar y tener disponibles en su página web o en los medios necesarios visibles el contrato de transporte de la aerolínea de manera escrita, legible y clara.</p> <p>(h) Las normas legales o reglamentarias sobre responsabilidad del transportador, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.</p>	<p>reservas y cancelaciones, adquisición de tickets, limitaciones de equipaje, artículos prohibidos para el transporte y, en general, todas las restricciones y requisitos que el pasajero debe cumplir para acceder al servicio. Además, el transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá tener disponible el contrato de transporte de la aerolínea en su página web o en otros medios visibles, en un formato escrito, legible y claro.</p> <p>h) Normas de responsabilidad del transportador: Se deberá informar sobre la normativa legal o reglamentaria aplicable a la responsabilidad del transportador dentro del contrato de transporte aéreo. Estas disposiciones deberán estar incluidas en el texto del contrato.</p>	<p>Artículo 5°. Compensaciones al pasajero por demoras.</p> <p>Artículo 5°. Compensaciones al pasajero por demoras.</p> <p>Se mejora la redacción del artículo para mayor claridad.</p>
<p>Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará única y exclusivamente al usuario, así:</p> <p>A. Cuando la demora sea mayor e igual a dos (2) horas e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio y una comunicación que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.</p> <p>B. Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero la comida respectiva</p>	<p>Cuando la salida de un vuelo se retrase por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado, el pasajero tendrá derecho a las siguientes compensaciones:</p> <p>A. Demora entre dos (2) y menos de tres (3) horas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La aerolínea deberá proporcionar un refrigerio y permitir una comunicación de hasta tres (3) minutos de duración. • Si la entrega del refrigerio pudiera retrasar aún más la salida del vuelo, la aerolínea podrá omitir esta compensación. <p>B. Demora entre tres (3) y menos de cinco (5) horas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se deberá proporcionar la comida 	<p>dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena), y un bono redimible, por el 25% del valor del ticket, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>C. Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas e inferior a siete (7) horas, se deberá proporcionar al pasajero la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena), y un bono redimible, por el 50% del valor del ticket, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses. }</p>	<p>correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se entregará un bono redimible por el 25% del valor del ticket, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses. <p>C. Demora entre cinco (5) y menos de siete (7) horas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena). • Se entregará un bono redimible por el 50% del valor del ticket, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses. <p>D. Demora entre siete (7) y menos de diez (10) horas:</p>	

<p>D. Cuando la demora sea mayor e igual a siete (7) horas e inferior a diez (10) horas, se deberá proporcionar al pasajero la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena), y un bono redimible, por el 75% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>E. Cuando la demora sea igual o mayor a diez (10) horas se deberá proporcionar al pasajero la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena), y un bono redimible, por el 100% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena). • Se entregará un bono redimible por el 75% del valor del tiquete, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses. <p>E. Demora de diez (10) horas o más:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena). • Se entregará un bono redimible por el 100% del valor del tiquete, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses. <p>Parágrafo 1. Los bonos redimibles no son acumulables. Cada pasajero tendrá derecho a un solo bono,</p>	
<p>En los casos que se esté en su ciudad de residencia se debe garantizar los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de vivienda y, viceversa.</p> <p>Parágrafo 3. En el escenario del inciso A del presente artículo, cuando la causa de la demora haya sido superada y la salida del vuelo se vaya a realizar en un lapso inferior a dos horas, el transportador podrá abstenerse de suministrar lo estipulado en el inciso A, si al hacerlo se diera una mayor demora para la salida del vuelo.</p> <p>Parágrafo 4. Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo afectado por una demora imputable al transportador, este podrá optar por la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, conformidad a lo expresado el artículo</p>	<p>Parágrafo 3. En el caso de la compensación prevista en el literal A, si la causa de la demora se soluciona y la salida del vuelo puede realizarse en un plazo menor a dos (2) horas, la aerolínea podrá omitir la entrega del refrigerio y la comunicación si esto evita una mayor demora en la salida del vuelo.</p> <p>Parágrafo 4. Si el pasajero decide no tomar el vuelo afectado por la demora imputable a la aerolínea, podrá solicitar el reembolso del 100% del valor pagado por el trayecto incumplido, conforme a lo establecido en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo 5. El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Transporte y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica</p>	
<p>Parágrafo 1. Los porcentajes a los que se refieren los bonos redimibles no son acumulables. Las aerolíneas expedirán un solo bono redimible a cada usuario, cuando a estos les sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en el presente artículo.</p> <p>Parágrafo 2. Adicionalmente se le debe suministrar el hospedaje y, lo relativo a los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.</p> <p>Lo anterior es aplicable en los casos en que sea necesario pasar la noche o dormir en un lugar fuera de su ciudad de residencia, cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y se extienda más allá de las 10:00 de la noche del día en que debía prestarse el servicio.</p>	<p>de acuerdo con la compensación que le corresponda según el presente artículo.</p> <p>Parágrafo 2. Si la demora es superior a cinco (5) horas y se extiende más allá de las 10:00 p.m., y el pasajero debe pasar la noche fuera de su ciudad de residencia, la aerolínea deberá cubrir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hospedaje y los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje, y viceversa. • Si el pasajero se encuentra en su ciudad de residencia, la aerolínea deberá cubrir los gastos de transporte entre el aeropuerto y su domicilio, y viceversa. 	
<p>1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo 5. El Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte y Aeronáutica Civil, reglamentarán la mecánica y aplicación de los bonos redimibles de los que trata el presente artículo, en un plazo de (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley</p>	<p>Civil, reglamentará la mecánica y aplicación de los bonos redimibles dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.</p>	
<p>Artículo 6°. Deber especial de información en ventas por internet o a distancia. Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso,</p>	<p>Artículo 6°. Deber especial de información en ventas por internet o a distancia. Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas</p>	<p>Sin modificaciones</p>

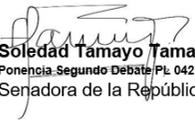
<p>como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p>	<p>aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p>		<p>deberá avisar a la aerolínea por el medio que la aerolínea indique garantizando la comunicación entre las partes, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.</p>	<p>disponga, garantizando la comunicación entre las partes. Asimismo, deberá confirmar si hará uso del trayecto subsiguiente o del vuelo de regreso.</p> <p>Dicha notificación deberá realizarse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una (1) hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva para el trayecto siguiente o el de regreso, según corresponda.</p>	
<p>Artículo 7°. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que se hayan celebrado. Si no puede establecerse dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se estará a lo que dispongan los Reglamentos Aeronáuticos, de conformidad en los establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.</p>	<p>Artículo 7°. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que fueron celebrados. Si no es posible establecer dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se aplicará lo dispuesto en los Reglamentos Aeronáuticos, conforme a lo establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.</p>	<p>Se mejora la redacción del artículo para mayor claridad.</p>	<p>Artículo 8°. Desistimiento El pasajero podrá desistir de su viaje antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en los establecido en el artículo</p>	<p>Artículo 8°. Desistimiento El pasajero podrá desistir de su viaje antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en los establecido en el artículo</p>	<p>Sin modificaciones</p>
<p>Cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión:</p>	<p>Cuando un pasajero haya adquirido un tiquete de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) y decida no utilizar el trayecto de ida o el previo a la conexión, deberá notificarlo a la aerolínea a través del medio que esta</p>		<p>por los hechos que hayan derivado en una afectación al pasajero. Cuando el operador aéreo se vea en la obligación de suministrar las compensaciones de que trata la presente ley por causas o circunstancias imputables a un tercero, ésta tendrá el derecho a exigir el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido a este último.</p> <p>PARÁGRAFO. El Gobierno nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte y la Aeronáutica Civil, reglamentarán el proceso expedito para el reintegro de los gastos que trata el presente artículo en un plazo de (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.</p>	<p>cuando su actuación genere una afectación. En los casos en que el operador aéreo deba otorgar compensaciones conforme a lo dispuesto en la presente ley por causas imputables a un tercero, tendrá el derecho de exigir a este último el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido.</p> <p>Parágrafo. El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Transporte y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, reglamentará un procedimiento expedito para el reintegro de los gastos mencionados en este artículo, dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.</p>	
<p>1878 del Código de Comercio.</p> <p>Para los tiempos dispuestos de devolución del dinero, se entenderán los mismos a los establecidos en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.</p>	<p>1878 del Código de Comercio.</p> <p>Para los tiempos dispuestos de devolución del dinero, se entenderán los mismos a los establecidos en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.</p>		<p>PARÁGRAFO 1. Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.</p> <p>PARÁGRAFO 2. Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el 47 de la ley 1480 de 2011, al mismo medio de pago utilizado para la compra.</p>		
<p>PARÁGRAFO 1. Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.</p> <p>PARÁGRAFO 2. Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el 47 de la ley 1480 de 2011, al mismo medio de pago utilizado para la compra.</p>	<p>PARÁGRAFO 1. Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.</p> <p>PARÁGRAFO 2. Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el 47 de la ley 1480 de 2011, al mismo medio de pago utilizado para la compra.</p>	<p>Se mejora la redacción del artículo para mayor claridad.</p>	<p>Artículo 10°. Corrección de errores del tiquete. Todo usuario del servicio aéreo</p>	<p>Artículo 10°. Corrección de errores en el tiquete. Todo usuario del servicio aéreo</p>	<p>Se mejora la redacción del artículo para mayor claridad.</p>
<p>Artículo 9°. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero. Cada actor de la cadena de servicios deberá hacerse responsable de compensar al pasajero</p>	<p>Artículo 9°. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero. Cada actor de la cadena de servicios será responsable de compensar al pasajero</p>	<p>Se mejora la redacción del artículo para mayor claridad.</p>			

<p>comercial podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de tiquetes aéreos, por una sola vez, la corrección de errores que detecte, relacionado con nombres, apellidos y números de identificación de los documentos de identidad, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario.</p> <p>PARÁGRAFO. La corrección de datos que menciona este artículo en ningún caso dará lugar a un cambio del titular del tiquete y/o contrato de transporte.</p>	<p>comercial podrá solicitar, por una única vez, la corrección de errores en su tiquete relacionados con nombres, apellidos o números de identificación del documento de identidad. Dicha corrección deberá ser gestionada directamente con la aerolínea o el intermediario que comercializó el tiquete, sin que esto genere costos adicionales para el usuario.</p> <p>Parágrafo. La corrección de datos mencionada en este artículo no podrá, en ningún caso, implicar un cambio de titularidad del tiquete ni del contrato de transporte.</p>		<p>afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte es causada por causas externas a la aerolínea, el causante de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de dichos inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien las investigaciones a las que haya lugar.</p> <p>No obstante lo anterior, son deberes y obligaciones adicionales a los ya mencionados en esta Ley, de los terceros intermediarios en la prestación del servicio de transporte aéreo, los siguientes, estos son enunciativos y no taxativos:</p> <p>1. De las agencias de viajes:</p>	<p>afectación del servicio en cualquier etapa del contrato de transporte se deba a causas externas a la aerolínea, el responsable de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, a la Superintendencia de Transporte y/o a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil sobre dichos inconvenientes, con el fin de que las autoridades competentes inicien las investigaciones a las que haya lugar.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los terceros que intervienen en la prestación del servicio de transporte aéreo tendrán los siguientes deberes y obligaciones adicionales a los ya establecidos en la presente ley. La siguiente lista es enunciativa, mas no taxativa:</p> <p>1. Responsabilidades de las agencias de viajes:</p>	
<p>Artículo 11º. Responsabilidad de los terceros en la prestación del servicio aéreo. Cuando la</p>	<p>Artículo 11º. Responsabilidad de terceros en la prestación del servicio aéreo. Cuando la</p>	<p>Se mejora la redacción del artículo para mayor claridad.</p>			
<p>a) Atender las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes directamente de los servicios de transporte aéreo vendidos.</p> <p>b) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto que soliciten sus usuarios.</p> <p>2. Explotadores Aeroportuarios</p> <p>a) Mantener las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, puentes de abordaje sin obstrucción, en funcionamiento y en condiciones que no afecten la operación de las empresas de transporte aéreo y los pasajeros.</p> <p>b) Mantener los sistemas de equipaje, incluyendo las bandas o cintas transportadoras sistemas</p>	<p>a) Atender directamente las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes relacionadas con los servicios de transporte aéreo vendidos.</p> <p>b) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto presentadas por los usuarios.</p> <p>2. Responsabilidades de los explotadores aeroportuarios:</p> <p>a) Garantizar que las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque y puentes de abordaje se mantengan operativos y libres de obstrucciones para no afectar la operación de las aerolíneas ni a los pasajeros.</p> <p>b) Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de equipaje, incluidas las bandas transportadoras,</p>		<p>de checkin, comunicación o, cude cuando apliquen, sin fallas.</p> <p>C) Efectuar el mantenimiento a la infraestructura, equipos y software que sea necesario para el correcto funcionamiento y prestación de los servicios aeroportuarios a cargo de este.</p> <p>d) Informar a las aerolíneas y a los pasajeros como mínimo con 1 hora de antelación a la hora programada de salida de los vuelos, los cambios de salas de embarque, en especial cuando el cambio es posterior a que la aerolínea haya informado al usuario de la sala asignada.</p> <p>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,</p>	<p>sistemas de check-in, comunicación y CUTE (cuando aplique).</p> <p>c) Realizar el mantenimiento necesario a la infraestructura, equipos y software para garantizar la correcta prestación de los servicios aeroportuarios.</p> <p>d) Informar a las aerolíneas y pasajeros, con al menos una (1) hora de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, sobre cualquier cambio en la sala de embarque, especialmente si dicho cambio ocurre después de que la aerolínea haya comunicado la sala asignada al usuario.</p> <p>e) Notificar oportunamente a pasajeros y operadores aéreos sobre cualquier situación que afecte la prestación del servicio, incluyendo, pero sin limitarse a: obstrucciones en pistas, plataformas y calles de rodaje, fallas en</p>	

<p>plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, fallas sistemas unificados de manejo de equipaje, luces del sistema aeroportuario, entre otros.</p> <p>f) Tener personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, los equipos de seguridad necesarios de acuerdo a los Reglamentos para la detección oportuna de cualquier amenaza en contra de la seguridad aeroportuaria y/o aérea.</p> <p>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</p>	<p>los sistemas unificados de manejo de equipaje o en las luces del sistema aeroportuario.</p> <p>f) Contar con personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, así como con los equipos adecuados para la detección oportuna de cualquier amenaza contra la seguridad aeroportuaria y/o aérea, conforme a los reglamentos vigentes.</p> <p>g) En cumplimiento de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, garantizar que la infraestructura y los servicios aeroportuarios sean accesibles para personas con discapacidad. Esto incluye la adaptación de accesos a terminales, salas de embarque, puentes de abordaje (o sus sustitutos cuando no se utilicen estos), así como la provisión de señales, mensajes auditivos y visuales que</p>		<p>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.</p> <p>3. Servicios de Navegación Aérea.</p> <p>a) Mantener la capacidad declarada de operaciones por hora del aeropuerto, y en caso de reducción de esa capacidad, reportar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá producir de inmediato un comunicado público informando que se presentarán retrasos en la operación aérea.</p> <p>b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de</p>	<p>faciliten su movilidad dentro del aeropuerto.</p> <p>3. Responsabilidades de los servicios de navegación aérea:</p> <p>a) Mantener la capacidad declarada de operaciones por hora del aeropuerto y, en caso de reducción, informar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá emitir un comunicado público alertando sobre posibles retrasos en la operación aérea.</p> <p>b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, realizar un seguimiento mensual de su cumplimiento y difundir</p>	
<p>operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, haciendo seguimiento mensual de su cumplimiento, difundiendo indicadores de desempeño y planes de mejora con relación a la prestación segura y eficiente del servicio.</p>	<p>indicadores de desempeño y planes de mejora para garantizar una prestación segura y eficiente del servicio.</p>		<p>el reembolso del valor pagado o el ofrecimiento de un vuelo sustituto, de acuerdo a disponibilidad en la misma aerolínea, cualquiera de ellas a elección del pasajero.</p> <p>b) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación entre (1) semana a dos (2) semanas antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada, caso en el cual no se le concederá reembolso.</p> <p>Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 5 de la presente Ley.</p>	<p>pagado o el ofrecimiento de un vuelo sustituto, de acuerdo a disponibilidad en la misma aerolínea, cualquiera de ellas a elección del pasajero.</p> <p>b) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación entre (1) semana a dos (2) semanas antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada, caso en el cual no se le concederá reembolso.</p> <p>Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 5 de la presente Ley.</p>	
<p>Artículo 12º. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea. Cuando haya una cancelación del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y se debe cumplir con alguna de las siguientes condiciones:</p> <p>a) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a dos (2) semanas, antes de la salida del vuelo. Caso en el que se le suministrará</p>	<p>Artículo 12º. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea. Cuando haya una cancelación del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y se debe cumplir con alguna de las siguientes condiciones:</p> <p>a) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a dos (2) semanas, antes de la salida del vuelo. Caso en el que se le suministrará el reembolso del valor</p>	<p>Sin modificaciones</p>	<p>Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 5 de la presente Ley.</p> <p>Parágrafo 1: En las cancelaciones que no</p>		

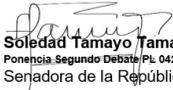
<p>Parágrafo 1: En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a) y b) del presente artículo, procederá la devolución del ticket al medio de compra o al manifestado por el usuario, más una compensación a favor del pasajero del cincuenta por ciento (50%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, lo cual será entregado en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.</p> <p>Parágrafo 2: Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto, reprogramado, podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por el trayecto incumplido, incluyendo impuestos, sin costo adicional alguno.</p>	<p>cumplan con las condiciones a) y b) del presente artículo, procederá la devolución del ticket al medio de compra o al manifestado por el usuario, más una compensación a favor del pasajero del cincuenta por ciento (50%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, lo cual será entregado en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.</p> <p>Parágrafo 2: Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto, reprogramado, podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por el trayecto incumplido, incluyendo impuestos, sin costo adicional alguno.</p>		<p>Artículo 13°. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea. En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del ticket sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo: En las cancelaciones de vuelos por causas imputables a terceros ajenos al transportador procederá con cargo a dicho tercero una compensación a favor del pasajero del cien por ciento (100%) del valor de la tarifa del trayecto afectado.</p>	<p>Artículo 13°. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea. En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del ticket sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo: En caso de cancelación de vuelos por causas atribuibles a terceros ajenos al transportador, dicho tercero será responsable de compensar al pasajero con el 100% del valor de la tarifa del trayecto afectado.</p>	<p>Se mejora redacción del parágrafo.</p>
<p>pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:</p> <p>a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.</p> <p>b) Adicionalmente dará lugar a una compensación del treinta por ciento (30%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de</p>	<p>reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:</p> <p>a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.</p> <p>b) Adicionalmente dará lugar a una compensación del treinta por ciento (30%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.</p>		<p>tiempo no superior a 12 meses.</p> <p>Artículo 15°. Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora y al pasajero le resulte imposible viajar en el nuevo horario, la aerolínea le deberá ofrecer al pasajero un vuelo sustituto de la propia aerolínea a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte al pasajero conveniente, de la misma aerolínea en la misma ruta.</p> <p>En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.</p> <p>En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior.</p>	<p>Artículo 15°. Anticipación del vuelo. Si la aerolínea anticipa un vuelo en más de una (1) hora y el pasajero no puede viajar en el nuevo horario, deberá ofrecerle un vuelo sustituto en la misma ruta y con la misma aerolínea, en el horario que le resulte conveniente al pasajero.</p> <p>Si la aerolínea no dispone de un vuelo en esa ruta dentro de un tiempo razonable, deberá gestionar, por su cuenta, el embarque del pasajero en otra aerolínea a la mayor brevedad posible.</p> <p>En ningún caso el pasajero deberá asumir costos adicionales, incluso si el nuevo cupo corresponde a una tarifa superior.</p>	<p>Se mejora la redacción del artículo para mayor claridad.</p>
			<p>Artículo 14°. Sobreventa. En caso de que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el</p>	<p>Artículo 14°. Sobreventa. En caso de que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero</p>	<p>Sin modificaciones.</p>

<p>Parágrafo. Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, sin ningún costo adicional.</p>	<p>Parágrafo. Si el pasajero decide no tomar el vuelo sustituto, podrá solicitar el reembolso del 100% del valor pagado por el trayecto incumplido, sin costos adicionales.</p>		<p>puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código que haga sus veces y será suministrado al pasajero a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de su petición, queja o reclamo.</p>	<p>puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código que haga sus veces y será suministrado al pasajero a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de su petición, queja o reclamo.</p>	
<p>Artículo 16°. Instancias de reclamación. Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir ante la aerolínea o intermediario o la Superintendencia de Transporte a las siguientes instancias:</p> <p>a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo o intermediario, según sea el caso, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo</p>	<p>Artículo 16°. Instancias de reclamación. Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir ante la aerolínea o intermediario o la Superintendencia de Transporte a las siguientes instancias:</p> <p>a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo o intermediario, según sea el caso, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo</p>	<p>Sin modificaciones.</p>	<p>b) Las respuestas a la petición, queja o reclamo serán en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p>	<p>b) Las respuestas a la petición, queja o reclamo serán en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p>	
<p>a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo o intermediario, según sea el caso, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo</p>	<p>a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo o intermediario, según sea el caso, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo</p>		<p>c) Formular una queja ante la Superintendencia de Transporte para que ésta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente o,</p>	<p>c) Formular una queja ante la Superintendencia de Transporte para que ésta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente o,</p>	
<p>compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo</p>	<p>compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo</p>		<p>d) Interponer la acción de protección al consumidor ante las autoridades jurisdiccionales competentes para estos casos siempre se deberá realizar la reclamación directa de la que trata el</p>	<p>d) Interponer la acción de protección al consumidor ante las autoridades jurisdiccionales competentes para estos casos siempre se deberá realizar la reclamación directa de la que trata el</p>	
<p>numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.</p>	<p>numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.</p>		<p>aeroportuarios, otras entidades u organismos, con el fin de que sean dirigidas en debida forma.</p>	<p>aeroportuarios u otras entidades relacionadas, garantizando su debida gestión ante la autoridad competente.</p>	
<p>Artículo 17°. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos de la Autoridad. En los terminales aéreos, la Superintendencia de Transporte deberá habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios que operan las aerolíneas y los terminales con el fin de que cualquier persona pueda consultar sobre sus derechos, obligaciones y demás, en el marco de los contratos de transporte aéreo de pasajeros.</p> <p>De igual forma, estos puntos de atención podrán recibir las quejas contra los operadores de servicios aéreos, intermediarios o contra los explotadores</p>	<p>Artículo 17°. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos. La Superintendencia de Transporte deberá habilitar, en los terminales aéreos, espacios destinados a la atención de los usuarios del servicio aéreo. Estos puntos de atención estarán operativos en los mismos horarios en que funcionen las aerolíneas y los terminales, y contarán con personal debidamente capacitado para brindar información sobre los derechos y obligaciones de los pasajeros en el marco de los contratos de transporte aéreo.</p> <p>Asimismo, estos puntos de atención podrán recibir y canalizar quejas y reclamaciones contra operadores de servicios aéreos, intermediarios, explotadores</p>	<p>Se mejora la redacción del artículo para mayor claridad.</p>	<p>Artículo 18°. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación.</p>	<p>Artículo 18°. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga las disposiciones contrarias.</p>	<p>Se corrige frase que estaba mal ubicada dentro del artículo.</p>
<p>De igual forma, estos puntos de atención podrán recibir las quejas contra los operadores de servicios aéreos, intermediarios o contra los explotadores</p>	<p>Asimismo, estos puntos de atención podrán recibir y canalizar quejas y reclamaciones contra operadores de servicios aéreos, intermediarios, explotadores</p>		<p>Parágrafo transitorio: Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuarlos sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley y deroga las disposiciones contrarias.</p>	<p>Parágrafo transitorio: Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuarlos sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley.</p>	

<p>9. IMPACTO FISCAL</p> <p>Manifiestan los autores que, con el propósito de dar claridad en la discusión de las iniciativas y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 819 de 2003, los proyectos no generan impacto fiscal como quiera que no se ordena gasto adicional, ni tampoco otorga beneficios tributarios de ningún tipo.</p>	<p>10. PROPOSICIÓN</p> <p>Por las razones expuestas nos permitimos rendir ponencia positiva y en consecuencia, solicitamos a los honorables miembros del Senado de la República, dar segundo debate al Proyecto de Ley No. 042 de 2024 Senado Acumulado con el Proyecto de Ley No.174 de 2024 Senado "Por medio de la cual se dictan normas en materia protección a los usuarios del servicio de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones", de acuerdo con el pliego de modificaciones y el texto propuesto.</p> <p>Cordialmente,</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  <p>Ana María Castañeda Senadora de la República</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Soledad Tamayo Tamayo Ponencia Segundo Debate PL 042 de 2024 Senadora de la República</p> </div> </div>
<p>TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE EN LA PLENARIA DEL SENADO DE LA REPÚBLICA</p> <p>PROYECTO DE LEY NO. 042 DE 2024 SENADO ACUMULADO PROYECTO DE LEY NO.174 DE 2024 SENADO</p> <p>"POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES".</p> <p>EL CONGRESO DE COLOMBIA</p> <p>DECRETA:</p> <p>Artículo 1°. Objeto: La presente ley tiene como finalidad establecer los derechos y obligaciones de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros en vuelos domésticos, así como los deberes del transportador, los agentes de viajes y cualquier otro intermediario o proveedor que participe en la prestación de este servicio.</p> <p>Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplica a la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, incluyendo a los intermediarios y proveedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan, comercialicen tiquetes aéreos o intervengan en la prestación de este servicio.</p> <p>Parágrafo. En el caso del transporte aéreo internacional, serán aplicables los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, incluyendo el Sistema de Varsovia/1929, La Haya/1955, Montreal/1999, la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las normas que los modifiquen o sustituyan.</p> <p>Artículo 3°. Derecho a la Compensación. Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o la entidad que cause afectación en el servicio, lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación limite, restrinja o cohíba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante la autoridad competente para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo agotamiento del requisito de reclamación</p>	<p>directa o el acceso a la autoridad administrativa, que ejerza la inspección, vigilancia y control.</p> <p>Artículo 4°. Información de la reserva. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. En estos casos, todas las referencias a los derechos y obligaciones del pasajero se entenderán cumplidas directamente por él o en su favor cuando intervenga un tercero.</p> <p>Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a recibir del transportador, la agencia de viajes o cualquier intermediario información clara, veraz y suficiente sobre:</p> <p>a) Vuelos disponibles y condiciones de operación: Se deberá informar sobre las aerolíneas que operan el trayecto, indicando si se trata de vuelos directos sin escalas (non-stop), con escalas o con conexión.</p> <p>En caso de vuelos con escalas o conexiones, se precisará el lugar y la hora previstas para cada una, de acuerdo con el itinerario programado. También se deberá indicar si el vuelo es operado bajo un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.</p> <p>b) Tiempo de presentación y chequeo: Se debe comunicar el tiempo mínimo de antelación requerido para la presentación y el chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida, conforme a lo establecido en la presente ley.</p> <p>c) Tipos de tarifas y sus condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la reserva se realiza directamente con la aerolínea, se deberá informar sobre las tarifas disponibles y sus respectivas condiciones. • Si se realiza a través de una agencia de viajes o intermediario, se deberá suministrar información sobre las tarifas de distintas aerolíneas para el vuelo solicitado, su vigencia, las restricciones aplicables y las condiciones de reembolso, en caso de existir. <p>d) Precio total a pagar: Se deberá informar el costo total del tiquete, discriminando claramente el valor de la tarifa base, el IVA, las tasas aeroportuarias, impuestos y cualquier otro cargo adicional que deba asumir el pasajero.</p>

<p>e) Aeropuertos y terminales aéreas: Se debe indicar el aeropuerto de origen y destino del vuelo ofrecido.</p> <p>f) Tipo de aeronave: Se deberá informar el modelo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.</p> <p>g) Condiciones del transporte: Se deberá suministrar información sobre políticas de reservas y cancelaciones, adquisición de tickets, limitaciones de equipaje, artículos prohibidos para el transporte y, en general, todas las restricciones y requisitos que el pasajero debe cumplir para acceder al servicio. Además, el transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá tener disponible el contrato de transporte de la aerolínea en su página web o en otros medios visibles, en un formato escrito, legible y claro.</p> <p>h) Normas de responsabilidad del transportador: Se deberá informar sobre la normativa legal o reglamentaria aplicable a la responsabilidad del transportador dentro del contrato de transporte aéreo. Estas disposiciones deberán estar incluidas en el texto del contrato.</p> <p>Artículo 5°. Compensaciones al pasajero por demoras. Cuando la salida de un vuelo se retrase por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado, el pasajero tendrá derecho a las siguientes compensaciones:</p> <p>A. Demora entre dos (2) y menos de tres (3) horas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La aerolínea deberá proporcionar un refrigerio y permitir una comunicación de hasta tres (3) minutos de duración. Si la entrega del refrigerio pudiera retrasar aún más la salida del vuelo, la aerolínea podrá omitir esta compensación. <p>B. Demora entre tres (3) y menos de cinco (5) horas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena). Se entregará un bono redimible por el 25% del valor del ticket, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses. <p>C. Demora entre cinco (5) y menos de siete (7) horas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena). Se entregará un bono redimible por el 50% del valor del ticket, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses. <p>D. Demora entre siete (7) y menos de diez (10) horas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena). Se entregará un bono redimible por el 75% del valor del ticket, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses. <p>E. Demora de diez (10) horas o más:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se deberá proporcionar la comida correspondiente al horario (desayuno, almuerzo o cena). Se entregará un bono redimible por el 100% del valor del ticket, utilizable en un plazo máximo de nueve (9) meses. <p>Parágrafo 1. Los bonos redimibles no son acumulables. Cada pasajero tendrá derecho a un solo bono, de acuerdo con la compensación que le corresponda según el presente artículo.</p> <p>Parágrafo 2. Si la demora es superior a cinco (5) horas y se extiende más allá de las 10:00 p.m., y el pasajero debe pasar la noche fuera de su ciudad de residencia, la aerolínea deberá cubrir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hospedaje y los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje, y viceversa. Si el pasajero se encuentra en su ciudad de residencia, la aerolínea deberá cubrir los gastos de transporte entre el aeropuerto y su domicilio, y viceversa. <p>Parágrafo 3. En el caso de la compensación prevista en el literal A, si la causa de la demora se soluciona y la salida del vuelo puede realizarse en un plazo menor a dos (2) horas, la aerolínea podrá omitir la entrega del refrigerio y la comunicación si esto evita una mayor demora en la salida del vuelo.</p>
<p>Parágrafo 4. Si el pasajero decide no tomar el vuelo afectado por la demora imputable a la aerolínea, podrá solicitar el reembolso del 100% del valor pagado por el trayecto incumplido, conforme a lo establecido en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo 5. El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Transporte y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, reglamentará la mecánica y aplicación de los bonos redimibles dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.</p> <p>Artículo 6°. Deber especial de información en ventas por internet o a distancia. Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tickets por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p> <p>Artículo 7°. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que fueron celebrados. Si no es posible establecer dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se aplicará lo dispuesto en los Reglamentos Aeronáuticos, conforme a lo establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.</p> <p>Cuando un pasajero haya adquirido un ticket de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) y decida no utilizar el trayecto de ida o el previo a la conexión, deberá notificarlo a la aerolínea a través del medio que esta disponga, garantizando la comunicación entre las partes. Asimismo, deberá confirmar si hará uso del trayecto subsiguiente o del vuelo de regreso.</p> <p>Dicha notificación deberá realizarse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una (1) hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva para el trayecto siguiente o el de regreso, según corresponda.</p> <p>Artículo 8°. Desistimiento. El pasajero podrá desistir de su viaje antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en lo establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio.</p>	<p>Para los tiempos dispuestos de devolución del dinero, se entenderán los mismos a los establecidos en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.</p> <p>Parágrafo 1. Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.</p> <p>Parágrafo 2. Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el 47 de la ley 1480 de 2011, al mismo medio de pago utilizado para la compra.</p> <p>Artículo 9°. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero. Cada actor de la cadena de servicios será responsable de compensar al pasajero cuando su actuación genere una afectación. En los casos en que el operador aéreo deba otorgar compensaciones conforme a lo dispuesto en la presente ley por causas imputables a un tercero, tendrá el derecho de exigir a este último el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido.</p> <p>Parágrafo. El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Transporte y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, reglamentará un procedimiento expedito para el reintegro de los gastos mencionados en este artículo, dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.</p> <p>Artículo 10°. Corrección de errores en el ticket. Todo usuario del servicio aéreo comercial podrá solicitar, por una única vez, la corrección de errores en su ticket relacionados con nombres, apellidos o números de identificación del documento de identidad. Dicha corrección deberá ser gestionada directamente con la aerolínea o el intermediario que comercializó el ticket, sin que esto genere costos adicionales para el usuario.</p> <p>Parágrafo. La corrección de datos mencionada en este artículo no podrá, en ningún caso, implicar un cambio de titularidad del ticket ni del contrato de transporte.</p> <p>Artículo 11°. Responsabilidad de terceros en la prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en cualquier etapa del contrato de transporte se deba a causas externas a la aerolínea, el responsable de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, a la Superintendencia de Transporte y/o a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil sobre dichos inconvenientes, con el fin de que las autoridades competentes inicien las investigaciones a las que haya lugar.</p>

<p>Sin perjuicio de lo anterior, los terceros que intervienen en la prestación del servicio de transporte aéreo tendrán los siguientes deberes y obligaciones adicionales a los ya establecidos en la presente ley. La siguiente lista es enunciativa, mas no taxativa:</p> <p>1. Responsabilidades de las agencias de viajes:</p> <p>a) Atender directamente las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes relacionadas con los servicios de transporte aéreo vendidos.</p> <p>b) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto presentadas por los usuarios.</p> <p>2. Responsabilidades de los explotadores aeroportuarios:</p> <p>a) Garantizar que las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque y puentes de abordaje se mantengan operativos y libres de obstrucciones para no afectar la operación de las aerolíneas ni a los pasajeros.</p> <p>b) Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de equipaje, incluidas las bandas transportadoras, sistemas de check-in, comunicación y CUTE (cuando aplique).</p> <p>c) Realizar el mantenimiento necesario a la infraestructura, equipos y software para garantizar la correcta prestación de los servicios aeroportuarios.</p> <p>d) Informar a las aerolíneas y pasajeros, con al menos una (1) hora de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, sobre cualquier cambio en la sala de embarque, especialmente si dicho cambio ocurre después de que la aerolínea haya comunicado la sala asignada al usuario.</p> <p>e) Notificar oportunamente a pasajeros y operadores aéreos sobre cualquier situación que afecte la prestación del servicio, incluyendo, pero sin limitarse a: obstrucciones en pistas, plataformas y calles de rodaje, fallas en los sistemas unificados de manejo de equipaje o en las luces del sistema aeroportuario.</p> <p>f) Contar con personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, así como con los equipos adecuados para la detección oportuna de cualquier amenaza contra la seguridad aeroportuaria y/o aérea, conforme a los reglamentos vigentes.</p>	<p>g) En cumplimiento de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, garantizar que la infraestructura y los servicios aeroportuarios sean accesibles para personas con discapacidad. Esto incluye la adaptación de accesos a terminales, salas de embarque, puentes de abordaje (o sus sustitutos cuando no se utilicen estos), así como la provisión de señales, mensajes auditivos y visuales que faciliten su movilidad dentro del aeropuerto.</p> <p>3. Responsabilidades de los servicios de navegación aérea:</p> <p>a) Mantener la capacidad declarada de operaciones por hora del aeropuerto y, en caso de reducción, informar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá emitir un comunicado público alertando sobre posibles retrasos en la operación aérea.</p> <p>b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, realizar un seguimiento mensual de su cumplimiento y difundir indicadores de desempeño y planes de mejora para garantizar una prestación segura y eficiente del servicio.</p> <p>Artículo 12°. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea. Cuando haya una cancelación del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y se debe cumplir con alguna de las siguientes condiciones:</p> <p>a) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a dos (2) semanas, antes de la salida del vuelo. Caso en el que se le suministrará el reembolso del valor pagado o el ofrecimiento de un vuelo sustituto, de acuerdo a disponibilidad en la misma aerolínea, cualquiera de ellas a elección del pasajero.</p> <p>b) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación entre (1) semana a dos (2) semanas antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada, caso en el cual no se le concederá reembolso.</p> <p>Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 5 de la presente Ley.</p>
<p>Parágrafo 1: En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a) y b) del presente artículo, procederá la devolución del 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.</p> <p>Parágrafo 2: Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto, reprogramado, podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por el trayecto incumplido, incluyendo impuestos, sin costo adicional alguno.</p> <p>Artículo 13°. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea. En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del tiquete sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo: En caso de cancelación de vuelos por causas atribuibles a terceros ajenos al transportador, dicho tercero será responsable de compensar al pasajero con el 100% del valor de la tarifa del trayecto afectado.</p> <p>Artículo 14°. Sobreventa. En caso de que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:</p> <p>a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.</p> <p>b) Adicionalmente dará lugar a una compensación del treinta por ciento (30%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.</p> <p>Artículo 15°. Anticipación del vuelo. Si la aerolínea anticipa un vuelo en más de una (1) hora y el pasajero no puede viajar en el nuevo horario, deberá ofrecerle un vuelo sustituto en la misma ruta y con la misma aerolínea, en el horario que le resulte conveniente al pasajero.</p>	<p>Si la aerolínea no dispone de un vuelo en esa ruta dentro de un tiempo razonable, deberá gestionar, por su cuenta, el embarque del pasajero en otra aerolínea a la mayor brevedad posible.</p> <p>En ningún caso el pasajero deberá asumir costos adicionales, incluso si el nuevo cupo corresponde a una tarifa superior.</p> <p>Parágrafo. Si el pasajero decide no tomar el vuelo sustituto, podrá solicitar el reembolso del 100% del valor pagado por el trayecto incumplido, sin costos adicionales.</p> <p>Artículo 16°. Instancias de reclamación. Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir ante la aerolínea o intermediario o la Superintendencia de Transporte a las siguientes instancias:</p> <p>a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo o intermediario, según sea el caso, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código que haga sus veces y será suministrado al pasajero a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de su petición, queja o reclamo.</p> <p>b) Las respuestas a la petición, queja o reclamo serán en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>c) Formular una queja ante la Superintendencia de Transporte para que ésta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente o,</p> <p>d) Interponer la acción de protección al consumidor ante las autoridades jurisdiccionales competentes para estos casos siempre se deberá realizar la reclamación directa de la que trata el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.</p> <p>Artículo 17°. Puntos de Atención al Usuario de Servicios Aéreos. La Superintendencia de Transporte deberá habilitar, en los terminales aéreos, espacios destinados a la atención de los usuarios del servicio aéreo. Estos puntos de atención estarán operativos en los mismos horarios en que funcionen las aerolíneas y los terminales, y contarán con personal debidamente capacitado para brindar información sobre los derechos y obligaciones de los pasajeros en el marco de los contratos de transporte aéreo.</p>

<p>Asimismo, estos puntos de atención podrán recibir y canalizar quejas y reclamaciones contra operadores de servicios aéreos, intermediarios, explotadores aeroportuarios u otras entidades relacionadas, garantizando su debida gestión ante la autoridad competente.</p> <p>Artículo 18°. Vigencia. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga las disposiciones contrarias.</p> <p>Parágrafo transitorio: Todos los operadores aéreos, agencias de viajes o intermediarios, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte tendrán un término de seis (6) meses para adecuarlos sistemas electrónicos, páginas web y otros medios usados para la comercialización de sus servicios y atención al usuario, conforme a lo consagrado en la presente Ley.</p> <p>Cordialmente,</p>  <p>Ana María Castañeda Senadora de la República</p>  <p>Soledad Tamayo Tamayo Ponencia Segundo Debate PL 042 de 2024 Senadora de la República</p>	<p style="text-align: center;">TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISION SEXTA DEL SENADO DE LA REPUBLICA, EN SESION REALIZADA EL DIA 27 DE NOVIEMBRE DE 2024, DEL PROYECTO DE LEY No. 042 DE 2024 SENADO, 174 DE 2024 SENADO (ACUMULADOS)</p> <p style="text-align: center;">“POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”</p> <p style="text-align: center;">EL CONGRESO DE COLOMBIA</p> <p style="text-align: center;">DECRETA:</p> <p>Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros doméstico, del transportador, o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte aéreo público de pasajeros doméstico.</p> <p>Artículo 2°. Ámbito de aplicación. El ámbito de aplicación es la prestación del servicio de transporte aéreo público doméstico de pasajeros, para aquellos intermediarios o proveedor ubicados en el territorio nacional que ofrezcan y comercialicen tiquetes aéreos y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio.</p> <p>Parágrafo. Para transporte aéreo internacional aplica lo establecido en los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29 La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las demás normas que los modifiquen o sustituyan.</p> <p>Artículo 3°. Derecho a la Compensación. Todo usuario de servicios de transporte aéreo público interno de pasajeros, tendrá derecho a que la aerolínea o la entidad que cause afectación en el servicio, lo compense en los casos señalados en la presente ley, sin que en ningún caso dicha compensación limite, restrinja o cohiba el derecho a la reclamación directa, a que pueda acudir ante la autoridad competente para interponer la acción jurisdiccional de protección al consumidor, previo agotamiento del requisito de reclamación directa o el acceso a la autoridad administrativa, que ejerza la inspección, vigilancia y control.</p> <p>Artículo 4°. Información de la reserva. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:</p>
<p>(a) Los vuelos disponibles, así como las aerolíneas que operan el o los trayectos, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.</p> <p>(b) El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del aeropuerto de salida de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p> <p>(c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio y sus condiciones; en caso de tratarse de una agencia de viajes o intermediario, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables a las tarifas en caso de existir y las condiciones de reembolso.</p> <p>(d) El precio total a pagar, informando el valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional, IVA, tasa aeroportuaria, impuestos o cualquier otro cargo adicional, que deba ser pagado por el pasajero.</p> <p>(e) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.</p> <p>(f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.</p> <p>(g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general las restricciones y requisitos que conforme la tarifa y que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo. El transportador, la agencia de viajes o intermediario deberá suministrar y tener disponibles en su página web o en los medios necesarios visibles el contrato de transporte de la aerolínea de manera escrita, legible y clara.</p> <p>(h) Las normas legales o reglamentarias sobre responsabilidad del transportador, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.</p> <p>Artículo 5°. Compensaciones al pasajero por demoras. Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará única y exclusivamente al usuario, así:</p> <p>A. Cuando la demora sea mayor e igual a dos (2) horas e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio y una comunicación que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.</p> <p>B. Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena), y un bono redimible, por el 25% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>C. Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas e inferior a siete (7) horas, se deberá proporcionar al pasajero la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena), y un bono redimible, por el 50% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p>	<p>D. Cuando la demora sea mayor e igual a siete (7) horas e inferior a diez (10) horas, se deberá proporcionar al pasajero la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena), y un bono redimible, por el 75% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>E. Cuando la demora sea igual o mayor a diez (10) horas se deberá proporcionar al pasajero la comida respectiva dependiendo del horario (desayuno, almuerzo o cena), y un bono redimible, por el 100% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.</p> <p>Parágrafo 1. Los porcentajes a los que se refieren los bonos redimibles no son acumulables. Las aerolíneas expedirán un solo bono redimible a cada usuario, cuando a estos les sean aplicables las compensaciones a las que haya lugar en el presente artículo.</p> <p>Parágrafo 2. Adicionalmente se le debe suministrar el hospedaje y, lo relativo a los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.</p> <p>Lo anterior es aplicable en los casos en que sea necesario pasar la noche o dormir en un lugar fuera de su ciudad de residencia, cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y se extienda más allá de las 10:00 de la noche del día en que debía prestarse el servicio.</p> <p>En los casos que se esté en su ciudad de residencia se debe garantizar los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de vivienda y, viceversa.</p> <p>Parágrafo 3. En el escenario del inciso A del presente artículo, cuando la causa de la demora haya sido superada y la salida del vuelo se vaya a realizar en un lapso inferior a dos horas, el transportador podrá abstenerse de suministrar lo estipulado en el inciso A, si al hacerlo se diera una mayor demora para la salida del vuelo.</p> <p>Parágrafo 4. Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo afectado por una demora imputable al transportador, este podrá optar por la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, conformidad a lo expresado el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo 5. El Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte y Aeronáutica Civil, reglamentarán la mecánica y aplicación de los bonos redimibles de los que trata el presente artículo, en un plazo de (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley</p> <p>Artículo 6°. Deber especial de información en ventas por internet o a distancia. Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en la presente ley.</p> <p>Artículo 7°. Ejecución de los contratos de transporte. Los contratos de transporte deberán ejecutarse en el orden en que se hayan celebrado. Si no puede establecerse dicho orden o en caso de solicitudes simultáneas de transporte, se estará a lo que dispongan los Reglamentos Aeronáuticos, de conformidad en los establecido en el artículo 990 del Código de Comercio.</p>

<p>Cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión: deberá avisar a la aerolínea por el medio que la aerolínea indique garantizando la comunicación entre las partes, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.</p> <p>Artículo 8º. Desistimiento El pasajero podrá desistir de su viaje antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a realizar su vuelo, de conformidad en los establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio.</p> <p>Para los tiempos dispuestos de devolución del dinero, se entenderán los mismos a los establecidos en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.</p> <p>PARÁGRAFO 1. Lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.</p> <p>PARÁGRAFO 2. Una vez el pasajero solicite el reembolso, éste deberá realizarse en los plazos definidos en el 47 de la ley 1480 de 2011, al mismo medio de pago utilizado para la compra.</p> <p>Artículo 9º. Reintegro de costos y gastos por hechos de un tercero. Cada actor de la cadena de servicios deberá hacerse responsable de compensar al pasajero por los hechos que hayan derivado en una afectación al pasajero. Cuando el operador aéreo se vea en la obligación de suministrar las compensaciones de que trata la presente ley por causas o circunstancias imputables a un tercero, ésta tendrá el derecho a exigir el reintegro de los costos y gastos en los que haya incurrido a este último.</p> <p>PARÁGRAFO. El Gobierno nacional, en cabeza del Ministerio de Transporte y la Aeronáutica Civil, reglamentarán el proceso expedito para el reintegro de los gastos que trata el presente artículo en un plazo de (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.</p> <p>Artículo 10º. Corrección de errores del tiquete. Todo usuario del servicio aéreo comercial podrá solicitar a la aerolínea o al intermediario en la comercialización de tiquetes aéreos, por una sola vez, la corrección de errores que detecte, relacionado con nombres, apellidos y números de identificación de los documentos de identidad, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario.</p> <p>PARÁGRAFO. La corrección de datos que menciona este artículo en ningún caso dará lugar a un cambio del titular del tiquete y/o contrato de transporte.</p> <p>Artículo 11º. Responsabilidad de los terceros en la prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte es causada por causas externas a la aerolínea, el causante de la afectación y/o la aerolínea deberá informar a los pasajeros, la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la</p>	<p>Aeronáutica Civil de dichos inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien las investigaciones a las que haya lugar.</p> <p>No obstante lo anterior, son deberes y obligaciones adicionales a los ya mencionados en esta Ley, de los terceros intermediarios en la prestación del servicio de transporte aéreo, los siguientes, estos son enunciativos y no taxativos:</p> <p>1. De las agencias de viajes:</p> <p>a) Atender las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes directamente de los servicios de transporte aéreo vendidos.</p> <p>b) Informar y/o radicar oportunamente ante la empresa de transporte aéreo las solicitudes de desistimiento o retracto que soliciten sus usuarios.</p> <p>2. Explotadores Aeroportuarios</p> <p>a) Mantener las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, puentes de abordaje sin obstrucción, en funcionamiento y en condiciones que no afecten la operación de las empresas de transporte aéreo y los pasajeros.</p> <p>b) Mantener los sistemas de equipaje, incluyendo las bandas o cintas transportadoras sistemas de checkin, comunicación o, cuto cuando apliquen, sin fallas.</p> <p>C) Efectuar el mantenimiento a la infraestructura, equipos y software que sea necesario para el correcto funcionamiento y prestación de los servicios aeroportuarios a cargo de este.</p> <p>d) Informar a las aerolíneas y a los pasajeros como mínimo con 1 hora de antelación a la hora programada de salida de los vuelos, los cambios de salas de embarque, en especial cuando el cambio es posterior a que la aerolínea haya informado al usuario de la sala asignada. Informar a los pasajeros y operadores aéreos de manera oportuna cualquier situación que afecte la prestación del servicio, como por ejemplo, pero sin limitarse a obstrucción de pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque, fallas sistemas unificados de manejo de equipaje, luces del sistema aeroportuario, entre otros.</p> <p>f) Tener personal suficiente y capacitado en los filtros de seguridad, los equipos de seguridad necesarios de acuerdo a los Reglamentos para la detección oportuna de cualquier amenaza en contra de la seguridad aeroportuaría y/o aérea.</p> <p>g) En los términos de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la infraestructura aeroportuaría y los servicios aeroportuarios que éstos prestan deben adaptarse a las necesidades de las personas en condición de discapacidad, en especial los accesos a la terminal, salas de embarque, puentes de embarque o sustitutos que sea requerido a la llegada como a la salida, según sea necesario, cuando no se empleen puentes de embarque y desembarque, señales, mensajes auditivos y visuales que difunda el aeropuerto, de tal manera que la infraestructura aeroportuaría garantice el ejercicio efectivo del derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad.</p> <p>3. Servicios de Navegación Aérea.</p>
<p>a) Mantener la capacidad declarada de operaciones por hora del aeropuerto, y en caso de reducción de esa capacidad, reportar de inmediato al Director de Servicios a la Navegación Aérea, quien deberá producir de inmediato un comunicado público informando que se presentarán retrasos en la operación aérea.</p> <p>b) Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, haciendo seguimiento mensual de su cumplimiento, difundiendo indicadores de desempeño y planes de mejora con relación a la prestación segura y eficiente del servicio.</p> <p>Artículo 12º. Cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea. Cuando haya una cancelación del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea, el transportador deberá informar al usuario de la cancelación que se realicen a su itinerario en el menor tiempo posible y se debe cumplir con alguna de las siguientes condiciones:</p> <p>a) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a dos (2) semanas, antes de la salida del vuelo. Caso en el que se le suministrará el reembolso del valor pagado o el ofrecimiento de un vuelo sustituto, de acuerdo a disponibilidad en la misma aerolínea, cualquiera de ellas a elección del pasajero.</p> <p>b) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación entre (1) semana a dos (2) semanas antes de la salida del vuelo, si el pasajero es reubicado en un vuelo sustituto cuya salida sea hasta una (1) hora antes o dos (2) después del vuelo para el que originalmente el pasajero tenía reserva confirmada, caso en el cual no se le concederá reembolso.</p> <p>Para los casos previstos anteriormente la cancelación del vuelo operará una sola vez por trayecto. Y si se presenta demora antes de la cancelación, procederán las compensaciones de que trata el artículo 5 de la presente Ley.</p> <p>Parágrafo 1: En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a) y b) del presente artículo, procederá la devolución del 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.</p> <p>Parágrafo 2: Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto, reprogramado, podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por el trayecto incumplido, incluyendo impuestos, sin costo adicional alguno.</p> <p>Artículo 13º. Cancelación del vuelo por causa no imputable a la aerolínea. En los eventos en que el vuelo sea cancelado por causa de fuerza mayor "o razones meteorológicas, el pasajero podrá escoger entre reprogramación del vuelo o el reintegro del valor total del tiquete sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.</p> <p>Parágrafo: En las cancelaciones de vuelos por causas imputables a terceros ajenos al transportador procederá con cargo a dicho tercero una compensación a favor del pasajero del cien por ciento (100%) del valor de la tarifa del trayecto afectado.</p>	<p>Artículo 14º. Sobreventa. En caso de que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, esta deberá compensarlo, de la siguiente manera:</p> <p>a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.</p> <p>b) Adicionalmente dará lugar a una compensación del treinta por ciento (30%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, la cual será entregada en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.</p> <p>Artículo 15º. Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora y al pasajero le resulte imposible viajar en el nuevo horario, la aerolínea le deberá ofrecer al pasajero un vuelo sustituto de la propia aerolínea a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte al pasajero conveniente, de la misma aerolínea en la misma ruta.</p> <p>En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.</p> <p>En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior.</p> <p>Parágrafo. Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor cancelado por el trayecto incumplido, sin ningún costo adicional.</p> <p>Artículo 16º. Instancias de reclamación. Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir ante la aerolínea o intermediario o la Superintendencia de Transporte a las siguientes instancias:</p> <p>a) Formular su petición, queja o reclamo ante el operador aéreo o intermediario, según sea el caso, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código que haga sus veces y será suministrado al pasajero a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de su petición, queja o reclamo.</p> <p>b) Las respuestas a la petición, queja o reclamo serán en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>c) Formular una queja ante la Superintendencia de Transporte para que ésta proceda a adelantar la investigación o actuación administrativa correspondiente o,</p> <p>d) Interponer la acción de protección al consumidor ante las autoridades jurisdiccionales competentes para estos casos siempre se deberá realizar la reclamación directa de la que trata el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.</p>

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

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

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

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



Comisión Sexta Constitucional Permanente

AUTO DE SUSTANCIACIÓN

En los términos anteriores, fue aprobado en Primer Debate por la Comisión Sexta, en sesión ordinaria realizada el día 27 de noviembre de 2024, el Proyecto de Ley **No. 042 DE 2024 SENADO, 174 DE 2024 SENADO (ACUMULADOS)** "POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES", según consta en el Acta No. 23, de la misma fecha.

JORGE ELIECER LAVERDE VARGAS
Secretario General

Comisión Sexta Constitucional Permanente

AUTO DE SUSTANCIACIÓN

La Mesa Directiva Autoriza el Informe presentado para Segundo Debate por las Honorables Senadoras **ANA MARÍA CASTAÑEDA GÓMEZ y SOLEDAD TAMAYO TAMAYO**, al Proyecto de Ley **No. 042 DE 2024 SENADO, 174 DE 2024 SENADO (ACUMULADOS)** "POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES", **DE ACUERDO AL ARTÍCULO 165 DE LA LEY 5ª DE 1992 "REGLAMENTO DEL CONGRESO"**, para que sea publicado en la Gaceta del Congreso.

JORGE ELIECER LAVERDE VARGAS
Secretario General
Comisión Sexta del Senado