

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA 100, PERÚ

CLAC/VENTA PASAJES INTERNET/02-NE/03
12/10/07

SEGUNDA REUNIÓN DEL GRUPO AD HOC SOBRE
“VENTA DE PASAJES POR INTERNET”

(Isla Margarita, Estado Nueva Esparta, Venezuela, 16 de octubre de 2007)

Cuestión 1 del
Orden del día:

Presentación de las respuestas al cuestionario remitido a los miembros del
Grupo

(Nota de Estudio presentada por Colombia)

1. En atención al escrito CLAC 3.4.1/480 del pasado 28 de agosto del presente año, relacionado con la información requerida sobre las ventas de pasajes por Internet para incluirla en la agenda de la próxima reunión del Grupo ad hoc (Isla Margarita, Estado Nueva Esparta, Venezuela), adjunto se presenta la información de Colombia para que sea incluida en el trabajo elaborado por el Ponente del Grupo.

Medidas propuestas al Grupo *ad hoc*

2. Se invita a los miembros del Grupo *ad hoc* a examinar la información presentada, intercambiar criterios y adoptar las medidas que estime pertinente.



Bogotá, D.C., Octubre 10 de 2007

**Señor
Marco Ospina Yépez
Secretario de la CLAC
Lima-Perú**

Respetado Señor:

En atención a su escrito **CLAC 3.4.1/480** del pasado 28 de agosto del presente año, relacionado con la información requerida sobre las ventas de pasajes por Internet para incluirla en la agenda de la próxima reunión del Grupo ad hoc (Isla Margarita, Estado Nueva Esparta, Venezuela), de manera atenta me permito presentarla para que a través de esa Secretaría se remita al ponente del Grupo, así:

INTRODUCCION

ASPECTOS LEGALES

El aspecto legal en Colombia está basado en la Ley 527 de 1999. En esta Ley se contempla aspectos y reglamentación en mensajes de datos, el comercio electrónico en cuanto al transporte de mercancías, los certificados digitales, firmas digitales, entidades de certificación digital, y el papel que desempeña la Superintendencia de Industria y Comercio que es la encargada de autorizar el funcionamiento y velar por el buen desempeño de las entidades certificadoras.

Sin embargo, esta ley es poco aplicable en ámbitos privados y públicos, por desconocimiento y especialmente por que ven como un riesgo potencial el hecho de que la información electrónica no sea reconocida como válida o como mérito probatorio en instancias administrativas o judiciales

De otro lado, son escasas por no decir que inexistentes, las sentencias o providencias referidas a la validez o alcance probatorio de la información electrónica o de los mensajes de datos en casos particulares y que desarrollen los principios y reglas de la Ley 527.

En el Estado, no tiene mayor aplicación la Ley 527, entre otras, por las siguientes razones:



- No se ha adoptado un reglamento que establezca las reglas de validez de los mensajes de datos y las firmas electrónicas que se utilizan al interior de la administración pública.
- En diferentes niveles del Estado, se siguen adelantando discusiones de nunca acabar sobre el modelo de certificación digital más conveniente para el sector público.
- El Decreto 1747 de 2000, que reglamentó la Ley 527, estableció restricciones legales para el uso de certificados electrónicos en ambientes cerrados. Este decreto está en mora de ser revisado y ajustado a las realidades del mundo tecnológico y a la dinámica de los negocios electrónicos.
- Nuestros jueces y servidores públicos después de cinco años de vigencia de la ley y a casi diez del comienzo de la masificación de Internet, siguen sitiados por la cultura del papel y de las firmas manuscritas.

Adicionalmente, en auto 2475 de noviembre de 2003, la Superintendencia de Industria y Comercio, expresó que: : "es importante anotar que los correos electrónicos anexados a la demanda no pueden ser tenidos como prueba en este estado del proceso, porque se trata de documentos privados, no auténticos, pues no existe certeza acerca de quién los elaboró, toda vez que no están manuscritos ni firmados".

La Superintendencia cuando emitió este auto realizó una interpretación restrictiva del artículo 7 de la Ley 527 de 1999, que no define la firma electrónica en los términos y con las características de una firma manuscrita.

a) Condiciones de venta.

Mediante las resoluciones 3596 y 4561 de 2006 se estableció la reducción porcentual de la comisión que las aerolíneas le reconocen a las agencias de viaje por los servicios de intermediación y se creó la tarifa administrativa a fin de compensar tal reducción.

Dentro de la misma normatividad se dispuso que tanto aerolíneas como agencias de viaje, para sus ventas por Internet podían utilizar una tarifa diferencial.

Es así como algunas aerolíneas en Colombia y agencias de viaje han implementado una plataforma tecnológica para efectuar dichas ventas, y varias de ellas, especialmente las extranjeras han decidido fijar una tarifa cero, fundamentándose en que la plataforma fue implementada por su casa matriz años atrás sin que ello generara un costo adicional que deba ser



trasladado al usuario. Sin embargo, aquí es necesario aclarar que la tarifa cero aplica para la venta completa por Internet, es decir que dentro de su proceso no haya habido intervención de algún agente en el mercado, salvo en el evento de hacerse cambios o que se presenten inconvenientes en el proceso de venta por Internet, caso en el cual el usuario debe acercarse a una oficina, entonces allí se procede a liquidar el cobro de la tarifa administrativa correspondiente.

Para el caso de las agencias de viaje, teniendo en cuenta que esta tarifa es la fuente de sus ingresos como compensación de la reducción de la comisión, optaron por aplicar la tarifa diferencial mayor que cero.

Los procedimientos para la publicación de nuevas tarifas son llevadas a cabo desde la casa matriz con la observancia del régimen tarifario existente en Colombia, y para el manejo de la página Web disponen de una conexión a través de SITA, quien proporciona los medios y mantenimiento de la misma.

Para las ventas a través de Internet no se han generalizado en el mercado local ya que su participación frente a las ventas totales oscila entre el 1% y 2%, debido al temor que representa el país en temas de transacciones fraudulentas y en parte a la cultura de que este medio puede no garantizar una transacción eficaz.

b) Relaciones con organismos de defensa del consumidor.

En cuanto a este punto, es importante precisar que la autoridad aeronáutica colombiana tiene la competencia para atender las quejas o reclamaciones de los diferentes usuarios relacionadas con el incumplimiento del contrato, es decir con aspectos tales como, publicidad engañosa, violación al régimen tarifario, incumplimiento a los horarios e itinerarios, pérdida de equipajes, demoras, cancelaciones de vuelos, deficiencias en el servicio, sobreventa, en fin todos aquellos aspectos que se refieran directamente al contrato, es decir que en eventos relacionados con fraudes, escapa la competencia de la autoridad aeronáutica y ya sería un tema que lo conozca directamente la Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad que de acuerdo con la determinación de competencias efectuadas por el Gobierno se tenga para el momento del fraude.

c) Incumplimiento del contrato.

A la fecha la autoridad aeronáutica colombiana no ha tenido la experiencia en el caso específico de incumplimiento del contrato por ventas efectuadas por internet, precisamente por los aspectos que describen al inicio de este escrito.



d) Responsabilidad de la venta.

Para efectos de aumentar la seguridad en transacciones con tarjetas de crédito en Internet, la Verified By VISA, hizo una exposición del proceso para autorizar la transacción, donde a grandes rasgos consiste en lo siguiente:

Cuando se realiza una compra a través del portal del comercio electrónico, que posee el servicio de Verified By VISA, éste envía los datos del cliente al servidor de Verified By VISA a través de peticiones POST en HTTPS, peticiones que contienen los datos del cliente cifrados para garantizar la seguridad y la autenticidad de los mismos. Este proceso se realiza por medio de una VPN vía Internet entre el comercio y Visa.

En el proceso de Verified By VISA, el banco, que es a su vez el que se inscribe a Visa para ofrecer a sus clientes la garantía de una transacción segura, es también el responsable de los efectos en una transacción que se considere como fraude.

Existe un protocolo para verificación de pagos con Verified By VISA y Master Card Secure Code a través de Internet, este se llama 3-D Secure. Este protocolo basado en tecnología de cifrado SSL, utiliza un plug-in con el servidor del comerciante para la verificación y autenticación tanto de los compradores como de las compras que estos realizan, es decir, protege la información de la tarjeta que se envía por Internet.

e) Fiscalización del "site".

Precisamente por la falta de regulación en el tema, consideramos que en Colombia se rige por la Ley mercantil general y las normas que regulan la protección al consumidor.

Pero en temas específicos de la industria aérea, la autoridad aeronáutica fiscaliza pero desde el punto de vista de los servicios que prestan las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, es decir todos aquellos temas que tengan que ver con la publicidad engañosa, rutas, tarifas, horarios e itinerarios, equipaje, cumplimiento de vuelos, etc., que como se decía anteriormente son temas que se encuentran regulados en las normas aeronáuticas y que competen directamente a la autoridad aeronáutica desde el punto de vista del servicio que prestan las referidas empresas.

**f) Transparencia.**

Como se ha venido diciendo a lo largo de este escrito, es un tema nuevo que en Colombia no existe reglamentación que asegure las condiciones al comprador y que describa claramente las responsabilidades en ventas por Internet, por lo que sería conveniente promover a nivel de la CLAC una regulación multilateral sobre el particular.

g) Jurisdicción y competencia.

La competencia en Colombia la tiene la Superintendencia de Industria y Comercio, pero igual no hay claridad sobre la jurisdicción en caso de incumplimiento en el contrato.

Cordialmente,



ILVA RESTREPO ARIAS
Jefe Oficina Transporte Aéreo