



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CAMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XIV - Nº 680

Bogotá, D. C., miércoles 28 de septiembre de 2005

EDICION DE 4 PAGINAS

DIRECTORES:

EMILIO RAMON OTERO DAJUD
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO
www.secretariassenado.gov.co

ANGELINO LIZCANO RIVERA
SECRETARIO GENERAL DE LA CAMARA
www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

CAMARA DE REPRESENTANTES

PROYECTOS DE LEY

PROYECTO DE LEY NUMERO 153 DE 2005 CAMARA

por medio de la cual se derogan algunos artículos de la Ley 789 del 2002.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. Derogase el artículo 25 con sus numerales 1 y 2, el artículo 26 y sus numerales 1, 2 y 3 y el párrafo 1° y el artículo 27 del Capítulo VI “Actualización laboral y la relación de aprendizaje” de la Ley 789 de 2002, por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo. Todo lo anterior basado en el párrafo único del artículo 46 de la ley antes mencionada.

Artículo 2°. Adiciónese el artículo 6° de la Ley 789 de 2002 con los siguientes párrafos:

Parágrafo 4°. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, los sobrantes que resulten semestralmente de los recursos contemplados en los artículos 7° y 12 de la presente ley, para microcrédito y capacitación para inserción laboral, no asignados durante el respectivo semestre, se destinarán inicialmente, mediante resolución de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al pago del conjunto de subsidios de desempleo pendientes de pago en las Cajas de Compensación Familiar de todo el país en el mismo período, sin discriminación entre los desempleados con o sin vinculación anterior a una Caja, en estricto orden de presentación de las solicitudes de acuerdo con los listados que remitan las Cajas a dicha Superintendencia.

Parágrafo 5°. Se entenderán como desempleados con vinculación anterior a las Cajas de Compensación, aquellas personas que hayan estado vinculadas a estas bajo alguna de las diferentes modalidades legales, estatutarias o reglamentarias vigentes, por lo menos un año, contado desde los últimos cinco años anteriores a la vigencia de la Ley 789 de 2002, hasta la fecha de la solicitud.

Artículo 3°. Adiciónese el artículo 7° de la Ley 789 de 2002, con el siguiente párrafo:

El fondo de microcrédito a que se refiere el presente artículo podrá ser utilizado en créditos con tasas de interés que no supere el DFT + 2 puntos. Tanto los rendimientos del fondo como los saldos de cartera no recuperables afectarán positiva o negativamente, según el caso, los recursos del fondo como parte de su operación. De estos créditos podrán beneficiarse, sin distinción entre micro, pequeña y mediana empresa, no solo las empresas ya constituidas sino aquellas que se constituyan o creen por primera vez y presenten un plan de negocios viable, caso en el cual para el otorgamiento del crédito no serán exigibles las condiciones señaladas en los literales a) y b) del presente artículo.

Para efectos de que el empresario pueda acreditar los trabajadores adicionales a que se refiere el literal b) del presente artículo, bastará que estos sean Jefes Cabeza de Hogar Desempleados, lo cual podrá demostrarse mediante declaración juramentada.

Artículo 4°. Adiciónese el siguiente párrafo al artículo 10 de la Ley 789 de 2002.

Parágrafo. Los programas de capacitación para inserción laboral mencionados en el presente artículo podrán ser ofrecidos por las Cajas, de acuerdo con la disponibilidad de recursos, a todos los beneficiarios del Subsidio al Desempleo, sin distinción alguna y aún a quienes no siendo beneficiarios actuales tengan la condición de desempleados, Jefes Cabeza de Hogar.

Artículo 5°. La presente ley rige a partir de su promulgación.

Luis Fernando Duque García,

Representante a la Cámara por Antioquia.

EXPOSICION DE MOTIVOS

Por iniciativa de este Gobierno en el año 2002, presento a consideración del honorable Congreso de la República, el proyecto de ley, *por la cual se dictan normas para promover empleabilidad y desarrollar la protección social*. En la exposición de motivos se consignó lo siguiente: “Crear 160.000 empleos por año (640.000 en cuatro años) es el resultado que el país obtendría en caso de aprobar el presente proyecto de ley. Esta cifra sería la consecuencia directa de la ampliación, **sólo en el sector formal**, de las medidas previstas en el proyecto. La importancia de esta cifra es demostrada en algunos estudios adelantados por el Departamento Nacional de Planeación, en los cuales se resalta el tan significativo número de Colombianos desempleados que se verían beneficiados por estas propuestas”. “...tiene como objeto contribuir al fortalecimiento del Estado Social de Derecho mediante medidas trascendentales aunque no de choque que den impulso al mercado laboral y contribuyan a recuperar la confianza tanto de los empleadores como de los trabajadores en la economía Colombiana. Urge dinamizar la vida laboral en aspectos que hoy la legislación no facilita y que dentro de márgenes razonables e inspirados en la posibilidad de recuperar espacios para el empleo digno, hagan un poco más atractiva la posibilidad de generarlo e iniciar el camino restaurador de la economía, desde la oportunidad básica de tener acceso al trabajo en condiciones dignas y justas...”

Transcurridos casi tres años de la aprobación de la Ley 789 de 2002 *por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo del Trabajo*, se hace necesario realizar un estudio que permita verificar si los objetivos propuestos por el Gobierno se lograron o si por el contrario la implementación de la misma profundizó los desequilibrios de las relaciones laborales entre patronos y trabajadores y ha contribuido a la deslaboralización del país y al incremento de la pobreza.

Particularmente, en materia de empleo se vislumbran cuatro programas dentro del plan de desarrollo que son los que aparecen en el proyecto de ley que dio origen a la Ley 789 de 2002. Tales programas son la reforma a la

empleabilidad que buscan eliminar los recargos laborales, el apoyo directo al empleo, que busca establecer excepciones a los empleadores que generan empleo, el sistema de protección al cesante que se desarrolla estableciendo un subsidio al desempleo y el fortalecimiento de la capacitación.

Uno de los principales propósitos de la Ley 789 de 2002 es la denominada flexibilización laboral que se enmarca en el proceso de pauperización del trabajo a favor del capital.

Tal y como plantea la Contraloría, “Las consecuencias de la flexibilización son ventajosas para el capital, reduce el riesgo de los empresarios, aumenta los márgenes de ganancia y de maniobra para adaptarse a las condiciones variables de la actividad económica y de los mercados internacionales”.

Paralelo a este fenómeno, la clase trabajadora se ve ampliamente perjudicada por esta reforma, fundamentalmente porque la mayoría de los hogares colombianos dependen de un salario mínimo y máximo hasta tres salarios mínimos mensuales vigentes. Estos ingresos satisfacen las necesidades mínimas de una familia, sumado a esto, tales medidas inducen al aumento de la participación laboral de las mujeres e interrumpe la escolaridad en el caso de los jóvenes, sin reflejar necesariamente mayores oportunidades para estos sectores, en el caso de las mujeres, la tasa de desempleo llegaba a 20.4% en 2001 y la ocupación a 39.8%.

A nivel macro, “el deterioro de los salarios y la inestabilidad laboral erosionan los rendimientos de la educación y disminuyen la posibilidad y los incentivos para que los trabajadores financien la educación de sus hijos, o mejoren su propia capacitación; los efectos adversos a largo plazo son evidentes, pues la educación influye sobre los niveles de productividad e ingreso de los trabajadores.

La característica del actual modelo económico es asegurar el precio del capital deteriorando el precio del trabajo y aumentar la brecha de ingresos entre las clases más pudientes y los más pobres.

Dentro de las estrategias planteadas en la reforma se encontraban:

1. Facilitar cualquier tipo de contratación bajo las nuevas modalidades.
2. Generar un mayor acceso de la oferta laboral al mercado.
3. Dar énfasis en la protección social.

Era necesario establecer diversas acciones para desarrollar las medidas anteriores, tales como extender la jornada diurna entre las 6:00 a.m. y las 10:00 p.m., transformar las tablas de indemnizaciones por despido injusto y por mora en el pago de salarios y prestaciones, subvencionar a los empleadores que contraten población discapacitada reduciendo los aportes parafiscales y disminuir la remuneración del recargo por trabajar domingos y festivos. Además de ello, y con el objetivo de mejorar la calidad de vida se propone extender los subsidios de las cajas de compensación familiar en materia de vivienda. Finalmente se crea un mecanismo de subsidio al desempleo, entregado en efectivo o en capacitación.

Los recursos generados para el sistema de protección frente al desempleo provienen de los mismos trabajadores o de los denominados aportes parafiscales,

generando problemas de financiación de las Cajas de Compensación Familiar y Sena.

Por otra parte, la reducción de la remuneración por el trabajo de dominicales y festivos y la pérdida del recargo nocturno entre las 6:00 p.m. y la 10:00 p.m. (ampliación de la jornada nocturna) han tenido un impacto negativo sobre los salarios de los trabajadores, generando impactos directos sobre el ingreso disponible, el consumo y el crecimiento económico. En términos del mercado laboral, lo anterior se traduce en un incremento del desempleo cíclico por el pobre comportamiento de la economía.

El impacto de la reforma sobre los ingresos y el consumo de las familias se refleja en la población de menores ingresos, es importante señalar que el 74% se destinaron a los bienes básicos del gasto, por lo tanto se observa que la reducción de ingresos afectó significativamente el gasto en la educación, salud, recreación y transporte.

Por otra parte nos permitimos solicitar la modificación y adición de los artículos 6°, 7° y 12 de la Ley 789 de 2002, dadas las necesidades sociales del país y la urgencia de utilizar al máximo los recursos disponibles para la atención de estas necesidades, consideramos conveniente flexibilizar la utilización de los recursos destinados por las Cajas de Compensación a los programas de Subsidio al Desempleo, capacitación para reinserción laboral y micro-crédito, teniendo en cuenta que a la fecha se tienen más de 80.000 subsidios al desempleo pendientes de pago ya que el crecimiento del programa ha sido tan exitoso que ha desbordado los recursos disponibles. Desde su creación se han logrado entregar más de 200.000 subsidios. Los Subsidios pendientes a la fecha podrían ser atendidos con los recursos no aplicados de los fondos de Microcrédito y Capacitación para Inserción Laboral, del Fondo para el Apoyo al empleo y Protección al Desempleo, Fonedo; y en caso de resultar sobrantes después de este proceso, sí trasladarlos al fondo obligatorio para el Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social de las Cajas, Fovis, de conformidad con el parágrafo 3° del artículo 6° de la Ley 789 de 2002, creado por la Ley 920 de 2004.

El estudio de este proyecto se fundamentó en las recomendaciones dadas por la Contraloría General de República frente a la citada ley, de igual manera se estudió el informe del Observatorio de Mercadeo de Trabajo y la Seguridad Social, Departamento de Seguridad Social y Mercadeo de Trabajo, “Mitos y Realidades de la Reforma Laboral Colombiana la Ley 789, dos años después”. De la Universidad Externado Colombia, y los antecedentes de la Ley 789/02.

Luis Fernando Duque García,

Representante a la Cámara.

CAMARA DE REPRESENTANTES SECRETARIA GENERAL

El día 26 de septiembre del año 2005 ha sido presentado en este Despacho, el Proyecto de ley número 153 con la correspondiente exposición de motivos, por el honorable Representante Luis Fernando Duque García.

El Secretario General,

Angelino Lizcano Rivera.

PONENCIAS

PONENCIA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NUMERO 002 DE 2005 CAMARA

por la cual se establecen normas para la defensa del usuario de transporte aéreo.

Bogotá, agosto 31 de 2005

Doctor

JOSE MANUEL HERRERA CELY

Presidente

Comisión Sexta Constitucional Permanente

Ciudad.

Señor Presidente:

De acuerdo con lo establecido en la Ley 5ª de 1992, y agradeciendo la designación y el honor que nos hiciera la Mesa Directiva de la Comisión, nos permitimos rendir ponencia para primer debate al Proyecto de ley número 002 de 2005 Cámara, *por la cual se establecen normas para la defensa del usuario de transporte aéreo*, en los siguientes términos:

Motivación y contenido del proyecto

El proyecto de ley en referencia, presentado por el honorable Senador Carlos Moreno de Caro, consta de doce artículos incluyendo el de vigencias y busca como objetivo primordial, tutelar los derechos de los usuarios del servicio del transporte aéreo en el territorio nacional e internacional cuando su punto de salida se encuentre en el territorio colombiano.

Además del objeto del proyecto de ley contenido en el artículo 1°, establece una complejidad sobre la defensa de los derechos de los usuarios.

Los aspectos más relevantes del presente proyecto de ley, según lo indica el autor son:

– El transportador tiene la obligación de informar a los pasajeros exhaustivamente de los derechos que les asisten.

– El transportador devolverá al usuario el valor del billete cuando las circunstancias den motivo y no se logre otra solución.

– En caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos para que así puedan ejercerlos eficazmente, la empresa de Transporte acarreará con los costos de hospedaje, transporte terrestre y alimentación cuando el suceso pase de 4 horas.

– El no abordaje, al no darse la venta del billete, preexistiendo la reserva, que en la mayoría de las veces se debe a una sobreventa y/o sobrerreserva de plazas, el transportador deberá solicitar que se presenten pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios.

– Los derechos de los pasajeros aéreos establecidos en la ley tienen el carácter de mínimos, por lo que se aplicarán sin perjuicio del derecho de los pasajeros a obtener una compensación suplementaria, sin que en ningún caso sea posible la renuncia a los mismos por parte del viajero.

Consideraciones generales

La protección al usuario del transporte aéreo, es la esencia del transporte público establecido como tal en nuestra Constitución Política, teniendo además

como problema del sector un mercado altamente competitivo, afectado por una crisis generalizada.

La autoridad aeronáutica en Colombia, incorporó a la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos, los aspectos relativos a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo regular de pasajeros, mediante la Resolución número 04498 del 15 de noviembre de 2001.

De igual manera, la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil, de la cual Colombia hace parte activa, ha promulgado la Resolución A16-8 y la Recomendación A16-16, las cuales contienen recomendaciones sobre la protección de los derechos de los usuarios de este tipo de transporte.

En la Decimoséptima Reunión Ordinaria del Comité Andino de Autoridades Aeronáuticas (CAAA), celebrada en Medellín, Colombia, en junio 28 de 2004, la Delegación de Colombia presentó un primer borrador de un anteproyecto de Decisión, que luego de ser sometido a la consideración de los expertos en diversas reuniones, fue aprobado como **Decisión 619**, de superior jerarquía frente a cualquier otra expedida por autoridad de cualquier país de la Comunidad Andina de naciones.

Dicha normatividad aplica para los pasajeros que inicien su viaje en un aeropuerto de Colombia, Ecuador, Venezuela, Bolivia y Perú, o aquellos que partieron de un aeropuerto de un tercer país con destino o escala a un aeropuerto de un país miembro de la CAN, entre otros casos.

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE AEREO NORMATIVIDAD VIGENTE

Código de Comercio y Transporte Nacional

El contrato de transporte aéreo es una relación privada regida por las normas del Código del Comercio para el caso del transporte nacional.

Los convenios internacionales y el transporte internacional

Los convenios internacionales (Sistema de Varsovia y Montreal 99), facultan al pasajero para formular reclamaciones directas a las aerolíneas o el inicio de acciones judiciales en caso de incumplimiento del mismo.

Reglamentos aeronáuticos

Expedidos de acuerdo con lo establecido en el artículo 1782 del Código de Comercio, que faculta a la entidad aeronáutica civil respectiva para dictar los reglamentos aeronáuticos.

En la Resolución número 4498 de 2001 se consagra los derechos y deberes del pasajero y transportista, normatividad esta que se encuentra incorporada a la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos.

En la parte séptima de los reglamentos aeronáuticos, se tiene previsto un régimen sancionatorio aplicable a infracciones a las normas administrativas, entre las cuales se encuentran contempladas las sanciones en caso de demora, sobreventa, cancelación de vuelo, destrucción, pérdida o extravío de equipaje y en general a deficiencias en la prestación del servicio, cuando no se otorgan las compensaciones administrativas estipuladas en la Resolución 4498 de 2001.

La Resolución 4498 de 2001 (en su parte tercera) contempla compensaciones por demora, cancelación, sobreventa, e interrupción así:

“Incumplimientos y compensaciones. 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.

Cancelación, interrupción o demora. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando 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, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.

Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.

También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.

Compensaciones al pasajero. En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los de sobreventa de cupos, este compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

a) *Demoras.* Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la Aeronáutica Civil, se observará lo siguiente:

– Cuando la demora sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), 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.

– Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora).

– Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal f) de este numeral. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10:00 p.m. (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y gastos de traslado, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable;

b) *Interrupción del transporte.* En los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el numeral anterior, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente;

c) *Cancelación.* En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje conforme lo establece el numeral 3.10.2.13.1, se le sufragarán los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y transporte. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en el literal a) según corresponda;

d) *Sobreventa.* Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada 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 el embarque del pasajero en otra aerolínea con la mayor brevedad posible;

e) *Anticipación del vuelo.* Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. De no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin penalización alguna;

f) *Compensación adicional.* La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma equivalente mínimo al 25% del valor del trayecto, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

– Sobreventa, mediando acuerdo directo con el pasajero cuando este acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.

– Demora superior a seis (6) horas, por causas imputables al transportador.

Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el precio total pagado del tiquete por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total;

g) *Tránsitos y Conexiones.* Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los pasajeros en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable a la aerolínea”.

Respecto a lo planteado en el proyecto de ley en el artículo 3°, la Entidad Aeronáutica considera que, “incluir causales de meteorología como factor compensatorio, es excesivamente gravoso para la industria respectiva, toda vez que dada las particularidades propias de cada región, algunos aeropuertos del país se cierran frecuentemente por razones climatológicas (Ej., Pasto, Leticia, río Negro, Manizales, etc.), circunstancias estas totalmente ajenas a la voluntad de las aerolíneas y eximentes de responsabilidad atendiendo al hecho que la fuerza mayor se refiere a aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos fueran inevitables. Por lo anterior y de conformidad a los lineamientos de nuestra legislación, particularmente a lo establecido en los artículos 1003 y 1882 del Código de Comercio, la fuerza mayor es causal a exoneración de responsabilidad del transportador”.

Decisiones de la Comunidad Andina de Naciones

Servicios Asistenciales. Los reglamentos aeronáuticos y la Decisión Andina 619, contemplan el suministro de hotel cuando el retraso sea superior a seis (6) horas y no de 4 horas como lo contempla este proyecto.

Sobre las compensaciones. La Decisión 619 en su artículo 7°, establece que “se considerarán como causas no imputables al transportista aéreo, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificados por la autoridad nacional competente y en estos casos el transportista quedará liberado de las compensaciones.

En cuanto a los derechos que consagra el proyecto de ley en el artículo 3° numeral 1, la Aerocivil señala que “es importante tener en cuenta que en la práctica no siempre se puede embarcarlos en el vuelo inmediatamente siguiente, por cuanto en ocasiones no existen más vuelos durante el día para ese destino o en el vuelo siguiente no hay cupo disponible por haberse confirmado con anterioridad la asignación de cupo por parte de los pasajeros y de no respetarse la reserva de los pasajeros, se estaría generando otra deficiencia que sería que la aerolínea incurra en sobreventa en el vuelo siguiente. Por lo tanto lo que se estila es embarcarlo en el vuelo siguiente que cuente con espacio disponible o un transporte alternativo preferentemente aéreo, o el reembolso del valor total del billete sin penalidad alguna”:

Sostiene la misma entidad que, “con relación al endoso del valor del contrato de transporte incluyendo conexiones con espacio confirmado; es pertinente precisar que es una figura que se viene utilizando con regularidad por parte de las aerolíneas, de acuerdo con los contratos interline suscritos entre las mismas. Respecto a las conexiones la generalidad es que las mismas son reprogramadas siempre y cuando estén contenidas dentro del mismo billete de transporte. Vale la pena resaltar que cuando las conexiones no están contenidas en un solo boleto, las aerolíneas como gesto comercial realizan sus mejores esfuerzos para coordinar nuevamente dichas conexiones”.

Señala también la mencionada entidad que “en los casos de sobreventa en la actualidad el pasajero puede optar por el reembolso del trayecto no utilizado, adicionalmente los Reglamentos Aeronáuticos disponen una compensación adicional del 25% para aquellos pasajeros no voluntarios afectados por dicha medida”.

Inconveniencia institucional para el excesivo control

La defensa de los derechos de los usuarios le compete a la Aeronáutica Civil, de conformidad al Decreto 260 del 28 de enero de 2004. Siendo así, no sería conveniente que la competencia para la regulación del transporte aéreo en lo concerniente a la defensa de los derechos de los usuarios esté distribuida en varios entes gubernamentales como la Superintendencia de Puertos y Transporte, los Ministerios de Transporte y Comercio, Industria y Turismo, por cuanto se generaría un conflicto de competencia entre los mismos con la consecuente inseguridad jurídica al no existir un ente estatal responsable del tema, lo anterior sin perjuicio de las coordinaciones que pudiesen hacerse con otras autoridades gubernamentales involucradas.

De otra parte, las quejas y reclamos en primera instancia se deben instaurar ante la aerolínea con quien suscribió el contrato de transporte, quienes en virtud de la Resolución 4498 de 2001, numeral 3.10.4, están obligadas a disponer en cada aeropuerto donde operen un Sistema de Atención al Usuario a través del cual deberán recibir y atender de manera inmediata y personal las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo con las circunstancias, y en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que deba darle solución a la mayor brevedad posible.

Si el usuario no consigue solución, acude ante la autoridad aeronáutica quien inicia el procedimiento previsto en el régimen sancionatorio de los reglamentos aeronáuticos de Colombia para las faltas de tipo administrativo. Dicho proceso pueden culminar en una sanción pecuniaria y/o en un auto de terminación anticipada y archivo del proceso (dando aplicación a la Ley 105 de 1993).

Sobreventa

Se solicitan voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, siendo este tema netamente comercial al establecerse como arreglo directo entre las partes.

Derechos del usuario y derechos de información

La entidad aeronáutica ha desarrollado campañas de difusión acerca de los derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores:

“Para el año 2002 se registraron (2023) quejas, durante el 2003 (1814) quejas, para el 2004 (1523) reclamaciones y para lo corrido del 2005 se registran 1431 quejas ante esta entidad; cifras estas que demuestran que los usuarios son conocedores de sus derechos y reclaman la protección de los mismos. Del mismo modo el numeral 3.10.4.5 establece la obligación para las aerolíneas, así como a sus agentes e intermediarios de dar a conocer el texto de la disposición a sus usuarios suministrando copia de las mismas para consulta

de los pasajeros en los mostradores, en las centrales de reserva y al menos un ejemplar a bordo de cada aeronave”.

La Decisión 619 establece en su Capítulo III –Derechos del Usuario–, y en el artículo 4° –Derecho de Información–, literal h) en caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, información en la forma más idónea posible, de preferencia escrita, sobre los derechos que le asisten especialmente en materia de compensación y asistencia.

Reembolsos

La Resolución número 4498 de 2001 y la Decisión 619 establecen las situaciones del reembolso por causas imputables al transportador, así como el reembolso por desistimiento del pasajero siempre que se trate de tarifas reembolsables.

En los reglamentos aeronáuticos que rigen en nuestro país, se encuentra consagrada esta figura de la siguiente manera:

“*Desistimiento del pasajero.* En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

En estos casos el transportador o agencia de viajes, cuando corresponda y conforme a lo acordado con el transportador, podrá retener un porcentaje de reducción de acuerdo con las estipulaciones desarrolladas por la empresa, que hayan sido aprobadas por la autoridad aeronáutica, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del 10% del valor del tiquete, salvo que se trate de tarifas promocionales debidamente aprobadas, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa.

Reembolsos. Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:

Por desistimiento del pasajero. En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la autoridad aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables).

Por pérdida del tiquete. En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del tiquete, este tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia y una vez se determine que dicho tiquete extraviado o destruido no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia”.

Condiciones establecidas en el contrato de transporte aéreo

La Resolución número 4498 de 2001 y la Decisión 619 en su artículo 24 contiene los derechos mínimos a los que tienen derechos los usuarios del servicio de transporte aéreo y se dice que no se podrán imponer condiciones inferiores o contrarias a las establecidas en el mismo contrato.

Proposición

Por las anteriores consideraciones, y dado que la materia que se pretende regular a través del Proyecto de ley número 002 de 2005, se encuentra regulada en las normas contenidas en los convenios (Varsovia y Montreal) y Decisiones (Dec. 619 CAN) internacionales, así como en la normatividad nacional aplicable (Código de Comercio y Resolución 4498 de 2001), normas estas que plantean un marco legal claro sobre la materia, solicitamos de la manera más comedida, el archivo del proyecto.

De los honorables Congresistas,

Bérner León Zambrano,

Representante a la Cámara por el departamento de Nariño.

CONTENIDO

Gaceta número 680-Miércoles 28 de septiembre de 2005
CAMARA DE REPRESENTANTES

	Págs.
PROYECTOS DE LEY	
Proyecto de ley número 153 de 2005 Cámara, por medio de la cual se derogan algunos artículos de la Ley 789 del 2002.	1
PONENCIAS	
Ponencia para primer debate al Proyecto de ley número 002 de 2005 Cámara, por la cual se establecen normas para la defensa del usuario de transporte aéreo.	2