



Bogotá D.C., 07 de abril de 2025

Honorable Senador
EFFRAIN CEPEDA

Presidente
Senado de la República

PROPOSICIÓN

Constancia

Adicione un párrafo al parágrafo 4 del artículo 5° del Proyecto de Ley número 042 de 2024 Senado – Acumulado con el Proyecto de Ley 174 de 2024 Senado: "Por medio de la cual se dictan normas en materia protección a los usuarios de servicio de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones", el cual quedará así:

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:

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.

El cual se realizará de manera inmediata en un plazo máximo de una (1) hora.

JUSTIFICACIÓN

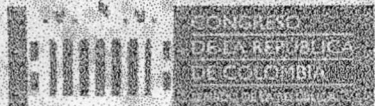
En Colombia, las quejas relacionadas con el transporte aéreo doméstico han sido una preocupación recurrente para los usuarios y las autoridades competentes. Entre 2019 y 2024, la Superintendencia de Transporte recibió un total de 83.250 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), de las cuales el 77,67% correspondieron al sector aéreo. Durante 2023, se registraron 22.693 PQRD en el sector aéreo, desglosadas de la siguiente manera:

Externo: (60) (1) 3823716
Interno: (60) (1) 3823000 - Ext 3716
Edificio Nuevo del Congreso
(60) (1) 3824000 - Ext 3571

sonia.bernal@senado.gov.co
@Sonia Bernal Sanchez

07-04-2025

Const



Cancelación de vuelos: 8.268 casos (40,91%)

Reembolsos: 6.298 casos (31,16%)

Cambios en reservas por parte de la aerolínea: 1.082 casos (5,35%)

Demoras de vuelos: 497 casos (2,46%)

Negación de embarque: 485 casos (2,40%)

En 2024, las quejas por cancelaciones de vuelos aumentaron significativamente, con 1.052 casos reportados hasta noviembre. Estos datos destacan la necesidad de mejorar la calidad del servicio en el transporte aéreo doméstico y reforzar las medidas de protección al consumidor en Colombia.

Es necesario contar con una ley de protección de los derechos de los consumidores de transporte aéreo doméstico en Colombia para garantizar una mayor calidad en el servicio, **como lo realizo en esta proposición garantizando que el usuario en un plazo máximo de una hora reciba la devolución del 100% del dinero asegurando la compensación inmediata** adecuada en casos de cancelaciones, demoras y sobreventas, y proteger a los pasajeros de prácticas abusivas. Esta ley fomentaría la confianza de los usuarios, mejoraría la competitividad del sector, y alinearía al país con estándares internacionales, proporcionando un marco claro para resolver conflictos entre aerolíneas y consumidores de manera eficiente y justa.

Atentamente,

SONIA SHIRLEY SANCHEZ BERNAL
Senadora del Congreso de Colombia

Externo: (60) (1) 3823716
Interno: (60) (1) 3823000 - Ext 3716
(60) (1) 3824000 - Ext 3571
Edificio Nuevo del Congreso

sonia.bernal@senado.gov.co
 @Sonia Bernal Sanchez