



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)
IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA
www.imprensa.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XIX - N° 120

Bogotá, D. C., viernes 16 de abril de 2010

EDICIÓN DE 20 PÁGINAS

DIRECTORES:

EMILIO RAMÓN OTERO DAJUD
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO
www.secretariasenado.gov.co

JESÚS ALFONSO RODRIGUEZ CAMARGO
SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA
www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

CÁMARA DE REPRESENTANTES

PROYECTOS DE LEY

PROYECTO DE LEY NÚMERO 276 DE 2010 CÁMARA

*por la cual se adiciona el artículo 239
del Código Sustantivo del Trabajo.*

El Congreso de la República de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. Adiciónese al artículo 239 del Código Sustantivo del Trabajo, el numeral 4, el cual quedará así:

Numeral 4. Ningún trabajador podrá ser despedido sin justa causa, si su cónyuge o compañera permanentemente se encuentra en estado de embarazo o lactancia. Como soporte válido para demostrar el embarazo, sólo se tendrá en cuenta el certificado médico o clínico expedido por la EPS, y para el período de lactancia requiere el Registro Civil de Nacimiento.

Artículo 2°. Esta ley rige a partir de la fecha de su promulgación.

Carmen Cecilia Gutiérrez Mattos,
Representante a la Cámara.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En Colombia existen algunas diferencias en lo que respecta a las garantías laborales brindadas a la mujer trabajadora con respecto al hombre trabajador, caso particular lo encontramos en el artículo 239 del Código Sustantivo del Trabajo, donde establece la prohibición de despedir, reduciéndose esta a la oportunidad laboral de la mujer.

Artículo 239. *Prohibición de despedir*

1. Ninguna trabajadora puede ser despedida por motivo de embarazo o lactancia.

2. Se presume que el despido se ha efectuado por motivo de embarazo o lactancia, cuando ha tenido

lugar dentro del período del embarazo o dentro de los tres meses posteriores al parto, y sin la autorización de las autoridades de que trata el artículo siguiente.

3. La trabajadora despedida sin autorización de la autoridad tiene derecho al pago de una indemnización equivalente a los salarios de sesenta días, fuera de las indemnizaciones y prestaciones a que hubiere lugar de acuerdo con el contrato de trabajo, y además, al pago de las ocho (8) semanas de descanso remunerado de que trata este Capítulo, si no lo ha tomado.

En efecto el Código Sustantivo del Trabajo que nos rige, fue creado cuando la proporción de mujeres en el mercado del trabajo era muy baja y el modelo tradicional de familia se sustentaba en el matrimonio, en donde el hombre era el único que aportaba ingresos y estaba plenamente integrado en el mercado del trabajo, en tanto que la mujer era la única que se encargaba de las tareas domésticas y de cuidar a los hijos. Con el paso de los años, evidentemente la estructura familiar ha cambiado no sólo por el importante aumento del número de mujeres trabajadoras, sino por los cambios que se han producido en la composición y tamaño de las familias, los valores sociales y en particular en los que subrayan la importancia del individuo y reclaman la plena igualdad entre los géneros; encontrando que para que exista una plena realización familiar, se requiere que tanto padre como madre, se encuentren emocionalmente y económicamente estables.

Si tenemos en cuenta que la Carta Política en su artículo 13, consagró el derecho a la igualdad como derecho fundamental, igualdad esta que se refiere a incorporar un principio, según el cual todas las personas nacen libres e iguales ante la ley; no podemos establecer un trato diferente en razón al **sexo**, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión

política o filosófica, por lo que podemos ver de esta manera que el artículo 239 del Código Sustantivo del Trabajo, se queda corto ya que solo garantiza a la mujer que se encuentre en estado de embarazo o periodo de lactancia a no ser despedida.

Más aun si tomamos los derechos de los niños como referencia a esta iniciativa tenemos que hay que brindarle a los niños cuidado, amor y responsabilidad no solo de la madre, sino también el cuidado, el amor y responsabilidad del padre para garantizarles a cabalidad cada uno de los derechos del hijo que está por nacer y el nacido; la responsabilidad es mutua y la carga física de prestar condiciones de protección a los hijos no es de uno si no de los dos. Es por ello que se hace necesario garantizar a los padres que se encuentren trabajando, el derecho a su trabajo, y a no ser despedido sin justa causa en el caso de que su esposa o compañera permanente se encuentre en embarazo o periodo de lactancia.

Padre y madre se convierten en un dúo inseparable para garantizar los derechos de los niños y negar este derecho equivaldría a esperar más familias colombianas sin poder tener mejores condiciones de vida para ellos y sus hijos.

Soy consciente que estos cambios tienen serias implicaciones en la seguridad social y la protección laboral de los colombianos, pero no por ello debemos eludirlos, sino por el contrario es urgente sumirlos y enfrentarlos para colocarnos a tono a las actuales condiciones.

En mi concepto el artículo 239 del Código Sustantivo del Trabajo es importante porque garantiza a todas las trabajadoras durante el embarazo o lactancia, tranquilidad laboral, económica, emocional y familiar; sin embargo al revisarlo, encontramos que su falencia consiste en que este sólo aborda las pre-

ocupaciones de las trabajadoras, dejando de lado y excluyendo a los trabajadores, que sin temor a equivocaciones hacen parte importante y fundamental en la consolidación de la familia y por ende cuando su esposa o compañera permanente, entra en estado de embarazo o se encuentra en periodo de lactancia, se hace más que urgente que el padre, en este caso trabajador que es un elemento interdependiente e interactuante dentro del núcleo familiar visto como un sistema, se encuentre emocionalmente estable.

Con este proyecto de ley no sólo se busca la protección laboral para el trabajador cuya esposa o compañera permanente se encuentra en embarazo o en lactancia, sino buscar mayor equidad entre géneros y garantizarle a la familia, que su capacidad adquisitiva de bienes y/o servicios, alimentación, educación, salud, vivienda y recreación, entre otros, no se vea afectada como consecuencia de los diferentes riesgos a los que se enfrenta la población trabajadora y por ende proporcionar estabilidad emocional, económica y familiar al padre, la madre y al futuro hijo del núcleo familiar.

Carmen Cecilia Gutiérrez Mattos,

Representante a la Cámara,

Autora.

CÁMARA DE REPRESENTANTES

SECRETARÍA GENERAL

El día 13 de abril del año 2010, ha sido presentado en este despacho el Proyecto de ley número 276 con su correspondiente exposición de motivos. Por el honorable Representante *Carmen C. Gutiérrez M.*

El Secretario General,

Jesús Alfonso Rodríguez Camargo.

PONENCIAS

PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 132 DE 2009 CÁMARA

por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones.

Bogotá, D. C., 20 de abril de 2010

Doctor

FERNEL ENRIQUE DÍAZ QUINTERO

Secretario General

Comisión Sexta Constitucional

Cámara de Representantes

Apreciado doctor:

De la manera más cordial me dirijo a usted, con el fin de hacerle entrega de la ponencia para segundo debate al **Proyecto de ley número 132 de 2009 Cámara**, por medio de la cual se establecen los dere-

chos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones.

Lo anterior, para su trámite legislativo pertinente.

Cordial saludo,

Alonso Acosta Osio,

Ponente.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La evolución de los medios de transporte y la consolidación del transporte aéreo como el sistema más rápido y seguro, ha sido determinante para el desarrollo de un mundo globalizado. Este medio ha avanzado paralelamente con los progresos tecnológicos, y se ha convertido en un elemento indispensable y determinante para el desarrollo socioeconómico de los pueblos. Ha permitido acortar distancias, traspasar fronteras y unir culturas.

Las bondades de la aviación y en especial de la aviación de carácter comercial le han permitido po-

sicionarse como el medio de transporte preferido por cientos de turistas, estudiantes y hombres de negocios entre otros, estableciéndose así una estrecha relación y dependencia: hombre-máquina. De tal suerte que cuando se entraba esta relación, surge el denominado *contrato de transporte*, en donde la aerolínea ofrece la prestación de un servicio y el usuario se adhiere a las condiciones ofrecidas.

No obstante y debido a que el servicio de transporte aéreo se ha considerado un servicio público esencial¹, se ha hecho necesaria la intervención del Estado para que regule la operación de las empresas que prestan el servicio, siempre dando prelación al interés general sobre el particular y de manera especial, promoviendo el respeto de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el Reglamento², según el caso.

Bajo esta perspectiva conviene entonces preguntarse cómo y de qué manera se está prestando el servicio de transporte aéreo en Colombia y si el usuario cuenta con verdaderas garantías que le permitan hacer exigibles sus derechos. Para ello, miraremos cuáles han sido los desarrollos en el ámbito internacional, los esfuerzos normativos en Colombia, y antes de entrar al capítulo de justificaciones, se analizará si los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo conocen sus derechos como usuarios del transporte aéreo.

1. En el ámbito internacional

El incumplimiento del contrato de transporte ha sido una preocupación mundial y desde hace bastante tiempo se hizo necesario regular la prestación de este servicio. De tal suerte que para 1929, un gran número de países aprobó lo que hoy conocemos como Convenio de Varsovia. Este convenio buscaba la unificación de ciertas reglas concernientes al transporte aéreo internacional, entre otras reglas las relativas a delimitar la responsabilidad de las compañías aéreas sobre las personas y sus equipajes, así como al establecimiento de indemnizaciones por parte las compañías que incumplieran las cláusulas estipuladas en el contrato de transporte o fallas en la prestación del servicio. Por primera vez entonces se habla de tiquete o pasaje y de los requisitos mínimos de información que este debía poseer. Este convenio entonces se convirtió en uno de los mayores logros en el tema de regulación del transporte aéreo.

Ahora bien, dada la constante evolución de la aviación a nivel mundial y el incremento acelerado del flujo de usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo en todos los aeropuertos del mundo y de las nuevas exigencias que iba trayendo consi-

go los adelantos tecnológicos, con el transcurso del tiempo se hizo necesario la realización de varios protocolos adicionales al Convenio de Varsovia, lo que hoy conocemos como el Sistema de Varsovia, además, de otros instrumentos internacionales que buscaban actualizar y adoptar la regulación existente a las necesidades que se iban presentando constantemente y de manera especial todo lo relacionado con la protección del consumidor o usuario del transporte aéreo.

Así mismo organismos internacionales como la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) se han preocupado por el servicio que se presta al usuario, a tal punto que mediante el Documento 9626 la OACI presenta un texto de orientación para los usuarios del transporte aéreo.

De igual forma, la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), se ha interesado por la protección de los derechos del usuario del transporte aéreo, por esta razón en el 2004 realizó unas recomendaciones orientadas al mejoramiento en la prestación del servicio aéreo; ellas son: la Recomendación A16-8 “Derechos del Usuario” y la Resolución A16-13 “sobre criterios y Directrices en materia de servicios al cliente y calidad total”.

Posteriormente, la Comunidad Andina de Autoridades Aeronáuticas (CAAA), mediante Decisión 619, en desarrollo del artículo 104 del Acuerdo de Cartagena, armonizó los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo en la Comunidad Andina, que resulta de obligatorio cumplimiento para las partes. Sea la oportunidad destacar que el texto que se aprobó fue un borrador presentado por la Delegación Colombiana.

Ahora bien, con el pleno convencimiento de que este no es sólo un problema a nivel local, se hará referencia a los esfuerzos que diferentes países han realizado en este tema, convencidos de que se hace necesario reforzar la reglamentación de los derechos de los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo. Países como por ejemplo México, Uruguay, Costa Rica, Perú, Paraguay y Bolivia, entre otros, han incluido un capítulo en su Ley de Aviación Civil o Ley Aeronáutica con el fin de garantizar la protección del usuario. Sin embargo países como Argentina, Colombia y Venezuela lo han realizado a través de resoluciones o actos administrativos proferidos por la correspondiente autoridad aeronáutica.

Vale la pena hacer referencia a casos que conviene resaltar, como es el referido a la reglamentación proferida por la Comunidad Económica Europea, que en el año 2004 expidió el “Reglamento por el que se establecen las normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y se deroga el Reglamento número 295 de 1991”. Sobre el particular, David Ga-

1 Ley 336 de 1996, artículo 68. “El Modo de Transporte Aéreo, además de ser un servicio público esencial...”.

2 Ley 336 de 1996, artículo 5°. “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”.

rrido Parent³ en su artículo sobre los derechos del pasajero aéreo, expresó: “*con la aprobación de este Reglamento Comunitario, se pretende en definitiva compensar la situación de debilidad en la que los pasajeros aéreos suelen encontrarse, en su condición de consumidores y usuarios, frente a las compañías aéreas, ya que, siendo el contrato de transporte un contrato de adhesión, los pasajeros aceptan las condiciones previamente definidas por las compañías sin posibilidad de negociación; en estas circunstancias, se precisa de una legislación que establezca los derechos mínimos e inderogables de los pasajeros en situaciones ciertamente desagradables como las que se producen cuando se deniega el embarque o se cancela el vuelo o se produce un retraso de larga duración, especialmente cuando el pasajero está lejos de su casa*”.

Otro caso que vale la pena resaltar es el sistema norteamericano, en el cual existe una rica reglamentación de carácter operativo en el tema de protección al usuario de Transporte Aéreo, la que se ha visto seriamente reforzada por el fuerte sistema de protección al usuario allí existente y las múltiples organizaciones que buscan la protección de sus derechos.

2. En el ámbito nacional

2.1 Marco jurídico

El marco jurídico que abarca el tema de protección al usuario de transporte aéreo está regulado por la Ley 105 de 1993, “por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones”; posteriormente se expide la Ley 336 de 1996, por medio de la cual se adopta en Estatuto Nacional Transporte, que establece en su artículo 5º: “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” y señala en su artículo 68 que el modo de transporte aéreo, además de ser un servicio público esencial, continuará rigiéndose exclusivamente por las normas del Código de Comercio, por el Reglamento Aeronáutico que expida la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, por los Tratados, Convenios, Acuerdos y prácticas internacionales debidamente adoptados o aplicados por Colombia.

En desarrollo de las anteriores disposiciones la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, expidió la Resolución 4498 de 2001, en la cual se establecen derechos y deberes del pasajero y las aerolíneas, determina compensaciones y ordena la conformación de un sistema de atención al usuario por parte de las aerolíneas. En esta resolución se to-

man medidas orientadas a la protección del usuario del transporte aéreo, así como a las compensaciones por retardo o demora en el cumplimiento del horario fijado, interrupción, cancelación, sobreventa y anticipo del vuelo. De igual forma se ordena la creación del Sistema de Atención al Usuario del Transporte Aéreo, a través del cual se busca que en primera instancia las aerolíneas resuelvan de manera directa los inconvenientes con los usuarios y que de no resolverse la diferencia, exista un dispositivo que le permita al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo acudir ante la Autoridad Aeronáutica, quien en principio media entre el usuario y la aerolínea dejando una constancia del acuerdo, si lo hubo y de no existir acuerdo, esta autoridad procederá a iniciar la correspondiente investigación. Finalmente mediante el Decreto 260 de 2004 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y se dictan otras disposiciones.

Adicionalmente, y como complemento de este dispositivo de atención al usuario, se han implementado dos acciones concretas, la primera relativa a la implementación de una página web donde el usuario puede registrar su queja haciendo un breve relato de los hechos y dando traslado así a la Autoridad Aeronáutica, de igual forma por este medio se podrá consultar el estado de la queja y efectuar las consultas periódicamente, es pertinente entonces anotar que de no prosperar la queja el reporte desaparece, es decir si existe conciliación entre las partes.

La segunda acción está dirigida a la publicación y difusión de la Guía del Pasajero pensada como una herramienta de información y consulta obligada por los usuarios que puede ser consultada en la página web, con el propósito de mantener bien informado a usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo. Es crear una cultura en el uso del servicio.

2.2 Intentos Legislativos

No obstante los desarrollos normativos que ha tenido Colombia en el tema, se encontraron intentos legislativos que pretendían modificar la regulación existente relativa a la protección del usuario del transporte aéreo. Una vez revisados los antecedentes legislativos, se encontraron dos proyectos de ley radicados en el año 2005 por el Senador Carlos Moreno de Caro y por el Representante Pedro José Arenas García, pero que fueron archivados.

En el primero, el para entonces Senador Moreno de Caro, radicó un proyecto que constaba de 12 artículos. Los cambios más relevantes se centraban en proponer que múltiples autoridades fueran las encargadas de defender los derechos de los usuarios, entre otras, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, el Ministerio de Transporte, el Consejo de Seguridad Aeronáutica y el Ministerio de Comercio. Respecto de la pérdida de equipaje señala que las indemnizaciones serían las establecidas en el Código de Comercio y finalmente indicaba que los derechos señalados en el proyecto de ley eran de carácter irrenunciable.

3 Tomado de: <http://www.vlex.com/vid/281252>. En Revista de Derecho Lex-Num. 33, diciembre de 2005.

Respecto del presente proyecto se presentaron dos ponencias, la primera la radicó la Representante Rocío Arias quien estuvo de acuerdo con la iniciativa y la segunda presentada por el Representante Bérrer León Zambrano.

En esta última ponencia, se solicitó el archivo del proyecto entre otras razones porque a juicio del ponente el hecho de que fueran varias las instituciones competentes para conocer de las quejas de los usuarios, generaría no sólo inseguridad jurídica sino porque además, se prestaría para múltiples conflictos de competencia y adicionalmente muchas de sus propuestas contrariaban las disposiciones de la Decisión 619 de 2004 y ya existía una regulación en el tema.

Respecto del proyecto presentado por el Senador Arenas, hay que decir que este proponía que los retardos no superiores a cuatro horas fueran liquidados con el 20% del valor actualizado del tiquete y que cuando el retraso fuera superior a 4 horas se liquidará con el 100%, compensaciones que deberían ser entregados en dinero, tiquetes o bonos a elección del usuario.

3. El modelo de atención al usuario en Colombia

La Resolución 4498 de 2001, contiene los derechos y deberes del pasajero respecto del transportador o la agencia de viajes, los cuales como se cita en la misma norma no tienen carácter taxativo –que reduce o limita– sino un carácter enunciativo, siempre esó sí consultando los compromisos internacionales y el Código de Comercio.

Los aspectos principales que se regulan en esta norma y que se consideran para los efectos de este trabajo más importantes, son los relativos a las compensaciones e indemnizaciones a que tiene derecho el usuario cuando se presentan fallas en el servicio: i) por demoras e incumplimiento de los horarios programados, ii) interrupciones en vuelo por causas diferentes a razones meteorológicas o por causa de fuerza mayor, iii) cancelaciones en caso de que no se opte por el reintegro del pasaje, iv) sobreventa, v) anticipo de vuelo y vi) pérdida, retraso, saqueo o daño en el equipaje.

Adicionalmente contiene un dispositivo denominado “*Sistema de Atención al Usuario*” (SAU), que consiste en que cada aerolínea debe implementar su sistema en donde se reciban y se atiendan de manera inmediata y personal las quejas, reclamos y sugerencias de los pasajeros, ofreciendo soluciones inmediatas. Para el desempeño de esta labor las aerolíneas diseñarán un formato que contenga la información exigida por la Aeronáutica. Señala además que los usuarios serán atendidos por el personal que ordinariamente atiende siempre y cuando se encuentre debidamente capacitado o por personal especial, una hora antes de despachar el primer vuelo y una hora después del último.

También se indica que la difusión de los derechos y deberes de los usuarios de transporte aéreo será de obligatorio cumplimiento tanto para el personal

de las aerolíneas, como para las agencias de viajes, tripulantes, y personal que atienda el usuario. Así mismo, dispone que tanto las aerolíneas como los intermediarios darán a conocer la Resolución 4498/01 a los usuarios debiendo tener una copia para la consulta de los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo y al menos un ejemplar a bordo de cada aeronave para consulta del personal de la Aerolínea y de los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo.

No obstante, y con el ánimo de garantizar el derecho que tiene el usuario a estar informado, se exige que cuando no se le informe directamente al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo entre otras sobre las restricciones y las condiciones de reembolso, la aerolínea deberá tener disponibles los medios necesarios para que el usuario consulte toda la información, la que de manera adicional debe estar contenida en el contrato de transporte.

Ahora bien, después de revisar la normatividad existente respecto de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, se hizo necesario ahondar al respecto, motivo por el cual se elevaron derechos de petición a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil con el fin de aclarar algunos hechos que permitieran evaluar la real situación de los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo en Colombia. Adicionalmente, se realizó un sondeo de opinión a ciento noventa y cuatro personas, en el mes de diciembre de 2008 en el Aeropuerto El Dorado, a quienes se les preguntó si conocían los derechos que les asistían como usuarios del transporte aéreo.

Los resultados de dicho sondeo permitieron concluir por ejemplo que, muchos de los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo que son víctimas de la mala prestación del servicio no manifiestan su inconformidad y que ello se debe a la escasa información que reciben acerca de sus derechos.

4. El usuario del transporte aéreo en Colombia no conoce sus derechos

Hay un primer elemento que permite concluir que los derechos de los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo han quedado en el papel y es el relacionado con la falta de difusión e información de la norma; algo esencial porque si los viajeros no conocen cuáles derechos tienen es difícil que los reclamen.

Al respecto, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en respuesta a un derecho de petición fechado el 3 de julio del presente año, dejó al descubierto esta falencia. Según la máxima autoridad en materia de transporte aéreo, en estos seis años se han impreso apenas 30.000 ejemplares de la “Guía del Pasajero”.

En dicha carta la Aeronáutica señala: “*La primera edición se realizó en formato folleto publicado por Editorial El Globo del periódico La República en el año 2001, donde se imprimieron 10.000 ejem-*

plares. Durante el año 2003 se realizó la reimpresión de 20.000 ejemplares más, a través de la *Imprenta Nacional*”.

Se trata de un número muy bajo frente a la demanda que afrontan los terminales aéreos del país: sólo en diciembre del 2006 movilizaron 775.034 pasajeros nacionales y 431.848 pasajeros internacionales, para un total de 1.206.882.

Esos 30.000 folletos también son insuficientes para el Aeropuerto El Dorado que en solamente un mes (diciembre del 2006) movilizó 295.287 viajeros nacionales y 279.405 viajeros internacionales.

Además de la responsabilidad que le cabe a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, también está la de las empresas de transporte aéreo y agencias de viaje que de acuerdo con el texto de la Resolución 4498 de 2001, tienen la obligación a tener su propio Sistema de Atención al Usuario con personal calificado. La crítica a este punto es que el sistema no es visible en los aeropuertos en Colombia y por ende los viajeros no se percatan de esa herramienta que en el papel les brinda la norma.

Lo que resulta paradójico es que a pesar de estas deficiencias, Colombia es considerada “ejemplo” en América Latina. “En la *Decimoséptima Reunión Ordinaria del Comité Andino de Autoridades Aeronáuticas (CAAA)* –señala el oficio de la Aeronáutica– celebrada en Medellín, en junio 28 de 2004, la Delegación de Colombia presentó su 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, publicada en la *Gaceta Oficial* 1221 del 25 de julio de 2005, es decir nuestra normatividad interna sobre este tema, fue recogida en esta Decisión Andina”.

Y agrega la misiva: “(...) Colombia ha sido pionero en el tema de la protección al usuario del servicio de transporte aéreo y es así como en el seno de diferentes organismos multilaterales como la CLAC y la CAN se ha analizado nuestra normatividad (...) la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil –CLAC– ha promulgado la Resolución A16-8 y la Recomendación A16-16(...)”.

La falta de difusión de la norma que protege a los usuarios del transporte aéreo permite el afianzamiento de un círculo vicioso que consiste en que si los derechos no son conocidos ampliamente, son pocos los que saben qué pueden exigir a las aerolíneas si son víctimas de un mal servicio y ante qué autoridades deben dirigirse. Esto, necesariamente, se reflejará en un bajo nivel de quejas que hacen ver una supuesta normalidad cuando en realidad no es así.

Por ejemplo, en enero de 2007 se recibieron 1,25 quejas por cada 10.000 pasajeros según el informe mensual de calidad del servicio de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil. Seguramente, ese promedio sería superior con una difusión adecuada de la “Guía del Pasajero”.

En la respuesta al derecho de petición fechado el pasado 3 de julio, la entidad señala que durante el

2006 se recibieron 1.934 reclamaciones y que entre enero y junio de este año se recibieron 958 quejas. Los casos más frecuentes son demora del vuelo (555 en el 2006) y mal manejo de equipaje (339 en el mismo periodo).

La cifra pudiera ser mayor si los usuarios conocieran sus derechos. Y también si no existiera un “subregistro” que permite la actual normatividad y que se produce debido a que aquellos casos en que las personas logran conciliar con la aerolínea en el transcurso de la reclamación no son reportados en las bases de datos, para la posterior elaboración de las estadísticas.

Por lo anterior el día pasado 6 de diciembre se realizó una encuesta a 194 pasajeros en el Aeropuerto El Dorado, quienes respondieron a las siguientes preguntas:

1. Aparentemente, la mayoría de los viajeros creen conocer sus derechos. A la pregunta de *¿sabe si tiene derechos como usuario del transporte aéreo?*, de los 194 consultados, 123 (63,4 %) respondieron que Sí y 71 de los entrevistados (36,5%) dijeron que NO.

2. Decimos que en apariencia, porque cuando se les empezó a preguntar por derechos específicos, estos son desconocidos por la gran mayoría de los usuarios. Por ejemplo, al indagárseles sobre *¿si sabía que la demora del vuelo es una de las seis situaciones en las que usted tiene derecho a compensaciones e indemnizaciones?* Solamente 69 de los 194 consultados, (35,5 %), dijeron que Sí sabían, mientras que 125 (64,4%) afirmaron que NO sabían.

3. La tesis de que los usuarios del transporte aéreo creen o suponen saber sus derechos, pero en realidad no los conocen, se ratifica con las respuestas a la pregunta de *¿si sabía usted que tiene derecho a refrigerio y a una llamada de tres minutos si su vuelo se retrasa entre dos y cuatro horas?* De los 194 consultados, 146 (75,2%) respondieron que NO sabían que tenían ese derecho, mientras que solo 48 (24,7%) dijeron que Sí.

4. La situación de desconocimiento de los derechos por parte de los viajeros se hace más evidente con las respuestas a la pregunta de *¿sabía usted que si no puede viajar por sobreventa del vuelo, la aerolínea debe darle un compensación de mínimo el 25 por ciento del valor del trayecto?* El 80,4%, es decir, 156 de los 194 consultados, respondió que NO sabe de la norma, mientras que los restantes 38 (19,5%) dijo que Sí sabe de ese derecho.

5. Un caso similar se presentó cuando se les preguntó a los 194 consultados: *¿sabía usted que si el vuelo sale antes de la hora prevista la aerolínea debe pagar el excedente si lo ubica en un vuelo con tarifa superior?* En este caso 154 personas (79,3%) dijeron que NO sabían, mientras que 40 de los consultados (20,6%) respondieron que Sí.

6. Quizá la norma que menos desconocen los usuarios del transporte aéreo es la referente al derecho que tienen si el vuelo es aplazado después de las 10 de la noche. A la pregunta de *¿si el vuelo es inte-*

rumpido por situaciones diferentes a las climáticas, sabía que tiene derecho a hospedaje sin son después de las 10 p. m., siempre y cuando no esté en el lugar de domicilio? 113 de los 194 consultados (58,2%) respondieron que Sí conocen la norma, mientras que los 81 restantes (41,7%) dijeron que NO. Sin embargo, en este caso más de la mitad del grupo del Sí coincidieron en afirmar que sabían de ese derecho porque habían pasado por la situación de que les aplazaran el viaje a altas horas de la noche, y no por que hayan sido informados previamente por las aerolíneas.

7. El desconocimiento que en general tienen los usuarios sobre sus derechos se debe en gran parte a que las aerolíneas y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil no han difundido la “Guía del Pasajero” anunciada desde el 2001. A la pregunta de *¿Conoce sobre la existencia de una Guía del Pasajero?*, de los 194 consultados, 175 (90,2%) dijeron NO conocerla, mientras que apenas 19 viajeros (9,8%) respondieron que Sí.

5. Justificación del articulado

No se puede desconocer el esfuerzo que la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil ha realizado en materia de protección al usuario del transporte aéreo al expedir la Resolución 4498/01, en la cual se consignaron los derechos y obligaciones del pasajero. Aunque es de resaltar que su contenido ha sido tenido como modelo por diferentes instancias internacionales, estos mecanismos que se convierten en fuente de información indispensable para el usuario no han sido ampliamente difundidos.

El objetivo principal de esta iniciativa consiste en darle la categoría de ley a aquellos derechos básicos que se derivan o nacen de la celebración de un contrato de transporte o de las reglamentaciones que sobre este aspecto expide la autoridad aeronáutica colombiana. A juicio de los autores, elevar la categoría normativa de estos derechos, aunado a una amplia campaña pedagógica de difusión de los mismos, garantiza que su contenido sea de general y público conocimiento, que es justamente lo que ha impedido que los titulares de estos derechos los hagan exigibles.

La estrategia de difusión del contenido de la Resolución 4498 de 2001, que a su vez regula los derechos y deberes del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo, no ha sido tan eficiente: en primer término, porque como ya se dijo la publicación de la guía del pasajero no cumplió las expectativas que el flujo de pasajeros aeroportuarios exige en Colombia.

En segundo lugar, porque la publicación en la página web no es suficiente para garantizar que su contenido sea conocido, pues no todas las personas tienen la facilidad ni el tiempo necesario para revisarla.

Y por último, porque la exigencia normativa que en la actualidad existe y que obliga a que un ejemplar de dicha Resolución esté a disposición del público en todos los mostradores de las aerolíneas, tampoco se cumple.

En esta misma lógica, se señalan y se amplían los plazos para presentar quejas, eso sí, respetando los términos señalados en la Decisión 619 por medio de la cual Colombia se compromete a respetar y adoptar las “*Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina*”.

La presente iniciativa con el ánimo de salvar los mencionados obstáculos, pretende darle herramientas al Sistema de Atención al Usuario con el fin de garantizar los objetivos propuestos, de tal suerte que, las medidas que se proponen para superar los obstáculos que lo han hecho fracasar sean superados. El proyecto propone entonces no sólo una campaña pedagógica constante por parte de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil en todo el país a través de la guía del pasajero, sino también que su contenido se encuentre en las aeronaves a disposición de los usuarios, procurando además que todos los procedimientos que exige adicionalmente la Aerocivil o las aerolíneas para garantizar la correcta prestación del servicio, se den a conocer con anterioridad, así como las compensaciones de carácter adicional y las tarifas.

No obstante, conviene felicitar la iniciativa que tuvo la Superintendencia de Puertos y Transporte de imprimir desde hace aproximadamente un año, unos cinco mil ejemplares de un folleto denominado “derechos y deberes del pasajero” donde se recogen los lineamientos principales de la citada resolución, sin que él haya contado con una amplia difusión, pero en este punto hay que aclarar que la Superintendencia no es la responsable directa de su promoción o difusión.

Otro punto importante que conviene destacar es la responsabilidad que le asiste a las aerolíneas o agencias de viajes que están obligadas a insertar el contenido del contrato de transporte en el ticket, pasaje o billete electrónico. Sobre el particular hay que decir que las empresas comerciales de transporte aéreo, cumplen con el requisito sin que se esté garantizando con el propósito de esta exigencia, y es que el usuario se entere de su contenido.

Ahora bien, conviene aclarar que el criterio para seleccionar los derechos básicos del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo, fue un criterio de utilidad y de preponderancia, sin querer con ello limitarlos, pero que le permitieran al usuario contar con unas herramientas para acceder al servicio de la manera adecuada, pero también para que le aportaran elementos de juicio para detectar cualquier falla en la prestación del servicio y poder así reclamar sus derechos de manera adecuada.

Inicialmente, y bajo la lógica antes anunciada se elevaron a categoría de ley algunos derechos, ya consagrados en la parte tercera del reglamento aeronáutico, como el derecho a estar informado, que para el objetivo principal del proyecto cobra especial relevancia antes, durante y después de un vuelo; el derecho a contar con un vuelo seguro, los derechos

que se derivan de la adquisición del tiquete, a ser compensado a solicitar reembolso por desistimiento, a llevar equipaje a reclamar, a contar con trámites especiales y a que funcionarios aeroportuarios les garanticen a las personas un tratamiento digno.

Sin embargo, se realizaron algunos cambios orientados al fortalecimiento de dichos derechos, ellos son:

Se deja claro que las aerolíneas deben informar al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo si el vuelo se encuentra sobrevendido, eso sí respetando el derecho de aquellos usuarios que adquirieron su tiquete sin haberse presentado aún dicha situación, de tal suerte que si estos últimos si no se presentan con la antelación indicada, pueda la aerolínea disponer de su cupo y adjudicarlo a quienes compraron el cupo con dicha condición, respetando eso sí la lista de espera.

De igual forma se establece que los turnos que se asignen cuando se trate de listas de espera deben ser debidamente respetados y los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo puedan esperar confiados su turno. Así mismo, se les exige informar de cualquier cambio respecto de las limitaciones o restricciones de seguridad, por ejemplo qué objetos no pueden ser llevados en los equipajes, algún cambio respecto del peso, etc.

Finalmente, señala que toda la información debe ser entregada por las empresas de servicios aéreos comerciales, aún las de bajo costo, pues resulta preocupante que los bajos costos se ofrezcan en detrimento del servicio que se presta a los usuarios.

Respecto del tema del reembolso, en la actualidad las aerolíneas pueden retener máximo el 10% de la tarifa, de acuerdo con las estipulaciones fijadas por la empresa y autorizadas por la Aeronáutica, siempre y cuando el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo dé aviso con 72 horas de antelación, excepto que se pruebe fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado, de lo contrario no habrá lugar al reembolso. Este descuento no opera para tarifas promocionales.

Respecto de la guía del pasajero, hay que decir que, es claro que el sector aeronáutico es cambiante tanto en su dinámica de vuelo como en su función operativa y que por ello, hay que dar unos márgenes de flexibilidad que no atenten contra las necesidades y exigencias del sector; pero que tampoco vayan en detrimento de los derechos del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo. Por tanto se implementa la guía del pasajero como obligatoria, en donde la Aeronáutica tendrá la obligación pero también la discrecionalidad de establecer adicionalmente los procedimientos para temas como el transporte de alimentos, mercancías peligrosas o toda restricción que tenga por objeto garantizar la seguridad aérea y que el usuario está obligado a cumplir, siempre que sea informado en debida forma.

Finalmente, y con el ánimo de disuadir la violación sistemática de los derechos del usuario del ser-

vicio público esencial de transporte aéreo, se incrementan las multas para las aerolíneas o agencias de viajes que vulneren sus derechos.

Es clara la urgente necesidad no sólo de visibilizar los derechos mínimos de los usuarios y sino de garantizar su ejercicio, eso sí, bajo los lineamientos establecidos en la materia en los diferentes acuerdos, convenios y compromisos internacionales suscritos por Colombia. Por esta razón, es un imperativo legislar sobre la materia.

Proposición:

En razón de lo anterior, propongo a la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes, aprobar en segundo debate el **Proyecto de ley número 132 de 2009 Cámara**, por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones.

Del honorable Representante,

Alonso Acosta Osio,

Ponente.

TEXTO PROPUESTO PARA SER CONSIDERADO EN SEGUNDO DEBATE EN LA PLENARIA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 132 DE 2009 CÁMARA

por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1º. Objeto. La presente ley tiene por objeto reglamentar los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial del transporte aéreo. Esta ley se interpretará en armonía con los tratados y acuerdos internacionales obligatorios para Colombia, especialmente el Convenio de Montreal de 1999, las normas de la Comunidad Andina de Naciones sobre la materia, y demás disposiciones que los modifiquen o sustituyan. Para su aplicación se entenderá que la regla más favorable para el usuario, prevalecerá sobre cualquier otra disposición.

Artículo 2º. Ámbito de aplicación. La presente ley aplicará a todas las personas naturales y jurídicas del orden público y privado que intervengan en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo en Colombia.

Parágrafo. Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones derivadas de la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y a la responsabilidad de los prestadores del servicio público esencial de transporte aéreo frente al

usuario del servicio, respecto de aquellas situaciones donde no exista regulación especial.

CAPÍTULO II

De los derechos mínimos del usuario del transporte aéreo

Artículo 3°. Derecho a la información. Sin perjuicio de las disposiciones vigentes en la materia, las aerolíneas, agencias de viaje, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y los explotadores de aeropuertos, deberán suministrar a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo, información clara, veraz y suficiente sobre los productos que ofrezcan mediante cualquier medio que garantice que el usuario reciba la información completa aún en condiciones de discapacidad y serán responsables por el incumplimiento de esta obligación.

3.1. Las aerolíneas y agencias de viaje deben informar sobre:

a) Los requisitos de salida, de ingreso al país de destino y de los países donde el avión haga tránsito o escala.

b) Los vuelos disponibles directos y/o en conexión, su destino, aeropuerto, horario, clase, valor de la tarifa y condiciones o restricciones de la misma.

c) El valor final de venta al público del tiquete, incluidos todos los cargos administrativos, los impuestos y tasas que deban ser cancelados al momento de su compra. Este valor debe informarse visualmente y el usuario solo estará obligado a pagar el precio anunciado.

d) Los costos adicionales al valor final del tiquete generados por estudios de crédito, seguros, transporte adicional, comisiones por compra con tarjetas crédito o débito o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, especificando el motivo.

e) Si el tiquete hace parte de un acuerdo entre operadores con código compartido.

f) Las condiciones y restricciones para el transporte de equipaje facturado o de mano, objetos que no se deban transportar por razones de seguridad.

g) Las condiciones y restricciones de la tarifa.

h) Reembolsos y/o compensaciones a que haya lugar por anticipo, demora, suspensión, interrupción, cancelación o sobreventa del vuelo.

i) Compensaciones en casos de pérdida, demora o daño de equipaje.

j) Los recargos por exceso de equipaje.

k) los horarios, plazos y lugar de presentación para el embarque.

l) Récord y condiciones de la reserva.

m) El trámite a seguir en caso de transporte de mascotas, productos agropecuarios u objetos valiosos.

n) Las indicaciones especiales para personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas, enfermos, adultos mayores, niños y personas con situaciones jurídicas especiales.

o) Demás derechos y deberes que deban ser informados al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo.

3.2. Las aerolíneas deben informar sobre:

a) Cuando el vuelo no salga a tiempo, las aerolíneas deberán informar al usuario la causa por la cual el vuelo no salió a la hora convenida y/o no pudo iniciar su recorrido. El explotador del aeropuerto y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil deberán tener disponible esta información en el momento en que el usuario la necesite.

b) Durante el vuelo se informará acerca de los procedimientos necesarios que deben adelantar los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo para garantizar la seguridad del vuelo.

3.3. Las aerolíneas, las agencias de viajes, los explotadores de aeropuerto y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil deberán:

a) Informar sobre las instancias de reclamación, los horarios y los sitios donde pueden acudir los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo para presentar la correspondiente petición, queja y/o reclamo.

b) Disponer de una infraestructura, física para la eficiente atención al usuario, del servicio público esencial de transporte aéreo, durante el tiempo en que el usuario se encuentre haciendo uso del servicio.

c) Remitir una relación semestral sobre el número de peticiones, quejas y reclamos, presentadas por los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, quien deberá publicar esta información en su página web.

Parágrafo. Los datos personales que sean entregados por el usuario a las aerolíneas, agencias de viaje, explotadores de aeropuertos y a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica civil, sólo podrán ser utilizados para los fines pertinentes.

Artículo 4°. Derecho de turno. Las aerolíneas establecerán un procedimiento de acuerdo con su política comercial, considerando los criterios de equidad e igualdad, para conformar las listas de espera cuando se presenten situaciones de sobreventa. La Aerocivil ejercerá la vigilancia sobre estos procedimientos.

Los pasajeros en lista de espera tendrán derecho a un cupo en el vuelo, una vez la aerolínea verifique que existe disponibilidad.

Artículo 5°. Derechos adquiridos por la compra de un tiquete. Derivado de la compra de un tiquete el usuario tiene, entre otros, derecho a:

1. Las aerolíneas y agencias de viaje deben informar al usuario del servicio público esencial de trans-

porte aéreo las condiciones del contrato de transporte, por cualquier medio, al momento de la compra del mismo.

2. A optar por una tarifa superior asumiendo el valor del incremento y a que le sea devuelto el excedente en caso de desear una tarifa inferior a la escogida, siempre y cuando esta tarifa permita efectuar cambios posteriores, sujeto a disponibilidad, a la aplicación de los descuentos administrativos y penalidades a que hubiere lugar por reexpedición de tiquetes. Con ocasión de la sobreventa, las aerolíneas deberán garantizar la asignación equitativa de los cupos de acuerdo con las tarifas del tiquete adquirido y las políticas comerciales de la empresa, informadas previamente a la Aeronáutica Civil.

3. En caso de que el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo detecte un error en la información contenida en el tiquete, puede solicitar su inmediata corrección a la aerolínea o a la agencia de viajes en forma gratuita.

Parágrafo. Si el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo extravía su tiquete tiene derecho a la sustitución del mismo de manera expedita y de conformidad con las disposiciones del código de Comercio y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Artículo 6°. Derecho a ser compensado. Cuando una aerolínea incumpla las condiciones establecidas en el contrato de transporte aéreo por razones imputables a esta, el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo tendrá derecho a recibir una compensación o al reembolso del valor del tiquete.

En todo caso, la aerolínea no podrá ofrecer compensaciones inferiores a las establecidas por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

El monto de las compensaciones, debidamente actualizado, se hará conocer en las condiciones generales del contrato de transporte y por cualquier medio de amplia difusión que para el efecto habilite la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

La aerolínea quedará exonerada del pago de compensaciones por motivos de caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 7°. Reembolso por desistimiento. De desistir del viaje, el usuario deberá dar aviso a la aerolínea con antelación de veinticuatro (24) horas.

En estos casos, la aerolínea deberá reembolsar el valor del tiquete dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha prevista para el viaje, pero podrá descontar por concepto de gastos administrativos un porcentaje del reembolso conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del 10% del valor neto del tiquete, salvo que se trate de tarifas promocionales o no reembolsables, en cuyo caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa, previamente informadas a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Artículo 8°. Derecho a transportar equipaje. El usuario del servicio público esencial de transporte aéreo tiene derecho a transportar consigo el equipaje de mano y facturado autorizado, con las restricciones que fije la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y las aerolíneas.

Cualquier cambio respecto de las condiciones o restricciones para transportar equipaje debe ser informado al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo con un mínimo de veinticuatro (24) horas de antelación.

Artículo 9°. Derecho a reclamar. Sin perjuicio de las peticiones, quejas y reclamos que se hagan ante las aerolíneas, agencias de viaje y explotadores de aeropuertos, y las acciones judiciales a que haya lugar, cualquier incumplimiento de las condiciones establecidas en esta ley, le dará el derecho al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo de reclamar ante la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil dentro de los treinta (30) días siguientes a la ocurrencia de los hechos. En caso de acudir ante las autoridades judiciales no podrá recibir doble compensación por los mismos hechos.

Artículo 10. Derecho a asistencia en vuelos desviados. Cuando por causas imputables a la aerolínea, esta deba operar desde/hacia un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá asumir los gastos de transporte y alojamiento del usuario desde/hacia el segundo aeropuerto, bien sea desde/hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde/hasta otro lugar cercano convenido con el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo.

No obstante, cuando las causas no sean imputables a la aerolínea, esta deberá informar al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo si en estas situaciones los gastos de hospedaje son por su cuenta o los debe asumir el usuario.

Artículo 11. Trámites prioritarios. En caso de embarazo que supere el séptimo mes, será necesario presentar autorización del médico tratante habilitando a la gestante a efectuar dicho viaje, de lo contrario la aerolínea podrá denegar el embarque. Cuando se trate de enfermos graves que requieran viajar con un médico, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante, siempre que sus condiciones no afecten el bienestar general.

Para el transporte de enfermos, la aerolínea, el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo y las dependencias de sanidad portuaria de los aeropuertos, deberán cumplir lo dispuesto por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Artículo 12. Derecho a tratamiento digno. Todo usuario del servicio público esencial de transporte aéreo tiene derecho a no ser discriminado por razones de raza, sexo, orientación sexual, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. De igual forma la autoridad competente, las

aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos o quien los represente, se abstendrán de darles un trato descortés o abusivo a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo. Las requisas las realizará personal masculino y femenino de acuerdo con el sexo del usuario.

Artículo 13. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa. El usuario del servicio público esencial de transporte aéreo, tendrá derecho a que se le compense por los perjuicios derivados de aquellos mensajes que no correspondan a la realidad o sean insuficientes, de manera que induzcan o puedan inducir a error, engaño o confusión.

Parágrafo. Cuando la publicidad engañosa no provenga de las aerolíneas, si no de los operadores turísticos, la Aerocivil lo trasladará a la autoridad competente.

CAPÍTULO III

Creación, expedición y difusión de la Guía del Usuario del Servicio Público Esencial de Transporte Aéreo

Artículo 14. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil será la entidad encargada de expedir el texto de la Guía del Usuario del servicio público esencial de transporte aéreo, en ella se informará además de los deberes y derechos mínimos del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo establecidos en esta ley, entre otros aspectos los siguientes:

1. Deberes del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo. Además de los contemplados en las normas vigentes, se tendrán como deberes generales de los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo, los siguientes:

a) Informarse previamente respecto de sus derechos y deberes así como de las instrucciones formados, guías modelo y contratos que suministren las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos.

b) Obrar de buena fe frente a las aerolíneas, a las agencias de viaje, a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, a los explotadores de aeropuertos y en general frente a las autoridades públicas.

c) Acatar las instrucciones y recomendaciones debidamente informadas por las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos.

d) Abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad pública, la seguridad aérea, contra su propia seguridad o la de terceros.

e) No embarcar en la aeronave en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias alucinógenas o psicoactivas.

f) Abstenerse de efectuar cualquier acto que dañe o sustraiga bienes del avión.

g) Informar oportunamente la cancelación de la reserva del tiquete de acuerdo con las condiciones y restricciones de la tarifa.

2. Derechos del usuario del servicio público esencial del transporte aéreo contemplados en las normas nacionales e internacionales y en la presente ley.

Parágrafo. La Guía del Usuario del Servicio Público Esencial de Transporte Aéreo, deberá estar disponible para el usuario antes, durante y después de la prestación del servicio y las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y explotadores de aeropuertos deberán propender por su difusión.

CAPÍTULO IV

Sistema de atención al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo

Artículo 15. Sistema de Atención al Usuario del servicio público esencial de transporte aéreo. Las aerolíneas, los explotadores de aeropuerto y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil en aquellos lugares donde no exista un contrato de concesión, deberán disponer en cada aeropuerto de un Sistema de Atención al usuario con personal idóneo y debidamente entrenado para el efecto, a través del cual deberán recibir y atender, de manera inmediata y personal, las peticiones, quejas y reclamos del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo, 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 lo más pronto posible.

Las aerolíneas, explotadores de los aeropuertos y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil donde existan contratos de concesión, deberán contar con un sistema de recepción de llamadas o *call center* para atención al público, el cual deberá estar habilitado cuando menos doce (12) horas antes y después de cada vuelo.

La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil expedirá la reglamentación respectiva sobre los canales de comunicación que deberán implementar o fortalecer las aerolíneas. Para tal efecto, la Aeronáutica establecerá las condiciones de tiempo, modo y lugar en que deberán operar estos sistemas y vigilará el cumplimiento de las anteriores disposiciones, so pena de las sanciones a que haya lugar, en el evento en que quede probada la deficiencia o se advierta la misma en situación de flagrancia.

Parágrafo. Las agencias de viaje deberán implementar un sistema para atender las peticiones, quejas y reclamos relacionadas con la venta de tiquetes.

Artículo 16. Horarios de atención del Sistema de Atención al Usuario del Servicio Público Esencial de Transporte Aéreo. Para las aerolíneas funcionará durante las horas en las cuales las aerolíneas tengan vuelos, al menos desde una hora antes del primer vuelo y una después del último vuelo del día. Cuando se cancelen o retrasen los vuelos, los fun-

cionarios de la aerolínea deberán acompañar a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo hasta que estos sean embarcados a su lugar de destino o garantizado su hospedaje.

El explotador del aeropuerto o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil en aquellos lugares donde no exista un contrato de concesión tendrá una oficina de atención permanente, durante las veinticuatro (24) horas del día, en los aeropuertos internacionales y en los demás aeropuertos del país, durante todo el tiempo que estén previstos vuelos.

Artículo 17. Presentación de peticiones, quejas y reclamos. Cuando el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo presente su queja ante las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y explotadores de aeropuertos, estas deberán asignarle un número de registro. Igualmente deberán diseñar y tener disponible para el público formatos de fácil diligenciamiento. Dichos formatos contendrán la información que determine la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y explotadores de aeropuertos podrán habilitar dentro de sus páginas web formatos electrónicos para el recibo de las peticiones, quejas y reclamos.

Artículo 18. Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos. El usuario del servicio público esencial de transporte aéreo debe presentar su queja, en el formato establecido, dentro de los ocho (8) días siguientes a la ocurrencia del hecho, cuando se trate de vuelos nacionales y dentro de los 15 días siguientes cuando se trate de vuelos internacionales.

Una vez presentada la petición, queja o reclamo las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y explotadores de aeropuertos por cualquier medio, deberán dar respuesta en un término no mayor de 15 días a la misma y efectuar el reembolso o compensación, cuando haya lugar, a más tardar dentro de los siete (7) días hábiles.

Si el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo no se encuentra conforme con la respuesta otorgada por las aerolíneas, agencias de viaje, y explotadores de aeropuertos, podrá apelar ante la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, para que esta revise la decisión. Esto sin perjuicio de las acciones que por vía ordinaria pueda adelantar el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo. Si la petición es presentada ante la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo podrá acudir a la justicia ordinaria para que revise la decisión.

Parágrafo. Cuando se trate de pérdida de equipaje, si pasado un (1) mes a partir de la fecha de la llegada del mismo, sin que el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo acuda a retirar el bien, la aerolínea lo requerirá para que lo retire

dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. La aerolínea no estará obligada a responder por el equipaje o cosas abandonadas que el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo no haya reclamado en este periodo de tiempo.

Estas serán entregadas a la Dirección de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil para que sean donados a entidades públicas de beneficencia.

Artículo 19. Campaña Pedagógica. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil adelantará campañas constantes de sensibilización a las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos y usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo para el conocimiento de sus deberes y derechos.

Artículo 20. Garantía de cumplimiento. Las aerolíneas que operen en Colombia deberán mantener una póliza de responsabilidad civil por el valor que determine la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, con el fin de cubrir el valor de los tiquetes vendidos cuando la aerolínea suspenda o cancele operaciones, intempestivamente sin ofrecer transporte alternativo para los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo y los costos de repatriación desde cualquier lugar del mundo para las personas domiciliadas en Colombia, cuando se cancele un vuelo programado hacia el país y el transportista no ofrezca una solución efectiva después de 48 horas.

La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil coordinará por medio de la misión diplomática en el exterior, el transporte de los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo hacia Colombia.

Artículo 21. Incumplimiento. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil podrá imponer, previa investigación administrativa y siguiendo el procedimiento señalado en el Código Contencioso Administrativo, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley con multas de hasta 1.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales que correspondan.

Las multas recaudadas servirán para cubrir los gastos de repatriación de los cadáveres de colombianos en el exterior, de familias que se encuentren en los niveles 1 y 2 del Sisbén y para informar a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo sobre sus derechos y deberes, entre otros.

Parágrafo. Para efectos de graduar la multa, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. El perjuicio causado a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo.
2. La persistencia en la conducta infractora.

3. La reiteración en la violación de las normas contenidas en esta ley.

4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo.

Artículo 22. Vigencia y derogatoria. La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas aquellas normas que le sean contrarias.

Alonso Acosta Osio,

Ponente.

**CÁMARA DE REPRESENTANTES
COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL
PERMANENTE
SUSTANCIACIÓN
INFORME DE PONENCIA PARA
SEGUNDO DEBATE**

Bogotá, D. C., 15 de abril de 2010

Autorizo la publicación del presente informe de ponencia, el pliego de modificaciones, el texto que se propone para segundo debate y el texto aprobado en primer debate al **Proyecto de ley número 132 de 2009 Cámara**, por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones.

La ponencia fue presentada por el honorable Representante: *Alonso Acosta Osio*.

Mediante Nota Interna número C.S.C.P. 3.6-136/10 del 15 de abril de 2010, se solicita la publicación en la *Gaceta del Congreso* de la República.

El Secretario General, Comisión Sexta Constitucional,

Fernel Enrique Díaz Quintero.

**TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE
POR LA COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL
PERMANENTE DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES
EN SESIÓN DEL 7 DE ABRIL DE 2010
AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 132
DE 2009 CÁMARA**

por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones.

“El Congreso de Colombia

DECRETA:

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1º. Objeto. La presente ley tiene por objeto reglamentar los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial del transporte aéreo. Esta ley se interpretará en armonía con los tratados y acuerdos internacionales obligatorios para Colombia, especialmente el Convenio de Montreal de 1999, las Normas de la Co-

munidad Andina de Naciones sobre la materia, y demás disposiciones que los modifiquen o sustituyan.

Para su aplicación se entenderá que la regla más favorable para el usuario, prevalecerá sobre cualquier otra disposición.

Artículo 2º. Ámbito de aplicación. La presente ley aplicará a todas las personas naturales y jurídicas del orden público y privado que intervengan en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo en Colombia.

Parágrafo. Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones derivadas de la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y a la responsabilidad de los prestadores del servicio público esencial de transporte aéreo frente al usuario del servicio, respecto de aquellas situaciones donde no exista regulación especial.

CAPÍTULO II

**De los derechos mínimos del usuario del
transporte aéreo**

Artículo 3º. Derecho a la información. Sin perjuicio de las disposiciones vigentes en la materia, las aerolíneas, agencias de viaje, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y los explotadores de aeropuertos, deberán suministrar a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo, información clara, veraz y suficiente sobre los productos que ofrezcan mediante cualquier medio que garantice que el usuario reciba la información completa aún en condiciones de discapacidad y serán responsables por el incumplimiento de esta obligación.

3.1. Las aerolíneas y agencias de viaje deben informar sobre:

a) Los requisitos de salida, de ingreso al país de destino y de los países donde el avión haga tránsito o escala.

b) Los vuelos disponibles directos y/o en conexión, su destino, aeropuerto, horario, clase, valor de la tarifa y condiciones o restricciones de la misma.

c) El valor final de venta al público del tiquete, incluidos todos los cargos administrativos, los impuestos y tasas que deban ser cancelados al momento de su compra. Este valor debe informarse visualmente y el usuario solo estará obligado a pagar el precio anunciado.

d) Los costos adicionales al valor final del tiquete generados por estudios de crédito, seguros, transporte adicional, comisiones por compra con tarjetas crédito o débito o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, especificando el motivo.

e) Si el tiquete hace parte de un acuerdo entre operadores con código compartido.

f) Las condiciones y restricciones para el transporte de equipaje facturado o de mano, objetos que no se deban transportar por razones de seguridad.

g) Las condiciones y restricciones de la tarifa.

h) Reembolsos y/o compensaciones a que haya lugar por anticipo, demora, suspensión, interrupción, cancelación o sobreventa del vuelo.

i) Compensaciones en casos de pérdida, demora o daño de equipaje.

j) Los recargos por exceso de equipaje.

k) Los horarios, plazos y lugar de presentación para el embarque.

l) Récord y condiciones de la reserva.

m) El trámite a seguir en caso de transporte de mascotas, productos agropecuarios u objetos valiosos.

n) Las indicaciones especiales para personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas, enfermos, adultos mayores, niños y personas con situaciones jurídicas especiales.

o) Demás derechos y deberes que deban ser informados al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo.

3.2. Las aerolíneas deben informar sobre:

a) Cuando el vuelo no salga a tiempo, las aerolíneas deberán informar al usuario la causa por la cual el vuelo no salió a la hora convenida y/o no pudo iniciar su recorrido. El explotador del aeropuerto y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil deberán tener disponible esta información en el momento en que el usuario la necesite.

b) Durante el vuelo se informará acerca de los procedimientos necesarios que deben adelantar los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo para garantizar la seguridad del vuelo.

3.3. Las aerolíneas, las agencias de viajes, los explotadores de aeropuerto y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil deberán:

a) Informar sobre las instancias de reclamación, los horarios y los sitios donde pueden acudir los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo para presentar la correspondiente petición, queja y/o reclamo.

b) Disponer de una infraestructura, física para la eficiente atención al usuario, del servicio público esencial de transporte aéreo, durante el tiempo en que el usuario se encuentre haciendo uso del servicio.

c) Remitir una relación semestral sobre el número de peticiones, quejas y reclamos, presentadas por los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, quien deberá publicar esta información en su página web.

Parágrafo. Los datos personales que sean entregados por el usuario a las aerolíneas, agencias de viaje, explotadores de aeropuertos y a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, sólo podrán ser utilizados para los fines pertinentes.

Artículo 4°. Derecho de turno. Las aerolíneas establecerán un procedimiento de acuerdo con su política comercial, considerando los criterios de equidad e igualdad, para conformar las listas de espera cuando se presenten situaciones de sobreventa. La Aerocivil ejercerá la vigilancia sobre estos procedimientos.

Los pasajeros en lista de espera tendrán derecho a un cupo en el vuelo, una vez la aerolínea verifique que existe disponibilidad.

Artículo 5°. Derechos adquiridos por la compra de un tiquete. Derivado de la compra de un tiquete el usuario tiene, entre otros, derecho a:

1. Las aerolíneas y agencias de viaje deben informar al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo las condiciones del contrato de transporte, por cualquier medio, al momento de la compra del mismo.

2. A optar por una tarifa superior asumiendo el valor del incremento y a que le sea devuelto el excedente en caso de desear una tarifa inferior a la escogida, siempre y cuando esta tarifa permita efectuar cambios posteriores, sujeto a disponibilidad, a la aplicación de los descuentos administrativos y penalidades a que hubiere lugar por reexpedición de tiquetes. Con ocasión de la sobreventa, las aerolíneas deberán garantizar la asignación equitativa de los cupos de acuerdo con las tarifas del tiquete adquirido y las políticas comerciales de la empresa, informadas previamente a la Aeronáutica Civil.

3. En caso de que el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo detecte un error en la información contenida en el tiquete, puede solicitar su inmediata corrección a la aerolínea o a la agencia de viajes en forma gratuita.

Parágrafo. Si el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo extravía su tiquete tiene derecho a la sustitución del mismo de manera expedita y de conformidad con las disposiciones del Código de Comercio y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Artículo 6°. Derecho a ser compensado. Cuando una aerolínea incumpla las condiciones establecidas en el contrato de transporte aéreo por razones imputables a esta, el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo tendrá derecho a recibir una compensación o al reembolso del valor del tiquete. En todo caso, la aerolínea no podrá ofrecer compensaciones inferiores a las establecidas por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

El monto de las compensaciones, debidamente actualizado, se hará conocer en las condiciones generales del contrato de transporte y por cualquier medio de amplia difusión que para el efecto habilite la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

La aerolínea quedará exonerada del pago de compensaciones por motivos de caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 7°. Reembolso por desistimiento. De desistir del viaje, el usuario deberá dar aviso a la aerolínea con antelación de veinticuatro (24) horas.

En estos casos, la aerolínea deberá reembolsar el valor del tiquete dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha prevista para el viaje, pero podrá descontar por concepto de gastos administrativos un porcentaje del reembolso conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del 10% del valor neto del tiquete, salvo que se trate de tarifas promocionales o no reembolsables, en cuyo caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa, previamente informadas a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Artículo 8°. Derecho a transportar equipaje. El usuario del servicio público esencial de transporte aéreo tiene derecho a transportar consigo el equipaje de mano y facturado autorizado, con las restricciones que fije la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y las aerolíneas.

Cualquier cambio respecto de las condiciones o restricciones para transportar equipaje debe ser informado al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo con un mínimo de veinticuatro (24) horas de antelación.

Artículo 9°. Derecho a reclamar. Sin perjuicio de las peticiones, quejas y reclamos que se hagan ante las aerolíneas, agencias de viaje y explotadores de aeropuertos, y las acciones judiciales a que haya lugar, cualquier incumplimiento de las condiciones establecidas en esta ley, le dará el derecho al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo de reclamar ante la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil dentro de los treinta (30) días siguientes a la ocurrencia de los hechos. En caso de acudir ante las autoridades judiciales no podrá recibir doble compensación por los mismos hechos.

Artículo 10. Derecho a asistencia en vuelos desviados. Cuando por causas imputables a la aerolínea, esta deba operar desde/hacia un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá asumir los gastos de transporte y alojamiento del usuario desde/hacia el segundo aeropuerto, bien sea desde/hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde/hasta otro lugar cercano convenido con el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo.

No obstante, cuando las causas no sean imputables a la aerolínea, esta deberá informar al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo si en estas situaciones los gastos de hospedaje son por su cuenta o los debe asumir el usuario.

Artículo 11. Trámites prioritarios. En caso de embarazo que supere el séptimo mes, será necesario presentar autorización del médico tratante habilitando a la gestante a efectuar dicho viaje, de lo contrario la aerolínea podrá denegar el embarque. Cuando se trate de enfermos graves que requieran viajar con un médico, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico

acompañante, siempre que sus condiciones no afecten el bienestar general.

Para el transporte de enfermos, la aerolínea, el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo y las dependencias de sanidad portuaria de los aeropuertos, deberán cumplir lo dispuesto por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Artículo 12. Derecho a tratamiento digno. Todo usuario del servicio público esencial de transporte aéreo tiene derecho a no ser discriminado por razones de raza, sexo, orientación sexual, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. De igual forma la autoridad competente, las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos o quien los represente, se abstendrán de darles un trato descortés o abusivo a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo. Las requisas las realizarán personal masculino y femenino de acuerdo con el sexo del usuario.

Artículo 13. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa. El usuario del servicio público esencial de transporte aéreo, tendrá derecho a que se le compense por los perjuicios derivados de aquellos mensajes que no correspondan a la realidad o sean insuficientes, de manera que induzcan o puedan inducir a error, engaño o confusión.

Parágrafo. Cuando la publicidad engañosa no provenga de las aerolíneas, si no de los operadores turísticos, la Aerocivil lo trasladará a la autoridad competente.

CAPÍTULO III

Creación, expedición y difusión de la Guía del Usuario del Servicio Público Esencial de Transporte Aéreo

Artículo 14. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil será la entidad encargada de expedir el texto de la Guía del Usuario del servicio público esencial de transporte aéreo, en ella se informará además de los deberes y derechos mínimos del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo establecidos en esta ley, entre otros aspectos los siguientes:

1. Deberes del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo. Además de los contemplados en las normas vigentes, se tendrán como deberes generales de los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo, los siguientes:

a) Informarse previamente respecto de sus derechos y deberes así como de las instrucciones formatos, guías modelo y contratos que suministren las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos.

b) Obrar de buena fe frente a las aerolíneas, a las agencias de viaje, a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, a los explotadores de

aeropuertos y en general frente a las autoridades públicas.

c) Acatar las instrucciones y recomendaciones debidamente informadas por las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos.

d) Abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad pública, la seguridad aérea, contra su propia seguridad o la de terceros.

e) No embarcar en la aeronave en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias alucinógenas o psicoactivas.

f) Abstenerse de efectuar cualquier acto que dañe o sustraiga bienes del avión.

g) Informar oportunamente la cancelación de la reserva del tiquete de acuerdo con las condiciones y restricciones de la tarifa.

2. Derechos del usuario del servicio público esencial del transporte aéreo contemplados en las normas nacionales e internacionales y en la presente ley.

Parágrafo. La Guía del Usuario del Servicio Público Esencial de Transporte Aéreo, deberá estar disponible para el usuario antes, durante y después de la prestación del servicio y las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos deberán propender por su difusión.

CAPÍTULO IV

Sistema de atención al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo

Artículo 15. Sistema de Atención al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo. Las aerolíneas, los explotadores de aeropuerto y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil en aquellos lugares donde no exista un contrato de concesión, deberán disponer en cada aeropuerto de un Sistema de Atención al usuario con personal idóneo y debidamente entrenado para el efecto, a través del cual deberán recibir y atender, de manera inmediata y personal, las peticiones, quejas y reclamos del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo, 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 lo más pronto posible.

Las aerolíneas, explotadores de los aeropuertos y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil donde existan contratos de concesión, deberán contar con un sistema de recepción de llamadas o *call center* para atención al público, el cual deberá estar habilitado cuando menos doce (12) horas antes y después de cada vuelo.

La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil expedirá la reglamentación respectiva sobre los canales de comunicación que deberán implementar o fortalecer las aerolíneas. Para tal efecto, la Aeronáutica establecerá las condiciones de tiem-

po, modo y lugar en que deberán operar estos sistemas y vigilará el cumplimiento de las anteriores disposiciones, so pena de las sanciones a que haya lugar, en el evento en que quede probada la deficiencia o se advierta la misma en situación de flagrancia.

Parágrafo. Las agencias de viaje deberán implementar un sistema para atender las peticiones, quejas y reclamos relacionadas con la venta de tiquetes.

Artículo 16. Horarios de atención del Sistema de Atención al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo. Para las aerolíneas funcionará durante las horas en las cuales las aerolíneas tengan vuelos, al menos desde una hora antes del primer vuelo y una después del último vuelo del día. Cuando se cancelen o retrasen los vuelos, los funcionarios de la aerolínea deberán acompañar a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo hasta que estos sean embarcados a su lugar de destino o garantizado su hospedaje.

El explotador del aeropuerto o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil en aquellos lugares donde no exista un contrato de concesión tendrá una oficina de atención permanente, durante las veinticuatro (24) horas del día, en los aeropuertos internacionales y en los demás aeropuertos del país, durante todo el tiempo que estén previstos vuelos.

Artículo 17. Presentación de peticiones, quejas y reclamos. Cuando el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo presente su queja ante las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y explotadores de aeropuertos, estas deberán asignarle un número de registro. Igualmente deberán diseñar y tener disponible para el público formatos de fácil diligenciamiento. Dichos formatos contendrán la información que determine la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y explotadores de aeropuertos podrán habilitar dentro de sus páginas web formatos electrónicos para el recibo de las peticiones, quejas y reclamos.

Artículo 18. Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos. El usuario del servicio público esencial de transporte aéreo debe presentar su queja, en el formato establecido, dentro de los ocho (8) días siguientes a la ocurrencia del hecho, cuando se trate de vuelos nacionales y dentro de los 15 días siguientes cuando se trate de vuelos internacionales.

Una vez presentada la petición, queja o reclamo las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y explotadores de aeropuertos por cualquier medio, deberán dar respuesta en un término no mayor de 15 días a la misma y efectuar el reembolso o compensación, cuando haya lugar, a más tardar dentro de los siete (7) días hábiles.

Si el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo no se encuentra conforme con la respuesta otorgada por las aerolíneas, agencias de

viaje, y explotadores de aeropuertos, podrá apelar ante la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, para que esta revise la decisión. Esto sin perjuicio de las acciones que por vía ordinaria pueda adelantar el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo. Si la petición es presentada ante la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo podrá acudir a la justicia ordinaria para que revise la decisión.

Parágrafo. Cuando se trate de pérdida de equipaje, si pasado un (1) mes a partir de la fecha de la llegada del mismo, sin que el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo acuda a retirar el bien, la aerolínea lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. La aerolínea no estará obligada a responder por el equipaje o cosas abandonadas que el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo no haya reclamado en este periodo de tiempo. Estas serán entregadas a la Dirección de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil para que sean donados a entidades públicas de beneficencia.

Artículo 19. Campaña Pedagógica. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil adelantará campañas constantes de sensibilización a las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos y usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo para el conocimiento de sus deberes y derechos.

Artículo 20. Garantía de cumplimiento. Las aerolíneas que operen en Colombia deberán mantener una póliza de responsabilidad civil por el valor que determine la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, con el fin de cubrir el valor de los tiquetes vendidos cuando la aerolínea suspenda o cancele operaciones, intempestivamente sin ofrecer transporte alternativo para los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo y los costos de repatriación desde cualquier lugar del mundo para las personas domiciliadas en Colombia, cuando se cancele un vuelo programado hacia el país y el transportista no ofrezca una solución efectiva después de 48 horas.

La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil coordinará por medio de la misión di-

plomática en el exterior, el transporte de los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo hacia Colombia.

Artículo 21. Incumplimiento. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil podrá imponer, previa investigación administrativa y siguiendo el procedimiento señalado en el Código Contencioso Administrativo, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley con multas de hasta 1.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales que correspondan.

Las multas recaudadas servirán para cubrir los gastos de repatriación de los cadáveres de colombianos en el exterior, de familias que se encuentren en los niveles 1 y 2 del Sisbén y para informar a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo sobre sus derechos y deberes, entre otros.

Parágrafo. Para efectos de graduar la multa, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. El perjuicio causado a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo.
2. La persistencia en la conducta infractora.
3. La reiteración en la violación de las normas contenidas en esta ley.
4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo.

Artículo 22. Vigencia y derogatoria. La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas aquellas normas que le sean contrarias.

En los anteriores términos fue aprobado el Proyecto de ley número 132 de 2009 Cámara, “por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones”. Lo anterior consta en el Acta número 16 del siete (7) de abril de dos mil diez (2010).

El Secretario General, Comisión Sexta Constitucional Permanente,

Fernel Enrique Díaz Quintero.

INFORMES SOBRE LAS OBJECIONES PRESIDENCIALES

INFORME SOBRE LAS OBJECIONES PRESIDENCIALES AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 206 DE 2008 SENADO, 383 DE 2009 CÁMARA

por medio de la cual se fortalece el ejercicio del control fiscal.

Bogotá, D. C., abril 13 de 2010.

Doctores

JAVIER CÁCERES LEAL

Presidente

Honorable Senado de la República

ÉDGAR ALFONSO GÓMEZ ROMÁN

Presidente

Honorable Cámara de Representantes

Bogotá, D. C.

Referencia: Desestimación de las objeciones presidenciales al Proyecto de ley número 206 de 2008

Senado, 383 de 2009 Cámara, *por medio de la cual se fortalece el ejercicio del control fiscal*.

Respetados Presidentes:

Con el objeto de darle cumplimiento al artículo 167 de la Carta Política y los artículos 197 y subsiguientes de la Ley 5ª de 1992, con relación a las objeciones presidenciales al proyecto de ley de la referencia, nos dirigimos a ustedes con el fin de que las Plenarias de Cámara y Senado de la República se pronuncien aprobando el **Proyecto de ley número 206 de 2008 Senado, 383 de 2009 Cámara, por medio de la cual se fortalece el ejercicio del control fiscal**.

Los siguientes son los argumentos jurídicos que se oponen a las objeciones planteadas por el Ministro de Hacienda y Crédito Público en oficio fechado el día 17 de marzo del presente año, en relación con el citado proyecto de ley.

En primer lugar plantea el señor Ministro de Hacienda y Crédito Público, que en el proyecto mencionado existen argumentos para aducir la inconstitucionalidad y también la inconveniencia de este proyecto, nos referiremos a cada uno de ellos:

1. De orden Constitucional:

Sea lo primero dar claridad sobre el alcance de las objeciones de inconstitucionalidad, en el sentido que ellas se presentan sobre razones objetivas, es decir, atiende a la forma, son ajenas a las apreciaciones subjetivas del ejecutivo y deben atentar claramente contra una norma de rango constitucional, de no comprobarse esa diferencia, el fallador deberá ratificar su constitucionalidad.

La materia de esta iniciativa de ley es atributo exclusivo de acuerdo al artículo 151 superior, a las denominadas **Leyes Orgánicas** y por tanto, desprendiéndose del mismo contenido de la norma precitada, requieren para su aprobación un trámite especial, toda vez que se aprueban con mayoría absoluta (la mitad mas uno de los integrantes o miembros de cada una de las cámaras donde se estudia).

De desconocerse este requisito, voluntaria o involuntariamente, ha de devenir la inconstitucionalidad de la norma, sin embargo, de demostrarse objetivamente, el cumplimiento de este requisito, se cumplirá el mandato constitucional y tendrá vida jurídica la norma.

Para garantizar el cumplimiento del trámite exigido para una ley orgánica en cada uno de sus pasos en las comisiones y las plenarias, se ha investigado cada una de las Gacetas donde se relacionen las actas de las respectivas comisiones y plenarias donde se sometió a votación esta iniciativa legal; se detalla cada una de las actas de comisión y plenaria que dan fe de la votación presentada, dando cumplimiento a la disposición constitucional y de paso el tránsito legislativo del pluricitado Proyecto de ley número 206 de 2008 Senado, 383 de 2009 Cámara.

El proyecto de ley fue radicado en la Secretaría del Senado, el día 25 del mes de noviembre del año 2008, siendo asignado el número 206 para dicho proyecto, cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos constitucionales y legales, por el honorable Senador Hernán Andrade Serrano, tal como consta en la **Gaceta del Congreso** número 858 de 2008, en ese mismo acto se repartió a la comisión cuarta del Senado para su estudio.

El día 17 de marzo el ponente designado previamente para estudiar esta iniciativa, honorable Senador Ubéimar Delgado Blandón, presenta ponencia favorable, tal como consta en la **Gaceta del Congreso** número 178 de 2009, posteriormente en la sesión del día 10 de junio fue discutido y aprobado en primer debate, luego de surtir varios procesos de estudio y concertación con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con una votación de 13 votos, mayoría calificada, tal como consta en el Acta número 17 de esa fecha.

El día 17 de junio de 2009, el ponente honorable Senador Ubéimar Delgado Blandón, rinde ponencia favorable y presenta el texto aprobado en Comisión Cuarta a consideración de la Mesa Directiva del Senado y por su conducto a la plenaria del Senado, para segundo debate, como consta en la **Gaceta del Congreso** número 529 de 2009. En la **Gaceta del Congreso** número 774 del mismo año, Acta de Plenaria número 64 del 19 de junio de 2009 Senado, el proyecto es sometido a discusión y es aprobado en plenaria con una votación de 98 Senadores a favor de la ponencia.

Posteriormente sigue su curso a la Cámara de Representantes donde se nombra como ponente a los honorables Representantes Oscar de Jesús Marín y Miguel Amín Escaf, Ponentes Coordinadores y al honorable Representante Ignacio Antonio Javela M., Ponente, quienes rinden informe favorable en su ponencia radicada el día 10 de agosto de 2009 en la Secretaría de la Comisión Cuarta de Cámara, según **Gaceta del Congreso** número 725 del mismo año.

El día 18 de agosto del año en curso, según consta en el Acta 51, publicada en la **Gaceta del Congreso** número 1204 de noviembre 26, fue discutido este proyecto en Comisión Cuarta de Cámara, siendo aprobado por 15 Representantes de 27 que pertenecen a esta importante comisión, cumpliendo una vez más el trámite requerido para una ley orgánica.

En la **Gaceta del Congreso** número 841 de 2009, consta el informe favorable de ponencia para la plenaria de la Cámara.

Según lo escrito en la **Gaceta del Congreso** número 31 de 2010, Acta de Plenaria 220 del 24 de noviembre de 2009 Cámara, esta ponencia logra salvar algunos interrogantes de miembros de la Cámara, quienes mediante la presentación de proposiciones de archivo, buscaron que esta iniciativa no surtiera

su trámite legal, sin embargo, al final, cuando se preguntó a la plenaria si querían que el Proyecto de ley número 206 Senado y 383 Cámara fuera ley de la República, 93 Representantes votaron Sí y 5 votaron No, de un total de 166 miembros de la Corporación, es decir, la votación es la exigida para este tipo de leyes orgánicas según la Constitución Política de Colombia, mayoría absoluta.

En resumen este relato, nos permite concluir que en cada trámite legal, esta iniciativa cumplió el mandato constitucional del artículo 151, sobre la votación calificada para las leyes orgánicas, de la siguiente manera:

Corporación	Inte-grantes	Mayoría absoluta	Votos en Comisión a favor	Votos en Plenaria a favor
Comisión Cuarta Senado	15	8	13	
Plenaria Senado	102	52		98
Comisión Cuarta Cámara	27	14	15	
Plenaria Cámara	166	84		93

En cada una de las votaciones a las que se sometió el Proyecto de ley número 206 de 2008 Senado, 383 de 2009 Cámara, se cumplió el mandato constitucional para las leyes orgánicas, por tanto se debe desestimar la petición en esta materia del señor Ministro de Hacienda y Crédito Público, en el sentido de afirmar que es inconstitucional esta iniciativa.

Es importante aclarar que por encontrarse diferencias en el texto aprobado en Senado y Cámara, se nombró en ambas Cámaras, las respectivas comisiones conciliadoras, las cuales rindieron informe en cada una de sus plenarios, siendo aprobado por las mayorías requeridas. Esta información reposa en la *Gaceta del Congreso* números 1258 de 2009 y 26 de 2010, donde se decidió por las plenarios, acoger el texto aprobado en segundo debate en Cámara de Representantes y que se ve claramente desconoce el Ministro.

2. Razones De Inconveniencia:

El señor Ministro de Hacienda y Crédito Público, aduce en algunos artículos del analizado proyecto de ley, razones de inconveniencia para aprobar la iniciativa legal, de manera extraña observa esta comisión delegada para rendir informe sobre las objeciones, que el texto a que hace referencia el señor Ministro no es el mismo texto aprobado en las comisiones de conciliación nombradas para tal efecto en Senado y Cámara¹ de acuerdo y la misma que rindió informe el día 9 de diciembre de 2009.

El texto aprobado en mención es el siguiente:

TEXTO APROBADO DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 383 DE 2009 CAMARA, 206 DE 2008 SENADO

por medio de la cual se fortalece al ejercicio del control fiscal.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. Fortalecimiento del Control Fiscal de las Contralorías Departamentales. El límite de gastos previsto en el artículo 9° de la Ley 617 de 2000 para la vigencia de 2001, seguirá calculándose en forma permanente. Las cuotas de fiscalización correspondientes al punto dos por ciento (0.2%) a cargo de las entidades descentralizadas del orden departamental, serán adicionadas a los presupuestos de las respectivas Contralorías Departamentales. Entiéndase como la única fórmula para el cálculo del presupuesto de las Contralorías Departamentales.

Artículo 2°. Fortalecimiento del control fiscal de las Contralorías Municipales y Distritales.

A partir de la vigencia de la presente ley y hasta el 31 de diciembre de 2010, el límite de gastos para el cálculo presupuestal de las Contralorías Municipales y Distritales, se calculará sobre los ingresos proyectados por el respectivo Municipio o Distrito, en los porcentajes descritos a continuación:

Categoría	Límite de gastos de Contralorías Municipales y Distritales (ICLD)
Especial	3.0%
Primera	2.7%
Segunda	3.0% (Más de 100.000 Habitantes)

Parágrafo. Las entidades descentralizadas del orden distrital o municipal deberán pagar una cuota de fiscalización hasta del punto cuatro por ciento (0.4%), calculado sobre el monto de los ingresos ejecutados por la respectiva entidad en la vigencia anterior, excluidos los recursos de créditos; los ingresos por la venta de activos fijos; y los activos, inversiones y rentas titularizados, así como el producto de los procesos de titularización.

A partir de la vigencia 2011 los gastos de las Contralorías Municipales y Distritales, sumadas las transferencias del nivel central y descentralizado, crecerán porcentualmente en la cifra mayor que resulte de comparar la inflación causada en el año anterior y la proyectada para el siguiente por el respectivo Distrito o Municipio. Para estos propósitos, el Secretario de Hacienda Distrital o Municipal, o quien haga sus veces, establecerá los ajustes que proporcionalmente deberán hacer tanto el nivel central como las entidades descentralizadas en los porcentajes y cuotas de auditar establecidas en el presente artículo.

Artículo 3°. Eliminado.

Artículo 4°. En desarrollo del fortalecimiento, garantía y salvaguarda del control fiscal territorial, las entidades territoriales correspondientes, asumirán de manera directa y con cargo a su presupuesto el pago de las conciliaciones, condenas, indemnizaciones y cualquier otra forma de resolución de conflictos de

¹ Senado *Gaceta del Congreso* número 26 de 2010 y Cámara. *Gaceta del Congreso* número 1258 de 2009.

las Contralorías, sin que esto afecte el límite de gastos del funcionamiento en la respectiva Contraloría Territorial.

Artículo 5°. Las Contralorías Territoriales destinarán como mínimo el dos por ciento (2%) de su presupuesto para capacitación de sus funcionarios y sujetos de control.

Artículo nuevo. Para todos los efectos de esta ley se exceptúa la Contraloría Distrital de Bogotá.

Artículo 6°. La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Como prueba palmaria de esta afirmación hacemos referencia a la objeción realizada por el señor Ministro sobre el artículo 3°, el cual fue eliminado en segundo debate en Cámara y aprobado por la comisión de conciliación.

Por esta razón nos abstenemos de presentar argumentos para justificar una norma que ya había sido estudiada y adaptada a la realidad territorial y a la realidad de las necesidades de las contralorías municipales, pues carecen de sustento real y material, las precitadas objeciones de inconveniencia.

En conclusión, respetados presidentes, con argumentos contundentes, demostramos la constitucionalidad del Proyecto de ley número 206 de 2008 Senado, 383 de 2009 Cámara, *por medio de la cual se fortalece el ejercicio del control fiscal*, toda vez que cumplió los requisitos constitucionales para ser Ley Orgánica y afirmamos que las objeciones por inconveniencia carecen de sustento real por referirse de un texto diferente al finalmente aprobado en la conciliación del mismo.

En atención a los argumentos de orden técnico y jurídico sustentados en la presente respuesta, sometemos a consideración de la plenaria de la Cámara de Representantes, la siguiente

Proposición:

Por las consideraciones anteriores, los suscritos miembros de la Comisión Accidental, proponemos a las Plenarios del Senado de la República y la Cámara de Representantes, desestimar las objeciones formuladas por el Gobierno Nacional al **Proyecto de ley número 206 de 2008 Senado, 383 de 2009 Cámara**, *por medio de la cual se fortalece el ejercicio del control fiscal*.

Respetuosamente;

Ubéimar Delgado Blandón, Carlos Cárdenas Ortiz, Senadores de la República; Óscar de Jesús Marín, Carlos Alberto Zuluaga Díaz, Representantes a la Cámara.

CONTENIDO

Gaceta número 120 - viernes 16 de abril de 2010

CÁMARA DE REPRESENTANTES

PROYECTOS DE LEY

	Págs.
Proyecto de ley número 276 de 2010 Cámara por la cual se adiciona el artículo 239 del Código Sustantivo del Trabajo	1

PONENCIAS

Ponencia para segundo debate, texto propuesto y texto aprobado al proyecto de ley número 132 de 2009 Cámara por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones	2
--	---

INFORME SOBRE LAS OBJECIONES PRESIDENCIALES

Informe sobre las objeciones presidenciales y texto aprobado al Proyecto de ley número 206 de 2008 Senado, 383 de 2009 Cámara por medio de la cual se fortalece el ejercicio del control fiscal...	17
--	----