

Avalada

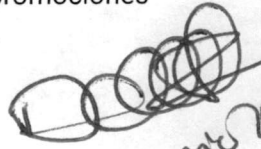


PROPOSICIÓN DE MODIFICACIÓN

Modifíquese el artículo 3.º del proyecto de Ley 093 de 2023 Senado “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones” el cual quedará así:

Artículo 3. Deberes de los prestadores del servicio. Las empresas dedicadas a la prestación del servicio del transporte aéreo regular doméstico de pasajeros, sin perjuicio de las demás normas sobre la materia que no le sean contrarias a esta, deberán:

- (i) Brindar información completa, clara y veraz sobre los vuelos disponibles, indicando las horas precisas de los mismos y todas las condiciones aplicables.
- (ii) Informar a los usuarios sobre su listado de derechos y deberes, incluyendo los horarios de los vuelos, condiciones de los mismos, reglas de abordaje y todas aquellas compensaciones a que pueden acceder ante el incumplimiento de las aerolíneas.
- (iii) Informar sobre las tarifas y el precio total a pagar conforme al servicio contratado, discriminando cada concepto que aquel incluye, sin que pueda haber ningún tipo de modificación posterior por causas imputables a las prestadoras del servicio.
- (iv) Informar sobre las condiciones precisas del vuelo que incluyen, aunque sin limitarse a ellas, las reglas de abordaje, hora en sala, hora de vuelo, hora de llegada, reglas sobre el transporte de equipaje y mascotas, entre otras que guarden relación con la prestación del servicio, todo a fin de que el usuario pueda ejercer los derechos que le asisten como consumidor.
- (v) Informar en forma clara, veraz y completa sobre las condiciones relativas a reservas, cancelaciones, compra de tiquetes, cambios de vuelo, derecho de retracto, desistimiento, transporte de equipaje, y todas aquellas que el usuario pueda solicitar.
- (vi) Brindar información completa, veraz y suficiente, que contenga todas las condiciones necesarias para acceder a las eventuales promociones ofertadas al público y las condiciones que le son aplicables.


13. junio 2023



- (vii) Informar al usuario sobre cualquier cambio en la prestación del servicio que afecte la reserva, con mínimo 72 horas de antelación a la fecha y hora del vuelo.

La causal indicada deberá ser plenamente justificada y el usuario tendrá derecho a obtener prueba siquiera sumaria que demuestre tal razón. No obstante, ante dichos cambios, los usuarios podrán hacer uso de su derecho a desistir, retractarse o modificar el vuelo según sea el caso, a pesar de haber pasado el tiempo límite que se prevé para ejercerlos.

Se exceptúan de lo anterior las causas asociadas a factores climáticos, fallas técnicas imprevisibles, circunstancias de fuerza mayor, condiciones operacionales y otras ocurridas con menos de 24 horas de antelación al vuelo, casos en los cuales se les deberá informar a los usuarios en forma completa, clara y veraz sobre la situación específica que se constituye como excepción y las posibles soluciones a que puede acceder.

No obstante la situación anterior, los operadores de los aeropuertos también serán responsables frente al usuario cuando por causas que le sean imputables ocasionen cambios en la prestación del servicio o le causen cualquier clase de perjuicio al consumidor.

- (viii) Expedir sin costo alguno el pasabordo a todos los usuarios, bien sea físico o digital a elección del pasajero, en el momento en que este lo solicite, hasta una hora antes de la hora programada del vuelo.

De la congresista,

Angélica Lozano Correa
Senadora de la República
Alianza Verde

13. enero 2014



Avalada

SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

PROPOSICIÓN

Adiciónese el siguiente párrafo al artículo 3 del PROYECTO DE LEY NO. 093 DE 2023 SENADO: “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

Artículo 3. Deberes de los prestadores del servicio. Las empresas dedicadas a la prestación del servicio del transporte aéreo regular doméstico de pasajeros, sin perjuicio de las demás normas sobre la materia que no le sean contrarias a esta, deberán:

(...)

(vii) Informar al usuario sobre cualquier cambio en la prestación del servicio que afecte la reserva, con mínimo 72 horas de antelación a la fecha y hora del vuelo.

El incumplimiento de esta obligación conllevará la aplicación de sanciones por parte de la Superintendencia de Transporte, según lo establecido en el marco normativo de las regulaciones vigentes, incluyendo el Código de Comercio y la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, así como las normativas específicas emitidas por la Aeronáutica Civil de Colombia.

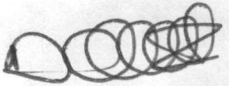
La causal indicada deberá ser plenamente justificada y el usuario tendrá derecho a obtener prueba siquiera sumaria que demuestre tal razón. No obstante, ante dichos cambios, los usuarios podrán hacer uso de su derecho a desistir, retractarse o modificar el vuelo según sea el caso, a pesar de haber pasado el tiempo límite que se prevé para ejercerlos.

Se exceptúan de lo anterior las causas asociadas a factores climáticos, fallas técnicas imprevisibles, circunstancias de fuerza mayor, condiciones operacionales y otras ocurridas con menos de 24 horas de antelación al vuelo, casos en los cuales se les deberá informar a los usuarios en forma completa, clara y veraz sobre la situación específica que se constituye como excepción y las posibles soluciones a que puede acceder.

No obstante la situación anterior, los operadores de los aeropuertos también serán responsables frente al usuario cuando por causas que le sean imputables ocasionen

AQUÍVIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.


25.02.2023

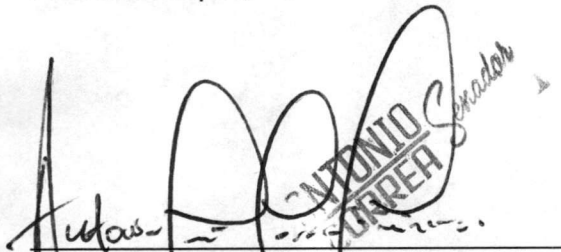


SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ


cambios en la prestación del servicio o le causen cualquier clase de perjuicio al consumidor.

Bogotá D.C., 24 de febrero de 2025

Presentada por,


ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ
SENADOR DE LA REPUBLICA

Proyectó: A.V.

Revisó y aprobó: MMGB 

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.



Avalada

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

PROPOSICIÓN MODIFICATORIA

PROYECTO DE LEY 093 /2023 Senado “por medio de la cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”

Modifíquese el artículo 3 del PROYECTO DE LEY 093 DEL 2023 SENADO, el cual quedara así.

Artículo 3. Deberes de los prestadores del servicio

“Las empresas dedicadas a la prestación del servicio del transporte aéreo regular doméstico de pasajeros, sin perjuicio de las demás normas sobre la materia que no le sean contrarias a esta, deberán:

- (i) Brindar información completa, clara y veraz sobre los vuelos disponibles, indicando las horas precisas de los mismos y todas las condiciones aplicables.
- (ii) Informar a los usuarios sobre su listado de derechos y deberes, incluyendo los horarios de los vuelos, condiciones de los mismos, reglas de abordaje y todas aquellas compensaciones a que pueden acceder ante el incumplimiento de las aerolíneas.
- (iii) Informar sobre las tarifas y el precio total a pagar conforme al servicio contratado, discriminando cada concepto que aquel incluye, sin que pueda haber ningún tipo de modificación posterior por causas imputables a las prestadoras del servicio.
- (iv) Informar sobre las condiciones precisas del vuelo que incluyen, aunque sin limitarse a ellas, las reglas de abordaje, hora en sala, hora de vuelo, hora de llegada, reglas sobre el transporte de equipaje y mascotas, entre otras que guarden relación con la prestación del servicio, todo a fin de que el usuario pueda ejercer los derechos que le asisten como consumidor.
- (v) Informar en forma clara, veraz y completa sobre las condiciones relativas a reservas, cancelaciones, compra de tiquetes, cambios de vuelo, derecho de retracto, desistimiento, transporte de equipaje, y todas aquellas que el usuario pueda solicitar.



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

(vi) Brindar información completa, veraz y suficiente, que contenga todas las condiciones necesarias para acceder a las eventuales promociones ofertadas al público y las condiciones que le son aplicables.

(vii) Informar al usuario sobre cualquier cambio en la prestación del servicio que afecte la reserva, con **mínimo 24 horas de antelación a la fecha y hora del vuelo**. **Esta notificación deberá realizarse por todos los medios disponibles, incluidos correo electrónico, mensaje de texto, o aplicación móvil. La causal del cambio deberá ser plenamente justificada y el usuario tendrá derecho a obtener prueba, aunque sea sumaria de dicha razón.**

Además, deberán notificar cualquier cambio significativo de manera inmediata, como retrasos, cancelaciones, o modificaciones de horario. La notificación de cambios deberá hacerse de forma clara, veraz y completa, garantizando que el usuario reciba suficiente información sobre las soluciones disponibles, como reembolsos, reubicación en otros vuelos o compensaciones.

No obstante, lo anterior, ante situaciones de fuerza mayor, circunstancias operacionales imprevistas o causas como condiciones climáticas o fallas técnicas que impidan la notificación con 24 horas de antelación, la aerolínea deberá informar de manera urgente sobre las posibles soluciones, y en caso de cambios imprevistos, deberá proporcionar las opciones correspondientes al usuario de manera inmediata."

(viii) Expedir sin costo alguno el pasabordo a todos los usuarios, bien sea físico o digital a elección del pasajero, en el momento en que este lo solicite."

A consideración de los honorables senadores.


CARLOS JULIO GONZÁLEZ VILLA
Senador de la República



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

JUSTIFICATION

La modificación propuesta fortalece los deberes de información y notificación que las aerolíneas deben cumplir respecto a cambios en la prestación del servicio. En el transporte aéreo, la puntualidad y certeza en la información son factores esenciales para garantizar los derechos de los pasajeros y evitar afectaciones económicas y logísticas para los usuarios.

1. **Mayor transparencia y acceso oportuno a la información:**
 - Se exige que las aerolíneas notifiquen cualquier cambio en la reserva con un mínimo de 24 horas de antelación, utilizando todos los medios de comunicación disponibles (correo electrónico, mensajes de texto, aplicaciones móviles).
 - Esto permite que los pasajeros tengan tiempo suficiente para reorganizar sus itinerarios, reduciendo inconvenientes asociados con cambios imprevistos.
2. **Notificación inmediata de cambios significativos:**
 - En casos de cancelaciones, retrasos o modificaciones de horario, se establece la obligación de informar de manera inmediata y clara sobre la situación y las alternativas disponibles para el usuario.
 - Con esta medida, se evitan escenarios de incertidumbre y desinformación que afectan la planificación de los pasajeros y su experiencia con el servicio.
3. **Garantía de soluciones y derechos del consumidor:**
 - Se refuerza la obligación de que las aerolíneas informen de manera detallada sobre las opciones a las que los usuarios tienen derecho en caso de cambios en el servicio, incluyendo reembolsos, reubicaciones en otros vuelos y compensaciones.
 - Esto evita que las aerolíneas impongan unilateralmente medidas que perjudiquen a los consumidores y garantiza el cumplimiento de la normativa de protección al usuario.
4. **Excepciones limitadas y comunicación efectiva en casos de fuerza mayor:**
 - Se reconoce que hay situaciones imprevistas (como condiciones climáticas adversas o fallas técnicas) que pueden impedir el cumplimiento del plazo de 24 horas para la notificación. Sin embargo, en estos casos, se exige a las aerolíneas informar de manera urgente y garantizar alternativas viables para los pasajeros.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

- Esto equilibra la protección de los derechos del usuario con la realidad operativa de las aerolíneas.

Con estas modificaciones, el artículo 3 se vuelve más claro y preciso en la regulación de la comunicación entre aerolíneas y pasajeros, asegurando que los consumidores puedan tomar decisiones informadas y ejercer sus derechos en situaciones de cambios en el servicio aéreo.

Numeral	Texto Original	Texto Modification	Diferencias
Artículo 3	Las empresas dedicadas a la prestación del servicio del transporte aéreo regular doméstico de pasajeros, sin perjuicio de las demás normas sobre la materia que no le sean contrarias a esta, deberán:	Las empresas dedicadas a la prestación del servicio del transporte aéreo regular doméstico de pasajeros, sin perjuicio de las demás normas sobre la materia que no le sean contrarias a esta, deberán:	No hay modificaciones en la introducción del artículo.
(i)	Brindar información completa, clara y veraz sobre los vuelos disponibles, indicando las horas precisas de los mismos y todas las condiciones aplicables.	Sin cambios.	No hay modificaciones.
(ii)	Informar a los usuarios sobre su listado de derechos y deberes, incluyendo los horarios de los vuelos, condiciones de los mismos, reglas de abordaje y todas aquellas compensaciones a que pueden acceder ante el incumplimiento de las aerolíneas.	Sin cambios.	No hay modificaciones.
(iii)	Informar sobre las tarifas y el precio total a pagar	Sin cambios.	No hay modificaciones.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

	conforme al servicio contratado, discriminando cada concepto que aquel incluye, sin que pueda haber ningún tipo de modificación posterior por causas imputables a las prestadoras del servicio.		
(iv)	Informar sobre las condiciones precisas del vuelo que incluyen, aunque sin limitarse a ellas, las reglas de abordaje, hora en sala, hora de vuelo, hora de llegada, reglas sobre el transporte de equipaje y mascotas, entre otras que guarden relación con la prestación del servicio, todo a fin de que el usuario pueda ejercer los derechos que le asisten como consumidor.	Sin cambios.	No hay modificaciones.
(v)	Informar en forma clara, veraz y completa sobre las condiciones relativas a reservas, cancelaciones, compra de tiquetes, cambios de vuelo, derecho de retracto, desistimiento, transporte de equipaje, y todas aquellas que el usuario pueda solicitar.	Sin cambios.	No hay modificaciones.
(vi)	Brindar información completa, veraz y suficiente, que contenga	Sin cambios.	No hay modificaciones.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

	todas las condiciones necesarias para acceder a las eventuales promociones ofertadas al público y las condiciones que le son aplicables.		
(vii)	Informar al usuario sobre cualquier cambio en la prestación del servicio que afecte la reserva, con mínimo 72 horas de antelación a la fecha y hora del vuelo. - Se exceptúan factores climáticos, fallas técnicas imprevisibles, fuerza mayor y condiciones operacionales cuando ocurran con menos de 24 horas de anticipación.	Se reduce el tiempo de notificación mínima a 24 horas . - Se exige que la notificación se haga por todos los medios disponibles (correo, mensaje de texto, app móvil). - Se añade la obligación de notificar inmediatamente en caso de cambios significativos (retrasos, cancelaciones, modificaciones de horario). - Se establece que la aerolínea debe proporcionar pruebas justificativas del cambio. - En casos de fuerza mayor o circunstancias imprevistas, se obliga a informar de manera urgente sobre soluciones y opciones para el usuario.	- Reducción del tiempo mínimo de aviso de 72 a 24 horas . - Mayor obligación de comunicación inmediata por todos los canales posibles. - Mayor claridad en derechos del usuario ante cambios inesperados . - Más exigencias a las aerolíneas sobre la justificación de cambios y soluciones disponibles .
(viii)	Expedir sin costo alguno el pasabordo a todos los usuarios, bien sea físico o digital a elección del pasajero, en el momento en que este lo solicite.	Sin cambios.	No hay modificaciones.

M. Scaff

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Nadya Blal Scaff

SENADORA DE LA REPÚBLICA
PARTIDO CONSERVADOR COLOMBIANO

(del)

PROYECTO DE LEY NÚMERO 093 DE 2023 SENADO: *Proyecto de Ley número 093 de 2023 Senado: "Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones".*

PROPOSICIÓN

De conformidad con lo dispuesto en la ley 5 de 1992, Artículos 114 y 115, respetuosamente someto consideración de la Honorable Plenaria del Senado, la siguiente proposición al texto del articulado propuesto en la ponencia para segundo debate al proyecto de ley referido:

**MODIFÍQUESE EL LITERAL A DEL ARTÍCULO 4 DEL TEXTO PROPUESTO
ASI:**

ARTÍCULO 4. DERECHO DE RETRACTO.

A. El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, **dentro de los cinco (5) días siguientes** a la operación de compra.

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

NADYA BIEL SCAFF
SENADORA DE LA REPUBLICA

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

PROPOSICIÓN

PROYECTO DE LEY 93 DE 2023 SENADO "POR MEDIO DEL CUAL SE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS AÉREOS EN COLOMBIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

Modifíquese el inciso primero del artículo 4 del del Proyecto de Ley 93 de 2023 Senado, el cual quedará así:

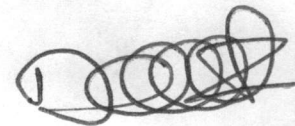
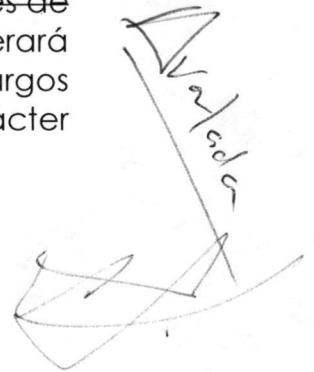
Artículo 4. Derecho de retracto. En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo doméstico de pasajeros, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del ticket ~~en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia.~~ En ningún caso, generará retención a favor del transportador, salvo aquellos cargos establecidos por la autoridad competente que tengan carácter de no reembolsable.

Atentamente,






JULIO ALBERTO ELIAS VIDAL
Senador de la República

Validada



25.02.2025

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

www.julioeliasvidal.com -    @julioeliasvidal




Edificio Nuevo del congreso, Carrera 7 # 8 - 68 / Oficina 622B / julio.elias@senado.gov.co / Cel. +57 316 010 31 53

JUSTIFICACIÓN

El artículo 4 del proyecto de ley establece el derecho de retracto a favor del adquirente del tiquete aéreo, siempre que se ejerza dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la compra y, en todo caso, con una antelación mínima de ocho (8) días calendario antes de la prestación del servicio. No obstante, restringe esta posibilidad a las ventas realizadas mediante métodos no tradicionales o a distancia.

Se propone eliminar esta restricción para que el derecho de retracto aplique en todos los casos, manteniendo los plazos establecidos en el artículo. La forma en que se adquiere el tiquete no debería condicionar el ejercicio de este derecho, pues el límite de tiempo para su aplicación ya garantiza un equilibrio entre los intereses del consumidor y del transportador.

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

www.julioeliasvidal.com -    @julioeliasvidal

Edificio Nuevo del congreso, Carrera 7 # 8 - 68 / Oficina 622B / julio.elias@senado.gov.co / Cel. +57 316 010 31 53



Avalada

SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

PROPOSICIÓN

Modifíquese el artículo 4 del PROYECTO DE LEY NO. 093 DE 2023 SENADO: “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

Artículo 4. Derecho de retracto. En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo doméstico de pasajeros, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquiriente del tiquete en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia. En ningún caso, generará retención a favor del transportador, salvo aquellos cargos establecidos por la autoridad competente que tengan carácter de no reembolsable.


El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:

(...)

e) El retracto sólo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) cinco (5) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales.

Bogotá D.C., 24 de febrero de 2025

Presentada por,


15 02 2025


ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ
SENADOR DE LA REPUBLICA

Proyectó: A.V.

Revisó y aprobó: MMGB 

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.



Avalada

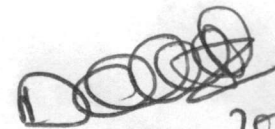
SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

PROPOSICIÓN

Modifíquese el artículo 5 del PROYECTO DE LEY NO. 093 DE 2023 SENADO: “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

Artículo 5. 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, fecha de nacimiento y números de identificación de los documentos de identidad y demás información solicitada por cada aerolínea, durante los siguientes 3 días a la compra, sin que en ningún caso genere costo adicional al ya cancelado por el usuario.*

Bogotá D.C., 24 de febrero de 2025


25.02.2025

Presentada por,


ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ
SENADOR DE LA REPUBLICA

Proyectó: A.V.

Revisó y aprobó: MMGB 

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.

Bogotá, noviembre de 2024

Doctor
EFRAÍN CEPEDA SARABIA
Presidente Senado de la República

Cordial saludo,

Respetuosamente me permito presentar PROPOSICIÓN MODIFICATORIA al artículo 7 del Proyecto de Ley No. 093 de 2023 “*Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones*”.

Artículo original

Artículo 7. Desistimiento. El pasajero podrá desistir de su viaje hasta veinticuatro (24) horas antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario de conformidad en los establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La aerolínea y/o agente de viajes o intermediario, deberá reembolsar el valor del ticket al pasajero, deduciendo las tasas, impuestos o tarifas administrativas a que haya lugar de acuerdo a la ley, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

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

Artículo modificado

Artículo 7. Desistimiento. El pasajero podrá desistir de su viaje hasta veinticuatro

AVALAR

(24) horas antes de su inicio, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes o intermediario de conformidad **en con** los establecido en el artículo 1878 del Código de Comercio y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La aerolínea y/o agente de viajes o intermediario, deberá reembolsar el valor del tiquete al pasajero, deduciendo las tasas, impuestos o tarifas administrativas a que haya lugar de acuerdo a la ley, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Parágrafo. 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.

JUSTIFICACIÓN

Se propone realizar una corrección gramatical respecto a la expresión “de conformidad con”, lo que permite mejorar la claridad y precisión del texto.

A su vez, 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

Bogotá, noviembre de 2024

Doctor
EFRAÍN CEPEDA SARABIA
Presidente Senado de la República

Cordial saludo,

Respetuosamente me permito presentar PROPOSICIÓN MODIFICATORIA al artículo 8 del Proyecto de Ley No. 093 de 2023 *“Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”*.

Artículo original

Artículo 8. Compensaciones al pasajero por demoras imputables a la aerolínea.

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

- (1) Cuando la demora sea mayor e igual a dos (2) horas e inferior a tres (3) horas se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio y una comunicación que no sea superior a tres (3) minutos de duración, salvo que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.
- (2) Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios, por el 20% del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario- dentro de un lapso no superior a 6 meses.
- (3) Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios, por el 40% del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado -

única y exclusivamente por el beneficiario- dentro de un lapso no superior a 6 meses.

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

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

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

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

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

Artículo modificado

Artículo 8. Compensaciones al pasajero por demoras imputables a la aerolínea.

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

- (1) Cuando la demora sea mayor e igual a ~~dos~~ **una** (2) **(1)** horas e inferior a tres (3) horas, se deberá proporcionar al pasajero un refrigerio y una comunicación **telefónica, a través de correo electrónico o por el medio más ágil disponible**, que no sea superior a tres (3) minutos de duración., **El transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, cuando salvo** que la entrega del refrigerio retrase la iniciación del vuelo.
- (2) Cuando la demora sea mayor e igual a tres (3) horas e inferior a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios, por el 20% del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario- dentro de un lapso no superior a **seis** (6) meses.
- (3) Cuando la demora sea mayor e igual a cinco (5) horas, se deberá proporcionar al pasajero un bono redimible en servicios, por el 40% del valor de la tarifa aérea del trayecto afectado, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario- dentro de un lapso no superior a **seis** (6) meses.

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

- a) ~~Refrigerios y/o Alimentos~~ como desayuno, almuerzo o cena, según la hora del incumplimiento, en función del tiempo que sea necesario esperar., **cuando se trate de los numerales dos y tres del presente artículo.**
- b) ~~Hospedaje y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, en los casos en que sea necesario pasar la noche o dormir en un lugar fuera de la vivienda habitual,~~ Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas y se extienda más allá de las ~~diez 10:00~~ de la noche **(10:00 p.m.)** del día en que debía prestarse el servicio., **la aerolínea deberá proporcionar, además, hospedaje si no se encuentra en su lugar de residencia, y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de**

hospedaje y viceversa. Los gastos de transporte serán igualmente asumidos, cuando el pasajero se encuentre en su lugar de residencia.

- c) Llamadas telefónicas o los medios para acceder a conexión a internet desde sus dispositivos móviles.

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

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

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

JUSTIFICACIÓN

Se propone reducir el término que debe transcurrir para efectos de que sea suministrado el refrigerio de que trata el numeral primero 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. A su vez, se armoniza la redacción frente a la abstención de suministrar el refrigerio cuando la entrega retrasa el inicio del vuelo; a saber, la normativa actual:

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.

Por su parte, frente al literal a) del Parágrafo 1, se propone eliminar la referencia a los refrigerios, con el fin de que el literal haga alusión en específico a los escenarios de que trata los numerales dos y tres del artículo 8, en tanto, la entrega de desayuno, almuerzo o cena, únicamente sería procedente en tales eventos, con ocasión a la amplia espera de los pasajeros, que va desde tres horas en adelante. Además, la entrega de refrigerios ya queda establecida en el numeral 1 del artículo en mención.

Respecto al hospedaje y transporte que debe proporcionarse cuando la espera sobrepase las cinco (5) horas y sean más de las diez de la noche, se armoniza la redacción del literal, con el fin de que tenga más claridad.

Atentamente,

JONATHAN PULIDO HERNÁNDEZ
SENADOR



Avalada

SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

PROPOSICIÓN


Modifíquese el artículo 8 del PROYECTO DE LEY NO. 093 DE 2023 SENADO: “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

Artículo 8. Compensaciones al pasajero por demoras imputables a la aerolínea. Cuando haya demora en la salida del vuelo por causas internas imputables a la aerolínea y no se cumpla con el horario programado para la salida, se compensará al usuario, así:

- (i) 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 de manera que este servicio sea entregado de la forma más eficiente posible sin afectar el desarrollo del vuelo.

Bogotá D.C., 24 de febrero de 2025

Presentada por,


25.02.2025


ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ
SENADOR DE LA REPUBLICA

Proyectó: A.V.

Revisó y aprobó: MMGB 

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.



Avalada

SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

PROPOSICIÓN

Modifíquese el artículo 9 del PROYECTO DE LEY NO. 093 DE 2023
SENADO: “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

Artículo 9. Sobreventa. Queda estrictamente prohibido para los prestadores de servicios aéreos regulares domésticos de pasajeros la práctica de sobreventa de vuelos. El incumplimiento de esta disposición conllevará la imposición de una multa por parte de la autoridad competente, conforme a los términos establecidos en la presente ley.


En el evento de una sobreventa, el prestador de servicios deberá ofrecer una solución adecuada al usuario para garantizar su llegada al destino dentro del itinerario originalmente previsto. Adicionalmente, el prestador deberá proceder al reembolso integral, equivalente al cien por ciento (100%) del valor del billete de avión adquirido por el usuario. Asimismo, deberá compensar cualquier perjuicio demostrado debidamente por el usuario afectado.

Bogotá D.C., 24 de febrero de 2025

Presentada por,


ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ
SENADOR DE LA REPUBLICA

Proyectó: A.V.
Revisó y aprobó: MMGB


25.02.2025

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.



Avaladas

AQUÍVIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

PROPOSICIÓN MODIFICATORIA

PROYECTO DE LEY 093 /2023 Senado “por medio de la cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”

Modifíquese el artículo 9 del PROYECTO DE LEY 093 DEL 2023 SENADO, el cual quedara así.

Artículo 9. Deber de compensación: *“Las aerolíneas deberán compensar a los usuarios cuando haya retraso, cancelación o sobreventa de los vuelos por causas imputables a los prestadores del servicio, así:*

(i) Por demoras superiores a una hora, pero inferiores a tres, deberá proporcionar un refrigerio y la posibilidad de comunicarse.

(ii) Por demoras superiores a tres horas, pero inferiores a cinco, deberá proporcionar alimentación respectiva de la hora del día y la posibilidad de comunicarse.

(iii) Por demoras superiores a cinco horas, deberá proporcionar la alimentación respectiva a la hora del día, la posibilidad de comunicarse, reembolsar el treinta por ciento (30%) del valor del trayecto, que se podrá dar en efectivo, bonos para tiquetes o millas, a elección del usuario.

Si la demora es superior a cinco horas y además sobrepasa a las diez de la noche (10:00 p.m.), el pasajero tendrá derecho a que le sea pagado el hospedaje, los gastos y traslados desde y hacia el aeropuerto, en caso de no encontrarse en su lugar de residencia.

(v) En caso de sobreventa, las aerolíneas deberán ofrecer una compensación inmediata y más robusta a los usuarios afectados, que puede incluir:

1. **Boletos de avión adicionales sin costo adicional.**
2. **Vales de transporte complementarios** para el usuario afectado, que le permitan realizar su viaje por otro medio de transporte, si fuera necesario.
3. **Opciones inmediatas de reubicación** en vuelos alternativos con las mismas condiciones.



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Las soluciones alternativas deben ser viables y no poner la carga del reajuste del viaje al usuario, garantizando que el pasajero no incurra en costos adicionales.

(vi) Ampliación de compensaciones por retrasos superiores a seis horas:

1. **En caso de retrasos superiores a seis horas**, además de los beneficios antes mencionados, las aerolíneas deberán cubrir los costos adicionales, tales como:
 - **Gastos de traslados** entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje, cuando sea necesario.
 - **Otros servicios adicionales** que puedan surgir debido a la interrupción del viaje, como alimentación adicional o servicio de transporte dentro del área urbana.
2. **El hospedaje cubierto por las aerolíneas deberá incluir también los gastos de traslados** desde y hacia el aeropuerto, en caso de ser necesario, sin costo adicional para el usuario."

A consideración de los honorables senadores.


CARLOS JULIO GONZÁLEZ VILLA
Senador de la República



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

JUSTIFICACIÓN

El **Artículo 9** tiene como objetivo garantizar la protección de los derechos de los pasajeros cuando se presenten situaciones de **retraso, cancelación o sobreventa** de vuelos, situaciones que son, en muchos casos, causadas por deficiencias de las aerolíneas en la prestación del servicio. Este artículo busca equilibrar la relación entre el usuario y las aerolíneas, asegurando que el pasajero reciba compensaciones adecuadas y justas por los inconvenientes derivados de estos hechos, y al mismo tiempo, estableciendo la obligación clara de las aerolíneas para que cumplan con esta responsabilidad.

El texto original del artículo establece una serie de compensaciones para los pasajeros en caso de retrasos o cancelaciones. Sin embargo, no se contempla la **situación de sobreventa**, un problema común en la industria aérea. La modificación añade que las aerolíneas deberán compensar también a los pasajeros en caso de **sobreventa** de vuelos, lo que brinda una solución adicional que protege aún más los derechos de los usuarios. Además, se hace énfasis en la obligación de las aerolíneas de ofrecer **soluciones inmediatas** y sin generar cargas adicionales para los pasajeros, garantizando una respuesta rápida y eficiente.

Compensación por retrasos prolongados (superiores a 6 horas):
Se amplía la categoría de compensación para retrasos que superen las **seis horas**, lo cual incluye no solo la compensación por alimentación y hospedaje, sino también la cobertura de **gastos adicionales** que los pasajeros puedan enfrentar, como traslados entre el aeropuerto y el hotel o el suministro de servicios adicionales necesarios debido a la interrupción del viaje. Esto asegura que los pasajeros no sean dejados a su suerte, cubriendo una gama más amplia de situaciones que pueden surgir durante largos retrasos.

Una de las principales modificaciones es la **inclusión de la sobreventa** como una causa para la compensación automática. Este es un problema frecuente para los pasajeros, ya que las aerolíneas, con el fin de maximizar su rentabilidad, venden más boletos de los que hay asientos disponibles, lo que genera situaciones incómodas y perjudiciales para los pasajeros. La modificación propone que, en



AQUÍVIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

estos casos, las aerolíneas ofrezcan compensaciones robustas, tales como **boletos adicionales** o **vales de transporte complementarios**, lo que permite a los afectados encontrar soluciones de viaje alternativas de manera inmediata, sin sufrir las consecuencias económicas y logísticas de una situación imprevista.

Con las modificaciones propuestas, se refuerzan los **derechos de los usuarios**, garantizando compensaciones que no solo son inmediatas, sino también **justas y adecuadas**. Además, se otorgan soluciones que son **viables y accesibles**, lo que asegura que el pasajero no se vea obligado a pagar por los costos adicionales que puedan surgir debido a las fallas del servicio aéreo. Por ejemplo, se asegura que en el caso de **retrasos superiores a seis horas**, la aerolínea cubra los **gastos de traslados** y otros costos que el pasajero pudiera incurrir.

Las modificaciones también buscan **mayor claridad y transparencia** en los procedimientos de compensación. Al especificar las **formas exactas de compensación** (como reembolsos, bonos, boletos de avión adicionales, etc.) y detallar las situaciones que implican un derecho a compensación, se previene cualquier ambigüedad y se proporciona a los pasajeros una comprensión clara de sus derechos. De esta manera, las aerolíneas tienen la obligación de cumplir con normas específicas sin margen para la interpretación errónea.

En cuanto a la **anticipación de vuelos**, si un vuelo se adelanta y el pasajero no puede viajar bajo las nuevas condiciones, la aerolínea tiene que proporcionar **soluciones pertinentes** para asegurar que el pasajero pueda llegar a su destino dentro de un "término prudente". Esto incluye el resarcimiento de los **perjuicios probados** que los pasajeros puedan haber sufrido debido a la alteración de sus planes. De esta forma, el artículo asegura que el pasajero siempre tenga una opción justa en caso de cambios inesperados.

La **modificación del Artículo 9** busca una **mejor protección para los pasajeros**, adaptando el marco legal a las circunstancias actuales del sector aéreo y aumentando la equidad en la relación con las aerolíneas. Al introducir la **compensación por sobreventa** y ampliando las compensaciones por **retrasos prolongados**, se refuerza la idea de que las aerolíneas deben cumplir con estándares claros y justos en el trato a sus pasajeros. Estas modificaciones aseguran que los **derechos de los usuarios sean respetados** y que las aerolíneas sean responsables de los inconvenientes causados por sus decisiones operativas. Con estas modificaciones, el artículo no solo refleja un marco legal más justo, sino que también fomenta la **transparencia, equidad y confianza** entre pasajeros y prestadores de servicios aéreos.

Pliego de modificaciones :

Aspecto	Texto Original	Texto Modificado
Causas de compensación	Retraso o cancelación del vuelo por causas imputables a la aerolínea.	Retraso, cancelación o sobreventa del vuelo por causas imputables a la aerolínea. <i>(Se agrega la sobreventa como causa de compensación).</i>
Retraso entre 1 y 3 horas	La aerolínea debe proporcionar un refrigerio y la posibilidad de comunicarse.	Sin cambios.
Retraso entre 3 y 5 horas	La aerolínea debe proporcionar alimentación respectiva a la hora del día y la posibilidad de comunicarse.	Sin cambios.
Retraso superior a 5 horas	La aerolínea debe proporcionar alimentación respectiva a la hora del día, posibilidad de comunicarse y reembolsar el 30% del valor del trayecto (en efectivo, bonos o millas a elección del usuario).	Sin cambios. <i>(Se mantiene la compensación del 30%).</i>
Retraso superior a 5 horas después de las 10:00 p.m.	La aerolínea debe cubrir hospedaje y traslados si el pasajero no está en su lugar de residencia.	Sin cambios. <i>(Se mantiene la obligación de cubrir hospedaje y traslados.)</i>

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

<p>Nuevo punto agregado sobre sobreventa</p>	<p>No contemplado.</p>	<p>La aerolínea deberá ofrecer compensaciones inmediatas en caso de sobreventa, que pueden incluir: 1. Boletos de avión adicionales sin costo. 2. Vales de transporte complementarios. 3. Opciones inmediatas de reubicación en vuelos alternativos. <i>Se enfatiza que las soluciones no deben generar costos adicionales para el usuario.</i></p>
<p>Retrasos superiores a 6 horas</p>	<p>No contemplado.</p>	<p>Se agregan nuevas compensaciones adicionales para retrasos superiores a seis horas: 1. Cobertura de costos adicionales, como traslados entre aeropuerto y hospedaje. 2. Servicios adicionales, como alimentación extra o transporte urbano necesario. 3. Se especifica que el hospedaje cubierto también incluirá los traslados desde y hacia el aeropuerto sin costo adicional. <i>(Se amplían las compensaciones más allá de lo previsto en el texto original.)</i></p>
<p>Parágrafo: Retratos y desistimientos</p>	<p>Si hay retraso o cancelación, el usuario puede retractarse o desistir sin sanción o multa. La aerolínea debe reintegrar el 80% del valor pagado por el tiquete.</p>	<p>Sin cambios. <i>(Se mantiene el derecho de retracto o desistimiento y la obligación de reembolso del 80%.)</i></p>
<p>Parágrafo Segundo: Anticipación de vuelos</p>	<p>Si el vuelo se adelanta y el usuario no puede viajar, la aerolínea debe garantizar soluciones para llegar a su destino y</p>	<p>Sin cambios. <i>(Se mantiene la obligación de la aerolínea de garantizar soluciones y compensaciones cuando el vuelo se adelante.)</i></p>



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

	resarcir los perjuicios probados.	
--	-----------------------------------	--



Avalada

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

PROPOSICIÓN MODIFICATORIA

PROYECTO DE LEY 093 /2023 SENADO “por medio de la cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”

Modifíquese el Artículo 13 del PROYECTO DE LEY 093 /2023 SENADO, el cual quedará así:

Artículo 13. Tarifas

El Gobierno Nacional, a través de la Aeronáutica Civil, expedirá anualmente una resolución que establezca el régimen tarifario para el servicio de transporte aéreo de pasajeros, el cual imponga un rango de precios que estipule un mínimo y un máximo en los cuales las aerolíneas deban ofertar sus pasajes. Lo anterior bajo un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, atendiendo a las circunstancias del mercado y evitando alteraciones o modificaciones injustificadas en la fijación de precios por parte de las aerolíneas.

Parágrafo primero. En las rutas en las que exista un número reducido de prestadores del servicio, o en aquellas que operen en condiciones de monopolio o competencia limitada, el Gobierno Nacional establecerá mecanismos de control adicionales para evitar que las aerolíneas eleven los precios de manera desmedida, afectando a los usuarios.

Parágrafo segundo. Las aerolíneas estarán obligadas a desglosar, de manera clara, precisa y visible, todas las tarifas, impuestos y cargos adicionales antes de finalizar la compra del tiquete. Una vez confirmada la reserva, no podrán modificar el precio del pasaje bajo ninguna circunstancia.

Parágrafo tercero. La Aeronáutica Civil será la encargada de establecer las sanciones a las aerolíneas que incumplan con el régimen tarifario o con los mecanismos de control de precios en rutas de escasa competencia.



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Parágrafo cuarto. Queda prohibido a las aerolíneas alterar o modificar las tarifas de los vuelos injustificadamente y por fuera de los criterios que para ello establezca el Gobierno Nacional.

Parágrafo quinto. En las rutas en que haya uno o pocos prestadores del servicio, las aerolíneas deberán ajustarse a los mismos criterios que son aplicables a los demás casos, en los términos que para ello defina el Gobierno Nacional.

Parágrafo sexto. La Aeronáutica Civil podrá modificar la resolución que establece el régimen tarifario siempre y cuando haya una alteración externa a los prestadores del servicio que altere sustancialmente el precio de los tiquetes.

A consideración de los Honorables Senadores

CARLOS JULIO GONZÁLEZ VILLA
Senador de la República



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

JUSTIFICATION

La presente modificación al **Artículo 13** tiene como propósito fortalecer la regulación del régimen tarifario del servicio de transporte aéreo de pasajeros, con el fin de garantizar precios justos y transparentes para los usuarios, especialmente en aquellas rutas donde la oferta es limitada o existe una competencia reducida.

En el mercado del transporte aéreo, la competencia limitada en ciertas rutas ha llevado a situaciones en las que las aerolíneas pueden fijar precios elevados sin una justificación clara. Para evitar esto, se establece en el **Parágrafo Primero** un mecanismo de control adicional para aquellas rutas con pocos prestadores del servicio o en condiciones de monopolio, lo que permitirá evitar el abuso en la fijación de tarifas.

La modificación incorpora el **Parágrafo Segundo**, el cual obliga a las aerolíneas a desglosar de manera clara y visible todos los cargos asociados a la compra de un ticket. Esto busca eliminar prácticas engañosas, donde se publicitan precios bajos sin incluir costos adicionales que solo aparecen al final del proceso de compra. De esta manera, los pasajeros podrán tomar decisiones informadas antes de finalizar su adquisición.

El **Parágrafo Tercero** refuerza el papel de la Aeronáutica Civil en la vigilancia del cumplimiento del régimen tarifario, estableciendo sanciones para las aerolíneas que incumplan con los controles de precios, en particular en rutas donde la falta de competencia puede generar abusos en la fijación de tarifas.

Se mantiene la prohibición de modificar las tarifas de manera arbitraria, pero se refuerza la garantía de estabilidad en los precios una vez confirmada la compra del ticket (**Parágrafo Segundo**), evitando aumentos inesperados después de que el usuario ha realizado su reserva.

El **Parágrafo Sexto** mantiene la posibilidad de que la Aeronáutica Civil modifique la regulación tarifaria cuando existan circunstancias externas que alteren sustancialmente los costos operacionales de las aerolíneas, garantizando así un equilibrio entre la protección del usuario y la sostenibilidad del sector aéreo.

La modificación del **Artículo 13** responde a la necesidad de un mercado de transporte aéreo más equitativo, garantizando la accesibilidad a los servicios aéreos



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
 SENADOR DE LA REPÚBLICA

sin afectar la libre competencia. Se busca un balance entre la regulación tarifaria, la protección de los consumidores y la estabilidad de la industria aérea, asegurando que las tarifas sean justas, transparentes y ajustadas a la realidad del mercado.

Pliego de modificaciones:

TEXTO ORIGINAL	PROPUESTA	OBSERVACIONES
<p>Artículo 13. TARIFAS El Gobierno Nacional, a través de la Aeronáutica Civil, expedirá anualmente una resolución que establezca el régimen tarifario para el servicio de transporte aéreo de pasajeros, el cual imponga un rango de precios que estipule un mínimo y un máximo en los cuales las aerolíneas deban ofertar sus pasajes. Lo anterior bajo un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, atendiendo a las circunstancias del mercado y buscando que no haya alteraciones o modificaciones injustificadas en la fijación de precios por parte de las aerolíneas.</p> <p>Parágrafo primero. La Aeronáutica Civil será la encargada de establecer las sanciones a las aerolíneas que prestan el servicio aéreo de pasajeros e incumplan con el régimen tarifario establecido por la misma.</p> <p>Parágrafo segundo. Queda prohibido a las aerolíneas alterar o modificar las tarifas de los vuelos injustificadamente y por fuera de</p>	<p>Artículo 13. Tarifas</p> <p>El Gobierno Nacional, a través de la Aeronáutica Civil, expedirá anualmente una resolución que establezca el régimen tarifario para el servicio de transporte aéreo de pasajeros, el cual imponga un rango de precios que estipule un mínimo y un máximo en los cuales las aerolíneas deban ofertar sus pasajes. Lo anterior bajo un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, atendiendo a las circunstancias del mercado y evitando alteraciones o modificaciones injustificadas en la fijación de precios por parte de las aerolíneas.</p> <p><u>Parágrafo primero. En las rutas en las que exista un número</u></p>	

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

los criterios que para ello establezca el Gobierno Nacional.

Parágrafo tercero. En las rutas en que haya uno o pocos prestadores del servicio, las aerolíneas deberán ajustarse a los mismos criterios que son aplicables a los demás casos, en los términos que para ello defina el Gobierno Nacional.

Parágrafo cuarto. La Aeronáutica Civil podrá modificar la resolución que establece el régimen tarifario siempre y cuando haya una alteración externa a los prestadores del servicio que altere sustancialmente el precio de los tiquetes.

reducido de prestadores del servicio, o en aquellas que operen en condiciones de monopolio o competencia limitada, el Gobierno Nacional establecerá mecanismos de control adicionales para evitar que las aerolíneas eleven los precios de manera desmedida, afectando a los usuarios.

Parágrafo segundo. Las aerolíneas estarán obligadas a desglosar, de manera clara, precisa y visible, todas las tarifas, impuestos y cargos adicionales antes de finalizar la compra del tiquete. Una vez confirmada la reserva, no podrán modificar el precio del pasaje bajo ninguna circunstancia.

Parágrafo tercero. La Aeronáutica Civil será la encargada de establecer las sanciones a las aerolíneas que incumplan con el régimen tarifario o con

AQUÍVIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

los mecanismos de control de precios en rutas de escasa competencia.

Parágrafo cuarto. Queda prohibido a las aerolíneas alterar o modificar las tarifas de los vuelos injustificadamente y por fuera de los criterios que para ello establezca el Gobierno Nacional.

Parágrafo quinto. En las rutas en que haya uno o pocos prestadores del servicio, las aerolíneas deberán ajustarse a los mismos criterios que son aplicables a los demás casos, en los términos que para ello defina el Gobierno Nacional.

Parágrafo sexto. La Aeronáutica Civil podrá modificar la resolución que establece el régimen tarifario siempre y cuando haya una alteración externa a los prestadores del servicio que altere sustancialmente el precio de los tiquetes.

Bogotá D.C., 13 de junio de 2024

Honorable Senador
IVÁN LEONIDAS NAME VELÁZQUEZ
Presidente del Congreso de Colombia

PROPOSICIÓN MODIFICATORIA

Modifíquese el artículo 13 del Proyecto de Ley No 093 Senado por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones, eliminado un término, el cual quedará así:

Artículo 13°. El gobierno Nacional a través de la Aeronáutica Civil expedirá anualmente una resolución, que establezca el régimen tarifario para el servicio de transporte aéreo de pasajeros el cual imponga un rango de precios que estipule un ~~mínimo~~ y un máximo en los cuales las aerolíneas deban ofertar sus pasajes. Lo anterior bajo un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, atendiendo a las circunstancias del mercado y buscando que no haya alteraciones o modificaciones injustificadas en la fijación de precios por parte de las aerolíneas.

Justificación

Lo anterior con miras a proteger al consumidor mientras se garantizan los mecanismos de discriminación de precios y estrategias comerciales de las aerolíneas prestadoras del servicio.

Atentamente,



SONIA SHIRLEY BERNAL SÁNCHEZ
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



Avalada

SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

PROPOSICIÓN

Modifíquese el artículo 14 del PROYECTO DE LEY NO. 093 DE 2023
SENADO: “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

Artículo 14. Pasajeros Disruptivos. El Gobierno Nacional, a través de la Aeronáutica Civil, establecerá regulaciones específicas para sancionar actos que comprometan la seguridad aérea o la seguridad general de la aviación civil. Estas regulaciones incluirán sanciones y mecanismos efectivos para restringir temporalmente el derecho al transporte aéreo de pasajeros que sean identificados como disruptivos. La Aeronáutica Civil deberá implementar dichas disposiciones en un plazo máximo de seis meses a partir de la entrada en vigencia de esta ley.

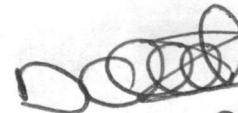
Bogotá D.C., 24 de febrero de 2025

Presentada por,


ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ
SENADOR DE LA REPUBLICA

Proyectó: A.V.

Revisó y aprobó: MMGB


25.02.2025

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.

PROPOSICIÓN

Proyecto de Ley Número 93 de 2023-Senado


“por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”

Adiciónense dos Parágrafos al Artículo 14, de la presente Ley, los cuales quedarán así:

Parágrafo 5: Regulación del Cobro de Equipajes: Establecer un límite máximo al cobro por equipajes, tanto de mano como en bodega, que sea razonable y proporcional al costo total del pasaje y prohibir el cobro adicional por el primer equipaje de mano siempre que este cumpla con las dimensiones y peso establecidos por la aerolínea.

Parágrafo 6: Espacio entre Sillas: Implementar un estándar mínimo de distancia entre las sillas de los aviones que garantice la comodidad y seguridad de los pasajeros, para lo cual las aerolíneas deberán realizar estudios ergonómicos para determinar la distancia óptima que debe haber entre las filas de asientos, asegurando que los pasajeros puedan viajar con un mínimo de comodidad. Las aerolíneas harán la adecuación de sus aeronaves a estos nuevos estándares en un plazo no mayor a dos años desde la aprobación de la ley.

A consideración de los Honorables Senadores,


CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
Senador de la República

Avalada




Atalayas

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPUBLICA

PROPOSICIÓN

Proyecto de Ley Número 93 de 2023-Senado

“por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”

Adiciónense dos Parágrafos al Artículo 14, de la presente Ley, los cuales quedarán así:

Parágrafo 5: Regulación del Cobro de Equipajes: Establecer un límite máximo al cobro por equipajes, tanto de mano como en bodega, que sea razonable y proporcional al costo total del pasaje y prohibir el cobro adicional por el primer equipaje de mano siempre que este cumpla con las dimensiones y peso establecidos por la aerolínea.

Parágrafo 6: Espacio entre Sillas: Implementar un estándar mínimo de distancia entre las sillas de los aviones que garantice la comodidad y seguridad de los pasajeros, para lo cual las aerolíneas deberán realizar estudios ergonómicos para determinar la distancia óptima que debe haber entre las filas de asientos, asegurando que los pasajeros puedan viajar con un mínimo de bienestar. Las aerolíneas harán la adecuación de sus aeronaves a estos nuevos estándares en un plazo no mayor a dos años desde la aprobación de la ley.

A consideración de los Honorables Senadores,

CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
Senador de la República

Bogotá, noviembre de 2024

Doctor
EFRAÍN CEPEDA SARABIA
Presidente Senado de la República

Cordial saludo,

Respetuosamente me permito presentar PROPOSICIÓN MODIFICATORIA al artículo 14 del Proyecto de Ley No. 093 de 2023 “*Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones*”.

Artículo original

Artículo 14. Pasajeros Disruptivos. El Gobierno Nacional, en cabeza de la Aeronáutica Civil reglamentará los actos y en contra de la seguridad aérea y/o atenten contra la seguridad en general de la aviación civil con sanciones y mecanismos que permitan limitar temporalmente el transporte aéreo de pasajeros disruptivos. La Aeronáutica civil dispondrá de en un plazo de 6 meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.

Artículo modificado

Artículo 14. Pasajeros Disruptivos. El Gobierno Nacional, ~~en cabeza~~ **a través** de la Aeronáutica Civil, reglamentará los actos **que constituyan una amenaza** y ~~en contra de~~ **para** la seguridad aérea y/o **que** atenten contra la seguridad en general de la aviación civil. **Se establecerán** ~~en~~ sanciones y mecanismos que permitan limitar temporalmente el transporte aéreo de pasajeros disruptivos. La Aeronáutica civil dispondrá de en un plazo de **seis (6)** meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley **para la implementación de las medidas correspondientes.**

JUSTIFICACIÓN

Se propone mejorar la redacción del artículo, con el objetivo de lograr mayor claridad y precisión, sin modificar el sentido de la iniciativa.

Atentamente,

JONATHAN PULIDO HERNÁNDEZ
SENADOR

V. Explotadores Aeroportuarios:

h) Mantener las pistas, plataformas, calles de rodaje, posiciones de estacionamiento, puertas de embarque sin obstrucción y en condiciones que no afecten la operación de las empresas de transporte aéreo.

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

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

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

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

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

n) En los términos de los artículos 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la infraestructura aeroportuaria y los servicios aeroportuarios que éstos prestan deben adaptarse a las necesidades de las personas en condición de discapacidad, en especial los accesos a la terminal, salas de embarque, puentes de embarque o sustitutos que sea requerido a la llegada como a la salida, según sea necesario, cuando no se empleen puentes de embarque y desembarque, señales, mensajes

auditivos y visuales que difunda el aeropuerto, de tal manera que la infraestructura aeroportuaria garantice el ejercicio efectivo del derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad.

VI. Servicios de Navegación Aérea:

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

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

Parágrafo: Cuando la demora fuere causada por alguno tercero diferente a la aerolínea, este deberá compensar al pasajero afectado como lo indica el Artículo 9 de esta ley.

Artículo modificado

Artículo 15. Responsabilidad de los terceros en la prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte ocurra por causas externas a la aerolínea, **tanto** el causante de la afectación y/o **como** la aerolínea deberán ~~informar los detalles de manera detallada~~ a los pasajeros, **a la** Superintendencia de Transporte y/o **a** la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil ~~de dichos~~ **sobre los** inconvenientes **presentados.** ~~con el fin de que las autoridades inicien las investigaciones a las que haya lugar y todos los actores estén informados. Esta comunicación deberá realizarse con el fin de que las autoridades competentes inicien las investigaciones correspondientes y todos los actores involucrados estén debidamente informados.~~

Así las cosas, ~~son~~ **Además de los** deberes y obligaciones **establecidos en esta Ley**, adicionales a los ya mencionados en esta Ley, de los terceros intermediarios en la prestación del servicio de transporte aéreo **deberán cumplir con las siguientes responsabilidades**, ~~los siguientes, estos son enunciativos y no taxativos: las cuales se enuncian a título ilustrativo y no de manera taxativa:~~

IV I. De las agencias de viajes:

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

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

V. II. Explotadores Aeroportuarios:

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

~~i) b)~~ Mantener **en perfecto estado y sin fallas** los sistemas de equipaje, ~~incluyendo~~ **incluidas** las bandas o cintas transportadoras, **los** sistemas de check-in, **y los sistemas de** comunicación o, ~~cute cuando aquellos que apliquen, sin fallas.~~

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

~~k) d)~~ Informar a las aerolíneas y a los pasajeros como mínimo con **una (1) hora** de antelación a la hora programada de salida de los vuelos, **sobre cualquier** ~~los~~ cambios **en las** ~~de~~ salas de embarque, **especialmente en especial** cuando **dicho** el cambio **ocurra después de** ~~es posterior a~~ que la aerolínea haya **comunicado** ~~informado~~ al usuario de la sala asignada.

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

m) ~~f)~~ Tener **Contar con** personal suficiente y **debidamente** capacitado en los filtros de seguridad, **así como con** los equipos de seguridad necesarios, de acuerdo a los ~~R~~reglamentos, para la detección oportuna de cualquier amenaza en contra de la seguridad aeroportuaria y/o aérea.

n) ~~g)~~ ~~En los términos de~~ **De conformidad con** 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~~ **situación** de discapacidad, **Esto incluye**, ~~en especial~~ los accesos a la terminal, **las** salas de embarque, **y los** puentes de embarque o sustitutos, que sean requeridos **a tanto para** la llegada como **para** a la salida **de los pasajeros**, según sea necesario, ~~cuando no se empleen puentes de embarque y desembarque~~, **Se debe garantizar la señalización adecuada, así como la difusión de** señales, mensajes auditivos y visuales que **faciliten la orientación dentro de las instalaciones**, ~~difunda el aeropuerto~~, de tal manera que la infraestructura aeroportuaria garantice el ejercicio efectivo del derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad.

VI. III. Servicios de Navegación Aérea:

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

d) ~~b)~~ Adoptar, publicar y cumplir estándares de operación en la prestación del servicio de tránsito aéreo, haciendo seguimiento mensual de su cumplimiento,

difundiendo indicadores de desempeño y planes de mejora para garantizar la prestación segura y eficiente del servicio.

Parágrafo: Cuando la demora fuere causada por algún tercero diferente a la aerolínea, este deberá compensar al pasajero afectado como lo indica el Artículo 9 de esta ley.

JUSTIFICACIÓN

Se propone mejorar la redacción del artículo, con el objetivo de lograr mayor claridad y precisión, sin modificar el sentido de la iniciativa. Asimismo, se corrige la numeración contenida en el artículo.

Atentamente,

JONATHAN PULIDO HERNÁNDEZ
SENADOR



Avalada

SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

PROPOSICIÓN

PROPOSICIÓN

Modifíquese el artículo 15 del PROYECTO DE LEY NO. 093 DE 2023 SENADO: "Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones", el cual quedará así:

Artículo 15. Responsabilidad de los terceros prestación del servicio aéreo.
Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte ocurra por causas externas a la aerolínea, el causante de la afectación y/o la aerolínea deberá informar los detalles a los pasajeros, la Superintendencia de Transporte y/o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil de dicho inconvenientes con el fin de que las autoridades inicien las investigaciones a las que haya lugar y todos los actores estén informados.

(...)

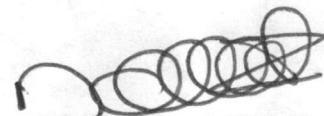
V. Explotadores Aeroportuarios:

L) Informar a los pasajeros y operadores aéreos de manera oportuna cualquier situación que afecte la prestación del servicio, incluyendo, entre otros, ~~como por ejemplo~~, la 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.

Bogotá D.C., 24 de febrero de 2025

Presentada por,


ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ
SENADOR DE LA REPUBLICA


25.02.2025

Proyectó: A.V.
Revisó y aprobó: MMGB

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.

Bogotá, noviembre de 2024

Doctor
EFRAÍN CEPEDA SARABIA
Presidente Senado de la República

Cordial saludo,

Respetuosamente me permito presentar PROPOSICIÓN MODIFICATORIA al artículo 15 del Proyecto de Ley No. 093 de 2023 "*Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones*".

Artículo original

Artículo 15. Responsabilidad de los terceros prestación del servicio aéreo. Cuando la afectación del servicio en todas las etapas del contrato de transporte ocurra por causas externas a la aerolínea, el causante de la afectación y/o la aerolínea deberá informar los detalles 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 y todos los actores estén informados.

Así las cosas, 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:

IV. De las agencias de viajes:

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

Avalada.

Referencia: Proposición modificatoria del Proyecto de Ley número 093 de 2023 Senado: "Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones"

Solicito se adicione un nuevo artículo al proyecto de ley número 093 de 2023 Senado.

El cual quedará así:

ARTÍCULO 16. Responsabilidad por Equipaje. Las aerolíneas serán responsables por la pérdida, daño o retraso del equipaje de los pasajeros, desde el momento en que se entrega a la aerolínea en el punto de origen hasta su recepción en el punto de destino.

En caso de pérdida o daño del equipaje, la aerolínea deberá compensar al pasajero de acuerdo con los límites establecidos en el Convenio de Montreal.

Para determinar el valor de la compensación, se tendrán en cuenta las disposiciones del Convenio de Montreal, incluyendo los mecanismos de declaración de valor especial del equipaje.

La aerolínea tendrá un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para realizar la compensación al pasajero, a partir de la fecha en que se reportó la pérdida o daño del equipaje.

En caso de retraso en la entrega del equipaje, la aerolínea deberá proporcionar al pasajero los artículos de primera necesidad que requiera mientras espera la llegada de su equipaje.

Si el retraso en la entrega del equipaje supera las 24 horas, la aerolínea deberá compensar al pasajero de acuerdo con los límites y condiciones establecidos en el Convenio de Montreal.

La aerolínea no será responsable por la pérdida o daño del equipaje en los siguientes casos:

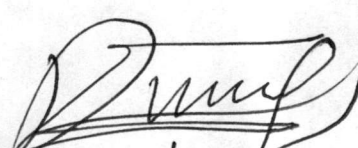
1. Si la pérdida o daño se debe a negligencia del pasajero.º
2. Si la pérdida o daño se debe a fuerza mayor o caso fortuito.º
3. Si el equipaje contiene artículos prohibidos por la normativa de seguridad aérea.

El pasajero deberá reportar la pérdida, daño o retraso del equipaje a la aerolínea inmediatamente después de detectar el inconveniente.

PARÁGRAFO PRIMERO. La aerolínea deberá proporcionar al pasajero un formulario de reclamación y brindarle la información necesaria sobre el procedimiento a seguir.

El procedimiento de reclamación se ajustará a los plazos y requisitos establecidos en el Convenio de Montreal.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En lo no previsto en este artículo, se aplicarán las disposiciones del Convenio de Montreal y demás normas concordantes.


DIDIER LOBO

56.


PROPOSICIÓN

Adiciónese un artículo nuevo al Proyecto de Ley No. 093 de 2023 Senado "Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones", el cual quedará así:

Artículo Nuevo. La Aeronáutica Civil podrá intervenir y regular 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 a los últimos 30 días.

De los honorables Congresistas,


ANA PAOLA AGUDELO GARCIA
Senadora de la República
Partido Político MIRA


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

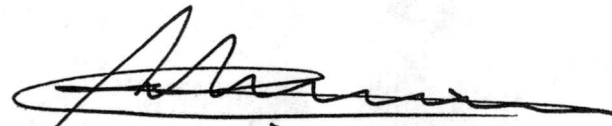

MANUEL VIRGÚEZ P.
Senador de la República
Partido Político MIRA


CARLOS EDUARDO GUEVARA
Senador de la República
Partido Político MIRA

PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. 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.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Alator

PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. COMPENSACIÓN POR RETRASO EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE. Con ocasión a los retrasos en la entrega del equipaje, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono redimible, por el 10% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, las aerolíneas compensarán al usuario sufragando un bono adicional redimible, por el 30% del valor del tiquete, el cual podrá ser utilizado - única y exclusivamente por el beneficiario - dentro de un lapso de tiempo no superior a 9 meses.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Alvarar.

PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA, SAQUEO, DESTRUCCIÓN Y AVERÍA DE EQUIPAJE. En casos de pérdida, saqueo, destrucción y avería del equipaje se dará aplicación a los artículos 1886 y 1887 del Código de Comercio.

En todo caso, la aerolínea deberá demostrar que actuó con la debida diligencia, en tanto que se considerará en mejor posición para probar en virtud de su cercanía con el equipaje o por tener en su poder el mismo.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Avalor

PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. PROTECCIÓN CONTRA LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA. De conformidad con lo establecido en las normas, la entidad encargada adelantará las investigaciones e impondrá las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por el uso de publicidad engañosa.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Avale

PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. INFORMACIÓN MÍNIMA. Es deber de las aerolíneas suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos, servicios, promociones y ofertas que ofrezca. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano e inglés.



ANTONIO LUIS ZÁBARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Le agregan
esto Pero es igual

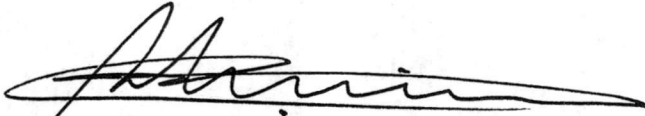
Avabada

PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. TRANSPORTE DE ANIMALES DE SERVICIO, RESCATE Y MASCOTAS. Los animales de asistencia, que corresponden a los animales guía, de servicio, animales de señal, animales de bio detección o alerta médica y de apoyo psicosocial viajarán de forma gratuita, de acuerdo con la reglamentación que sobre el particular expida el Gobierno Nacional, en un término no mayor a seis (06) meses a la entrada en vigencia de la presente ley.

Las aerolíneas deberán prever los mecanismos para el transporte de animales de compañía y animales de soporte emocional, garantizando las condiciones establecidas en la Ley 84 de 1989.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

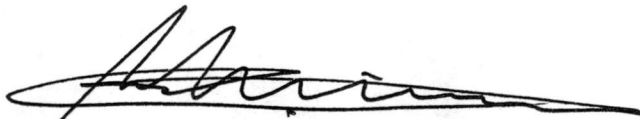
Avalada.

PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. TRANSPORTE DE ELEMENTOS DEPORTIVOS. Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de elementos deportivos que lleven los deportistas que representen a Colombia en competencias nacionales e internacionales, siempre que no excedan el peso máximo y dimensiones establecidos conforme a las condiciones del tiquete adquirido.

PARÁGRAFO 1°. El Gobierno Nacional reglamentará en un término no mayor a seis (06) meses a la entrada en vigencia de la presente ley, la forma de acreditar la condición de deportista para acceder a este beneficio.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Avalar

PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. TRANSPORTE DE DISPOSITIVOS DE ASISTENCIA PARA PERSONAS EN ESTADO DE DISCAPACIDAD. Las aerolíneas no podrán cobrar un valor adicional por el transporte de los dispositivos de asistencia para personas en condición de discapacidad, siempre que no excedan el peso máximo establecido conforme a las condiciones del tiquete adquirido.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Avalada.

Avolar

PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado "Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones", el cual quedará así:

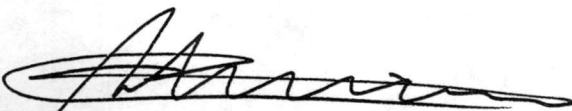
ARTÍCULO NUEVO. RECURSOS. Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra la respuesta entregada por parte de las aerolíneas o intermediarios en la comercialización de tiquetes aéreos, en cualquier forma, sea verbal o escrita.

El recurso de reposición procederá ante la misma aerolínea o intermediador, y deberá ser interpuesto en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días siguientes a ella. El recurso de apelación lo resolverá ~~la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces.~~ La Autoridad competente.

Los recursos de reposición y apelación, deberán resolverse y notificarse respectivamente cada uno dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por la aerolínea o intermediador, o su interposición o recibo en la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces, respectivamente. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación.

El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al peticionario, la aerolínea o intermediador en la comercialización de tiquetes, lo remita a ~~la Superintendencia de Transporte o quien haga sus veces,~~ para que esta resuelva el recurso de apelación.

Autoridad competente.
Siempre que el usuario presente un recurso de reposición, se le deberá informar en forma previa, expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso de que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo.



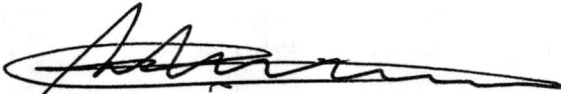
ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado "Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones", el cual quedará así:

Autoridad Competente
ARTÍCULO NUEVO. VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL. La ~~Superintendencia de Transporte~~ creara y reglamentara una ventanilla única Virtual de atención al usuario, sus peticiones, quejas y reclamos. A través de un receptor debidamente capacitado en derechos de usuarios de servicios aéreos y en competencias administrativas, aquellas serán clasificadas y trasladadas al operador aéreo, quien deberá dar respuesta por el mismo medio en un tiempo no mayor a 8 días.

La Superintendencia de Transporte, deberá llevar un registro de peticiones, quejas y reclamos que realicen los usuarios del transporte público aéreo y remitir semestralmente un informe de las respuestas que se entreguen a los usuarios al Ministerio de Transporte y a las Comisiones Conjuntas Sextas del Congreso de la República. Informe que además deberá ser publicado en la página Web de la entidad para el conocimiento y consulta de la ciudadanía.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

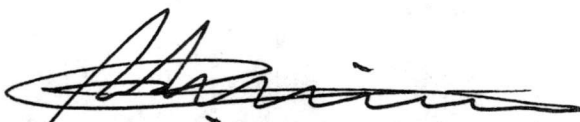
PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS AÉREOS.

En los terminales aéreos con afluencia mayor a quinientos mil pasajeros (500.000) al año, la Superintendencia de Transporte se deberán habilitar espacios destinados a la ubicación de personal debidamente capacitado en derechos de los usuarios de servicios aéreos, en los mismos horarios en que los terminales se encuentren operando, 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, en cualquier momento.

De igual forma, podrán recepcionar las quejas contra los operadores de servicios aéreos, aerolíneas o contra de los explotadores aeroportuarios, otras entidades u organismos, con el fin de que sean dirigidas en debida forma. Recibida la queja, petición o reclamación, se deberá remitir contra quien se dirija para que surta el correspondiente trámite.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA



PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. 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 al usuario sin que haya lugar a penalidad alguna y se aplicará lo dispuesto en el artículo 1882 del Código de Comercio.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

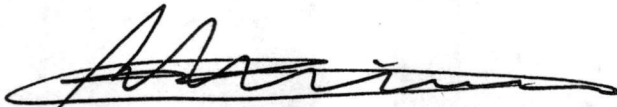
Xvabar

~~X~~ Avalar

PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado "Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones", el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. Cualquier usuario de servicios aéreos comerciales de transporte público podrá interponer peticiones, quejas y reclamos, de forma clara, precisa y respetuosa ante la aerolínea o intermediarios en la comercialización de tiquetes aéreos.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

es un derecho
fundamental incluido
en la ley.
No es necesario.

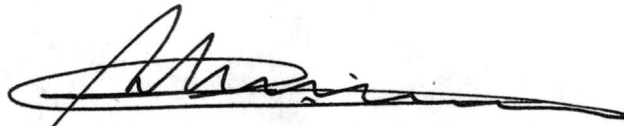
PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado "Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones", el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. IMPOSIBILIDAD DE ABORDAR EL VUELO POR SOBREVENTA.

En caso que la aerolínea deniegue el embarque o cancele el vuelo por sobreventa, teniendo el pasajero reserva hecha 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 programado dentro de las siete (7) horas siguientes, 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 deberá reintegrarle el treinta por ciento (30%) del precio valor de la tarifa del trayecto afectado al momento de conocer la imposibilidad de abordar el vuelo.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Esto no nosotros
Proponemos
100%

Aval Parcial.

PROPOSICIÓN

Agréguese un ARTICULO NUEVO del Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, el cual quedará así:

ARTÍCULO NUEVO. OBLIGACIÓN DE RESULTADO EN EL TRANSPORTE DEL EQUIPAJE. Desde el momento en que el usuario de servicios aéreos haga entrega del equipaje para ser registrado y cargado en la aeronave, surge la obligación de resultado y estará bajo la responsabilidad de la aerolínea.

Se entenderá que la responsabilidad recae en la aerolínea y estará obligada a responder por los daños y/o perjuicios ocasionados desde el momento en que el usuario se desprende del mismo en los canales dispuestos para tales fines por las aerolíneas o aeropuertos, salvo las excepciones contempladas en el artículo 1888 del Código de Comercio.

PARÁGRAFO 1º. Las aerolíneas tendrán la obligación de informar a los usuarios sobre las condiciones del transporte del equipaje, incluyendo transporte de mascotas, de manera legible, clara y precisa, habilitando para tal fin en su página web un link o a través de cualquier medio tecnológico que corresponda o una vez haya expedido el tiquete aéreo físico, si este fuere el caso.



ANTONIO LUIS ZABARAIN GUEVARA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Al Valor



PROPOSICIÓN

Avalada

Adiciónese un Artículo Nuevo al Proyecto de Ley 093 de 2023 Senado: “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”:

ARTÍCULO NUEVO. LAS AEROLÍNEAS NO PODRÁN INCREMENTAR LA TARIFA DE UN TIQUETE POR ENCIMA DEL PROMEDIO DE LA MISMA EN EL TRIMESTRE IMEDIATAMENTE ANTERIOR, EN EL PERÍODO DE TIEMPO EN QUE POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO SE OBSTACULICE EL TRANSPORTE TERRESTRE, COMO BLOQUEOS SOCIALES, CONDICIONES DE ORDEN PÚBLICO, DAÑOS DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL O FACTORES DE LA NATURALEZA.

PARÁGRAFO. EL GOBIERNO NACIONAL, EN CABEZA DE LA AERONAUTICA CIVIL, SE ENCARGARÁ DE REGULAR ESTA TABLA DE TARIFAS, Y LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO ADELANTARÁ LA RESPECTIVA INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL, DE CONFOMIDAD EN AMBOS CASOS CON LO ESTABLECIDO EN EL PRESENTE ARTÍCULO

Presentado por,

JOSÉ VICENTE CARREÑO CASTRO
Senador de la República

18. Feb 2025

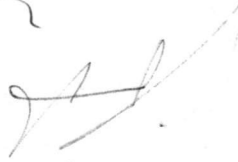


SUSTENTACIÓN

LAS AEROLÍNEAS AL PARECER INCREMENTAN DE MANERA EXOBITANTE LA TARIFAS DEL TIQUETE, CUANDO SE PRESENTAN EN UNA REGIÓN PROBLEMAS EN EL DESPLAZAMIENTO TERRESTRE, EN DONDE SUPUESTAMENTE APROVECHAN ESTOS PROBLEMAS DE MOVILIDAD DE LOS CIUDADANOS ENTRE UN DEPARTAMENTO A OTRO, PARA HACER EL MENCIONADO INCREMENTO, TENIENDO EN CUENTA LA PREMURA O URGENCIA QUE PUEDAN TENER LOS CIUDADANOS EN DETERMINADO MOMENTO.

ESTA PROPOSICIÓN BUSCA PONER UN TOPE A LOS PRECIOS DE LOS TIQUETES –UN PROMEDIO DEL ANTERIOR TRIMESTRE- EN ESOS PERÍODOS DE TIEMPO VIAL POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO, ENTRE OTROS ASPECTOS PORQUE ESE INCREMENTO DE TIQUETES, NO SE COMPADECE NO SOLO CON EL BOLSILLO DE LOS COLOMBIANOS, SINO CON LA RECESION ECONÓMICA Y EMERGENCIA SOCIAL QUE SE PRESENTA CON ESTE TIPO DE EVENTUALIDADES.

Alcalá




PROPOSICIÓN

Adiciónese un artículo nuevo al Proyecto de Ley No. 093 de 2023 Senado "Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones", el cual quedará así:


Artículo Nuevo. La Aeronáutica Civil podrá intervenir y regular 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 a los últimos 30 días.

De los honorables Congresistas,




ANA PAOLA AGUDELO GARCÍA
Senadora de la República
Partido Político MIRA



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



MANUEL VIRGUEZ P.
Senador de la República
Partido Político MIRA



CARLOS EDUARDO GUEVARA
Senador de la República
Partido Político MIRA

PROPOSICIÓN ADITIVA

Alcalá

Adiciónese un artículo nuevo al Proyecto de Ley No. 093 de 2023 Senado: “Por medio del cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones”, así:

Artículo Nuevo. Animales pasajeros. En el término de seis meses tras la entrada en vigencia de la presente ley, la Aeronáutica Civil actualizará reglamentación para la regulación del transporte aéreo en vuelos nacionales de animales de compañía, de soporte emocional o de asistencia, con fundamento en lo siguiente:

- a) La aeronáutica civil definirá los requisitos sanitarios que deberá cumplir el tenedor del animal, para viajar con un animal de compañía, de apoyo emocional o de asistencia, en transporte aéreo.
- b) En lo correspondiente a los animales de apoyo emocional o de asistencia, no será exigible contar con certificado médico para autorizar su viaje en cabina.
- c) La elección de si un animal viaja en cabina o en bodega, obedecerá únicamente a su tenedor, quien asumirá el pago del pasaje del animal si este debe ocupar un asiento adicional en cabina.
- d) Un pasajero podrá viajar en cabina con máximo dos animales que, en conjunto, no superen 15 kg. Esto estará sujeto al cupo de equipaje al que se tenga derecho, según el pasaje adquirido, con la posibilidad del pago de equipaje adicional.
- e) La aeronáutica civil reglamentará la cantidad de animales que podrán viajar en cabina y en bodega, teniendo en cuenta la capacidad de la aeronave.
- f) Si un animal supera los 15kg de peso, el tenedor podrá adquirir un pasaje adicional para garantizar su viaje en cabina.
- g) Tratándose de animales que viajen en cabina en asiento adicional, el precio de su pasaje tendrá un descuento del 30% del precio del pasaje de su tenedor.
- h) Será obligación de la aerolínea, consultar al pasajero que deba viajar junto al animal y su tenedor si está de acuerdo con ello. En caso de no estarlo, la aerolínea deberá proceder a reubicarlo, garantizando una distancia prudente.
- i) Tratándose de animales que viajen en bodega, se priorizará su desembarque y entrega a su tenedor responsable. Además, la aerolínea tendrá la obligación de

garantizar su seguridad, comodidad y bienestar, cumpliendo estándares mínimos de ventilación, temperatura y espacio.

- j) En caso de pérdida o muerte del animal por causas imputables a la aerolínea, esta deberá indemnizar al tenedor. Asimismo, se dará inicio a investigación disciplinaria, civil o penal, según sea el caso.
- k) Dentro de los protocolos establecidos por la Aeronáutica Civil, se deberá garantizar que el personal esté capacitado para atención en primeros auxilios veterinarios.

Cordialmente,



ESMERALDA HERNÁNDEZ SILVA
Senadora de la República
Pacto Histórico



Avalada

AQUÍVIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

PROPOSICIÓN ADITIVA

PROYECTO DE LEY 093 /2023 por medio de la cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones

Adicione el siguiente artículo al presente proyecto de ley que quedara así:

Artículo X. Protección de los Pasajeros en Situaciones Excepcionales

Las aerolíneas deberán garantizar medidas de flexibilidad para los pasajeros en eventos extraordinarios que afecten la normal prestación del servicio de transporte aéreo, tales como epidemias, desastres naturales, crisis sanitarias, cierre de fronteras o cualquier otra situación de fuerza mayor.

En estos casos, el pasajero podrá ejercer su derecho de retracto o desistimiento dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se vea afectado su itinerario, sin que ello implique penalización alguna.

Las aerolíneas estarán obligadas a ofrecer a los pasajeros al menos una de las siguientes opciones:

- a) Reprogramación del viaje sin costos adicionales.
- b) Reembolso total del valor pagado dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario.
- c) Compensaciones en bonos o créditos con una vigencia mínima de un (1) año, a elección del usuario.

Parágrafo: En situaciones de emergencia que generen afectaciones masivas al transporte aéreo, la Aeronáutica Civil podrá emitir directrices adicionales para garantizar la protección efectiva de los derechos de los pasajeros y la continuidad del servicio.

A consideración del Honorable senador.

CARLOS JULIO GONZÁLEZ VILLA
Senador de la República



AQUÍVIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

PROPOSICIÓN ADICTIVA

PROYECTO DE LEY 093 /2023 por medio de la cual se regula la prestación de los servicios aéreos en Colombia y se dictan otras disposiciones

Adicione el siguiente artículo al presente proyecto de ley que quedara así:

Artículo X. Protección de los Pasajeros en Situaciones Excepcionales

Las aerolíneas deberán garantizar medidas de flexibilidad para los pasajeros en eventos extraordinarios que afecten la normal prestación del servicio de transporte aéreo, tales como epidemias, desastres naturales, crisis sanitarias, cierre de fronteras o cualquier otra situación de fuerza mayor.

En estos casos, el pasajero podrá ejercer su derecho de retracto o desistimiento dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se vea afectado su itinerario, sin que ello implique penalización alguna.

Las aerolíneas estarán obligadas a ofrecer a los pasajeros al menos una de las siguientes opciones:

- a) Reprogramación del viaje sin costos adicionales.
- b) Reembolso total del valor pagado dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario.
- c) Compensaciones en bonos o créditos con una vigencia mínima de un (1) año, a elección del usuario.

Parágrafo: En situaciones de emergencia que generen afectaciones masivas al transporte aéreo, la Aeronáutica Civil podrá emitir directrices adicionales para garantizar la protección efectiva de los derechos de los pasajeros y la continuidad del servicio.



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Justificación

La protección de los derechos de los pasajeros ante situaciones excepcionales es fundamental para garantizar la confianza y la transparencia en el sector del transporte aéreo. Este artículo establece un marco normativo que busca equilibrar los intereses de los pasajeros y las aerolíneas durante eventos que escapen al control de ambas partes, tales como epidemias, desastres naturales, crisis sanitarias o cierres de fronteras.

En primer lugar, se reconoce que eventos extraordinarios pueden afectar de manera significativa la prestación del servicio de transporte aéreo. Por lo tanto, se requiere que las aerolíneas implementen medidas que permitan a los pasajeros adaptarse a cambios imprevistos sin que se vean perjudicados por situaciones fuera de su control. Esto es esencial para proteger los derechos de los consumidores y evitar que se vean forzados a asumir costos adicionales por circunstancias ajenas a su voluntad.

La posibilidad de que los pasajeros ejerzan su derecho de retracto o desistimiento dentro de un plazo razonable de treinta (30) días es una medida orientada a protegerlos de cualquier perjuicio derivado de las situaciones extraordinarias. Esta medida se basa en la premisa de que el pasajero no debe ser penalizado por eventos fuera de su control que interfieran con sus planes de viaje, como las situaciones de fuerza mayor mencionadas. La ausencia de penalización refuerza la protección al consumidor, promoviendo la confianza en el sistema de transporte aéreo y en la responsabilidad social de las aerolíneas.

Para asegurar que las aerolíneas ofrezcan soluciones viables, se obliga a estas a proporcionar al menos una de las siguientes alternativas: reprogramación del viaje sin costos adicionales, reembolso total del valor pagado o compensaciones en bonos o créditos. Estas opciones buscan ofrecer flexibilidad y seguridad a los pasajeros, permitiendo que elijan la solución más adecuada a sus necesidades y evitando que se queden sin alternativas frente a la interrupción de su itinerario. De esta manera, se asegura que la aerolínea cumpla con una responsabilidad social hacia los consumidores, manteniendo al mismo tiempo la viabilidad financiera de las empresas.

El párrafo introduce un mecanismo de respuesta ante situaciones de emergencia masivas que afecten al transporte aéreo. En estos casos, la Aeronáutica Civil podrá emitir directrices adicionales para garantizar una mayor protección de los derechos de los pasajeros y la continuidad del servicio. Esta disposición es importante para



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA
CARLOS JULIO GONZALEZ VILLA
SENADOR DE LA REPÚBLICA

brindar flexibilidad en la gestión de crisis, permitiendo a la autoridad competente adaptarse a cada tipo de emergencia, asegurando la adecuada respuesta del sistema aéreo ante situaciones imprevistas de gran magnitud.

En conclusión, este artículo busca proteger de manera integral los derechos de los pasajeros ante situaciones excepcionales que afecten la operativa del transporte aéreo, a la vez que promueve la responsabilidad y flexibilidad de las aerolíneas, lo que genera confianza y seguridad en el sector aéreo.