

Home > Política

26 ago 2022 - 7:06 p. m.

‘Se acabarán vulneraciones a usuarios por parte de aerolíneas’: Hernán Cadavid

Sanciones por sobreventa de vuelos o demora en reembolsos de compra de tiquetes son algunos de los espinosos temas que el representante Hernán Cadavid (Centro Democrático) quiere resolver como autor de un proyecto de ley sobre el transporte aéreo. Entrevista.



3



Rafaela Jinich Kassin



Newsletters



Impreso



Para ti



Prémium




Guardados



Hernán Cadavid es representante del Centro Democrático y se estrena en el Congreso con este proyecto.

Foto: José Vargas

Escuchar: neraciones a usuarios por parti 

0:00

¿Qué viene ahora para este proyecto y cuándo serían las fechas claves para tener en el radar? ¿En qué estado está actualmente el proyecto?

Aquí el camino que sigue es: radicamos en secretaría de Cámara la semana pasada, aquí el siguiente paso es que el proyecto pase a una oficina de leyes donde ellos disponen a qué Comisión va, en este caso, se mandó el proyecto a la Comisión Sexta que es la de transporte. En la Comisión Sexta, la mesa directiva de la Cámara recibe el proyecto, y dispone incorporarlo en el orden del día, y ahí es donde nosotros hacemos el acompañamiento.

(Lea: “No estoy negando ni contradiciendo lo que dice el informe”: Francisco de Roux)

Por esta razón, es importante cuando un proyecto de ley lo firman varios partidos, porque es decirle al presidente que este proyecto no es solo de un partido, sino que realmente hay un mensaje. Aquí tendrá que comenzar el trámite del proyecto y todo el proceso legislativo, se tiene que aprobar en la Comisión Sexta de Cámara y luego en Plenaria de Cámara. De ahí pasa a la Comisión Sexta de Senado y luego a Plenaria de Senado. Hoy debe estar entrando a Comisión Sexta de Cámara y lo que necesitamos es que lo incorporen en el orden del día. Se



Newsletters



Impreso



Para ti



Prémium



Guardados

redes sociales? ¿Hubo algunos casos específicos de aerolíneas como Avianca, Latam, o Wingo los cuales fueron una de las razones para iniciar este proyecto?

Nosotros lo que hicimos fue que acudimos a la Superintendencia de Transporte para identificar cuáles eran las conductas más sistemáticas en ese sentido. De ahí fue donde encontramos cuál aerolínea era la que más quejas tenía sobre cada uno de esos aspectos. No hubo ningún caso específico de aerolíneas, pero digamos que de acuerdo al número de quejas la que más tiene es Avianca, aunque naturalmente es la aerolínea que más cubre y que más rutas tiene, por ende tiene más usuarios. Todo lo que tiene que ver con el tratamiento al usuario y el *call center* son quejas de Avianca, es campeón en esto, sin dudarle un segundo.

(Lea también: Francisco de Roux afirma que “falsos positivos” no fueron una política de Estado)

Hemos encontrado que por ejemplo Latam es la que más tiene quejas por la sobreventa, tanto en redes sociales como en informes oficiales. De la gente que se empieza a sentir engañada por los temas como las aerolíneas de bajo costo, Viva tiene la mayor cantidad de quejas. Cuando uno compra la tarifa y uno la elige en un precio, terminas tu compra y se le sube el precio. ¿Por qué? Esto es porque en la página web le selecciona a uno los servicios como filas rápidas o extra equipaje, y la preselección de estos servicios será prohibida, es diferente que se oferten a que se preseleccionen. La gente que no viaja usualmente termina comprando estos servicios sin necesariamente quererlos y hay que mantener esto controlado.

¿En qué consistirán estas regulaciones o modificaciones tanto para empresas locales como extranjeras y cómo hacer un control de que eventualmente se cumplan?



Newsletters



Impreso



Para ti



Prémium



Guardados

también había una compensación en favor del usuario. Otro tema es el reembolso, pasan meses sin que la gente reciba lo que le deben las aerolíneas y nadie lo controla. Se le va a agregar un interés al reembolso si se demora más de lo necesario. Hoy en día no existen estos términos y los usuarios de aerolíneas se ven afectados.

Otro elemento importante tiene que ver con incorporar a los aeropuertos de mayor tráfico en Colombia una gente que se encargue de la recepción de quejas y reclamos inmediatos. Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali en principio deben tener dentro del aeropuerto no solamente los derechos de información del usuario, sino una gente de autoridad aeronáutica y transporte al que el usuario le puede ir a hablar.

Un ejemplo es: cuando se retrasa un vuelo por condiciones climáticas o por una falla de mantenimiento, muchas veces es simplemente un retraso de la aerolínea y usan eso como excusa. En este caso, este grupo de gente es la que va a verificar inmediatamente si realmente hay una condición climática o una falla operacional, o si simplemente es culpa de la aerolínea. Ellos con su presencia van a verificar si la falla o el retraso es imputable a la aerolínea o si de verdad es algo fuera de sus manos.

Esto aplica solo para los vuelos internacionales que salen desde Colombia. Nosotros no podemos regular por restricciones internacionales la aviación fuera del país, entonces no podemos regular vuelos internacionales hacia Colombia.

¿Qué se había adelantado anteriormente en la regulación de las aerolíneas y la protección de los usuarios? ¿Qué fallas hay o qué hace falta sobre lo que ya estaba?

En algún momento en el pasado se habían presentado unos proyectos de ley en el Congreso sobre temas de aerolíneas, pero estaban buscando controlar la tarifa, y



Newsletters



Impreso



Para ti



Prémium



Guardados

liberamos este proyecto de ese problema.

(Le puede interesar: Gustavo Petro se reunió con María Fernanda Cabal en Palacio, ¿de qué hablaron?)

El proyecto anterior se cayó fundamentalmente porque se metieron con tarifas, y por eso no nos metimos por ese lado. Nosotros queremos organizar una normativa que proteja fundamentalmente al usuario, que no se meta con tarifas, pero que sí sea fuerte a la hora de decirle a las aerolíneas “en lo que usted falla, compensa”. Esta compensación se le dará al usuario en plata, porque antes estaba el tema de millas.

¿Cree que va a ser apoyado este proyecto teniendo en cuenta que usted hace parte del Centro Democrático que es oposición y que no tiene una cantidad tan amplia de legisladores como en otros periodos?

Nosotros no hemos tenido ni la primera crítica técnica, y tampoco hemos tenido crítica política. Yo creo que este proyecto si se va a lograr porque hemos tratado de tener el mayor consenso posible. A la gente le importa este proyecto porque es algo que a muchos les toca a diario, y todos en algún momento hemos tenido un rollo con alguna aerolínea.

Yo creo que el hecho de que haga parte del Centro Democrático no va a ser un problema porque desde un principio, más de lo que se diga en las redes y que tengamos posturas distintas sobre algunos temas del país, hay otros temas en los que uno puede lograr consensos.

Y así como personas comunes, de todos los partidos, toda la coalición del gobierno nos dijo que nos firmarán el proyecto. Tenemos la capacidad de mostrar que se pueden lograr esos consensos y que esperamos que el gobierno, más allá de una cosa política, no se vaya a oponer al proyecto si lo ve conveniente.

Por la parte política, presentamos un proyecto de ley que no tiene ninguna carga ideológica, y el efecto de esto fue que dentro de la plenaria de la Cámara y Senado firmaron alrededor de 55 personas, inclusive los de Comunes, Pacto Histórico, Alianza Verde, Conservadores y Liberales, todos dijeron que sí. Hemos logrado ese ambiente político que yo creo que personalmente ayude que el proyecto vaya a surgir. Por ejemplo, comentarios como el de Humberto de la Calle el lunes que simplemente me dijo por Twitter que se quería adherir al proyecto son mensajes muy importantes, porque el propósito aquí es que todos se unan.

¿Cómo reaccionaron las aerolíneas al escuchar sobre el proyecto?

Solo Latam por medio de un lobbista que anda en el Congreso nos dijo que la presidenta de la aerolínea quería hablar con nosotros. Yo le dije que hablemos en el debate, cuando ya esté radicado el proyecto, porque luego nos tratan de convencer de que no lo presentemos todavía. Hasta ahora nos han dicho que hay una alerta, pero no lo han salido a criticar.

> [Lea más sobre el Congreso, el Gobierno Petro y otras noticias del mundo político](#)



Síguenos en Google Noticias

Temas Relacionados [Política](#) [noticias](#) [Colombia hoy](#) [Aerolíneas](#) [Abusos](#)
[centro democrático](#)

Cargando...

Lo más visto en Política

Política

ONU amplió un año más la Misión de Verificación de la paz en Colombia



Newsletters



Impreso



Para ti



Prémium



Guardados

Date published: August 26, 2022, digital edition

Original Article Link:

<https://www.elespectador.com/politica/se-acabaran-vulneraciones-a-usuarios-por-parte-de-aerolineas-hernan-cadavid/>

Translation: Rafaela Jinich

“Violations by airlines will end”: Hernán Cadavid

Sanctions for overbooking flights or delays in ticket purchase refunds are some of the prickly topics that the representative Hernán Cadavid (Centro Democrático Party) wants to resolve as the author of a bill on air travel.

Interview.

By Rafaela Jinich Kassin

What comes next for this bill and what are the key dates to have on our radar? What is the bill’s current condition?

The path going forward is: we filed (the proposed legislation) with the House secretary last week, so from there the project is transferred to the legal office, where they decide to which Commission it is assigned. In this case, it was sent to the Sixth Commission, which is the transportation commission. In the Sixth Commission, the general committee of the House receives the bill and decides to include it in the day’s agenda, and there is where we must provide our support.

For this reason, it is important when a bill is signed by several parties, because this tells the President that this bill is not only from one party but that it really has a message. There, we would begin the procedure for the bill and the legislative process. It has to be approved by the Sixth Commission and then in a plenary session of the House. Today it must be entering the Sixth Commission of the House, and what we need is for them to include it in the day’s agenda. The violation of the rights of the airlines’ consumers will end.

Let’s talk numbers: what supporting evidence do you have beyond the claims derived from social media? Have there been any specific cases regarding airlines such as Avianca, Latam, or Wingo which were one of the reasons to launch this bill?

What we did was to contact the Transportation Superintendency to identify which were the most endemic behaviors in that sense. From there we found which airline received the most complaints for each one of these matters. There was not a specific case on the airlines, but let’s say that Avianca received the greatest number of complaints, although naturally, it is the airline with the most extensive coverage and which has the most routes, and therefore more users. Avianca’s complaints ranged from the treatment of its customers to its call center; it came out the winner here, no doubt about it.

We have found that, for example, Latam is the one that has received the most complaints for overselling its flights, both on social media and in official reports. Regarding the people who begin to feel deceived by aspects like the prices of low-cost airlines, Viva received the

most complaints. When you select a certain rate and choose it for its price, you then end your purchase, and the price increases. Why? Because the website selects services for you, such as fast check-in lines and additional luggage, the preselection of these services will be forbidden; it is different if they were offered and not pre-chosen. People who don't travel usually end up buying these services without necessarily wanting them, and this must be kept in check.

Would this regulation modification be for both local as well as foreign carriers? And how would you control their future compliance?

The air travel market is very regulated. For example, one issue we cover is banning overbooking flights. If they do it, then there is a huge fine the airline must pay the government. There will also be compensation for the user. Another issue is refunds because months go by without the passengers receiving what the airlines owe them and no one controls it. Interest will be added to the refund if it takes more than necessary. These terms don't exist today and airline users are affected.

Another important element has to do with having people in Colombia's busiest airports responsible for receiving complaints and claims immediately. Bogotá, Medellín, Barranquilla, and Cali, for starters, must have in the airport not only information available on user rights, but someone - an aeronautics and transport official - with whom the user can talk.

An example is: when a flight is delayed due to weather conditions or a maintenance failure, many times it is just an airline delay and they use it as an excuse. In this case, this group of people will verify immediately whether there really is a weather condition or an operational failure, or if it's simply the airline's fault. They will personally verify if the failure or delay is attributable to the airline or if it really is due to something out of their control.

This applies only to international flights departing from Colombia. Due to international aviation restrictions, we cannot regulate flights outside of the country, and therefore we cannot regulate international flights departing Colombia.

What had been done previously regarding airline regulations and consumer protection? What flaws are there or what does the current regulation lack?

In the past, some bills had been submitted to Congress on airline issues, but what they sought was to control the fares, and that cannot be controlled with a bill. For example, I cannot present a bill through which airlines must charge me, for example, \$100,000 instead of \$150,000. That is a matter of financial freedom, and therefore we absolved this bill of such a problem.

The previous bill basically failed because it interfered with fares, and that's why we did not deal with that. What we want is to shape a regulation that essentially protects the user, and does not mess with fares, but is adamant in telling the airlines "if you fail at your job, you have to provide compensation". This compensation will be given to the user in money, because before there was the issue of miles.

Do you think you will receive support for this project considering you are a member of the Centro Democrático Party, which is the opposition and currently does not have such a large number of legislators as you had in other terms?

As of today, we have not received the first technical criticism, nor have we had political reproach. I believe this bill will pass because we have tried to achieve the largest consensus possible. People care about this bill because this is something that affects many daily, and all of us at some time have had a problem with some airline.

I think that the fact that I am a member of the Centro Democrático Party will not be a problem because, from the start, beyond what is said on social media and our different approaches regarding national issues, there are other topics in which we can achieve consensus.

And just as lay persons did, of every party, all the government coalition told us they would sign the bill. We can demonstrate that these consensuses can be achieved and that we hope that the government, beyond politics, will not oppose the bill if it sees it is convenient.

Regarding politics, we presented a bill that does not have an ideological component, and the effect was that within the plenary session of the House, around 55 people signed, and even members from the Comunes, Pacto Histórico, Alianza Verde, Conservador, and Liberal parties all said yes. We have managed this political environment that I personally feel will help the bill succeed. For example, comments such as that by Humberto de la Calle on Monday, who simply told me via Twitter that he wanted to support the bill, are very important messages, because the goal here is for everyone to support it.

How did the airlines react when they heard about the bill?

Only Latam, though a lobbyist they have in Congress, told us that the company's CEO wanted to talk with us. I told them we should talk during the debate when the bill has already been presented, because if not they will try to convince us that we hold off on presenting it. Up to now, we have been told they are on alert, but they haven't come out to criticize it.