

Bogotá D.C, 03 de agosto de 2022

Doctor
JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA
Secretario General
Cámara de Representantes
Ciudad

Ref.: Radicación Proyecto de Ley **“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA LA SOBREVENTA DE TIKETES AEREOS, SE FORTALECE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”**

Apreciado Secretario:

Atendiendo a lo estipulado en los artículos 139 y 140 de la Ley 5 de 1992 presentamos a consideración del Congreso de la República el Proyecto de Ley **“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA LA SOBREVENTA DE TIKETES AEREOS, SE FORTALECE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”**. El Proyecto de Ley cumple las disposiciones correspondientes a la iniciativa legislativa y demás consagradas en la Constitución y la citada ley.

Agradecemos surtir el trámite legislativo previsto en el artículo 144 de la Ley 5 de 1992.

Cordialmente,

MILENE JARAVA DIAZ
Representante a la Cámara

PROYECTO DE LEY No. _____ DE 2022

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA LA SOBREVENTA DE TIQUETES
AEREOS EN COLOMBIA, SE FORTALECE LA PROTECCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO Y SE DICTAN
OTRAS DISPOSICIONES”**

“EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

DECRETA”

Artículo Primero. Objeto. La presente Ley tiene por objeto regular la sobreventa de tiquetes aéreos en el territorio nacional, con la finalidad de proteger a los usuarios del servicio de transporte aéreo de los efectos de esta práctica comercial utilizada por las empresas de transporte aéreo de pasajeros.

Artículo Segundo. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entenderá por:

Sobreventa: Es la venta por encima de la capacidad de transporte de la aerolínea.

Transporte aéreo: Traslado de personas o cosas efectuado de un origen a un destino, por medio de aeronaves

Aerolínea (línea aérea): Empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público

Artículo Tercero. Ámbito de aplicación. Las normas estipuladas en la presente ley se aplicarán en la prestación del servicio de transporte aéreo público de pasajeros.

Asimismo, serán aplicables a todas las personas naturales o jurídicas ubicadas en el territorio nacional que comercialicen de forma directa o indirecta tiquetes aéreos.

Artículo Cuarto. Sobreventa de tiquetes aéreos en Periodos de Alta Temporada. Prohíbese a todas las personas naturales o jurídicas ubicadas en el territorio nacional que se dediquen a la comercialización de tiquetes aéreos de forma directa o indirecta, la sobreventa de tiquetes aéreos en periodos de Alta Temporada

Parágrafo. Independientemente de las medidas compensatorias que adopten, las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público no podrán vender durante periodos de alta temporada tiquetes por encima de la capacidad de pasajeros disponible en la aeronave respectiva.

Artículo Quinto. Sobreventa de tiquetes aéreos en Periodos de Baja Temporada. En periodos de Baja Temporada y previa aprobación de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, las personas naturales o jurídicas ubicadas en el territorio nacional que se dediquen a la comercialización de tiquetes aéreos de forma directa o indirecta podrán sobrevender tiquetes hasta en un 5%.

Artículo Sexto. Derecho a Compensación. Todo usuario de transporte aéreo público de pasajeros que no pueda embarcar o sea expulsado de la aeronave por causa de la sobreventa de tiquetes aéreos, tendrá derecho a una compensación por parte de la aerolínea o entidad que vendió el tiquete equivalente al setenta por ciento (70%) del valor del trayecto, la cual deberá ser depositada en efectivo, a menos que el pasajero acepte voluntariamente otra forma, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc.

Adicionalmente la aerolínea deberá garantizar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.

Artículo Séptimo. Reglamentos. Dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil deberá armonizar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia- RAC- con las disposiciones contempladas en la presente ley.

Artículo Octavo. Control y Vigilancia. La Superintendencia de Industria y Comercio en coordinación con la Superintendencia de Transporte y la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil ejercerán control y vigilancia al cumplimiento de las disposiciones consagradas en la presente ley.

Artículo Noveno. Multas por Incumplimiento. Toda persona natural o jurídica ubicada en el territorio nacional que comercialice de forma directa o indirecta tiquetes aéreos que incumpla las disposiciones contempladas en

la presente ley será sancionada con una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.

Parágrafo. La sanción de la que trata el presente artículo se impondrá con respecto a una sola persona o pasajero afectado, y se incrementará de acuerdo al número de pasajeros afectados del mismo vuelo de la siguiente forma:

- a) En un veinte por ciento (20%) si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo es igual o superior a diez (10) y menor de veinte (20).
- b) En un treinta por ciento (30%) adicional si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo es igual o superior a veinte (20) y menor de cincuenta (50).
- c) En un cincuenta por ciento (50%) si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo es igual o superior a cincuenta (50) y menor a cien (100).
- d) En un cien por ciento (100 %) adicional si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo es igual o superior a cien (100).

Artículo Decimo. Vigencia. La presente Ley entrará en vigencia a partir de su sanción y promulgación y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

Cordialmente,

MILENE JARAVA DIAZ
H. Representante A La Cámara

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS PROYECTO DE LEY

“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA LA SOBREVENTA DE TIQUETES AEREOS EN COLOMBIA, SE FORTALECE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

1. INICIATIVAS LEGISLATIVAS.

El artículo 150° de la Constitución Política establece:

“Corresponde al Congreso hacer las leyes (...).”

Así mismo, el mismo texto constitucional consagra en su artículo 154° lo que sigue:

“Las leyes pueden tener origen en cualquiera de las Cámaras a propuesta de sus respectivos miembros, del Gobierno Nacional, de las entidades señaladas en el artículo 156, o por iniciativa popular en los casos previstos en la Constitución (...).” (Subrayado fuera de texto).

En el desarrollo legal, la Ley 5ta de 1992 estableció en su artículo 140°, modificado por el artículo 13 de la Ley 974 de 2005, lo que a continuación se indica:

Pueden presentar proyectos de ley:

- 1. Los Senadores y Representantes a la Cámara individualmente y a través de las bancadas.*
 - 2. El Gobierno Nacional, a través de los Ministros del Despacho.*
 - 3. La Corte Constitucional.*
 - 4. El Consejo Superior de la Judicatura.*
 - 5. La Corte Suprema de Justicia.*
 - 6. El Consejo de Estado.*
 - 7. El Consejo Nacional Electoral.*
 - 8. El Procurador General de la Nación.*
 - 9. El Contralor General de la República.*
 - 10. El Fiscal General de la Nación.*
 - 11. El Defensor del Pueblo.*
- (Subrayado fuera de texto).*

2. FUNDAMENTOS CONSTITUCIONALES

El artículo 02 de la constitución política establece que *son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.*

De igual forma el mismo artículo constitucional establece que *las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.*

El Artículo 78 de la Constitución Política de Colombia establece que *la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.*

Asimismo, el artículo 78 en su inciso segundo contempla que *serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.*

El Artículo 334 de la Carta Magna dispone que *el Estado intervendrá, por mandato de la ley, en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir en el plano nacional y territorial, en un marco de sostenibilidad fiscal, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano.*

2.1. FUNDAMENTOS LEGALES

El estado colombiano a través de la **ley 701 de 2002** aprobó el "Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional" hecho en Montreal, el veintiocho (28) de mayo de mil novecientos noventa y nueve (1999).

El Artículo 04 de la ley 336 de 1996 establece que *el transporte gozará de la especial protección estatal y estará sometido a las condiciones y beneficios establecidos por las disposiciones reguladoras de la materia, las que se incluirán en el Plan Nacional de Desarrollo, y como servicio público continuará*

bajo la dirección, regulación y control del Estado, sin perjuicio de que su prestación pueda serle encomendada a los particulares.

El Artículo 05 de la ley 336 de 1996 estipula que *el carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el Reglamento para cada Modo.*

El Artículo 06 de la ley 336 de 1996 define que *la actividad transportadora se entiende un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando uno o varios Modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes basadas en los Reglamentos del Gobierno Nacional.*

El Artículo 68 de la ley 336 de 1996 consagra que *el transporte aéreo además de ser un servicio público esencial, continuará rigiéndose exclusivamente por las normas del Código de Comercio (Libro Quinto, Capítulo Preliminar y Segunda Parte, por el Manual de Reglamentos Aeronáuticos que dicte la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, y por los Tratados, Convenios, Acuerdos Prácticas Internacionales debidamente adoptados o aplicadas por Colombia.*

El Artículo 1782 del Código del Comercio de Colombia consagra que por "autoridad aeronáutica" se entiende el Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil o la entidad que en el futuro asuma las funciones que actualmente desempeña dicha Jefatura.

Corresponde a esta autoridad dictar los reglamentos aeronáuticos.

El Artículo 1842 del Código del Comercio de Colombia estipula que *el explotador que cause un abordaje será responsable de la muerte, lesiones o retrasos causados a personas a bordo de otras aeronaves y de la destrucción, pérdida, daños, retrasos o perjuicios a dichas aeronaves y a los bienes a bordo de las mismas, de conformidad con los artículos 1834 y 1839.*

El Artículo 1878 del Código del Comercio de Colombia establece que, en los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, las empresas de transporte público podrán fijar porcentajes de reducción en la devolución del valor del pasaje, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la autoridad aeronáutica.

El Artículo 1883 del Código del Comercio de Colombia estipula que, el transportador es responsable del daño resultante del retardo en el transporte de pasajeros, equipajes o mercancías.

la Corte Constitucional en sentencia T - 987 de 2012, dejó claro que la intervención estatal en materia de transporte tiene por objeto “garantizar la seguridad, eficiencia y calidad del servicio prestado, a través de la fijación de condiciones técnicas que permitan cumplir con esas condiciones”, y está dirigida también a “asegurar el acceso objetivo y equitativo de las personas a las prestaciones propias del servicio público correspondiente”.

El Artículo 01 del Decreto 260 de 2004 consagra que La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - AEROCIVIL, es una entidad especializada de carácter técnico adscrita al Ministerio de Transporte, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - AEROCIVIL, tendrá su sede principal en la ciudad de Bogotá, D. C.

Asimismo, **el Artículo 03** del mismo decreto establece que La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - AEROCIVIL, tiene como objetivo garantizar el desarrollo de la aviación civil y de la administración del espacio aéreo en condiciones de seguridad y eficiencia, en concordancia con las políticas, planes y programas gubernamentales en materia económico-social y de relaciones internacionales.

El numeral 3.10.1.5. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia denominado **Respeto de la reserva**, estipula que *efectuada la reserva para uno o más trayectos por parte de un pasajero, ésta deberá ser respetada por el transportador, sus agentes o intermediarios, en los términos y condiciones de la misma.*

Asimismo, el numeral **3.10.1.6. Información sobre cambios** del Reglamento contempla que *en caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.*

El numeral **3.10.2.5.** del mismo Reglamento establece que *el pasajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en el presente reglamento.*

El numeral 3.10.2.13. del mencionado Reglamento estipula que en *todos los casos de incumplimiento por parte del transportador deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las políticas previstas por la compañía para la correspondiente compensación, sin perjuicio de las normas prevista en este reglamento.*

El literal d) del numeral **3.10.2.13.2.** denominado - **compensaciones al pasajero**- consagra que en los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras producidas *por sobreventa o por cualquier otro motivo imputable a la aerolínea, teniendo el pasajero reserva hecha y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible.*

3. LA SOBREVENTA DE TIQUETES AEREOS

La sobreventa de tiquetes aéreos se trata de un mecanismo que usan las aerolíneas para contrarrestar los efectos producidos por los pasajeros denominados “No show”, es decir pasajeros que a pesar de haber comprado un tiquete no se presentan al vuelo, sin embargo, esta práctica a lo largo del tiempo se ha convertido en un negocio para las aerolíneas si se tiene en cuenta que el transporte aéreo corresponde a un mercado predictivo, incluso en los vuelos que no van completamente llenos.

En la actualidad en la mayoría de los vuelos existe un porcentaje de aproximadamente 5% de ausencia de pasajeros, que en ocasiones y bajo ciertas circunstancias, puede subir hasta 15%, razón por la cual las aerolíneas utilizan esta tendencia para vender un número mayor de boletos que el que corresponde a los asientos.

Recientemente las principales aerolíneas del mundo expresaron que la sobreventa ayuda en casos en los que se cancela un vuelo por causas mecánicas o de clima y hay que reacomodar a todos los pasajeros en otros aviones y a pesar de que casi siempre se encuentran voluntarios en los vuelos sobre vendidos cada vez se convierten en más comunes las quejas y los usuarios inconformes por esta modalidad.

Últimamente se ha apreciado como la venta de más billetes que asientos disponibles origina la salida forzada de pasajeros que ven vulnerados sus derechos, y aunque se ofrecen compensaciones por parte de los operadores, estas no compensan los daños causados si se tiene en cuenta que tiene que los pasajeros se ven obligados a aceptar las condiciones de un posible aplazamiento o en su defecto de la cancelación total de su viaje, y todo esto porque el riesgo de demandar o quejarse es mínimo, por el costo jurídico y el desgaste de tiempo.

4. SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente en Colombia la sobreventa de tiquetes aéreos es una práctica que se considera legal, así lo contemplan los Reglamentos expedidos por la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica civil, sin embargo según un estudio realizado en el Congreso de la República de Colombia, las fallas más comunes que se han presentado en la prestación del servicio de transporte aéreo de personas pueden clasificarse en cancelación de vuelos, retraso de éstos, daño en el equipaje y **sobreventa de tiquetes aéreos** (*overbooking*). Ahora bien, además de la intención de compensación, la realidad económica determina que la penalidad impuesta por los entes gubernamentales ha sido nula, ya que la Aeronáutica Civil en 5 años, solo impuso multas por \$5.000 millones a 16 aerolíneas, mientras que desde una órbita igualmente económica, la Superintendencia de Industria y Comercio en los primeros 6 meses del 2014, aplicó multas que ascendieron a \$2.867.819.000.¹

En lo que respecta específicamente a la sobreventa de tiquetes aéreos, entre los años 2011 y 2018 la AERONAUTICA CIVIL DE COLOMBIA recibió 2.365 quejas, así como se relaciona a continuación:

Año de Recepción de Queja	Números de Quejas por Sobreventa
2011	290
2012	341
2013	342
2014	313
2015	295
2016	372
2017	240
2018	172

Fuente. Aeronáutica Civil

De las cuales se compensaron por parte de las Aerolíneas a favor del usuario pasajero del transporte aéreo, el total de 2161 quejas. Asimismo, Entre los años 2011 al 2018 la Aeronáutica profirió 97 fallos entre sanciones y terminaciones anticipadas por pago (pliego de cargos). Los demás procesos

¹ <https://agoramercatorum.uexternado.edu.co/el-transporte-aereo-de-pasajeros-y-las-fallas-sobreventa-de-tiquetes-overbooking/>

se tramitaron bajo modalidad de mediación con fin de compensación generada a favor de los usuarios.

De igual forma y en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1955 la superintendencia de transporte entre el 25 de mayo de 2019 hasta el 4 de octubre de 2021 a través de la delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, ha recibido 137 PQRD relacionadas con sobreventa de tiquetes en el modo de transporte aéreo de pasajeros, lo que representa el 0.65% del total de PQRD recibidas, así como se relaciona en la siguiente tabla:

<i>Año</i>	<i>PQRD</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>2019</i>	<i>60</i>	<i>43,8%</i>
<i>2020</i>	<i>48</i>	<i>35%</i>
<i>2021</i>	<i>29</i>	<i>21,2%</i>
<i>Total</i>	<i>137</i>	<i>100%</i>

Fuente. Superintendencia de Transporte

De las cuales el mayor número de quejas fueron presentadas en contra de la Aerolínea Avianca, así como se muestra a continuación:

<i>Aerolínea</i>	<i>PQRD</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Avianca</i>	<i>52</i>	<i>38,0%</i>
<i>Fast Colombia S.A.S.</i>	<i>29</i>	<i>21,2%</i>
<i>Latam</i>	<i>25</i>	<i>18,2%</i>
<i>Subtotal</i>	<i>106</i>	<i>77,4%</i>

Fuente. Superintendencia de Transporte

Actualmente la superintendencia de transporte para prevenir este tipo de situaciones el único procedimiento que desarrolla es el de la realización de campañas con usuarios y empresas de transporte con el objetivo de prevenir la ocurrencia de este evento, procedimiento que claramente no es suficiente para proteger a los usuarios de esta modalidad de transporte, los cuales día a día ven afectados sus negocios, sus compromisos e incluso sus deberes por no poder abordar en el itinerario adquirido al momento de comprar el tiquete.

5. LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE AEREO

Los derechos de los pasajeros han cobrado relevancia gracias al aumento exponencial en la demanda de los servicios de transporte aéreo y a la llegada de aerolíneas de bajo costo a Colombia y, consecuentemente, al aumento en los problemas que surgen como parte de la prestación de dicho servicio. De acuerdo con la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil), mientras que en 2006 se movilizaron 13.295.000 pasajeros, en 2016 se movilizaron 35.773.000 pasajeros con una tasa promedio de crecimiento anual del 10,4 %. Tan solo en vuelos domésticos, el número de pasajeros ha aumentado de 8.737.000 en 2006 a 23.968.000 en 2016 (Aeronáutica Civil, 2017).²



Fuente. <https://revistas.urosario.edu.co/xml/733/73360074012/html/index.html>

El aumento significativo de pasajeros, el crecimiento exponencial de las aerolíneas de bajo costo y las nuevas dinámicas de oferta de pasajes a través de medios Electrónicos han traído consigo varios inconvenientes para los consumidores de servicios de transporte aéreo. Cancelaciones imprevistas, demoras, pérdidas de equipaje, **sobreventa de vuelos** y líneas de atención al cliente que no brindan una atención adecuada son tan sólo algunos de los problemas a los que se enfrentan los consumidores de servicios de transporte aéreo.³

Cifras de la Aerocivil, tan solo en diciembre de 2016 las aerolíneas nacionales invirtieron COP 10.121.000.000 en compensaciones y otros pagos equivalentes. En total, en 2016, las aerolíneas entregaron a los pasajeros compensaciones y otros pagos equivalentes a COP 60.189.000.000. El principal motivo para la entrega de estas compensaciones fue la demora de los vuelos (44 %), seguido por

² <https://revistas.urosario.edu.co/xml/733/73360074012/html/index.html>

³ <https://revistas.urosario.edu.co/xml/733/73360074012/html/index.html>

cancelaciones (31 %) y denegación de embarque (12 %). Otras causas registradas fueron pérdida del equipaje (9 %), sobreventa de vuelos (3 %) y vuelos anticipados (1 %) (**Aeronáutica Civil, 2016**).

Las anteriores cifras demuestran la vulneración constante de los derechos que tienen los usuarios del transporte aéreo de pasajeros, que, aunque se encuentran contemplados en los RAC y en el Estatuto del Consumidor, son objeto de frecuentes violaciones por parte de las aerolíneas. Puntualmente los Reglamentos Aeronáuticos establecen entre otros, como derechos de los usuarios:

Derecho a Recibir Información

Antes de viajar, el pasajero tiene derecho a recibir información por parte del transportador, agencia de viajes o intermediarios respecto de:

1. Disponibilidad de vuelos.
2. Características y condiciones del servicio.
3. Tarifas disponibles, su vigencia y condiciones.
4. El valor de cada uno de los tiquetes que usted adquiera, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida, cargos sobrecargos o cualquier otro sobre costo autorizado).
5. Tipo o capacidad de la aeronave.
6. Los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.
7. Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
8. Las condiciones generales del contrato de transporte.

Derecho al Transporte de Menores de Edad

1. **Vuelos nacionales:** Los menores de 2 años no pagarán tarifa siempre y cuando viajen en brazos y no ocupen silla. Sin embargo, si usted va a adquirir un tiquete para un niño o niña mayor de 2 años y menor de 12, la tarifa deberá corresponder máximo a 2/3 de la tarifa del adulto acompañante y tendrá derecho a ocupar un asiento.
2. **Vuelos internacionales:** Por cada niño menor de 2 años, se le cobrará una tarifa máxima equivalente al 10% del precio total pagado por el adulto acompañante. Lo anterior siempre que la reserva del menor se haga junto con la del adulto.

Derecho a la Expedición del Tiquete

En el momento en que el pasajero realice exitosamente la reserva de su vuelo, tendrá derecho a que se le expida en medio físico o electrónico el

correspondiente tiquete en los términos acordados.

1. Si el tiquete se expide en físico: Deberá contener las características y condiciones del servicio contratado en letra clara, tamaño legible, en idioma Castellano (cuando sea expedido en Colombia) y en un color de tinta que haga contraste con el del papel.
2. Si el tiquete se expide por vía electrónica: Las características y condiciones del servicio contratado (texto del contrato de transporte aéreo) deberán ser puestas a su disposición mediante un vínculo o link de fácil acceso (visible al momento de la expedición del tiquete) que pueda ser descargado.

Derecho a la Corrección de Datos Personales

1. Aplica en los casos en donde haya errores en la información personal incluida en el tiquete.
2. Deberá solicitar la corrección a la aerolínea o agencia de viajes una vez note dicho error y esta deberá proceder a su corrección inmediata.
3. Podrá generar un pago adicional, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.

Derecho a recibir información sobre cambios que afecten su reserva:

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva, el pasajero tendrá derecho a que se le informen los cambios por parte de la aerolínea o la agencia de viajes (si esta última hubiese tenido conocimiento).

1. Por el medio más expedito posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.)
2. A más tardar con 24 horas de antelación al vuelo.

Los cambios repentinos e imprevistos ocurridos con menos de 24 horas de antelación al vuelo, deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad.

Derecho a la Expedición Del Pase de Abordaje

Tan pronto como la aerolínea verifique la reserva y los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.), el pasajero tendrá derecho a que se le expida el pase de abordar o autorización para embarcar, que podrá ser física o electrónica.

El pasabordo deberá contener:

1. La hora prevista de salida.
2. El muelle o sala.
3. Las condiciones para el embarque.

si hay pérdida o destrucción total del pase de abordar, usted tendrá derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia.

Derecho a la devolución del precio del ticket:

Puede ocurrir cuando se presenten demoras en el inicio del viaje por razones naturales o meteorológicas que ponga en riesgo la seguridad del vuelo y el transportador decida no prestar el servicio. Si el viaje ya hubiere iniciado y el servicio se interrumpe, usted mantendrá el derecho a ser transportado hasta su destino junto con su equipaje.

El transportador asumirá los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.

Derecho a ser compensado cuando la causa sea imputable a la aerolínea:

A través de las compensaciones se busca aliviar y resarcir las molestias o perjuicios que se pudieren ocasionar al pasajero por hechos como demoras, cancelaciones, sobreventa o interrupciones cuya causa sea atribuible a la aerolínea, en caso contrario, no existirá la obligación de compensar al usuario.

Las compensaciones también serán aplicables a los vuelos en tránsito o conexión, siempre que se trate del mismo transportador.

Cancelaciones:

1. Si el pasajero es transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, tendrá derecho a una compensación según el tiempo de espera hasta que salga el otro vuelo (aplican las compensaciones de demora).
2. Si la aerolínea decide cancelar el vuelo, porque el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, y no reintegre el precio del pasaje:
3. El pasajero tendrá derecho a gastos de hospedaje, si no se encuentra en su residencia. Así como los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje.

4. Además, tendrá derecho a la compensación adicional de mínimo el 30% del valor del trayecto, pagadera en efectivo o la forma en que el pasajero autorice expresamente

Sobreventa:

1. El pasajero debe ser transportado a su destino en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta, así como recibir una compensación equivalente al 30% del valor de trayecto en efectivo a menos que acepte expresamente otra cosa.

En caso de no disponer de un vuelo en las condiciones anunciadas, el transportador deberá gestionar por su cuenta, el embarque en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible

Derecho a llegar al lugar de destino.

Los usuarios tienen derecho a llegar a su lugar de destino, sanos y salvos y sin ningún contratiempo.

Esto implica que tienen derecho a llegar a la hora informada por la aerolínea o por la agencia de viajes, salvo los casos de demora donde las causas no sean imputables al transportador.⁴

6. OBJETO DEL PROYECTO

El presente proyecto tiene como principal objetivo regular la sobreventa de tiquetes aéreos en Colombia, estableciendo la prohibición de esta práctica en periodos de alta temporada y estipulando un tope para los periodos de baja temporada. Asimismo, fortalece el sistema de compensaciones de los usuarios del servicio de transporte aéreo de pasajeros, con la principal finalidad de protegerlos de los efectos de esta práctica comercial utilizada por aerolíneas y entidades que se dedican a la venta de tiquetes aéreos.

7. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

La presente iniciativa legislativa fue radicada en la pasada legislatura 2021-2022 con numero de radicado 370 de 2021, se radicó en secretaria general de la cámara de representantes el 10 de noviembre del año 2021, posteriormente por su materia fue remitida a la comisión sexta constitucional, en la cual debido a los tiempos no pudo surtir los debates reglamentarios correspondientes y fue archivado.

⁴ Superintendencia de Transporte

Por tal motivo, convencidos de la importancia de insistir en la aprobación de esta importante iniciativa legislativa, la volvemos a radicar para que sea discutida en la legislatura 2022-2023 y así se pueda proteger a todos los usuarios del servicio de transporte aéreo de los efectos de la sobreventa de tiquetes utilizada por las empresas de transporte aéreo de pasajeros.

Cordialmente,

MILENE JARAVA DIAZ
H. Representante A La Cámara