

PROPOSICIÓN

aval.
APROBADO
07.04.2025

Referencia: Proposición modificatoria 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.

Solicito se modifique el artículo 1 del Proyecto de Ley No 042 de 2024 Senado – Acumulado con el Proyecto de Ley 174 de 2024 Senado.

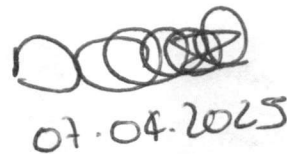
El cual quedará así:

Artículo 1o. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones de los usuarios del transporte aéreo público de pasajeros doméstico, del transportador, o del agente de viajes, y cualquier otro intermediario o proveedor en la prestación del servicio cuando actúe en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte aéreo público de pasajeros doméstico, así como promover la calidad, eficiencia y seguridad en la prestación de dicho servicio.



DIDIER LOBO CHINCHILLA

Senador de la República



07.04.2025

Aval.

PROPOSICIÓN

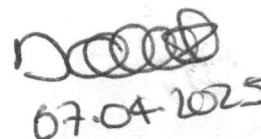
APROBADO
07.04.2025

Referencia: Proposición modificatoria 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.

Solicito se modifique el artículo 3 del Proyecto de Ley No 042 de 2024 Senado – Acumulado con el Proyecto de Ley 174 de 2024 Senado.

El cual quedará así:

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 directa o el acceso a la autoridad administrativa, que ejerza la inspección, vigilancia y control, ni impida la reclamación por la reparación integral de los daños y perjuicios causados.



07.04.2025

DIDIER LOBO CHINCHILLA

Senador de la República

APROBADO
07.04.2025

Bogotá D.C., abril de 2025

Doctor
EFRAÍN CEPEDA SARABIA
Presidente Senado de la República



Avalado



Cordial saludo,

Respetuosamente me permito presentar PROPOSICIÓN DE MODIFICACIÓN al **literal A 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”.

Artículo modificado

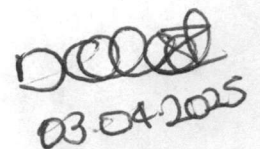
Artículo 5°. Compensaciones al pasajero por demoras. Cuando la salida de un vuelo se retrase por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado, el pasajero tendrá derecho a las siguientes compensaciones:

A. Demora entre ~~dos (2)~~ una (1) y menos de tres (3) horas:

- 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.

(...)

JUSTIFICACIÓN


03.04.2025

Se propone reducir el término que debe transcurrir para efectos de que sea suministrado el refrigerio de que trata el literal A del artículo 8, en línea con la disposición vigente establecida en el RAC 3 – Actividades Aéreas Civiles de la Aeronáutica Civil, con lo cual, no se desmejora la compensación referida, ya que de lo contrario se estaría aprobado una disposición regresiva.

3.10.2.13.2. Compensaciones al pasajero

(...)

- (1) Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los quince (15) minutos siguientes), el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se diera una mayor demora.

Atentamente,



JONATHAN PULIDO HERNÁNDEZ

SENADOR



Aval

Bogotá D.C., abril de 2025

Doctor
EFRAÍN CEPEDA SARABIA
Presidente Senado de la República

APROBADO
07.04.2025

Cordial saludo,

Respetuosamente me permito presentar PROPOSICIÓN DE MODIFICACIÓN al **parágrafo 1 del artículo 8 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".


Artículo modificado

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 1878 del Código de Comercio.

Para los tiempos dispuestos de devolución del dinero, se entenderán los mismos a los establecidos en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.

Parágrafo 1. Salvo que sea ofrecido por el transportador, lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, en cuyo evento se aplicará las condiciones previamente aceptadas por el pasajero.

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.


03.04.2025
6

JUSTIFICACIÓN

Se propone incluir la salvedad de que el desistimiento aplica aún en tarifas promocionales, solo en los eventos en que haya sido ofrecido por el transportador. Disposición que actualmente se encuentra consagrada en la reglamentación de la Autoridad Aeronáutica (RAC 3 – Actividades Aéreas Civiles). Su eliminación en la iniciativa legislativa, terminaría por ser regresiva.

3.10.1.8.1. Desistimiento.

(...)

Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

Atentamente,



JONATHAN PULIDO HERNÁNDEZ

SENADOR



Arce

APROBADO
07.04.2025

PROPOSICIÓN

Modifíquese el Artículo 8 del Proyecto de Ley 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”:

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) **DOCE (12)** horas de antelación a realizar su vuelo, ~~Y HASTA OCHO (8) HORAS ANTES EN TEMPORADA ALTA,~~ de conformidad en lo establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio.

Presentada por,

JOSÉ VICENTE CARREÑO CASTRO
Senador de la República.



SUSTENTACIÓN

ESTA PROPOSICIÓN CONSISTE EN QUE SE LE DÉ PLAZO HASTA DOCE (12) HORAS ANTES DEL VUELO –NO 24 HORAS- PARA QUE EL PASAJERO PUEDA DESISTIR DEL MISMO, PORQUE ESTAS DOCE (12) HORAS ES MÁS QUE SUFICIENTE PARA QUE LA AEROLÍNEA PUEDA OFERTAR Y VENDER NUEVAMENTE EL MENCIONADO TIQUETE.

ES MAS, NUESTRA PROPOSICIÓN EN JUSTICIA CON EL PASAJERO, BUSCA ADEMÁS DARLE UN PLAZO HASTA DE OCHO (8) HORAS ANTES PARA DESISTIR DE SU VUELO, SOLO EN CASO EN QUE SE ESTÉ EN TEMPORADA ALTA COMO EN SEMANA SANTA O FIESTAS DECEMBRINAS, PORQUE SON PERÍODOS DE TIEMPO EN DONDE AUMENTA AL CIENTO POR CIENTO LA DEMANDA, Y LAS AEROLÍNEAS PUEDEN OFERTAR Y VENDER UN PASAJE EN MENOS DE OCHO HORAS.

APROBADO
07-04-2025

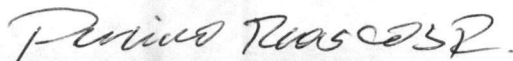
PROPOSICIÓN


En calidad de Senador de la República de Colombia con sustento en lo consagrado en el numeral 4° del artículo 114 de la Ley 5ª de 1992, solicito a esta plenaria **modificar el párrafo primero del artículo 12** del proyecto de ley 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”, así:

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

JUSTIFICACIÓN:

Con el respeto acostumbrado efectúo la presente proposición comoquiera que considero que considero que esta inclusión le daría mayor claridad al texto.


PAULINO RIASCOS RIASCOS
Senador de la República


07-04-2025

Anal.

APROBADO
07.04.2025

PROPOSICIÓN MODIFICATIVA

Modifíquese el artículo 12 del proyecto de ley No. 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 12. 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:

a) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación igual o superior a dos (2) semanas, antes de la salida del vuelo. Caso en el que se le suministrará el reembolso del valor pagado o el ofrecimiento de un vuelo sustituto, de acuerdo a disponibilidad en la misma aerolínea, cualquiera de ellas a elección del pasajero.

b) Se haya informado al pasajero de la cancelación con una antelación entre (1) semana a dos (2) semanas antes de la salida del vuelo. si El pasajero será 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. En caso de que el vuelo no se adecue al plan de viaje del pasajero, se le suministrará el reembolso del valor pagado.


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.

Parágrafo 1: En las cancelaciones que no cumplan con las condiciones a) y b) del presente artículo, procederá la devolución del tiquete al medio de compra o al manifestado por el usuario, más una compensación a favor del pasajero del cincuenta por ciento (50%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, lo cual será entregado en un bono redimible en servicios de la compañía, el cual podrá ser utilizado - Única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 12 meses.

Parágrafo 2: Cuando el usuario no opte por tomar el vuelo sustituto, reprogramado, podrá solicitar la devolución del cien por ciento (100%) del valor pagado por el trayecto incumplido, incluyendo impuestos, sin costo adicional alguno.


JUAN CARLOS GARCÉS ROJAS

Senador de la República


07.04.2025

Justificación: Se propone modificar el literal B del artículo 12, considerando que, en caso de cancelación del vuelo por causa atribuible a la aerolínea con una antelación de una a dos semanas antes de la salida, se debe priorizar la reprogramación del vuelo. Sin embargo, hay situaciones en las que una reprogramación en un horario posterior al original puede no satisfacer las necesidades del pasajero, como compromisos de trabajo, citas médicas, eventos deportivos, conciertos, conexiones u otros casos similares. Por lo tanto, se sugiere que, aunque la reprogramación sea la medida inicial, en los casos en que el nuevo horario no sea conveniente debido a la cancelación atribuible a la aerolínea, se permita al pasajero optar por el reembolso. Esto se propone como una garantía de los derechos del consumidor.

Bogotá D.C., abril de 2025

APROBADO
07-04-2025

Doctor
EFRAÍN CEPEDA SARABIA
Presidente Senado de la República

Acu

Cordial saludo,

Respetuosamente me permito presentar PROPOSICIÓN DE MODIFICACIÓN al **artículo 14** 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”.

Artículo modificado

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:

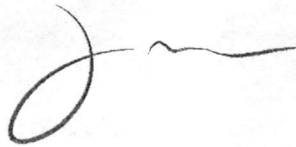
- a) Deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea. En caso de no disponer de un vuelo propio, el prestador del servicio aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otra aerolínea en la mayor brevedad posible.
- b) Adicionalmente dará lugar a una compensación del treinta por ciento (30%) del valor de la tarifa del trayecto afectado, **la cual será entregada dentro de los 30 días calendario siguientes**, 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.

[Handwritten signature]
03 02 2025

JUSTIFICACIÓN

La determinación de un plazo máximo de 30 días calendario para la entrega del bono redimible responde a la necesidad de garantizar la protección efectiva de los derechos del usuario afectado, brindándole una compensación oportuna y evitando demoras injustificadas en la materialización del beneficio.

Atentamente,



JONATHAN PULIDO HERNÁNDEZ

SENADOR

Aval

Bogotá D.C., abril de 2025

Doctor
EFRAÍN CEPEDA SARABIA
Presidente Senado de la República

APROBADO
07-04-2025

Cordial saludo,

Respetuosamente me permito presentar PROPOSICIÓN DE MODIFICACIÓN al artículo 14 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”.


Artículo modificado

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:

(...)

Parágrafo: En el escenario dispuesto en el literal A de la presente disposición, si la reubicación del pasajero en el siguiente vuelo de la propia aerolínea o de otra, implica una demora superior a cinco (5) horas y se extiende más allá de las 10:00 p.m., se debe atender a lo dispuesto en el parágrafo 2 del literal E del artículo 5 de la presente ley.

JUSTIFICACIÓN

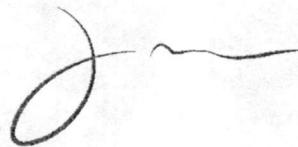

03-04-2025

La inclusión del párrafo en el artículo 14 responde a la necesidad de garantizar un tratamiento equitativo a los pasajeros afectados por situaciones de sobreventa, alineando su compensación con las disposiciones ya establecidas en el artículo 5 para casos de demora.

En primer lugar, la sobreventa de vuelos es una práctica comercial permitida bajo ciertos parámetros, pero que puede generar perjuicios significativos para los pasajeros, especialmente cuando la reubicación en otro vuelo implica esperas prolongadas o pernoctaciones forzadas. Por ello, es necesario establecer una norma que asegure que estos pasajeros reciban las mismas garantías que aquellos afectados por demoras, evitando vacíos normativos o desigualdad en el trato.

Asimismo, la adición de este párrafo refuerza los principios de protección al consumidor, transparencia y previsibilidad en la normativa, asegurando que las aerolíneas asuman la responsabilidad de mitigar los efectos negativos de la sobreventa en condiciones similares a otras situaciones de afectación.

Atentamente,



JONATHAN PULIDO HERNÁNDEZ

SENADOR

Aval

PROPOSICIÓN

Adiciónese un artículo nuevo al **Proyecto de Ley No. 042 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, el cual quedará así:

Artículo Nuevo. La Aeronáutica Civil podrá intervenir y vigilar las tarifas de los servicios aéreos en situaciones de utilidad pública, emergencia o cierres viales. Esta intervención será excepcional y se justificará en circunstancias donde sea necesario proteger el interés público o responder a situaciones de emergencia, asegurando el acceso al transporte aéreo a todos los ciudadanos. Las condiciones y procedimientos para esta intervención excepcional serán establecidos por la Aeronáutica Civil.

En los anteriores casos, se aplicará una tarifa basada en el promedio del valor correspondiente al día inmediatamente anterior y en ningún caso podrá ser desfavorable al usuario.

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

De los honorables Congresistas,

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
CARLOS EDUARDO GUEVARA
Senador de la República
Partido Político MIRA

[Handwritten signature]
ANA PAOLA AGUDELO GARCIA
Senadora de la República
Partido Político MIRA

[Handwritten signature]
MANUEL VIRGUEZ PIRAQUIVE
Senador de la República
Partido Político MIRA

[Handwritten signature]
IRMA LUZ HERRERA RODRIGUEZ
Representante a la Cámara por Bogotá
Partido Político MIRA

[Handwritten signature]
07.04.2025

APROBADO
07.04.2025



Anal

PROPOSICIÓN

Adiciónese un artículo nuevo al **Proyecto de Ley No. 042 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, el cual quedará así:

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

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

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

De los honorables Congresistas,

CARLOS EDUARDO GUEVARA
Senador de la República
Partido Político MIRA

ANA PAOLA AGUDELO GARCIA
Senadora de la República
Partido Político MIRA

MANUEL VIRGÜEZ PIRAQUÍVE
Senador de la República
Partido Político MIRA

IRMA LUZ HERRERA RODRÍGUEZ
Representante a la Cámara por Bogotá
Partido Político MIRA

07.04.2025

APROBADO
07.04.2025

Artículo NUEVO.


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

Atentamente

Aval

Aida Avella E.

APROBADO
07.04.2025


07.04.2025