

**EL DERECHO DE RETRACTO DEL CONSUMIDOR AÉREO,  
CONSIDERACIONES JURÍDICAS Y PROBLEMAS PRÁCTICOS**

ALEJANDRO RODRÍGUEZ GONZÁLEZ.

ISABELLA RESTREPO PÉREZ.

ASESOR

RAFAEL TAMAYO FRANCO

UNIVERSIDAD EAFIT  
ESCUELA DE DERECHO  
MEDELLÍN

2018

**Nota de aceptación:**

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

## **RESUMEN**

La compra de tiquetes aéreos por internet es la operación de adquisición virtual más frecuente de los colombianos. Sin embargo, estos consumidores poseen mayor vulnerabilidad derivada de la falta de información y la dificultad misma de tratar con la multiplicidad de tarifas para un mismo trayecto. El derecho de retracto es la facultad que le permite a estos compradores a distancia evitar perder los recursos invertidos en un vuelo que, independientemente de su causa, no desean realizar. Se abordará la figura partiendo de los principios de protección del pasajero aéreo, sus diferencias con los mandatos de salvaguarda al consumidor establecidos en el Estatuto del Consumidor, las reglas sobre derechos de los pasajeros y el análisis específico del derecho de retracto consagrado en nuestra normativa, así como los debates académicos con relación a su concepto y similitud con otras figuras del derecho privado. Posteriormente evaluaremos la eficacia normativa de esta facultad del consumidor aéreo en nuestro contexto.

**Palabras claves:** Pasajero, derecho del consumidor, derecho de retracto, Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y Estatuto del Consumidor.

## **ABSTRACT**

The purchase of airline tickets online is the most frequent virtual acquisition operation for Colombians. However, these consumers have greater vulnerability derived from the lack of information and the difficulty of dealing with the multiplicity of rates for the same journey. The right of withdrawal is the faculty that allows these remote buyers to avoid losing the resources invested in a flight that, regardless of their cause, they do not wish to make. The figure will be addressed starting from the principles of protection of the air passenger, its differences with the consumer safeguard mandates established in the "Consumer Statute", the rules on passenger rights and the specific analysis of the right of withdrawal enshrined in our regulations, as well as the academic debates regarding its concept and similarity with other figures of private law. Later we will evaluate the normative effectiveness of this faculty of the air consumer in our context.

**Key words:** Passenger, consumer law, right of withdrawal, Colombian Aeronautical Regulations and Consumer Statute.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	5
<b>CAPÍTULO I: Principios de los derechos del consumidor y de protección del pasajero aéreo aplicables al derecho de retracto</b>	8
A) Comparación entre los principios de protección al pasajero aéreo y aquellos enfocados en la protección de los derechos de los consumidores.	8
B) Reglas derivadas de los principios de protección al pasajero aéreo, la relación de consumo y los derechos de los consumidores.	22
<b>CAPÍTULO II: El derecho de retracto, identificación y su eficacia normativa en la salvaguarda de los pasajeros aéreos.</b>	38
A) Consagración normativa del derecho de retracto, la relación de consumo, identificación de sus características y análisis a partir de las diferentes posturas académicas sobre su naturaleza.	38
B) Eficacia del derecho de retracto en el ordenamiento colombiano y gestión administrativa de las entidades involucradas	62
<b>CONCLUSIONES</b>	73
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	78

## INTRODUCCIÓN

El derecho de retracto es una figura jurídica que hace su primera aparición en el ordenamiento colombiano de la mano del Decreto 3466 de 1982, considerado como el primer estatuto enfocado a la salvaguarda de los consumidores. Fue ahí donde se regularon por primera vez las normas de protección al consumidor, la responsabilidad solidaria entre fabricante y proveedor,<sup>1</sup> y se estableció el derecho de retractación como una de las facultades del usuario para resolver un contrato sin causa o motivo alguno.<sup>2</sup>

Posteriormente, el derecho de retractación se transformó en el derecho de retracto. Una facultad que aún le asiste al consumidor de bienes y servicios, pero que ahora se encuentra regulada en la Ley 1480 de 2011, mejor conocida como el nuevo Estatuto del Consumidor, en donde, si bien se mantuvo su efecto resolutorio sobre los contratos, experimentó importantes modificaciones en cuanto a las modalidades contractuales donde era operativo, los medios de compra que debían anteceder el contrato para entenderse pactado y el plazo para ejercerlo.

Esta nueva normativa, no solo creó un marco regulatorio más beneficioso para el consumidor, también fue orientada por medio de distintos principios aplicables y adaptados a la realidad y protección de las relaciones de consumo<sup>3</sup>. Entre ellos, el principio de información, de protección a la dignidad del consumidor y de salvaguarda de sus intereses económicos. La inclusión de estos mandatos optimizadores motivó a su vez la permanencia y actualización de figuras como el derecho de retracto, cuya importancia principal radica en el crecimiento exponencial del comercio electrónico y la importancia de brindarle una protección jurídica adecuada a los consumidores que utilizan estos medios a distancia.

---

<sup>1</sup> Cfr. Observatorio Legislativo (2012, enero). Estatuto del Consumidor. Recuperado, de <http://www.icpcolombia.org/dev/wp-content/uploads/2016/08/2012.01.20-Boletín-196-Estatuto-del-Consumidor.pdf>.

<sup>2</sup> Decreto 3466 de 1982. ARTÍCULO 41. SISTEMAS DE FINANCIACIÓN. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación, excepción hecha de los relativos a alimentos, vestuario, drogas, atención hospitalaria y educativa, se entenderá pactada la facultad de retractación de cualquiera de las partes dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su celebración. En el evento en que una cualquiera de las partes haga uso de la facultad de retractación, se resolverá el contrato y, por consiguiente, las partes restablecerán los casos al estado en que se encontraban antes de la celebración. La facultad de retractación es irrenunciable.

<sup>3</sup> Cfr. Fernando Andrés Pico Zúñiga, , El alcance de los principios generales del Estatuto del Consumidor colombiano, 134 Vniversitas, 291-326 (2017).

Sin embargo, el derecho de retracto no estuvo absuelto de debates alrededor de su aplicación en todos los sectores de la economía. Desde la perspectiva de este estudio, en el sector aéreo se dio un fuerte rechazo a su aplicación debido a la ya existente regulación especial relativa a la protección del pasajero consagrada en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).

La Aeronáutica Civil (Aerocivil en adelante) como máxima autoridad de ese sector argumentaba que el retracto no era una figura aplicable a las relaciones contractuales entre pasajero y aerolínea. La entidad consideraba que en virtud del artículo 1782 del Código de Comercio colombiano y de las leyes 1558 de 2012 (Ley del Turismo), 105 de 1993 “Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte” y 336 de 1996, por medio de la cual se adoptó el Estatuto Nacional de Transporte, era la única competente para reglamentar esta actividad económica y las relaciones entre sus sujetos específicos. En concordancia con lo anterior, las condiciones especiales del sector debían estar orientadas por los principios de eficiencia, seguridad y economía tanto a favor de los pasajeros como de las aerolíneas, garantizando así la ampliación del mercado aéreo en Colombia y su rentabilidad.<sup>4</sup>

En principio el debate sobre la aplicación del Estatuto del Consumidor en las relaciones económicas entre pasajero y aerolínea fue saldado al incluirse con importantes variaciones el derecho de retracto en los RAC parte 3 mediante la Resolución 1375 de 2015. Sin embargo, la aplicación del derecho del consumidor en materia aérea pasó a ser orientada bajo otros principios elaborados principalmente por la Organización Aérea Civil Internacional (OACI), el Estatuto del Transporte y la Ley 105 de 1993.

La investigación propuesta se enfoca en el derecho y ejercicio del retracto por parte del pasajero aéreo a la luz de los principios del derecho del consumidor aéreo. Es decir, el texto propuesto es un ejercicio académico de análisis jurídico que de manera general aborda el

---

<sup>4</sup>Cfr. Aeronáutica Civil. (2014, mayo 30). Radicado 1060-2014025650, recuperado de: <http://www.aerocivil.gov.co>.

problema de la doble principialística entre derecho del consumidor y derecho del pasajero aéreo, así como su efecto en la reglamentación de la figura. No hace parte del objeto de estudio un análisis exegético de las normas de transporte aéreo, así como, su aplicación que considere solo la realidad de la práctica jurídica. Igualmente, el análisis propuesto no tiene la intención de realizar juicios de valor normativo diferentes a las inconsistencias posibles que genera un régimen de consumo general y un régimen de consumo especial en una relación que tradicionalmente ha tratado de proteger al pasajero –como en temas de responsabilidad-.<sup>5</sup>

Con relación a la metodología de investigación y las fuentes el trabajo de desarrolla con base en el método deductivo apoyado en la estructura de disertación francesa en dos partes y dos subpartes que permiten un desarrollo simétrico y sistemático de la información. Las fuentes utilizadas son fuentes primarias en derecho (leyes, decretos, reglamentos, jurisprudencia, conceptos) y fuentes analíticas.

De acuerdo con lo anterior, en un primer capítulo se identificarán los principios creados por la OACI para la protección del pasajero aéreo, realizando una comparación de su alcance con lo pretendido por los mandatos orientadores de la relación de consumo aplicables al derecho de retracto. Posteriormente, se señalarán las reglas creadas para materializarlos y sus variaciones derivadas de la diferencia orientativa aplicadas a ellas. En un segundo capítulo, se analizará la consagración normativa en Colombia del derecho de retracto, sus discusiones académicas, su estipulación normativa en otras regulaciones y en sección a parte, la eficacia de la figura en nuestro ordenamiento. Por último, se formularán unas conclusiones derivadas del proceso de investigación.

---

<sup>5</sup> (OACI). Convenio de Montreal, 1999, En el transporte aéreo de pasajeros la responsabilidad del transportador es una responsabilidad objetiva debido al control casi absoluto de las circunstancias del transporte, recuperado de: <http://www.avianca.com/content/dam/avianca/documentos/ES/PDF/Convenio-de-Montreal.pdf>.

## **CAPÍTULO I: Principios de los derechos del consumidor y de protección del pasajero aéreo aplicables al derecho de retracto.**

Con el objetivo de establecer aquellos mandatos que orientan la protección del pasajero aéreo y aquellas similitudes y divergencias que guardan con los estipulados en el Estatuto del Consumidor. En este capítulo se realizará un análisis comparativo entre estos principios estableciendo como punto central aquellos aplicables al consumidor de transporte aéreo y el derecho de retracto (A). En una segunda sección se abordarán las reglas que a nivel nacional se han expedido para materializar los principios de protección del pasajero aéreo, así como sus diferencias con los propósitos de la salvaguarda del consumidor (B).

### **A) Comparación entre los principios de protección al pasajero aéreo y aquellos enfocados en la protección de los derechos de los consumidores.**

Con la creación en 1944 de la Organización Aérea Civil Internacional (OACI) a partir de la suscripción del Convenio de Chicago, la comunidad internacional asumió un compromiso por el progreso de la aviación civil de una manera segura, ordenada, basada en la igualdad de oportunidades y la economía. Este tratado multilateral señaló el compromiso de los Estados por armonizar los principios y reglas existentes para la operación comercial de aeronaves en todo el mundo. Fruto de ello, la OACI expidió en el año 2015 los principios de protección al consumidor aéreo. Unos mandatos orientadores no vinculantes que invitaban a los Estados a crear reglas especiales para la salvaguarda del pasajero a partir de lo allí estipulado.<sup>6 7</sup>

Con un desarrollo aún temprano, los principios de protección del consumidor aéreo constituyen una carta de navegación para futuras reformas de los regímenes de protección

---

<sup>6</sup> Cfr. ICAO, "ICAO Council Adopts Core Principles on Consumer Protection and New Long-Term Vision for Air Transport Liberalization" (Montreal, 9 July 2015), recuperado de: <https://www.icao.int/Newsroom/Pages/ICAO-Council-Adopts-Core-Principles-on-Consumer-Protection-and-New-Long-Term-Vision-for-Air-Transport-Liberalization.aspx>.

<sup>7</sup> Cfr. Truxal, S. (2017). Air carrier liability and air passenger rights: a game of tug of war? *Journal of International and Comparative Law*, 4(1), recuperado de: <http://openaccess.city.ac.uk/17799/1/C%3A%5CUsers%5Csbj166%5COneDrive%5CResearch%5CIn%20print%5Cauthor%20final%20IJCL-4%281%29-6.%20Air%20Carrier%20Liability%20by%20Truxal.pdf>. P103-122.

del pasajero a nivel mundial, los cuales, en el contexto actual de masificación del transporte por vía aérea constituyen una necesidad permanente ante el aumento de las quejas e inconformidad de los usuarios.<sup>8</sup>

Conviene entonces antes de adentrarnos en el análisis específico del derecho de retracto, identificar y comprender el alcance de estos nuevos principios de protección al pasajero aéreo. Esto con el fin de establecer similitudes y diferencias con aquellos determinados en el artículo primero del Estatuto del Consumidor. Si bien esta norma, por lo señalado en su artículo segundo, no tiene aplicación en aquellos sectores donde exista regulación especial, sí constituye el principal instrumento de protección de los consumidores en todos los sectores de la economía y siendo la figura del retracto originaria de la misma. Se debe comprender la diferencia principalística a la cual se somete este derecho en su versión especial creada para el sector aéreo tras la expedición de la Resolución 1375 de 2015.

Es deber hacer nuevamente la advertencia del desarrollo temprano que han tenido estos principios de protección, ya que la misma OACI ha establecido que los mandatos emanados constituyen un “documento vivo”, el cual podrá ser mejorado y redefinido en el futuro<sup>9</sup>.

Concretamente los mandatos internacionales consagrados como principios de protección del pasajero fueron discriminados en función de las etapas del vuelo a las cuales se ve enfrentado el pasajero. Siendo estas, el antes, el durante y el después. Sin embargo, con el fin de facilitar nuestro análisis comparativo de estos principios con los mandatos del artículo primero del Estatuto del Consumidor, se agruparán los mismos sin importar la etapa.

Los principios consagrados por la OACI serán agrupados de la siguiente manera, a) el principio de información; b) el principio de proporcionalidad y c) el principio del trato equitativo.

---

<sup>8</sup> Organización Aérea Civil Internacional. *EFFECTIVENESS OF CONSUMER PROTECTION REGULATIONS*. 2013, [https://www.icao.int/meetings/atconf6/Documents/WorkingPapers/ATConf6-ip001\\_en.pdf](https://www.icao.int/meetings/atconf6/Documents/WorkingPapers/ATConf6-ip001_en.pdf). P 09.

<sup>9</sup> “Consumer Protection” *Op. Cit* ,recuperado de: [http://www.icao.int/sustainability/pages/eap\\_ep\\_consumerinterests.aspx](http://www.icao.int/sustainability/pages/eap_ep_consumerinterests.aspx).

***Principio de información al pasajero de sus derechos legales y contractuales:***

Se extiende a la información previa, completa, precisa de la tarifa aplicable a su trayecto, los impuestos que le aplican, la aerolínea que lo transportará, en el caso de que no sea la misma que le vendió el tiquete. La OACI estipula que las aerolíneas deberán aplicar sus “mejores” esfuerzos para informar de cualquier interrupción en el servicio que afecte la prestación. Las aerolíneas deberán así mismo mantener un canal de comunicación y unos procedimientos claros para el recibimiento de las quejas y les corresponderá informarle al pasajero sobre la existencia de los mismos.

El alcance de este principio guarda una gran relación con lo pretendido por el principio de libre elección del consumidor establecido en el prefacio del artículo primero del Estatuto del Consumidor y con el principio de información listado en el numeral segundo del mencionado artículo. A partir de una información completa, el consumidor podrá tomar decisiones más claras sobre el tiquete que adquiere, pues conocerá el modo en el cual será transportado y las facultades que le asisten, entre ellas el derecho de retracto.

La información es la piedra angular de la protección a los consumidores, a partir de ella, estos sujetos determinan si adquieren o no un determinado producto o servicio. Del acceso a la información también se obtiene un consumidor con mayor capacidad de discernimiento a la hora de recibir ofertas engañosas, productos o servicios con calidades que no son las reales, o que no poseen los certificados requeridos. A partir de este principio el consumidor tiene entonces el derecho de exigirle al productor, al distribuidor y a la aerolínea, que le brinden toda la información relacionada con el servicio.

Con información suficiente el pasajero y/o el consumidor podrán determinar si vuela o no con determinada aerolínea. Eligiendo si desea sacrificar comodidad en virtud del precio o viceversa. También si opta por contratar determinado trayecto en el caso donde no sea la misma aerolínea quien lo transporte, si no otra en virtud de un acuerdo de código compartido.

Comparten ambas versiones del principio el objetivo por equiparar la evidente asimetría de los consumidores frente a la información que los fabricantes, productores y aerolíneas disponen para ellos y para el mercado, exigiéndoles una completa resolución de las dudas e inquietudes que posee el ciudadano a partir de estipulaciones visibles para consulta de cualquier interesado.

El principio de la información requiere que los fabricantes y distribuidores proporcionen información adecuada para el consumidor, esta obligación no se agota con el hecho de proporcionar cualquier dato, si no que la misma como lo dice el profesor Morgestein Sánchez, debe ser completa, comprensible y no engañosa. La información a su vez debe ser oportuna, pues si el consumidor recibe una información tardía no podrá hacer efectivas las garantías y derechos que este principio le otorga, pierde entonces el objetivo equilibrante entre el consumidor como parte débil y sus contrapartes empresarios.<sup>10</sup> Esto se distancia un poco de lo pretendido por la OACI a la hora de proponer un marco orientativo para las regulaciones de protección al pasajero, la OACI afirma que las aerolíneas deberán realizar sus “mejores esfuerzos” para proporcionarle al consumidor la información que requiere, cosa que se interpreta como una regulación basada en la información como obligación de medios y no de resultado, como sí lo es en el régimen de los consumidores.<sup>11</sup>

Esto nos lleva a preguntarnos sobre el grado de responsabilidad que una aerolínea posee sobre los canales que dispone para transmitir la información al pasajero ¿Debe la aerolínea cerciorarse de que el consumidor aéreo tenga toda la información que requiere?, no solo previo a su vuelo, sino también en casos de cancelaciones y demoras, o debe simplemente colocar información suficiente y un sitio de acceso, siendo carga del consumidor encontrar esa información e interpretarla.

---

<sup>10</sup> Cfr. Wilson Iván Sánchez Morgestein, El concepto de información en el Estatuto del Consumidor colombiano. Un estudio jurídico de la institución en la Ley 1480 de 2011. Estudios Socio-Jurídicos, [S.l.], v. 17, n. 01, dic. 2014. ISSN 2145-4531, recuperado de: <http://dx.doi.org/10.12804/esj17.01.2014.06>. p. 195-217.

<sup>11</sup> Vladimir Monsalve Caballero, (2012), La responsabilidad precontractual por violación de la obligación de información en la nueva ley de protección al consumidor. *Vniversitas* (125), p. 244 y 245.

El usuario electrónico no es ajeno a esta discusión. Concretamente el comercio a distancia supone a los usuarios exponerse a riesgos mayores derivados de la no cercanía que poseen con los productos y servicios. Mientras el consumidor regular va al mercado o al establecimiento comercial del proveedor para primero observar los productos que le interesan, comparar tamaños y recibir una asesoría directa con un empleado del distribuidor o fabricante, el consumidor electrónico en muchos casos se limita a tener una fotografía del producto, unas breves reseñas y un reducido contacto con el proveedor o fabricante. Es por ello que su necesidad de información clara, completa y veraz es mayor. Así mismo requiere facultades adicionales como lo es el derecho de retracto para así terminar un contrato sobre un bien o servicio que no satisface las calidades que él esperaba.

No debe desconocerse lo dicho por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, la cual consideró que los consumidores a través de estos canales debían recibir una protección igual o mayor a la que reciben los consumidores que no usan canales digitales para adquirir sus productos y servicios.<sup>12</sup> A nivel nacional, la protección se vio reflejada en lo estipulado principalmente en el artículo cincuenta del Estatuto del Consumidor en donde se consagran obligaciones especiales para los comercializadores a través de estos medios a distancia. Por ejemplo; a) la identificación clara y expresa del proveedor; b) la información concerniente a la forma de pago; c) las características del producto con un alto de nivel de detalle; d) las condiciones generales de sus contratos y por supuesto el derecho de retracto que le asiste a esta clase de consumidores, así como el procedimiento para ejercerlo.

La compra de tiquetes aéreos por medio de plataformas virtuales constituye la adquisición online más frecuente de los colombianos, ésta en particular, según un informe publicado por la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO- posee una gran dificultad para los usuarios electrónicos, toda vez que este mercado concentra una gran cantidad de tarifas diferenciadas para el mismo trayecto, lo cual afecta la capacidad de

---

<sup>12</sup> Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. “Protección de Los Consumidores En El Comercio Electrónico,” 2017, recuperado de: [https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/cicplpd7\\_es.pdf](https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/cicplpd7_es.pdf). P. 3.

discernimiento del consumidor y lo lleva a tomar decisiones de consumo que no necesariamente satisfacen adecuadamente sus necesidades de transporte y economía. Es cierto que, para un solo trayecto existen una gran cantidad de elementos a considerar por parte del pasajero, entre ellos, si el usuario desea viajar en clase ejecutiva o económica, la semana en que volará, si el ticket tiene o no restricciones para la modificación de fechas, el tiempo de estadía, la temporada, entre muchos otros detalles. Piénsese igualmente que no solo estamos hablando del viaje de turismo, también de los vuelos en razón de negocios, diferenciación que repercute notoriamente en la manera como el consumidor escoge su ticket.<sup>13</sup>

Es por ello que la información que tiene el pasajero es sumamente importante pues le permitirá escoger la tarifa que prefiera, sin afectar necesariamente la forma como desea ser transportado. La OACI a pesar de la reciente creación de estos principios ha realizado un desarrollo tímido al establecer algunas prestaciones claras para garantizarlo. Entre ellas, la de señalarle al consumidor aéreo la disponibilidad de tarifas de bajo costo en su trayecto deseado, informarle adecuadamente en los casos donde los tickets no poseen reembolsos o acepten modificaciones acaecidas ciertas circunstancias especiales, tener a su disposición aquellos planes de contingencia, planes de servicio al cliente y los contratos de transporte aéreo en el sitio web de la aerolínea.<sup>14</sup>

A pesar de establecer la normativa algunas prerrogativas adicionales al consumidor de tickets aéreos adquiridos por internet. La ANATO considera que aún los usuarios de este sistema poseen una información asimétrica, lo que no le permite al consumidor adquirir un ticket aéreo con un mayor ahorro, pues no dispone de toda la información suficiente. Por el contrario, las aerolíneas al poseer una obligación de medios en cuanto a la información que le proporcionan al pasajero aún retienen la mayor cantidad de datos, lo que es usado para maximizar su utilidad.

---

<sup>13</sup> Juan Carlos, et al. *El Mercado de Tickets Aéreos En Colombia*. 2009, [https://anato.org/img/el\\_mercado\\_de\\_tickets\\_aereos\\_en\\_colombia.pdf](https://anato.org/img/el_mercado_de_tickets_aereos_en_colombia.pdf). P 04.

<sup>14</sup>Cfr. IATA Consumer Protección Rules. Table A, consultado en septiembre 20 de 2018, recuperado de: [https://www.icao.int/sustainability/Documents/ConsumerProtection/CorePrinciples\\_Table%20A.pdf](https://www.icao.int/sustainability/Documents/ConsumerProtection/CorePrinciples_Table%20A.pdf).

Si bien del derecho de retracto hablaremos especialmente más adelante. Lo cierto es que este derecho materializa una protección especial al consumidor electrónico, protegiéndolo de las afectaciones a su patrimonio que le conlleven no poder recuperar el dinero invertido en un vuelo que no cumpla con sus expectativas de calidad, precio o modo de ejecución fruto de una falta de información.

### ***Principio de proporcionalidad***

Definido como el equilibrio proporcionado entre la protección al consumidor aéreo y el desarrollo de la industria.<sup>15</sup>

La regulación sobre los derechos de los pasajeros debe reflejar este principio, principalmente en lo relacionado con el impacto de circunstancias extraordinarias. Aquí la OACI hace una precisión que la desdibuja de lo estipulado para los consumidores en general y es que según lo estipulado en el Convenio de Montreal, si la aerolínea realizó todo lo esperado de ella para evitar la aparición de problemas mecánicos en el avión que altere la seguridad del vuelo, no debería darse compensación económica por los retrasos y cancelaciones. Estos eventos deben considerarse como un suceso extraordinario y los transportadores aéreos deben ser exonerados.<sup>16</sup>

Sin embargo, afirma la OACI que se le deben reconocer al pasajero todas aquellas compensaciones relacionadas con los retardos, daños, desvíos y demás que estén bajo control del transportador aéreo. A pesar de esto, esta organización invita a los Estados a que sean las mismas fuerzas del mercado y no la regulación pública la que determine la manera cómo se le debe responder al pasajero, cosa que en el régimen de los consumidores no sería posible, pues la misma establece unos mínimos, por ejemplo, a través de la garantía legal.

---

<sup>15</sup> Cfr. Comisión Latinoamericana de Aviación Civil. Trigésima cuarta reunión del grupo de expertos en asuntos políticos, económicos y jurídicos del transporte aéreo. Recuperado de: <http://clacsec.lima.icao.int/Reuniones/2015/GEPEJTA34/NE/GE34-NE15.pdf> P.3

<sup>16</sup> Convenio de Montreal. Artículo 19. Retraso. El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

El principio de proporcionalidad guarda una especial relación con el principio de protección a los intereses económicos del consumidor, el cual busca proteger a los usuarios de las conductas erróneas, defraudadoras o dañinas de los actores empresariales. Si bien la OACI es cautelosa cuando afirma que se deben reconocer compensaciones en los casos donde el transportador aéreo tenga relación directa con el retraso, desvío o cancelación de un vuelo, el sistema de compensaciones buscará retribuirle cualquier tipo de incomodidad que el acto atribuible a la aerolínea le signifique, por lo cual, no es dado afirmar que los pasajeros se encuentren completamente desprotegidos.

Esto también tiene relación con el principio de la solidaridad social, un principio que, si bien es de orden constitucional, tiene amplia aplicación en la protección del consumidor. La solidaridad social implica que tanto el productor como el proveedor de un servicio, como lo es una aerolínea, deba emprender todas aquellas acciones humanitarias ante las situaciones donde el consumidor se encuentre en una debilidad manifiesta, aún en detrimento de sus propias ganancias. Lo que nos indica que a pesar de las aerolíneas exonerarse en los casos donde acaezcan circunstancias extraordinarias, como lo es, un problema meteorológico, la aerolínea no podrá dejar desamparados al usuario y deberá aún así proporcionarle información sobre futuros vuelos, brindarle atención y asistencia en caso de requerirla.

Si bien el principio de proporcionalidad no desconoce la existencia de cierta responsabilidad de la aerolínea en determinados sucesos que se den antes, durante o después del vuelo, lo cierto es que este mandato posee un choque con el principio *in dubio pro consumatore*. El Estatuto del Consumidor consagra una responsabilidad integral del proveedor y fabricante por los daños que sufra el consumidor, por ejemplo, en los casos de productos defectuosos, garantía legal o publicidad engañosa. Por el contrario, la responsabilidad del transportador aéreo, como veremos en la sección siguiente, es limitada a unas cantidades establecidas en la norma, por lo cual no es dable afirmar que, en caso de sufrir un perjuicio, el consumidor aéreo será resarcido en su integridad. La responsabilidad del transportador aéreo es limitada a ciertas cantidades por las normas nacionales e

internacionales creadas para tales efectos, entre ellas el Código de Comercio, los RAC y los convenios de Varsovia y Montreal.

Esto necesariamente nos lleva a una discusión y es, siendo entonces la reparación que se propugna en el régimen aeronáutico una reparación limitada y por lo general menos favorable a la que pudiese obtener el consumidor en régimen general, queda la duda sobre si el principio *in dubio pro consumatore* nos llevaría a ignorar esa normativa especial y aplicar las reglas generales del Estatuto del Consumidor.

En Concepto No. 17- 152404 -00001-0000 de la Superintendencia de Industria y Comercio, en la cual se resolvió la consulta de un consumidor relativa a la aplicación del Estatuto del Consumidor en el caso de existir regulación especial, la entidad trae a colación lo dicho por la doctrina, entre ellas la posición de la profesora Magdalena Correa Henao, la cual afirma que:

Con relación a los derechos y obligaciones, la preferencia de tales regímenes se puede quebrar, conforme lo previsto en el principio de interpretación favor e in dubio pro consumatore. Porque en caso de que existan en tales regímenes normas que, en el balance jurídico creado entre consumidor y productor –proveedor del bien servicio, ofrezcan materialmente prestaciones, igualdades, libertades, derechos a algo menos beneficioso para el primero, con respecto a lo previsto en la Ley 1480 de 2011, el régimen especial no estaría llamado a prevalecer. (...).<sup>17</sup>

Posición que a su vez acepta la entidad y afirma que el Estatuto del Consumidor está llamado a fortalecer aquellos regímenes especiales donde las condiciones del consumidor sean menos favorables. A pesar de esto, la misma entidad afirma en otros conceptos concretamente referenciados al sector aéreo, que la normativa especial allí contenida, protege de igual manera los intereses de los consumidores.<sup>18</sup> Protección que no parece tan evidente pues como lo hemos expuesto en la explicación de este principio, la proporcionalidad de la que habla la OACI, busca moderar la responsabilidad de las

---

<sup>17</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto No. 17- 152404 -00001-0000., pp..3-4.

<sup>18</sup> Cfr. Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto No 16-056279- -00001-0000.

aerolíneas, con el fin de mantener su estabilidad operativa y financiera, situación que desmejora la posición del pasajero aéreo frente a lo pretendido por las reglas del sector consumo.

La Superintendencia de Industria y Comercio ha venido flexibilizando su posición relacionada con la aplicación del principio de favorabilidad en el sector aéreo y ha planteado que el Estatuto del Consumidor en general, vendría a suplir la reglamentación especial en los casos donde aun existiendo norma especial, esta sea susceptible de complementación o armonización con las disposiciones del consumo, cosa que sumada a la posición de esta institución donde considera que el régimen aeronáutico cumple adecuadamente con su función de protección al pasajero, nos lleva a descartar por el momento cualquier tipo de compensación adicional a la señalada en los RAC y los tratados internacionales sobre la materia.

Conviene recordar también la carta enviada por el director de la Aerocivil al Superintendente de Industria y Comercio, con radicado 1060-2014025650 del 30 de mayo de 2014, mediante la cual le recuerdan a esta entidad que es la primera quien tiene la potestad reglamentaria del sector aéreo y aprovecha para enunciar, si bien no como principios, algunos de sus propósitos orientadores, los cuales se enmarcan dentro de este principio específico:

- a) Libertad tarifaria. Lo cual se estipuló desde el año 2012, mediante la Resolución 904 de 2012, al permitirle a las aerolíneas fijar libremente las tarifas aplicables a su portafolio de destinos, en virtud de lograr un mercado más flexible y dinámico, como reza las consideraciones de expedición de la citada resolución.
- b) Estabilidad del explotador y de la industria aérea. Que nos es otra cosa que la reiteración del principio de proporcionalidad, donde la regulación existente, si bien debe beneficiar al consumidor aéreo, no debe afectar la estabilidad de la aerolínea en cuanto a su capacidad económica y operativa.

Otro elemento que se desprende de las palabras del director de la Aerocivil es que esa entidad es la autoridad en materia aeronáutica y le compete señalar las condiciones que deben cumplir las aerolíneas para obtener los respectivos permisos de operación con la finalidad de lograr la prestación de un servicio aéreo seguro, eficiente y económico y que al mismo tiempo garanticen la estabilidad de los explotadores y de la industria en general. De lo anterior se da entender que la Aerocivil busca, no solo a partir de su regulación, lograr un transporte aéreo eficiente y seguro, sino que también les reporte cierta estabilidad operativa, financiera y administrativa a los explotadores aéreos, entre ellos las aerolíneas, cosa que lleva a la modificación en pro del sector de figuras tales como el retracto.

***Principio del trato equitativo.***

No es más que el llamado de la OACI a que los pasajeros del sector aéreo reciban una protección similar al de otros servicios de transporte, sin olvidar las particularidades de cada medio.<sup>19</sup> La movilización no solo es una necesidad humana si no también uno de sus derechos fundamentales. Siendo la posibilidad de trasladarse de un lugar a otro sin impedimento alguno un elemento esencial para la garantía de múltiples derechos. Deben entonces, los operadores de este sistema, prestar el servicio de manera tal que el consumidor pueda hacer disfrute de los mismos sin verse afectado.

La Corte Constitucional en sentencia C-439 de 2011, estableció unos criterios universales que todo sistema de transporte debe cumplir, entre ellos, garantizar la movilización de personas y cosas por medio de vehículos apropiados para la infraestructura del sector, así mismo, los operadores de estos vehículos deberán en todo momento garantizar el libre acceso al servicio en condiciones de calidad y seguridad, permitiendo la libre elección del pasajero sobre las características de su transporte y proporcionándole una adecuada información sobre los medios existentes, así como la forma de utilizarlos.<sup>20</sup>

Este trato equitativo transversal a todos los sistemas de transporte, implica que el pasajero no puede verse desmejorado en el trato que le dan en el sector aéreo, en comparación a los

---

<sup>19</sup> Cfr. *Op. cit.*, "ICAO Core Principles on Consumer Protection.

<sup>20</sup> Cfr. Corte Constitucional, Republica de Colombia, sentencia C-439 de 2011.

servicios terrestres y navieros. Este principio tiene amplia relación con los principios de dignidad del consumidor y de protección a su integridad, en tanto, el usuario debe poder hacer uso de un servicio de transporte, sin el temor de ser lesionado ante la falta de calidad de los medios que se utilizan para prestarlo. Consecuente con lo anterior, el usuario del transporte no puede verse afectado en su dignidad en razón de tiempos de espera excesivos, hacinamiento en los vehículos que se usan, incomodidades presentadas por usuarios inconformes o tomas de la terminal, como ha sucedido en reiterados momentos.<sup>2122</sup>

En el caso específico de la dignidad humana, no hay que olvidar que la misma posee dos acepciones principales, la dignidad humana como principio y la dignidad humana como derecho.<sup>23</sup> En el primer caso la dignidad como principio, evoca un derecho a ser respetado en la denominada “intangibilidad del cuerpo y del espíritu”, es decir a que la persona no deberá ser lesionada en su integridad física y espiritual, toda vez que estos elementos es principal para la materialización del proyecto de vida según la autonomía individual de cada sujeto; en el caso de la dignidad humana como derecho, la misma tiene amplia relación con la calidad de vida, situación que no podrá ser desmejorada por la mala prestación de un servicio de transporte.

En concordancia con lo anterior, la prestación de un servicio de transporte debe ser en todo momento de calidad y haciendo eco de los derechos que le asisten a los usuarios del sistema, no se permite un trato diferenciado ante los mínimos de calidad que exige la jurisprudencia desarrollada por la Corte Constitucional, toda vez que el no cumplimiento de estos postulados lesiona el derecho a la libre locomoción y a su vez los postulados sobre dignidad humana y calidad de vida.

Conviene señalar la pertinencia de herramientas jurídicas como el derecho de retracto en los casos donde el consumidor perciba que la prestación del servicio vaya a ser deficiente o

---

<sup>21</sup> Cfr. Caracol Radio. Noticia. (2013) “Protesta de usuarios a la Aerolínea Viva Colombia se registra en el Dorado”, recuperado de: [http://caracol.com.co/radio/2013/04/13/bogota/1365853860\\_880229.html](http://caracol.com.co/radio/2013/04/13/bogota/1365853860_880229.html).

<sup>22</sup>Cfr. Vanesa Restrepo, protesta en el aeropuerto de Rionegro por demoras en vuelo de Avianca. Recuperado de: <http://www.elcolombiano.com/antioquia/protesta-en-el-aeropuerto-de-rionegro-por-demoras-en-vuelo-de-avianca-DK8914858>.

<sup>23</sup> Cfr. Corte contitucional , Sentencia T-881/02.

diferente a lo pactado con el transportador aéreo, si bien, como señalaremos en su momento, el derecho de retracto no requiere de una causa específica, permite evitar situaciones de vulneración a los derechos de los pasajeros en razón de usuarios, que previo a la ejecución de su contrato de transporte, se enteren de quejas o información desagradable sobre el modo de prestación del servicio de su aerolínea.

La OACI a partir de un estudio sobre la efectividad de la protección al consumidor aéreo, determinó, que si bien existe consagración en la Convención de Montreal donde resalta la importancia de proteger los intereses de los consumidores aéreos, así como su compensación debida, no tiene un elemento normativo que regule la relación entre el pasajero aéreo y la aerolínea, lo cual ha motivado un crecimiento de la actividad regulatoria de los Estados, así como la creación de otros principios, los cuales señalaremos a continuación.<sup>24</sup>

En nuestro ordenamiento los principios orientadores de la protección al transportador y en especial al pasajero aéreo se encuentran establecidos en varias disposiciones diferentes entre ellas la Constitución Política y las leyes 105 de 1993, la ley 336 de 1996 y algunas disposiciones de los RAC.

Las normas en Colombia sobre transporte de pasajeros en general establecen unos principios que tienen especial relación con el trato que se le da al usuario, por ejemplo, los principios de a) Seguridad, b) Prelación del interés general y c) Acceso al transporte.

Dado que no pretendemos dar una explicación exhaustiva de aquellos principios orientadores del servicio de transporte en general, nos limitaremos a decir que, a diferencia del derecho de los consumidores, el sistema de transporte requiere de unos niveles de seguridad bastante altos. Concretamente el sector aéreo, en razón de los atentados del 11 de septiembre, comenzó la implementación de importantes mecanismos de verificación de identidad, escaneo de equipaje y requisas exhaustivas. Si bien para muchos estas medidas

---

<sup>24</sup>Cfr. ICAO. (2013). Worldwide Air Transport Conference. Sixth Meeting, recuperado de: [https://www.icao.int/meetings/atconf6/Documents/WorkingPapers/ATConf6-ip001\\_en.pdf](https://www.icao.int/meetings/atconf6/Documents/WorkingPapers/ATConf6-ip001_en.pdf).

generan incomodidades, pérdidas de vuelos y daños en sus pertenencias, lo cierto es que la prevalencia de la seguridad aérea está por encima de cualquier reclamo individual de los consumidores. Por ello, los casos donde un consumidor sufre una pérdida en virtud del principio superior de garantizar la seguridad de este y de los demás miembros de la comunidad, prevalecerá el segundo sobre el primero.

Hay que tener en cuenta que la cláusula de competencia general del Estatuto del Consumidor, nos permitirá aplicar ciertos principios de la relación de consumo a las figuras existentes en los RAC, entre ellos al retracto en su desarrollo especial, sin embargo, de la anterior enunciación de principios, se debe concluir que en Colombia y en muchos otros países existe un conflicto latente entre los mandatos que orientan la defensa del consumidor y los que se enfocan en la protección del pasajero, toda vez que estos últimos provienen en principio de lo dicho por la OACI, los cuales buscan proteger todo el sistema alrededor del transporte aéreo y no solo a un sujeto específico del mismo.

Por otro lado, podemos concluir que la orientación de esta protección busca también proteger al explotador aéreo como prestador de un servicio riesgoso y de alta volatilidad financiera, no hay que desconocer que desde el año 2000 hasta el primero de agosto de 2018, más de 60 aerolíneas, solo en Estados Unidos han tenido que acudir a mecanismos de reorganización empresarial o de liquidación, con el fin de solucionar flujos de caja que afectan su operación, situación a la que Colombia no es ajena, ya que en el año 2003 la aerolínea Aces, una de las líderes del sector debió cerrar sus operaciones ante la caída del transporte aéreo internacional protagonizado por el 11 de septiembre de 2001, situación que la Sociedad Aeronáutica de Medellín (SAM) también sufrió.<sup>25 26</sup>

Una vez considerados estos tres principios fundamentales en las relaciones de consumo a la luz de la relación de transporte aéreo y para terminar esta primera sección vale la pena

---

<sup>25</sup> Cfr. Revista Semana. "Deudas y Dificultades En La Negociación Para Reestructurar, Llevaron a Cierre de Aces," 2003, recuperado de: <https://www.semana.com/noticias/articulo/deudas-dificultades-negociacion-para-reestructurar-llevaron-cierre-aces/60053-3>.

<sup>26</sup> Cfr. Jaime Escobar Corradine & Andrés Ramirez, "SAM - Sociedad Aeronáutica de Medellín Consolidada S.A." *Aviacol.Net*, 2007, recuperado de: <https://www.aviacol.net/aerolineas-desaparecidas/sam-sociedad-aeronautica-de-medellin-consolidada-sa/allianza-summa.html>.

señalar al menos de manera inicial un primer asunto conclusivo. Es evidente la discrepancia entre los principios que orientan el derecho de los consumidores con aquellos que guían las normas de protección al pasajero, las particularidades del sector aéreo enfocado en garantizar el transporte de los individuos, el alto riesgo que esta actividad presenta y la volatilidad financiera que poseen las aerolíneas, han llevado al pasajero o mejor dicho, al consumidor aéreo, a tener unas reglas que en cierta medida le favorecen en la lógica de la relación de consumo al proveedor de servicios aéreo, contrario al propósito mismo de la construcción normativa alrededor de la protección del consumidor. Con el fin de profundizar en las diferencias que generan las aproximaciones a los principios en los dos sectores –consumo en general y aéreo en particular-, conviene ahora señalar las diferencias regulatorias del Estatuto del Consumidor, con aquella estipuladas en los RAC y las distintas normas internacionales para la prestación del servicio aéreo, con el fin, de presentar un panorama de análisis más amplio del objeto de estudio.

## **B) Reglas derivadas de los principios de protección al pasajero aéreo, la relación de consumo y los derechos de los consumidores.**

En la sección anterior se realizó un análisis comparativo entre los principales principios de protección a los consumidores y aquellos emanados por la OACI para la defensa de los pasajeros aéreos, ahora procederemos a presentar las reglas específicas que se siguen a partir de estas guías de producción normativa, con el fin de empezar a ubicar las diferencias acentuadas que se dan entre ambas regulaciones.

Previo a la identificación de las respectivas reglas conviene señalar su estructura particular y su diferencia con los principios. De acuerdo con Robert Alexy, las reglas son normas que tienen una estructura cerrada, es decir, sobre un supuesto de hecho, habrá una consecuencia jurídica. Si no es A entonces es B, en cambio, los principios, son mandatos de optimización, los cuales tienen una estructura abierta, pues no establecen una prestación claramente definida, sino que sirven como criterios orientadores para la expedición de las reglas que buscarán garantizar lo consignado en el principio<sup>27</sup>.

---

<sup>27</sup> Cfr. Robert Alexy, Teoría de la Argumentación Jurídica. Libro de Derecho & argumentación 1.

Hemos visto que la principalística de la salvaguarda del pasajero aéreo mantienen algunas similitudes, pero también diferencias con aquellos señalados en el Estatuto del Consumidor, sin embargo, un punto central para identificar la evidente diferencia regulatoria de los mismos, son las definiciones que poseen ambas regulaciones frente a los sujetos dotados de los derechos y facultades que las mismas establecen.

Los RAC 1 definió las terminologías aplicables al sector aéreo, entre ellas la del pasajero aéreo: **“Pasajero.** Persona que se encuentra a bordo de una aeronave en virtud de un contrato de transporte aéreo.”

Es decir, la definición por sí misma denota la necesidad de la preexistencia de un contrato de transporte aéreo entre el pasajero y la aerolínea. Esto en un primer momento, nos debe indicar que no será pasajero quien se encuentre en una aeronave en virtud de una relación de trabajo con la aerolínea o por medio de un abordaje ilícito de la misma, por lo cual las facultades y derechos que le asisten al pasajero no se extenderán a la tripulación<sup>28</sup> y al polizón.

Curiosamente esta definición, no habla de aquellos contratantes del servicio aéreo cuyo viaje aún se encuentra pendiente. Sin embargo, como lo es en los casos del derecho de retracto o la facultad de desistimiento, el pasajero, aún sin encontrarse a bordo de la aeronave podrá ejercer estos derechos cumplidos los supuestos que las respectivas reglas de estas dos figuras señalan. Sin duda, la definición de los RAC se queda corta frente al régimen que el mismo dispone para los derechos de sus usuarios, toda vez que el pasajero podrá desistir y retractarse aún sin cumplir con los elementos que el RAC 1 señala para ser considerado como tal.

---

<sup>28</sup> Rac 1: Tripulación. Conjunto de personas titulares de las correspondientes licencias, a quienes se le asigna obligaciones esenciales para la operación de una aeronave, durante el tiempo de vuelo. La tripulación incluye:

Tripulación de Vuelo. Integrada por El Comandante o piloto al mando y el Copiloto o cualquier otro piloto que ejerza funciones como tal durante el vuelo.

Otros Tripulantes. En las aeronaves que los requieran, conformados por El Ingeniero de Vuelo, Navegante y Auxiliar (es) de Servicios a Bordo.

Por otro lado, la definición que consagra el Estatuto del Consumidor si establece un concepto mucho más amplio que el establecido en los RAC para el pasajero, el consumidor es aquel que acredite los siguientes elementos:

**Consumidor o usuario.** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.<sup>29</sup>

El consumidor según esta definición puede obedecer o no a la persona circunscrita al contrato, pues quien haga destinación final del producto o servicio, no necesariamente es quien lo adquirió, para comprender mejor esta afirmación conviene analizar más a fondo el concepto de relación de consumo, pues toda relación jurídica que establezca un consumidor con un proveedor o fabricante será catalogada como tal.

La Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia y la Corte Constitucional han entendido que existe relación de consumo cuando se está frente a una relación comercial con un consumidor, es decir, aquella persona natural o jurídica definida en el artículo quinto del Estatuto del Consumidor, como el destinatario final que adquiere un producto para su disfrute privado, familiar y/o empresarial, siempre que no esté ligado intrínsecamente a su actividad comercial.<sup>30</sup>

Como elemento previo esencial para la configuración de una relación de consumo es la presencia de un contrato celebrado entre las partes para la satisfacción de una necesidad personal o empresarial. Académicos, entre ellos el profesor Manuel Oviedo, han planteado que la relación contractual del consumidor tiene algo particularmente especial y es la excepción al principio de relatividad de los contratos derivado del concepto mismo del consumidor, pues se entenderá consumidor y a su vez parte de la relación de consumo,

---

<sup>29</sup> Artículo cinco, Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor.

<sup>30</sup>Cfr. Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Exp. 25899 3193 992 1999 00629 01.

aquel que, aunque no haga parte del contrato donde se adquirió, por ejemplo, un bien, haya hecho uso final de este para la satisfacción de una necesidad propia.<sup>31</sup>

La Corte Suprema de Justicia ha establecido también esta concepción extensiva de la relación de consumo y de la relación que se tiene con un tercero que no hace parte del contrato, así:

Precisamente, al amparo de este principio superior puede afirmarse que la tutela efectiva de los intereses de los consumidores y usuarios, habida cuenta de la posición de inferioridad o debilidad que ordinariamente ocupan en el tráfico mercantil y la asimetría que caracteriza sus relaciones jurídico-económicas con los distribuidores o fabricantes, no puede verse restringida o limitada por el principio de la relatividad de los contratos.<sup>32</sup>

Esto implica que, en materia de derechos del consumidor, hay que distinguir, que la relación de consumo puede coincidir o no con el contrato celebrado, es decir, se podrá tener relación de consumo con un proveedor, sin ser parte del contrato que dio con la compra del bien y servicio, toda vez que para determinar su existencia únicamente se requiere de la presencia del usuario como lo define el artículo quinto del Estatuto del Consumidor. Esta aclaración es de vital importancia para la temática tratada, pues con relación al derecho de retracto, un elemento a considerar es que podrá hacer ejercicio del mismo incluso aquel que no ha adquirido directamente el producto.<sup>33</sup>

La doctrina uruguaya ha planteado una discusión interesante con respecto al consumidor como destinatario final de un producto o servicio, ya que esta destinación debe ser entendida negativamente, es decir, existirá relación de consumo siempre y cuando, el sujeto activo sea a su vez consumidor y esto se determina cuando este individuo no utilice el producto o servicio para hacerlo parte de un proceso de producción, transformación o comercialización, sino para la satisfacción de una necesidad propia. El por qué y el para

---

<sup>31</sup> Manuel Oviedo Vélez, y Mauricio Moreno Vásquez, (Junio, 2014). Remedios del consumidor frente a fallas de calidad e idoneidad del producto. Revista de Derecho Privado, 52. P 23.

<sup>32</sup> Cfr. Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil . Exp. 23162-31-03-001-1999- 00097-01.

<sup>33</sup> Cfr. Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 13101794/2013.

qué de la adquisición del bien o servicio es de importante para la relación de consumo, pues a diferencia de las relaciones jurídicas ordinarias donde solo basta la existencia de un contrato con los elementos de existencia y los requisitos de validez para configurarse como tal, en las relaciones de consumo es vital conocer las intenciones de uso del bien o servicio para así determinar la existencia del consumidor y de la mencionada relación.

Conviene destacar la diferencia sustancial entre la relación que se tiene entre un pasajero y su aerolínea versus la relación de consumo que posee el consumidor con su fabricante. Mientras la primera se ve atada al contrato donde la persona que figure en ella tendrá a su disposición las facultades legales que le otorga al pasajero el RAC 3, entre ellas el retracto. La otra a pesar de contar con un contrato previo, no necesariamente implica que será la parte activa del mismo, quien tenga las ventajas jurídicas que el Estatuto del Consumidor ofrece a los usuarios.

La finalidad de conceptualizar los elementos anotados anteriormente no es otra más que preparar al lector para la interpretación de las reglas que cada régimen construyó a partir de los principios listados en la sección primera de este capítulo. En consecuencia, se debe tener en cuenta que las reglas a favor del usuario en el Estatuto del Consumidor podrán beneficiar alternativamente, ya sea a quien suscribió el contrato - si este es quien va hacer destinación final- o el tercero que solo hizo disfrute final del bien, mientras que en el régimen de protección al pasajero, solo aquel que sea identificado como parte en el contrato de transporte aéreo, tendrá tales beneficios.

La Aerocivil desde el año 2001, fecha en la cual se expidió el primer manual de derechos del pasajero, ha venido incluyendo una serie de derechos y deberes de los pasajeros con la finalidad de garantizar varios de los principios reseñados en la sección anterior. Si bien la OACI recopiló recientemente los mandatos que detallamos, lo cierto es que la práctica de muchos Estado, entre ellos el colombiano, ha sido tendiente a otorgarle poco a poco algunas facultades y reconocimientos al pasajero aéreo. Concretamente el RAC 3, a partir de su artículo 3.10 establece las reglas relacionadas con los derechos y deberes de los pasajeros, entre los allí establecidos tenemos a) la obligación de información; b) las reglas

relativas a la reserva del tiquete aéreo; c) Los derechos del pasajero en calidad de poseedor de un tiquete aéreo; d) los derechos del retracto y desistimiento; e) El cumplimiento de promociones, los derechos del viajero frecuente y los paquetes todo incluido, f) las prestaciones tanto del transportador como del pasajero antes, durante y después del vuelo y e) las compensaciones e indemnizaciones a favor del pasajero.

Realizaremos una exposición breve de cada de uno de ellos y ubicaremos las principales reglas que regulan materias similares en el comercio general, con el fin de establecer cuál de las regulaciones ofrecer una mayor protección.

### ***Obligación de información.***

La información es un derecho de los pasajeros aéreos y a su vez un deber de las aerolíneas. Se extiende incluso a las etapas precontractuales previo a la reserva o compra de un tiquete aéreo. Su reglamentación es bastante específica y detallada, sin embargo, tiene una característica particular y es que permite a las aerolíneas cumplir con el deber información únicamente con proporcionársela a un tercero que obra en nombre del pasajero. Es decir, en los casos donde el pasajero adquiere su tiquete aéreo por medio de una agencia de viajes, se agotará su deber de información con el solo hecho de haberla proporcionado a este intermediario, siendo carga de la agencia realizar la transmisión de lo comunicado al pasajero. Esto se desprende de la lectura del artículo 3.10.1.1, donde se estipula brevemente que:

Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero.

Esta regla se distancia del régimen general de protección al consumidor, pues este no admite que con el mero hecho de informarle al intermediario el consumidor se entienda informado, el artículo veintitrés es muy claro en afirmar que deberán los proveedores y/o fabricantes suministrarle al consumidor información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan. Es decir, visto el concepto de consumidor, únicamente será este quién tiene el derecho de recibir la

información directamente, a pesar de tener intermediario. Si bien los RAC obligan a los intermediarios a informarle al pasajero de los datos recibidos de la aerolínea, este espacio puede prestarse a que el intermediario no proporcione el total de la información o la interprete, poniendo en peligro los derechos del pasajero.

En concordancia con lo expuesto en la sección anterior sobre el principio de información, los transportadores aéreos deberán proporcionarle al pasajero los siguientes datos: a) los vuelos disponibles y sus características específicas; b) el itinerario asignado; c) las tarifas disponibles; d) la capacidad de la aeronave; e) los aeropuertos de salida y de llegada; f) limitaciones relacionadas con el equipaje, los objetos peligrosos; g) los procedimientos de cancelación y reserva; h) las condiciones generales de transporte y entre otras obligaciones encaminadas a proporcionarle al pasajero todos los detalles para que pueda tomar una decisión acertada sobre el tiquete que adquiere o en caso de ya haberlo hecho, las obligaciones y limitaciones a su cargo.

En los casos donde la información proporcionada sea de “mala calidad” el RAC 7 establece sanciones que van desde los 10 SMMLV hasta los 300 SMMLV, según lo establecido por los artículos 7.1.7.1.3. y 7.1.7.1.12.

El consumidor electrónico posee a su vez una protección especial que encontramos en el artículo 3.10.1.1.1. el cual obliga a las aerolíneas a proporcionar información completa, suficiente y clara sobre las condiciones de ejercicio del retracto y del desistimiento, esta información debe estar presente durante el proceso de compra. Los RAC no poseen estipulación más allá de la señalada en este artículo para describir las obligaciones que poseen los transportadores aéreos cuando un pasajero adquiere su tiquete por medios electrónicos, bajo esta situación y según lo que hemos explicado sobre la cláusula general de competencia del Estatuto del Consumidor, podríamos argumentar que la regla anteriormente descrita se debe complementar con las obligaciones estipuladas en el artículo cincuenta del Estatuto del Consumidor, donde se establece un listado de información que deberán proporcionar en todo momento los proveedores de servicios que faciliten la adquisición de los mismos por medios electrónicos, entre ellas a) la identificación completa

de la sociedad o persona natural que proporciona el servicio; b) mantener mecanismos duraderos de constancia de la relación comercial; c) disponer de un resumen adecuado donde se detalle la relación comercial, entre otros.

### ***Reglas relativas a la reserva del tiquete aéreo.***

El artículo 3.10.1.3 de los RAC 3<sup>34</sup>, establece la obligación de una vez escogido el tiquete por parte del pasajero, este procederá a reservarlo, ya sea personalmente, por teléfono o por cualquier medio electrónico, debiéndole la agencia o el transportador aéreo informarle el récord de la misma.

La aerolínea deberá informar al pasajero cualquier tipo de situación que implique una cancelación, interrupción, o retraso del servicio por parte de esta, hay que distinguir dos situaciones, la primera es que si esto sucede antes de comenzado el viaje y ocurrió en razón de un factor de fuerza mayor o caso fortuito, se le deberá informar al pasajero y este podrá exigir la devolución del dinero, sin embargo, cuando sucede ya comenzado el viaje, las aerolíneas tendrán la obligación de ejecutarlo por su propia cuenta o de reembolsar el dinero a los pasajeros, de no hacerlo así, entonces esta tendrá la obligación de compensarlo, pues esas cancelaciones, interrupciones o demoras le son imputables al transportador y que no sean consideradas como “extraordinarias”, tendrá que asumir la aerolínea la respectiva compensación.

Esto tiene una relación íntima con los principios de proporcionalidad y de información, toda vez que no se puede hacer al pasajero responsable de una cancelación atribuible únicamente al transportador aéreo, debiendo la aerolínea informarle de lo sucedido, presentarle alternativas para poder continuar su viaje, reembolsarle el dinero o compensarlo.

### ***Los derechos del pasajero en calidad de poseedor de un tiquete aéreo.***

---

<sup>34</sup> Rac 3 Artículo 3.10.1.3. Récord de reserva: Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada ésta, al pasajero debe asignársele un récord de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.

El pasajero tendrá derecho a una vez adquirido el respectivo tiquete, a recibir la información estipulada en el artículo 3.10.1.1. – Sobre esto ya hablamos anteriormente -, adicionalmente, en caso de ser transportado mediante un denominado acuerdo de colaboración, se le deberá detallar cuál de las aerolíneas es la comercializadora, cuál la operadora a cargo de la ejecución del transporte y la responsabilidad solidaria que les asiste de acuerdo con la Ley.

Esto es muy importante, toda vez que estamos hablando de los acuerdos de colaboración celebrados por las aerolíneas, siendo los más famosos los códigos compartidos. El acuerdo de código compartido es un contrato entre dos aerolíneas donde la “operadora”, es decir, aquella que efectivamente va a realizar el viaje, le permite a otra denominada “comercializadora” que realice ventas sobre las sillas disponibles en el avión. Es decir, ambas aerolíneas conjuntamente se encargan de vender la disponibilidad de asientos en un determinado vuelo, pero solo una realmente lo ejecuta.

Es importante considerar en este punto para analizar las posiciones contractuales, pues es común pensar que, porque otra aerolínea diferente a la comercializadora transportará al usuario al destino o realizará parte del trayecto, no tiene una responsabilidad directa con el pasajero. ¿Quién es el responsable contractual cuando el pasajero será transportado mediante un código compartido? En criterio de la doctrina protagonizada por el profesor argentino Mario O. Folchi, sumado a lo también establecido en el artículo 3.10.1.7. del RAC 3, tanto la aerolínea operadora como la aerolínea comercializadora tendrán una responsabilidad solidaria para con el pasajero, cosa que no solo se extiende a las compensaciones que se generen a su favor en caso de cancelaciones, retrasos o modificaciones de itinerario, sino también a la pérdida del equipaje y lesiones en caso de accidentes.<sup>35</sup>

La responsabilidad solidaria del régimen de los consumidores, entre proveedor y fabricante es similar a la anteriormente señalada, si bien, en el sector aéreo no existe la denominada

---

<sup>35</sup> Cfr. Mario O. Folchi, (2013), “Tratado de derecho aeronáutico y política de la aeronáutica civil”, Capítulo VII, recuperado de: [http://www.rlada.com/articulos.php?idarticulo=65551#indice\\_5](http://www.rlada.com/articulos.php?idarticulo=65551#indice_5).

garantía legal establecida en el artículo quinto del Estatuto del Consumidor y definida como el deber temporal de responder por el buen estado del producto entregado; operador y comercializador de las aeronaves serán responsables solidariamente de dar cumplimiento de los deberes de información y compensación a favor de los pasajeros, cuando estos sean transportado en virtud de un acuerdo de código compartido celebrado entre ellas.

### ***Los derechos del retracto y desistimiento.***

Sobre estas dos facultades profundizaremos especialmente en el capítulo siguiente, por ahora, es importante decir que ambas son herramientas a favor del pasajero que le permiten resolver el contrato con el transportador, acreditados los requisitos estipulados tanto en el artículo 3.10.1.8.1. como en el 3.10.1.8.2. Así mismo, que en el caso del desistimiento sus reglas podrán ser modificadas o eliminadas cuando se trate de tarifas promocionales, cosa que no sucede en el retracto, el cual siempre se entenderá pactado.

### ***El cumplimiento de promociones, los derechos del viajero frecuente y los paquetes todo incluido.***

Consiste en el deber de las aerolíneas de garantizar el cumplimiento de todas aquellas promociones que sean ofrecidas a los pasajeros (3.10.1.11). El numeral en el cual se consigna este artículo a su vez se subdivide en dos clases de promociones, los conocidos planes de viajero frecuente y los tiempos compartidos.

En lo referente a los planes de viajero frecuente (3.10.1.11.1), los mismos se definen como aquella estrategia cuyo objetivo les permite a los clientes – curiosamente aquí no se define al pasajero como tal – acumular millas o puntos como estrategia de fidelización de los clientes a medida que utiliza los servicios aéreos del transportador.

El viajero deberá ser informado de las condiciones de operación de tal programa de fidelización y que requisitos de tiempo, modo y lugar deberá acreditar para poder hacer el canje de las millas por el tiquete aéreo. El artículo 3.10.1.11.1 establece que las aerolíneas deberán informarle al pasajero aquellas restricciones que operan en el caso de hacer efectivo el canje. La norma no estableció una restricción expresa a la hora de fijar las

limitaciones del programa, sin embargo, de una lectura a los términos y condiciones del programa “Lifemiles” de Avianca Holdings S.A.S, nos damos cuenta que existe una autonomía privada para establecer limitaciones, entre ellas la prohibición de solicitar reembolso alguno por el tiquete adquirido, tampoco la posibilidad de hacer ejercicio del derecho de retracto o del desistimiento.<sup>36</sup>

En el caso específico de las promociones, el artículo 3.10.1.11.2 establece las reglas relativas a las condiciones contractuales para las ofertas promocionales, debe tenerse en cuenta que el RAC 1 no incluye una definición para tal ofrecimiento, en principio, oferta promocional puede considerarse cualquier cosa que las aerolíneas denominen como tal, supuesto que lleva a bastantes problemas pues el mero hecho de catalogar una tarifa como promocional priva al pasajero en virtud del citado artículo de una serie de derechos a su favor, entre ellos el desistimiento, toda vez que las aerolíneas en estos casos podrá determinar libremente las condiciones en las que opera. La única obligación de las aerolíneas es publicar las tarifas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la Aerocivil, sin embargo, el control sobre aquello que es considerado promocional queda al libre comportamiento del mercado.<sup>37</sup>

Es en el punto anterior donde adquiere importancia el régimen de los consumidores en tanto este establece la responsabilidad de los productores y proveedores de servicios por la difusión de publicidad engañosa. Este tipo de emisión comercial se encuentra prohibida en virtud de lo establecido por el artículo treinta del Estatuto del Consumidor, el cual prohíbe

---

<sup>36</sup>Cfr. Life Miles Cpo 2011 Aerolíneas. “Términos y condiciones del programa Life Miles”, recuperado de: <https://www.lifemiles.com/esp/abo/wnb/wnbtercond.aspx>.

<sup>37</sup> Cfr. Rac 3. Artículo 3.10.1.11.2

[...] El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center. Previo a la segunda aceptación se debe garantizar que al adquirente del tiquete se ha informado acerca del valor total del (los) tiquete (s) elegido (s) incluido tasas e impuestos a que haya lugar, la ruta (lugar de origen y destino), clase, fechas y horas concretas del vuelo, valor total de las deducciones en caso de ejercer las facultades consagradas en el artículo 3.10.1.8, así como las eventuales condiciones para realizar cambio de tiquete.

(...)

al proveedor o fabricante publicitar su producto con elementos que este en realidad no tiene, situación que también se extiende en virtud del artículo treinta y tres, al ofrecimiento de promociones que en la realidad no se corresponden con lo anunciado o no se presten de la manera en que el anuncio se da a entender.

Durante poco menos de un año las reglas de protección al consumidor eran las aplicables al sector aéreo ante la ausencia de estipulación normativa en los RAC, incluso se llegó a fallar un caso relativo a la aerolínea Air France<sup>38</sup> por el uso de esta estrategia. Sin embargo, tras la expedición de la Resolución 1582 de 2012 por la Aerocivil, el régimen del consumidor quedó excluido de aplicación por la mencionada cláusula de competencia general y se definieron unas reglas que, si bien son una copia de lo establecido en el Estatuto del Consumidor, no permiten ir más allá de una sanción administrativa. Al no poseer la Aerocivil las facultades jurisdiccionales que sí ostenta la SIC en virtud del artículo 116 de la Constitución Política y el veinticuatro del Código General del Proceso, únicamente podrá sancionar a la aerolínea, más no ordenar la reparación del pasajero.

No obstante lo anterior, el 12 de septiembre de 2018, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Aerocivil anunciaron una alianza por medio de la cual, los usuarios del sector aéreo podrán elevar sus quejas y reclamos a través de una plataforma común, la cual le proporcionará al pasajero la posibilidad de conciliar con la aerolínea su compensación individual y en caso de no prosperar, establecer una demanda ante la SIC invocando sus facultades jurisdiccionales para obtener la compensación respectiva.<sup>39</sup>

Por último, sobre las tarifas promocionales es pertinente recordar que su determinación es libre, sin embargo, las aerolíneas serán responsables en los casos donde la publicidad relativa a la misma sea engañosa o la información proporcionada no sea correcta.

---

<sup>38</sup>Cfr. Paula Delgado, “La SIC condenó a Air France por publicidad engañosa. Recuperado de: <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/la-sic-condeno-a-air-france-por-publicidad-enganosa-2078506>.

<sup>39</sup>Cfr. Aerocivil 12 de septiembre de 2018. Aerocivil y la Superindustria realizan alianza estratégica para beneficio de los usuarios del transporte aéreo, recuperado de: <http://www.aerocivil.gov.co/prensa/noticias/Pages/Aerocivil-y-la-Superindustria-realizan-alianza-estrategica-para-beneficio-de-los-usuarios-del-transporte-aereo.aspx>.

***Las prestaciones tanto del transportador como del pasajero antes, durante y después del vuelo.***

No es el punto central del trabajo explicar los derechos y obligaciones del pasajero durante la ejecución del contrato de transporte aéreo, toda vez que acaecida esta situación este ya no podrá hacer uso de su derecho de retracto, resumiremos las reglas existentes de acuerdo a la clasificación de las etapas del mismo, partiendo de la regla establecida en el artículo 3.10.2.16. que configura el transporte aéreo como una obligación de resultado. Las siguientes obligaciones se encuentran en el artículo 3.10.2. y siguientes.

a) Antes del vuelo:

- El pasajero tiene derecho a que una vez este se acerque al *counter* de la aerolínea y confirmada su reserva, se le expida un pasabordo donde se le informe la hora prevista de salida, el muelle y sala de abordaje, así como las condiciones de abordaje, adicionalmente el pasajero recibirá los talones, los cuales son la constancia de entrega del equipaje a la aerolínea.
- El pasajero que se encuentre en la zona de embarque, deberá ser informado cuando deba abordar la aeronave y las condiciones para hacerlo.
- En caso de que el avión sufra demoras que perjudiquen la llegada a tiempo a los vuelos de conexión de los pasajeros, la aerolínea deberá informarle a esta tal situación y permitirle la posibilidad de desistir.
- La aerolínea debe brindarle al pasajero todas las facilidades para desembarcar y embarcar cómodamente las aeronaves.

b) Durante el vuelo:

- Antes del despegue el pasajero deberá recibir todas las indicaciones de seguridad mediante demostraciones físicas, medios impresos o audiovisuales. La responsabilidad por garantizar la seguridad del pasajero va desde que este deja la terminal para abordar la aeronave hasta que este desembarque y acceda a un sitio similar después de terminado el viaje.

- La aerolínea no será responsable en aquellos casos donde la afectación a su salud e integridad sean en razón de su propia culpa o exclusiva de terceras personas.
- En caso de que el viaje ya iniciado deba ser suspendido por causa de fuerza mayor o meteorológicas, la aerolínea deberá aún así transportar al pasajero y su equipaje por su cuenta, sin embargo, el pasajero podrá desistir recibiendo un reembolso completo del total del tiquete. Se entiende iniciado el viaje cuando el avión ha comenzado su rodaje hacia la pista de despegue, lo que en lenguaje técnico se denomina “*taxiing*”.
- El transportador es responsable por la debida conservación de los productos que ofrece a bordo, debiendo responder al pasajero por aquellas lesiones que le ocasionen los productos en mal estado.

c) Después del vuelo:

- La aerolínea deberá entregar el equipaje en el estado en que se recibió.
- El transportador deberá atender todas aquellas reclamaciones relacionadas con la pérdida, daño o saqueo del equipaje, así como los daños físicos sufridos por el pasajero durante el viaje. Artículos 3.10.2.17. y 3.10.3.5.

***Las compensaciones e indemnizaciones favor del pasajero.***

Las compensaciones a favor del pasajero se encuentran establecidas en el artículo 3.10.2.13.2., en este se formulan tres supuestos de hecho en los que la aerolínea deberá responderle al pasajero por actos de su responsabilidad. Por ejemplo, una cancelación, retraso, demora o en los casos de sobreventa de cupos. Nuevamente vemos la limitación legal que posee el régimen aeronáutico al establecer unos topes de reconocimientos a los usuarios, cosa que en el régimen del Estatuto del Consumidor no es posible como lo describimos en el presente capítulo.

En el caso puntual de sobreventa de la capacidad transportadora del avión, se debe decir que esta práctica si bien siempre le generará compensación al pasajero, no es un acto prohibido, los RAC parte 13 estipulan que las aerolíneas sólo serán sujetas a sanciones

administrativas cuando sobrevendan más del 105% de la capacidad transportadora del avión en temporada alta, es decir, toda la disponibilidad de sillas y el 5% corresponde a sobreventa - 13.525 –.

La sobreventa genera una obligación indemnizatoria a favor del pasajero solo si este no consiente en aceptar las propuestas formuladas por la aerolínea, las cuales podrán ser que el usuario sea ubicado en el siguiente vuelo sea del mismo transportador o de otro, el reconocimiento en millas y/o bonos para la compra de tiquetes.

Esta figura coexiste curiosamente a su vez con lo estipulado en la ley 105 de 1993, donde en su artículo tercero, establece la obligación de garantizar un transporte en condiciones de libertad, calidad y seguridad, en donde a los pasajeros sean informados sobre los medios de transporte a los que ellos tienen disponibilidad, cosa que se extiende al pasajero aéreo, pues las aerolíneas deben cumplir con la obligación de brindarles el transporte idóneo y seguro para su disfrute. La inclusión de figuras como la sobreventa a pesar de existir estipulaciones como la anteriormente descrita, parecen no solo contradecir su propósito del servicio como tal, sino también, contrariar lo pretendido por el principio del trato equitativo, pues supone una desmejora de los pasajeros aéreos con sus equivalentes en otros medios de transporte.

La sobreventa si bien es una práctica aceptada tanto por el Estado, puede generarle importantes perjuicios al pasajero sobre los cuales la aerolínea no está llamada a responder, más allá de lo estipulado en los RAC. Debe entonces el pasajero atenerse a lo que le ofrezca la aerolínea o solicitar el reembolso de su tiquete, sin importar las horas de espera adicionales, las gestiones para encontrar otro vuelo o las incomodidades naturales de un aeropuerto.

También frente al principio de proporcionalidad, se desprenden otras obligaciones que impactan el régimen de compensaciones, ya que se relacionan con el efecto de circunstancias extraordinarias sobre el vuelo. El transportador tiene la obligación de compensar al pasajero cuando suceden accidentes que acaben con su vida o lo lesionen. La manera de compensar dependerá del tipo de inconveniente que se causen a la hora de

emprender el viaje, por lo que se tendrá que tener en cuenta lo regulado en el artículo 3.10.2.17. de los RAC 3<sup>40</sup> y los artículos 1880 y 1881 del Código de Comercio, donde la aerolínea deberá indemnizar estos daños, a partir de su tasación en gramos oro. Nuevamente tenemos un tope legal a las indemnizaciones del sector, incluso en aquellos escenarios de muerte o lesión del pasajero.

De lo anterior conviene recordar también las normas relativas al trato de los pasajeros, toda vez, que las compensaciones anteriormente mencionadas tienen relación directa con ello. El RAC 3, en su artículo 3.10.2.13.2, consagra la obligación que tienen los transportadores, sus representantes y los empleados de las aerolíneas o agencias de viajes, de tratar al pasajero de manera digna y con respeto.

En esta sección hemos abordado las principales reglas de protección al pasajero aéreo y su relación con los principios creados por la OACI con la intención de generar una base teórico-práctica para el análisis del siguiente capítulo y para ofrecerle al lector un panorama general de aquellos mandatos de optimización que son desarrollados en la reglamentación retratada. A partir de lo presentado en este capítulo podremos, no solo comenzar a desarrollar la figura del retracto, si no también relacionarla con su origen principialístico, dotando a esta regla de una procedencia clara, lo cual permitirá conocer el papel que buscan desarrollar tanto en el régimen general de los consumidores como en el concreto del sector aéreo.

---

<sup>40</sup> Cfr. Rac 3. Artículo 3.10.2.17: En caso de daños, muerte o lesiones del pasajero sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, a partir de las operaciones de embarque y hasta que concluya el desembarque, éste o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo dispuesto en los artículos 1880 y 1881 del Código de Comercio, para transporte aéreo nacional y conforme a los Convenios de Varsovia/29, La Haya/55, Guadalajara/61, Guatemala/71 y Protocolos de Montreal/75, o del Convenio de Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, aprobados por Colombia, o normas que en el futuro los sustituyan, para el transporte internacional, según resulten aplicables.

## **CAPÍTULO II: El derecho de retracto, identificación y su eficacia normativa en la salvaguarda de los pasajeros aéreos.**

Analizados los principios y reglas que rigen el sector aeronáutico en paralelo con aquellos establecidos en el Estatuto del Consumidor, procederemos en el presente capítulo a identificar la figura del retracto, su consagración normativa, elementos esenciales, los debates académicos que se han dado alrededor de la misma y la protección que ofrece en Colombia en comparación con otras partes del mundo (A). Posteriormente se realizará el análisis concreto de su eficacia en el ordenamiento nacional a partir de los casos fallados por la SIC y la Aerocivil, un ejercicio de solicitudes directas a ambas entidades realizadas por los investigadores y las soluciones que la Aerocivil ha planteado para resolver el aumento de la inconformidad en el sector (B).

### **A) Consagración normativa del derecho de retracto, la relación de consumo, identificación de sus características y análisis a partir de las diferentes posturas académicas sobre su naturaleza.**

Con la expedición del Estatuto del Consumidor, el derecho de retracto fue complementado y actualizado - en comparación a lo que se tenía en el Decreto 3466 de 1982 - a las nuevas realidades que se tenían no solo del comercio tradicional, sino también del electrónico. Consagrándose en el artículo cuarenta y siete<sup>41</sup> del citado estatuto como una facultad en favor de los consumidores, que, habiendo adquirido productos o servicios a través de sistemas de financiación otorgado por el proveedor, ventas de tiempos compartidos o

---

<sup>41</sup> Cfr. Ley 1480 de 2011 ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

(...) El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

métodos no tradicionales, consideraban que la compra no le satisfacía o simplemente no la necesitaban.

El retracto como concepto no tiene definición legal en ninguno de los instrumentos jurídicos que hemos evaluado, ni los RAC, ni el Estatuto del Consumidor, tampoco en las leyes y decretos complementarios como el Decreto 1499 de 2014 sobre medios no tradicionales o a distancia o la ley 527 de 1999 sobre comercio electrónico y firma digital, se define expresamente.

Jurídicamente el significado y su alcance han sido desarrollados por medio de conceptos que la SIC ha realizado y publicado. Según esta entidad el derecho de retracto es la facultad de arrepentimiento que tiene el consumidor por al mero deseo de este de resolver las causas que dieron origen a la compra o adquisición de un bien o servicio.<sup>42</sup> Es decir que según esta institución el retracto no obedece a una causa específica, si no que en principio se basa en la mera elección del consumidor por resolver el contrato con el que adquirió un producto.

Sin embargo, la doctrina también ha participado en la discusión y han formulado diferentes posiciones al respecto, por ejemplo, el profesor Carlos Ignacio Jaramillo considera que este derecho debe ser entendido como el hacer volver atrás, es de decir, como aquella facultad de arrepentimiento con la que se pretende poner fin a un contrato celebrado con antelación, lo cual supone una excepción clara al principio de obligatoriedad de los contratos.<sup>43</sup> Definición que como veremos cuando analizamos los debates académicos sobre la presencia del derecho de retracto en nuestro ordenamiento, no es del todo consentida por un sector de la doctrina que considera que esta prerrogativa a favor del consumidor no solo es abusiva de los empresarios, si no también inconstitucional. Por otro lado el profesor Manuel Guillermo Sarmiento que considera el retracto como el derecho del consumidor a “desistir” de la celebración de un contrato.<sup>44</sup> En esto es importante precisar que el texto donde el profesor Sarmiento hace tal afirmación, se trata de los derechos de los pasajeros

---

<sup>42</sup> Cfr. Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 17- 296148 - 1.

<sup>43</sup> Carlos Ignacio Jaramillo, *La Compraventa En El Derecho Del Consumo*. Editado por Grupo Editorial Ibañez, Pontificia Universidad Javeriana, 2015. P 308-309.

<sup>44</sup> Manuel Guillermo Sarmiento García, (2016). El derecho de retracto de los pasajeros en el transporte aéreo. *Revista De Derecho Privado*, (31), <https://doi.org/10.18601/01234366.n31.12> P 356.

aéreos y como hemos venido anticipando y desarrollaremos en breve, en la reglamentación aeronáutica existe en coexistencia con el retracto, la figura del desistimiento, la cual los académicos citados hasta ahora consideran que son figuras comparables.

Ambas definiciones poseen puntos de partida bastante disímiles, toda vez que para el profesor Jaramillo, el derecho de retracto requiere de un contrato preexistente y perfeccionado para que posteriormente el consumidor ejerza su derecho a retractarse, mientras que para el académico Manuel Sarmiento, el retracto antecede la existencia del contrato, lo cual parece asemejar la figura y sus efectos al concepto en obligaciones de condición suspensiva, donde el contrato se entenderá exigible una vez el consumidor no ejerza su derecho a retractarse. Concuerdan el profesor Jaramillo y la SIC en afirmar que el retracto surge de la voluntad del consumidor por rescindir el contrato que originó la adquisición de un bien o servicio, simplemente por el mero hecho de que sus motivos de compra cambiaron o simplemente desaparecieron.

De acuerdo con el mismo Estatuto del Consumidor, el retracto requiere de la existencia de un contrato, ya que lo consagra así:

En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, **se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor** [sic]\*subrayado y negrilla fuera del texto\*(...).

Ese pacto se entiende realizado sobre el contrato y es a favor del consumidor, que como hemos dicho con anterioridad, puede ser la parte contratante o un tercero, dependiendo quién haga destinación final del bien adquirido, por lo cual no es posible decir, que el ejercicio del retracto determinará o no la exigibilidad o su preexistencia del acuerdo, pues este ya existe y simplemente la ley fija automáticamente una cláusula de orden público en favor del consumidor. Esto sucede igualmente en el caso del sector aéreo, donde la

reglamentación del artículo 3.10.1.8.2. establece que también en esta regulación especial, el retracto se entenderá pactado sobre los contratos de transporte aéreo que den origen a la relación comercial entre pasajero y aerolínea.

Si bien la diferenciación entre la estipulación normativa del derecho de retracto a nivel general con su consagración especial se realizará en esta misma sección, conviene antes de eso decir que ambas comparten elementos similares, en cuanto a sus características jurídicas y con relación a sus efectos sobre el contrato, no obstante, como se venía anticipando con el desarrollo de los principios en la sección primera del capítulo pasado, ambas tienen ciertas diferencias puntuales en su reglamentación, provocadas principalmente por sus mandatos orientativos. Dicho esto, realizaremos un estudio en paralelo de las características jurídicas compartidas del derecho de retracto desarrollado en los RAC y aquel estipulado en el artículo cuarenta y siete del Estatuto del Consumidor, con el fin de encontrar en primer lugar las similitudes y las diferencias en las características de ambas regulaciones.

***Es un derecho exclusivo del consumidor/pasajero aéreo.***

El derecho de retracto únicamente le asiste a la persona natural o jurídica que se ajuste a los conceptos de consumidor y pasajero. Se trata de un derecho subjetivo, pues no todos los participantes del mercado son facultados para su ejercicio, acaecidos los requisitos que la norma exige para ellos. En consecuencia, un proveedor, fabricante o un empresario que adquiere bienes para transformarlos o venderlos, no puede invocar el derecho de retracto como facultad legal del consumidor, sino por otro motivo, como una cláusula contractual pactada con su contraparte.

Si bien lo discutimos anteriormente, conviene recordar que la relación de consumo que se forma entre los consumidores y los proveedores/fabricantes, aunque no coincida con las partes del contrato celebrado, le permitirá a un tercero obtener esta misma protección, cosa que no es posible en el régimen aeronáutico. No obstante, conviene analizar lo dicho en el artículo 3.10 del RAC 3, donde se establece que la agencia de viajes podrá actuar en nombre del pasajero y como vimos en la identificación de las reglas del sector aéreo,

cuando la agencia de viajes actúe en nombre de este, ésta estará facultada para ejercer el retracto ante la aerolínea una vez esta haya a su vez recibido del pasajero notificación del ejercicio de su derecho de retracto.

Esto se desprende del artículo 3.10.1.8.2. del RAC 3 que sumado a lo dicho en el numeral 3.10 de la misma norma, nos permite entender que cuando la agencia de viajes compra un ticket aéreo lo hace a nombre del pasajero, siendo facultada para luego poder de igual forma retractarse a su nombre en caso de ejercer el primero esta facultad.<sup>45</sup>

Si bien, aunque la agencia haga uso en nombre del pasajero de su derecho de retracto, lo cierto es que solo este último es el beneficiado por tal figura, la cual, está completamente atada a quién figure como acreedor en el contrato de transporte aéreo.

Por último, los RAC 1 no contemplan casos donde una persona jurídica sea aquella beneficiada del retracto, es decir que, en el sector aéreo, sólo podrá ser titular del derecho de retracto una persona natural, pues esta como se ha reiterado, es quien, a final de cuentas, aparece en el contrato como parte y podrá ser transportada a bordo de una aeronave.

#### ***No procede ante todas las relaciones de consumo.***

El derecho de retracto sólo se entiende pactado si el consumidor adquirió por medio de mecanismos de financiamiento otorgados por el proveedor, tiempos compartidos o medios no tradicionales o a distancia. Es decir que aquella persona que adquirió directamente en un supermercado o compró un ticket aéreo en el establecimiento de comercio de la aerolínea o agencia de viajes, no tendrá a su favor el derecho de retracto, toda vez que se entiende pactado únicamente si los medios de compra que antecedieron la adquisición son los anteriormente mencionados.

---

<sup>45</sup> Cfr. Rac 3. Artículo 3.10.1.8.2.

(...)

Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

(...)

Siendo los medios a distancia los que más nos interesan, pues en ellos se encuentra incluido el comercio electrónico, nos remitiremos a lo establecido en el decreto 1499 de 2014 donde en su artículo sexto se encuentran definidas las ventas a distancia como:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 16 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, se consideran ventas a distancia las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, a través de correo, teléfono, catálogo, comercio electrónico o con la utilización de cualquier otra técnica de comunicación a distancia.<sup>46</sup>

El derecho de retracto no debe fundamentarse en una causa específica, sin embargo, en el caso de los bienes y servicios adquiridos a distancia, uno de los propósitos es proporcionarle al consumidor un remedio inmediato con el fin de evitar un posible vicio del consentimiento derivado de la adquisición de un bien que no satisfaga sus pretensiones como consumidor.<sup>47</sup> En el caso de los tiquetes aéreos, el derecho de retracto podrá ser invocado, en aquellos casos donde por ejemplo, trayecto adquirido no sea del agrado del pasajero o aquel que selección se encuentre errado.

El consumidor debe recibir suficiente información de este derecho sobre todo si se encuentra realizando la transacción por alguno de los medios allí estipulados, esto no sólo materializa el principio de información, sino también el de dignidad y libre elección de los usuarios, toda vez que este sujeto calificado no puede verse desmejorado por la protección que le brinda el régimen de los consumidores por el solo hecho de hacer una transacción a distancia.

### ***Es temporal***

El derecho de retracto dispone únicamente de cinco (5) días hábiles para que el consumidor pueda ejercerlo, plazo que empezará a contarse desde la firma del contrato si lo que se

---

<sup>46</sup> Cfr. Artículo 6, Decreto 1499 de 2014, Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia.

<sup>47</sup> Mariné Linares Díaz, (2017). Caracterización del derecho de retracto en Colombia P 20. .

adquirió fue un servicio o desde el recibo del producto si lo comprado fue un bien. Esta característica temporal de la facultad de retracto en el Estatuto del Consumidor también existe en el sector aéreo, toda vez que el pasajero tendrá solo cuarenta y ocho (48) horas después de la compra para invocarlo, pasado este tiempo, el pasajero habrá perdido la oportunidad para hacerlo, no obstante, podrá ejercer el desistimiento como segunda opción.

Aun así, las partes tienen libertad de pactar términos más prolongados para ejercer el derecho de retracto sobre los bienes o servicios, si entre dos partes se pactan 15 días para ejercerlo, ese pacto válido, solo la renuncia o la reducción del término legal para ejercer el retracto se considera ineficaz, pues como veremos posteriormente, esta figura es de orden público.<sup>48</sup>

Si bien en las consideraciones de la Aerocivil para expedir la Resolución 1375 de 2015 con la cual se incluyó el retracto en los RAC Parte 3, no se especificó una explicación relativa a la reducción del tiempo que dispone el pasajero aéreo para manifestar su deseo de retractarse, si se expresó que era menester establecer una oportunidad “razonable” a este sujeto para que pueda ejercerse este derecho. Esto sumado al último párrafo de las consideraciones de la mencionada resolución, donde esta autoridad argumenta que si bien considera necesario incluir reglas específicas para el “desistimiento”, también debía atender a las particularidades del sector aéreo. Esto, no solo hace eco de lo establecido por el principio de proporcionalidad, sino también, justifica una reducción del tiempo a partir la protección de las dinámicas del sector aéreo, las cuales no son especificadas por la autoridad en la citada resolución, pero que según la citada carta del director de la Aerocivil al Superintendente de Industria y Comercio en el año 2014 parece obedecer a razones económicas derivadas de las variables aplicables a la tasación del precio de los tiquetes.<sup>49</sup>

### ***No incluye todos los bienes y servicios.***

En el Estatuto del Consumidor se excluye este pacto de orden público en algunos contratos, por ejemplo; a) los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado

---

<sup>48</sup>Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 11-136921- -1-0 P 05.

<sup>49</sup> Aeronáutica Civil. (2014, mayo 30). Radicado 1060-2014025650 *Op. cit* p.6.

con el acuerdo del consumidor b) Los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero, no controlables por el proveedor o fabricante; c) Suministro de bienes confeccionados o personalizados; d) Suministro de bienes que por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; e) Servicios de apuestas y loterías; f) compra de bienes perecederos; g) compra de bienes de uso personal.

Adicionalmente el derecho de retracto no se entenderá pactado en aquellos contratos sobre bienes que deban de consumirse dentro de los cinco días siguientes al arribo de los mismos o cuyo contrato empiece a ejecutarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la compra en el caso de los servicios.

En general los bienes y servicios contratados que configuran la lista que señalamos con anterioridad, no son susceptibles de tener derecho de retracto a pesar de cumplir con los otros requisitos. Sin embargo, las partes al no existir prohibición en contrario, podrán pactar el derecho de retracto a favor del comprador, pero ya no como una facultad legal, sino como un poder otorgado en virtud de la autonomía privada.

En el caso relativo al sector aéreo, si bien nos referimos a un servicio específico, lo cierto es que se establecen varias situaciones donde el derecho de retracto no se entenderá automáticamente pactado. En primer lugar, atendiendo al literal (b) del artículo 3.10.1.8.2. que establece:

Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.

Es decir, si el vuelo del pasajero se realizará dentro de los nueve días siguientes, no se entenderá pactado el retracto, ya que, el término debe contarse desde vencidas las cuarenta y ocho horas disponibles para su ejercicio efectivo. En este ejemplo específico al restar los

dos días correspondientes al ejercicio oportuno del retracto, nos da que el vuelo se realizará al día séptimo de los ocho días siguientes que exige la norma.

***Es de orden público.***

Esto quiere decir que ni el consumidor, ni el pasajero pueden ser privados del mismo mediante una cláusula contractual, si bien es posible que los proveedores y las aerolíneas establezcan términos más beneficiosos para su ejercicio, lo cierto es que cualquier pacto que reduzca los términos mínimos se tendrá por no escrito. El artículo cuarto del Estatuto del Consumidor establece:

Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.<sup>50</sup>

Lo cual si bien no se encuentra en la regulación aeronáutica esta manifestación expresa de que el derecho de retracto es de orden público, lo cierto es que al establecer el artículo 3.10.2.16<sup>51</sup> la obligación de resultado del transportador aéreo, obliga a conducir al pasajero de conformidad con las normas establecidas en los reglamentos aeronáuticos, esto no solo se debe entender frente a los elementos técnicos de prestación del servicio aéreo, sino también a no desmejorar las condiciones señaladas en los reglamentos relativas a los derechos de los pasajeros, toda vez que hacen parte de los reglamentos aeronáuticos.

***No exige probar una causa.***

En ningún momento el consumidor o el pasajero tienen porqué dar las razones que motivan su retracto. La ley es clara en indicar únicamente la manera cómo opera y cómo debe ejercerse, sin restringir exigiendo una causa válida. Por tal motivo, toda causa que se aduce

---

<sup>50</sup> Artículo 4 Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor.

<sup>51</sup> Rac 3 Artículo 3.10.1.8.2:

(...)

Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.

(...)

para invocar el retracto es legítima y aun no siéndolo, el productor o proveedor no podrá negar su ejercicio por el solo hecho de que la causa no se encuentre probada o la considerase insuficiente.

Al consumidor y al pasajero se les exime de cualquier carga probatoria, porque simplemente no hay nada que deban probar.<sup>52</sup> Cosa diferente sucede en las reclamaciones relacionadas con la garantía legal, donde el consumidor deberá acreditar el daño y el defecto, o en las compensaciones al pasajero que recibió su equipaje deteriorado, pues para poder tener derecho a sus respectivas compensaciones deberán primero acreditar el daño.

***Su efecto es la terminación del contrato.***

El contrato se entenderá resuelto desde el día en que fue suscrito, a diferencia de los contratos que son anulados en razón de vicios del consentimiento o en las terminaciones por incumplimiento o mutuo acuerdo, aquí la resolución del contrato es provocada por la voluntad simple del acreedor a su vez denominado consumidor. El contrato que surgió válido a la vida jurídica y vinculante para las partes, simplemente deja de existir.<sup>53</sup>

Las partes deberán entonces devolverse las prestaciones, entre ellas, el dinero desembolsado y el producto entregado. En el caso de los servicios no se deberá retornar nada por parte del consumidor o pasajero, toda vez que este para poder entenderse pactado el retracto en su contrato, no podía darse ejecución alguna del servicio en los cinco días siguientes de celebrada la compra o en los plazos establecidos en los RAC de ocho días en vuelos nacionales y quince en internacionales. .

A pesar de compartir ambos retractos las características mencionadas, hemos visto de manera un poco general la diferenciación regulatoria que tienen en cuanto a sus efectos, requisitos etc. Si bien abordamos algunos brevemente como por ejemplo los tiempos de ejercicio, o la anterioridad con la que debe realizarse la compra frente a la respectiva prestación del servicio, expondremos mediante una breve comparación, los demás

---

<sup>52</sup> Mariné Linares Díaz, *Op. cit.* P.27.

<sup>53</sup> *Ibid.*, p.33.

elementos diferenciadores entre el retracto a favor del consumidor y aquel que aplica en beneficio del pasajero.

<b>Tabla 1</b>	RETRACTO A FAVOR DEL CONSUMIDOR	RETRACTO A FAVOR DEL PASAJERO
Definición	<p>Estatuto del Consumidor: Facultad que posee el consumidor para terminar unilateralmente el contrato siempre y cuando lo haya adquirido por un medio a distancia, no tradicional, tiempo compartido o mecanismo de financiación. Siendo el consumidor una persona que puede ser a su vez parte o no del contrato con el proveedor o fabricante.</p>	<p>RAC 3: Facultad que tiene el el pasajero aéreo que adquirió <u>únicamente</u> por un medio no tradicional o a distancia, para terminar unilateralmente el contrato. Solo le asiste al pasajero por encontrarse como parte en el contrato de transporte aéreo.</p>

<p>¿Quién lo ejerce y frente a quién?</p>	<p>Estatuto del Consumidor: Puede ser ejercido frente al Proveedor o frente al Productor.</p>	<p>RAC 3: Podrá ser ejercido frente a la agencia de viajes o la aerolínea, sin embargo, en los casos donde no actúe como intermediaria una agencia de viajes, únicamente podrá hacerse frente a la aerolínea.</p>
<p>Plazo para ejercerlo</p>	<p>Estatuto del Consumidor: Dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del producto o suscrito el contrato donde conste la prestación del servicio.  En los casos donde el producto deba ser consumido dentro de los 5 días siguientes o el servicio comience a ser prestado dentro de ese mismo plazo, no se entenderá pactado.</p>	<p>RAC 3: 48 horas siguientes a la suscripción del CAP siempre y cuando el viaje nacional no sea dentro de los ocho días siguientes sin contar las 48 horas para su ejercicio oportuno en el caso de los vuelos nacionales o dentro de los quince días siguientes si se trata de vuelos internacionales.</p>

Retenciones	Estatuto del Consumidor: El productor o el proveedor no podrán aplicarle ninguna retención al valor del ticket reembolsado.	RAC 3: Al pasajero no se le retornará el valor total del ticket dado que la aerolínea podrá aplicarle a su favor una retención del máximo el 10% del valor del ticket. Sin que supere la suma de sesenta mil pesos para vuelos nacionales y cincuenta dólares para los internacionales.
Reembolso	Estatuto del Consumidor: el cien por ciento del valor invertido.	RAC 3: El valor del ticket menos la retención a favor de la aerolínea, los gastos por concepto de impuestos y demás tasas que no sean reembolsables, aunque la norma no identifica cuales.

Las diferencias anteriormente establecidas si bien no alteran completamente la caracterización de la figura, pues el retracto sigue entendiéndose igual y sigue provocando los mismos efectos de terminación del contrato, si tienen unas diferencias importantes en su consignación normativa. Estos tienen un origen particular y es el conflicto de competencia entre la Aerocivil y la SIC que dio como resultado la expedición de la Resolución 1375 por parte de la Aerocivil, cuya finalidad era la de adaptar la figura del retracto a la realidad del sector aéreo.

Las disposiciones del Código de Comercio, así como el Estatuto de Transporte – Ley 336 de 1996 - y los RAC otorgan a la Aerocivil la potestad de regulación, inspección, sanción y vigilancia del sector aeronáutico, una potestad que no solo era de regulación técnica, sino

también de la relación contractual entre pasajeros y transportadores. Fruto de esta competencia y como ya se reseñó, se expedieron los RAC, compuestos de varias partes entre ellas la tercera, donde se consignó los derechos y deberes del pasajero.

Los RAC, expedidos en el año 2006, reprodujeron en cierta medida la regulación del Código de Comercio con relación al desistimiento, más no incluyeron el retracto como opción del pasajero en caso de no querer viajar, independientemente de la causa. Por lo cual antes de la expedición de la Resolución 1375 de 2015, la única figura existente en el régimen especial aeronáutico era el desistimiento, cuyas reglas no establecían en su momento, el plazo que tenían las aerolíneas para reembolsar los gastos al pasajero.

Con la expedición del Estatuto del Consumidor y la consagración del retracto en su articulado, los pasajeros vieron una opción más clara y ágil para recuperar íntegramente los dineros invertidos en su tiquete. Fruto de ello, la SIC comenzó a recibir demandas y a sancionar aerolíneas por la infracción al retracto pactado a favor de los consumidores, así como, ordenar los reembolsos respectivos a los pasajeros en razón de sus facultades jurisdiccionales. Esta situación no fue del agrado para la Aerocivil, pues en virtud de las normas antes citadas, era la llamada a decidir sobre estos, sin embargo, con una limitación, las facultades de autoridad administrativas cuyo alcance sólo le permitían sancionar a las aerolíneas en virtud del interés general, sin posibilidad de ordenar el reembolso a favor del pasajero como si podía la SIC.

La SIC en el periodo comprendido entre 2011 y 2015 falló continuamente a favor de los pasajeros que alegaban la vulneración a su derecho de retracto a pesar de las continuas oposiciones tanto de los transportadores quienes argumentaban que el Estatuto del Consumidor no les aplicaba, como de la Aerocivil que alegaba su competencia a prevención sobre cualquier asunto relacionado con el sector aeronáutico.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Crf. Portafolio. (2014). 'Si compran tiquetes con promociones no se pueden retractar'. Recuperado de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/compran-tiquetes-promociones-retractar-42864>.

En el año 2014 con la carta que se ha referenciado constantemente en el presente trabajo, el director de la Aerocivil le presentó al superintendente sus argumentos en su mayoría económicos por los cuales, la figura del retracto estaba afectando el sector aéreo y defendió la prevalencia del ordenamiento especial establecido en los RAC y la figura del desistimiento como la única aplicable al sector. Por su parte la SIC respondió que, por aplicación del principio de favorabilidad, las reglas del Estatuto del Consumidor eran las llamadas a prevalecer, toda vez que el tratamiento del retracto en esta normativa era mucho más favorable al consumidor que el desistimiento establecido en los RAC.<sup>55</sup>

Posteriormente y con el fin de evitar mayores conflictos e incertidumbres legales, la Aerocivil comienza un proceso de adaptación de su normativa a la realidad jurídica que le presentaba la protección del consumidor emanada del Estatuto del Consumidor y las nuevas modalidades de adquisición de tiquetes que habían generado tantos fallos en contra de los transportadores aéreos. En coordinación con la SIC, la Aerocivil expide la Resolución 1375 de 2015 por la cual se modifican los RAC parte 3 y se instituye la figura del derecho de retracto con las modificaciones que hemos señalado y exponiendo en su parte motiva las consideraciones de tipo económico que se deben tener cuando se reglamenta este sector económico.

La citada resolución si bien excluyó la aplicación del retracto del sector consumo al transporte aéreo, no retiró las facultades jurisdiccionales de la SIC para conocer demandas y quejas por la vulneración a los derechos de los consumidores aéreos, por lo tal, hoy se puede realizar paralelamente quejas administrativas ante la Aerocivil y demandar ante la SIC la sanción de la aerolínea -por medio de sus facultades administrativas y solicitar el reembolso siguiendo las reglas de los RAC de aquellos dineros invertidos en el tiquete – en virtud de sus facultades jurisdiccionales-.

Si bien la mencionada resolución saldó el debate en cuanto a cuál normativa debía aplicarse, no dio pistas acerca de la ubicación de este derecho en las figuras conocidas del

---

<sup>55</sup> Cfr. Juan Felipe Reyes (2014). ¿Aplica el derecho de retracto al transporte aéreo?, recuperado de <https://www.asuntoslegales.com.co/analisis/juan-felipe-reyes-511386/aplica-el-derecho-de-retracto-al-transporte-aereo-2146161>.

derecho de las obligaciones, por ello, hoy hay un interesante debate académico por determinar el papel del retracto y su similitud con otras figuras existentes.

Algunos como el profesor chileno Rodrigo Mumberg afirman que el derecho de retracto es una condición resolutoria meramente potestativa del acreedor que deja sin efectos el contrato por la mera voluntad del consumidor, así mismo, constituye una excepción al principio de obligatoriedad de los contratos, toda vez que le permite al consumidor destruir el vínculo contractual con su mero deseo.<sup>56</sup>

Por otro lado, se encuentra la postura que denomina el derecho de retracto como una terminación unilateral del contrato, esta facultad se entiende ajustada a derecho en tanto el artículo 1602 del Código Civil establece que, si bien un contrato es ley para las partes, este únicamente podrá ser invalidado por mutuo acuerdo o por causas legales, para el profesor Ranfer Molina Morales esas causas legales cobijan el retracto, sin embargo, expone este argumento basándose no en el Estatuto del Consumidor -que no existía en su época-, sino en las reglas del Código Civil - Artículo 1882-. El profesor Molina Morales consideraba que este debía partir de unos hechos claros, situación que en la actual regulación del retracto no se contempla; no obstante el derecho de retracto si produce como efecto la terminación del contrato.<sup>57</sup>

Conviene analizar ambas posturas, pues mientras para el profesor Mumberg el retracto resuelve el contrato, en razón de que, el cumplimiento de la condición negativa hará que el contrato extinga los derechos adquiridos por el proveedor, fabricante o aerolínea de recibir el pago por el servicio futuro contratado; para el profesor Ranfer Molina Morales, consiste en una facultad legal que permite la terminación del contrato ad nutum. Si bien el profesor Molina se refería al retracto del código civil, lo cierto es que en virtud del artículo cuarto del Estatuto del Consumidor, sumado al artículo 1602 del Código Civil, lo establecido para este derecho se puede entender como una causa legal de terminación del contrato.

---

<sup>56</sup> Rodrigo Mumberg Uribe (2014). Recurso de protección, retracto extemporáneo e intervención judicial del contrato Comentario de sentencia de fecha 1 de octubre de 2013. P 336.

<sup>57</sup> Ranfer Molina Morales, (2006). La terminación unilateral del contrato ad nutum. Revista de derecho privado, (10), P 126.

Existe también la postura que afirma que, si bien es una condición, esta no es resolutoria, sino suspensiva negativa, es entonces donde dependiendo la escuela que se siga relativa a las obligaciones modales, el contrato se entenderá existente más no exigible o inexistente. En todo, el contrato no generará efecto legal alguno hasta que se finalice el plazo legal de cinco días o de cuarenta y ocho horas, sin que el consumidor invoque su derecho de retracto.<sup>58 59</sup>

Esta última posición carece de aplicación práctica, en tanto la regulación general como la especial del derecho de retracto en Colombia, son muy enfáticas en afirmar que la figura se entiende incluida por mandato legal en el pacto entre los consumidores y los proveedores. Por lo tanto, no es posible decir que la exigibilidad de las obligaciones contenidas en el contrato se encontraba pendientes, pues, el derecho de retracto simplemente se incluye en el contrato más no condiciona las demás obligaciones existentes.

El derecho de retracto si bien a ojos del consumidor y del pasajero puede representarle un gran beneficio, su aparición ha traído voces críticas con relación al “ejercicio abusivo del derecho de retracto”, en esta postura se encuentran los académicos Camilo Pabón Almanza y Andrea Mora Martínez, pues afirman que en el Estatuto del Consumidor se previó una protección contractual en favor del consumidor frente al abuso de su contraparte, pero no se estableció la prohibición del abuso del derecho como principio general de la ley, en particular respecto del ejercicio de los derechos del consumidor.<sup>60</sup>

Según el artículo de Pabón y Mora, el derecho de retracto desdibuja mucho del fundamento de la protección que en principio buscó otorgársele al consumidor. Los autores citados consideran que este derecho lo que genera es que los consumidores sean impulsivos, sin

---

<sup>58</sup> Mariana BernalFandiño, (2012). Ventas a distancia y su tratamiento en el nuevo estatuto del consumidor. Universitas, (124) Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/14268/11487> P.14.

<sup>59</sup> Cfr. Roberto Jimenez Garzon. (2016)Obligaciones Condicionales., recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4290/13.pdf>.

<sup>60</sup> Camilo Pabón Almanza & Andre Mora Ramirez, A. (2014). Límites al ejercicio abusivo del derecho de retracto: Inconstitucionalidad en la sobreprotección del consumidor. Revista de derecho y economía, (44), Recuperado de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/download/3853/4108> P 73.

consideración a las obligaciones que adquieren, ni a los intereses que posee el empresario con la relación negocial.

De igual forma argumentan que el empresario tiene derechos adquiridos cuando se celebra el contrato, derechos que pueden ser suspendidos al arbitrio del consumidor, lesionando los derechos del empresario e incumpliendo disposiciones del Código de Comercio - Artículo 830-. Por último, afirman que a diferencia del abuso del derecho, aún si el consumidor tiene interés de hacerle daño a su proveedor o productor por medio del derecho de retracto, es irrelevante pues este derecho no requiere la invocación de una causa justa, abusando, según ellos, de sus derechos conferidos.<sup>61</sup>

Frente a esto el profesor Manuel Sarmiento ha manifestado que no comparte la posición anterior, en todo, porque el retracto no es una terminación unilateral del contrato sin justa causa, pues la invocación del retracto en cuanto a sus posibles causas se encuentra contemplada en el respeto al consumidor como parte débil y al ejercicio de la autonomía privada. El derecho de retracto fue establecido a favor del consumidor, con el fin de poder otorgarle a este, herramientas jurídicas a su favor en aquellos contratos donde tiene menos capacidad negocial, cercanía o conocimiento de los bienes y servicios, como es el caso de la compra de tiquetes aéreos.<sup>62</sup>

El derecho de retracto no constituye una figura de abuso por parte de los consumidores hacia los proveedores, toda vez que efectivamente lo que se quiere evitar es que estos obliguen al consumidor a realizar desembolsos o gastos relativos a un servicio que no quiere o que simplemente ordenó con motivo de una equivocación. Concretamente en el sector aéreo, no son raros los casos donde los pasajeros reservan tiquetes sobre vuelos que parten de su destino y se dirigen a su lugar origen, cuando en realidad quieren lo contrario, por ello la importancia de estas figuras, que le permitan al usuario terminar su contrato con la aerolínea, pues no es su interés obtener tal prestación en esos términos.

---

<sup>61</sup> Camilo Pabón Almanza & Andre Mora Ramirez, A. *Op. Cit.* P. 74 y 754.

<sup>62</sup> Cfr. Manuel Guillermo, Sarmiento Garcia. *Op. Cit.*

Este debate académico también es nutrido por las experiencias de otros países en la regulación del derecho de retracto en sus respectivos ordenamientos. Analizaremos la aplicación de la figura en México, Argentina, Chile y España, con el fin de poder compararla con la regulación colombiana.

En países como México, con la ley Federal de Protección al Consumidor, se promueven y se protegen los derechos de los usuarios en las relaciones que estos tienen con los proveedores/productores. Aquí, el derecho de retracto procede en lo que ellos denominan ventas a domicilio, mediatas o indirectas, es decir, ventas que se lleven a cabo fuera del establecimiento de comercio del proveedor. En estas, el proveedor no tiene contacto con el consumidor, por lo que es su obligación permitirle hacer reclamaciones y devoluciones. El artículo 56 de la Ley Federal del Consumidor, establece, como se puede ejercer el derecho de retracto, el cual se denomina revocación. El contrato con el consumidor mexicano se perfecciona pasados cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o la firma del contrato, lo que ocurra primero, durante esos cinco días, el consumidor tiene la posibilidad de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna, lo único que debe hacer es notificar su decisión. En estos casos, se deja sin efectos la operación y el proveedor deberá devolver lo pagado por parte del consumidor.

En la regulación mexicana, el derecho de retracto es tomado como una condición suspensiva negativa, pues en estos casos, el contrato se perfeccionará en el momento en el que se confirme que no va a suceder la revocación, es decir, si después de esos cinco días no hay retracto, pues entonces ya el contrato se perfeccionó y es exigible. Esto no sucede en Colombia, aquí la naturaleza jurídica de esta figura hace que el ejercicio del derecho de retracto termine inmediatamente el contrato que ya era exigible.

Ahora, frente a su ejercicio, se puede afirmar que tal como lo regula el Estatuto del Consumidor colombiano, este no procede en todos los métodos de venta, sino únicamente en ventas a domicilio, mediatas o indirectas.<sup>63</sup> Esto se asimila a los medios a distancia, en

---

<sup>63</sup> Ley 1480 de 2011 ARTÍCULO 51.- Por venta a domicilio, mediata o indirecta, se entiende la que se proponga o lleve a cabo fuera del local o establecimiento del proveedor, incluidos el arrendamiento de

donde los productores/proveedores no tienen un contacto directo con el consumidor, lo que hace que, al igual que en Colombia, los fabricantes, informen a los consumidores sobre esta facultad. Tampoco es necesario explicar los motivos por los cuales se ha ejercido el derecho y el consumidor no incurrirá en responsabilidad alguna, basta con que informe al proveedor de su retractación. El efecto que este produce es la terminación del contrato, por lo que al consumidor se le hace la devolución del 100% del dinero pagado por el producto y este deberá hacerse cargo de los gastos de flete y seguro de devolución del bien.

Por su parte, la Ley de Aviación Civil mexicana regula como facultad del pasajero el desistimiento. A diferencia de lo estipulado en los RAC, el pasajero podrá ejercer este derecho en un término no menor a 24 horas contadas a partir de la compra del tiquete. La aerolínea o agencia, en este caso no hace retención alguna, pues ésta devolverá al pasajero el valor total del tiquete, sin embargo, si se realiza la solicitud, fuera del término, la aerolínea determinará las condiciones de la cancelación<sup>64</sup>.

En Argentina, la llamada Ley de Defensa del Consumidor, ley 24.240 de 1993 es la encargada de establecer las normas de protección y defensa de los consumidores. El consumidor es definido de la misma manera que el Estatuto del Consumidor colombiano, ya que éste será tanto la persona natural o jurídica que haga parte o no de una relación de consumo en donde se adquiere, se disfruta o se utiliza un bien o servicio en específico.

En este país latinoamericano, el derecho de retracto es denominado el derecho a revocar, el cual procede en ventas domiciliarias o por correspondencia. El artículo treinta dos y treinta y tres de la citada ley argentina, las define como ventas diferentes, pues la primera corresponde a ventas de un bien o prestación de un servicio fuera del establecimiento de

---

bienes muebles y la prestación de servicios. Lo dispuesto en este capítulo no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y pagados de contado.

<sup>64</sup> La Ley de Aviación Civil mexicana VIII. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación.

comercio<sup>65</sup>, mientras que la venta por correspondencia es aquella que se efectúa por medio postal, telecomunicaciones o vía electrónica.<sup>66</sup>

El derecho a revocar la aceptación, según el artículo treinta y cuatro de la ley, tiene una vigencia de diez días corridos a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato. De esto se desprenden una diferencia importante frente a la regulación del Estatuto del Consumidor colombiano, pues primero, el tiempo para la revocación es el doble que se le otorga al consumidor para el ejercicio de su derecho de retracto, lo que lo hace más beneficioso para este, pues contará con más tiempo a la hora de tomar la decisión.

Este derecho que tienen los consumidores es de orden público. Al igual que en la regulación colombiana, es deber del proveedor informarle al consumidor sobre el mismo, y no se podrá pactar en contrario. Es irrenunciable y no podrá ser negado por parte del productor. Tampoco habrá responsabilidad por parte del consumidor en caso de retractarse de su decisión, basta con que se anuncie la revocación al proveedor.

El Código Civil Argentino en su artículo 1110, también menciona el derecho que tienen los consumidores a revocar. Sin embargo, hace una anotación que en la Ley de Defensa del Consumidor no hace y es que, si el plazo de diez días termina en un día inhábil, el derecho de revocar se prorroga hasta el primer día hábil siguiente. También agrega diciendo que, en caso de imposibilidad de devolver el bien, el consumidor no perderá la posibilidad de ejercer el derecho de revocar, sin embargo, si esa imposibilidad le es imputable al

---

<sup>65</sup> ley 24.240 de 1993 ARTÍCULO 32.- Venta domiciliaria. Es la oferta o propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuada al consumidor fuera del establecimiento del proveedor. También se entenderá comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio.

El contrato debe ser instrumentado por escrito y con las precisiones establecidas en los artículos 10 y 34 de la presente ley.

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.

<sup>66</sup> ley 24.240 de 1993 ARTÍCULO 33- Venta por Correspondencia y otras. Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.

consumidor, éste deberá pagarle al proveedor el valor del mismo<sup>67</sup>. Una vez ejercida la revocación, las partes quedan liberadas de sus obligaciones y se da paso a la restitución de las prestaciones.

En cuanto a las facultades que le asisten al pasajero aéreo en Argentina, la Resolución 1532 de 1998, por medio de la cual se aprueban las condiciones generales del contrato de transporte, regula, en su artículo trece apartados C, la posibilidad que tiene el pasajero de solicitar el reintegro del contrato cuando este decide cancelarlo. El pasajero podrá realizar esta cancelación informándole a la aerolínea o a la agencia de viaje en un tiempo no menor de 24 horas antes de la partida del vuelo, teniendo en cuenta que el transportador tendrá la facultad de retener el 10% del valor del ticket. También le dan la posibilidad al pasajero de avisar en un término menor de 24 horas antes de la partida del vuelo, por lo que, en estos casos, la retención que hará el transportador será de un 20% del valor del ticket pagado.

En Chile, los derechos de los usuarios se encuentran regulados en la Ley 19.946 de 1997, por medio de la cual se establecen normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

El artículo tercero de la referida ley menciona el derecho de retracto, el cual podrá ser ejercido en un plazo de diez días contados desde la entrega del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo.<sup>68</sup> Al igual que en Colombia,

---

<sup>67</sup> Código Civil Argentino. Art. 1114- Imposibilidad de devolución. La imposibilidad de devolver la prestación objeto del contrato no priva al consumidor de su derecho a revocar. Si la imposibilidad le es imputable, debe pagar al proveedor el valor de mercado que la prestación tiene al momento del ejercicio del derecho a revocar, excepto que dicho valor sea superior al precio de adquisición, en cuyo caso la obligación queda limitada a este último.

<sup>68</sup> Ley 19496 de 1997. Artículo tercero: El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de diez días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos: "a) en la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el encabezamiento; b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos, o cualquier forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la

estese entiende pactado en aquellos contratos celebrados por medios electrónicos o a través de cualquier forma de comunicación a distancia. Sin embargo, su regulación establece algo similar lo señalado en la Ley Federal mexicana de Protección al Consumidor, el contrato celebrado se perfeccionará una vez terminado el plazo de diez días en donde no se ejerció el retracto.

Debido a que es deber del proveedor enviar, por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación la confirmación del contrato celebrado, en aquellos casos donde este no cumpla con esa obligación, el derecho que tiene el consumidor de ejercer el retracto será extendido a un plazo de noventa días.

Es sabido que en Colombia este derecho es irrenunciable, sin embargo, en la regulación chilena, encontramos que el proveedor tiene la facultad de excluirlo de manera unilateral siempre y cuando se haya pactado esa facultad en el contrato.<sup>69</sup> Esto le da pie al proveedor a que determine todas las condiciones del contrato, limitando así al consumidor a solo aceptar o rechazar la oferta como si se estuviera hablando de un contrato de adhesión, razón por la cual, en casos de eliminación de esta facultad podríamos hablar de una violación al derecho, pues se supone, que, en la cláusula contractual, el productor/proveedor, no lo puede negar. Tampoco podrá ser ejercido cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por el hecho imputable al consumidor.

Por último, en España, bajo la Ley Española de Defensa de los Consumidores, Real Decreto Legislativo 1 de 2007, el consumidor es considerado aquella persona física o jurídica que actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial oficio o profesión, es decir, aquel que obtiene, disfruta o utilice un bien o servicio determinado.

---

celebración del contrato en el caso de servicios siempre el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien en materia de contrato se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.”

<sup>69</sup> Cfr. Ley del Consumidor No 19.946, Protección de los Derechos de los Consumidores, recuperado de: <https://www.sernac.cl/wp-content/uploads/leyes/leyes/Ley19.496.pdf>.

Este Real Decreto, le dedica un capítulo entero al derecho de retracto, el cual es denominado en esta legislación desistimiento. El artículo 68 lo define como una facultad que tiene el consumidor de dejar sin efectos el contrato celebrado siempre y cuando este le sea reconocido en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato. La ley no reconocerá este derecho sino por contratos celebrados fuera de establecimientos comerciales, o por ventas a distancia, sin embargo, se puede pactar en contrario, estableciendo limitaciones y plazos. Esto no ocurre en Chile, pues el ejercicio del derecho ya viene con limitaciones y plazos que deberán ser cumplidos por ambas partes. Bajo esta regulación el desistimiento se entenderá válidamente ejercido cuando el consumidor envíe el documento de prueba de su ejercicio o haya hecho la devolución del bien.

Con relación al Estatuto del Consumidor colombiano, el plazo para su ejercicio en esta regla europea es más amplio, ya que el consumidor cuenta con un término de catorce días contados desde el momento en que el bien es entregado o desde la celebración del contrato cuando se trata de la prestación de un servicio. Sin embargo, debido a que es obligación del fabricante/proveedor informarle al consumidor de su derecho de desistimiento, en caso de no hacerlo, el desistimiento podrá ser ejercido durante el plazo de doce meses contados a partir de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial.<sup>70</sup> También es importante agregar que, pasados los catorce días del periodo inicial, si el vendedor no ha hecho efectivo el reembolso, producto del desistimiento, el consumidor tendrá derecho a reclamar el doble de la suma adeudada más indemnización de perjuicios.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> Real Decreto Legislativo 1 de 2007: Artículo 71. Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento. 1. El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento. 2. Siempre que el empresario haya cumplido con el deber de información y documentación establecido en el artículo 69.1, el plazo a que se refiere el apartado anterior se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de este si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios. 3. Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios. Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de doce meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empezará a contar desde ese momento. 4. Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento.

<sup>71</sup> Cfr. Real Decreto Legislativo 1 de 2007. Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios, recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>.

Al igual que en la regulación argentina, la imposibilidad de devolver el bien, no hará que el usuario pierda su derecho de ejercer el desistimiento, sin embargo, tendrá que asumir el pago del valor que el bien hubiera tenido al momento de ejercer el derecho.

En cuanto a la figura del desistimiento en el transporte aéreo, se aplica, en principio, bajo lo estipulado en la Ley 48 de 1960, Ley de Navegación Aérea. Esta, en su artículo 95 le otorga la facultad al pasajero de renunciar a tomar el vuelo que adquirió, siempre y cuando se le avise a la aerolínea en el plazo que se haya estipulado en el contrato de transporte<sup>72</sup>. En estos casos, todo lo relativo al desistimiento es analizado bajo caso en particular, dependiendo del contrato celebrado entre el pasajero y la aerolínea, Sin embargo, La Ley General para La defensa del Consumidor, en su artículo sesenta y ocho, numeral tercero, establece que, de no existir regulación para un caso en concreto, se establecerla esta como norma aplicable<sup>73</sup>.

#### **B) Eficacia del derecho de retracto en el ordenamiento colombiano y gestión administrativa de las entidades involucradas.**

Después de realizar una investigación acerca del trabajo que la Aerocivil y la SIC han llevado a cabo frente a la imposición de sanciones por la vulneración del derecho de retracto. Se han identificado una amplia variedad de casos, los cuales conviene comentar con el objetivo de mostrar la falta de eficacia que posee esta figura en el sector aéreo. Previo a esto, conviene decir que, para obtener esta información se realizaron derechos de petición a ambas entidades, con el objetivo de obtener detalles sobre los procesos adelantados. La experiencia frente a la interacción que se tuvo con las entidades será mencionada más tarde en la presente sección.

---

<sup>72</sup> Ley 48 de 1960, Ley de Navegación Aérea Artículo 95: El pasajero puede renunciar a su derecho a efectuar el viaje obteniendo la devolución del precio del pasaje en la parte que se determine, siempre que aquella renuncia se haga dentro del plazo que reglamentariamente se fije.

<sup>73</sup> Real Decreto Legislativo 1 de 2007. Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios Artículo 68. Contenido y régimen del derecho de desistimiento. (...) 3. El derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso y en su defecto por lo dispuesto en este Título.

Cada entidad anexa, en su respuesta a los derechos de petición enviados unas tablas donde se señalan los casos, su estado y sus respectivos radicados, las cuales compartimos a continuación.

Es conveniente advertir que, a pesar de haber solicitado información acerca de los expedientes sobre aquellos casos donde se establecieron sanciones administrativas por parte de la Aerocivil, la entidad nos remitió, como respuesta, la imposibilidad de enviarlos, pues por políticas de la misma estos son de carácter reservado. Sin embargo, nos fue remitida información general por el Grupo Vigilancia Aero comercial, en donde se hacen evidentes las sanciones administrativas e investigaciones realizadas hasta la fecha por infracción a este derecho.

A la petición:

“Agradecemos suministrar los expedientes de los casos donde se hayan establecido sanciones administrativas por parte de la Aerocivil a las aerolíneas y agencias de viaje por la vulneración del derecho de retracto de los pasajeros, de igual forma, si se han sancionado pasajeros por el abuso de esta figura”.

La Aerocivil allegó mediante radicado 1065.452.2018036468-18, la siguiente tabla:

**Tabla Aerocivil**

No. Queja	Investigado	Motivo	Estado	Infracción
5572	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA	EL PASAJERO SE ACOGE A LA LEY DE RETRACTO Y LE HACEN LA RETENCIÓN DE LOS 3 TIQUETES	QUEJA Y ANÁLISIS	RETRACTO
6387	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA	PRESENTA RETRACTO A UNA COMPRA DE DOS TIQUETES	QUEJA Y ANÁLISIS	RETRACTO

6492	AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A	SE COMPRARON PASAJES A FRANKFURT PERO POR MOTIVOS DE SALUD NO VIAJARON , SOLICITAN REEMBOLSO DEL DINERO	QUEJA Y ANÁLISIS	RETRACTO
6666	AEROVIAS DE MEXICO S. A. AEROMEXICO SUCURSAL COLOMBIA	LA AEROLINEA NO FACILITA LOS MEDIOS PARA QUE EL PASAJERO PUDIERA ACCEDER A SU DERECHO DE RETRACTO	QUEJA Y ANÁLISIS	RETRACTO
6667	WINGO FRANQUICIA DE COPA	LA AEROLÍNEA INICIALMENTE INDICA AL PASAJERO NO TENER DERECHO AL RETRACTO	QUEJA Y ANÁLISIS	RETRACTO
6738	AERO SERVICIOS ESPECIALIZADOS ASES S.A.S	POR FALTA DE FLUIDO ELÉCTRICO SE CANCELÓ EL VIAJE YA QUE SE TENIA UNA REUNION Y NO GARANTIZABAN LA H	QUEJA Y ANÁLISIS	RETRACTO
2766	DUQUE ESCOBAR Y CIA VIAJES CHAPINERO L'ALIANXA S.A.S	NO SUMINISTRA INFORMACIÓN SOBRE RETRACTO DENTRO DEL PROCESO DE COTIZACIÓN	FALLO	RETRACTO
2769	EXITO VIAJES Y TURISMO S.A.S.	NO SUMINISTRA INFORMACIÓN SOBRE RETRACTO DENTRO DEL PROCESO DE COTIZACIÓN	PRÁCTICA DE PRUEBAS	RETRACTO
2770	MULTIDESTINOS EXPRESS VIAJES Y TURISMO SAS	NO INFORMA SOBRE RETRACTO DENTRO DEL PROCESO DE COTIZACIÓN	FALLO	RETRACTO
6310	LATAM AIRLINES GROUP S.A.	NO SE LE ACEPTÓ AL PASAJERO AL RETRACTARSE	APERTUR A INVESTIG ACIÓN	RETRACTO
3153	LATAM AIRLINES GROUP S.A. (ANTES LAN AIRLINES S.A)	SOLICITUD DE RETRACTO	NOTIFICA CIÓN O COMUNIC ACIÓN	RETRACTO

Monto Sanción en Pesos, Terminación anticipada - \$ 258.565.934,00 - \$ 41.367.240,0 0.

Por su parte, la Superintendencia de Industria y Comercio, remitió la información respectiva sobre las sanciones impuestas, estableciendo clara y ordenadamente, el año del procedimiento, el radicado, la fecha en que fue notificado, el sector económico donde se

está realizando el proceso, la fecha del fallo, la sanción establecida y contra cual aerolínea o agencia de viajes va dirigida. Dado que en la SIC hay un volumen importante de casos, colocaremos algunos de los mencionados de manera ilustrativa, sin embargo, en la Tabla No 3 están acumulados los casos sancionados en un período comprendido entre julio de 2017 y julio de 2018.

A la petición:

- a) ANEXAR de ser posible conceptos anteriores al año 2015 así como casos donde la SIC haya sancionado prestadores del servicio aéreo por violar el derecho de retracto establecido en el Estatuto del Consumidor”.
- b) ANEXAR casos posteriores al año 2015 donde la SIC haya resarcido y/o sancionado, prestadores del servicio aéreo por violar el derecho de retracto y bajo qué fundamentos.”

La SIC nos allegó mediante radicado 18-195177--1:

**Tabla No. 2**

AÑO	RADICADO	SECTOR	fecha acto	\$ sanción	Multado
17	13354	AEROLINEAS	4/07/2017	\$ 55.328.775	FAST COLOMBIA S.A.S.
17	39482	AEROLINEAS	4/07/2017	\$ 55.328.775	FAST COLOMBIA S.A.S.
16	197960	TURISMO	25/07/2017	\$ 31.919.316	MARKETING AND TRAVEL S.A.S.
17	5416	AEROLINEAS	25/07/2017	\$ 3.688.585	AEROREPUBLICA S A
16	192378	TURISMO	11/08/2017	\$ 3.688.585	LATINOAMERICAN TRAVEL INCENTIVES S.A.S.
16	226871	TURISMO	25/08/2017	\$ 14.754.340	GOLDINN CLUB S.A.S.
16	429639	TURISMO	26/10/2017	\$ 737.717	GOLDEN TRAVEL S.A.S
16	455693	AEROLINEAS	27/10/2017	\$ 7.377.170	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA S.A.
17	39706	AEROLINEAS	28/11/2017	\$ 36.885.850	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA S.A.
15	263060	TURISMO	7/12/2017	\$ 33.197.220	MARKETING AND TRAVEL S.A.S.
15	248829	TURISMO	14/12/2017	\$ 28.243.984	QUALITY TOUR S.A.S.
14	160197	TURISMO	15/12/2017	\$ 23.817.688	VIP VACATION SAS
17	311537	TURISMO	19/12/2017	\$ 13.057.902	ATLANTIC TRAVEL S.A.S.
17	264743	AEROLINEAS	22/12/2017	\$ 7.377.170	AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S A
16	160320	TURISMO	17/01/2018	\$ 23.437.260	GOLDINN CLUB S.A.S.
17	193421	AEROLINEAS	3/04/2018	\$ 62.499.360	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA S.A.

**Tabla No. 3**

julio de 2017 - junio 2018

SECTOR	2017	2018	Total
AEROLINEAS	105	99	204
TURISMO	105	113	218
Total	210	212	422

Es evidente la desproporción existente entre los volúmenes de casos manejados por ambas entidades, mientras la Aerocivil ha gestionado apenas once casos en los tres años que lleva la figura del retracto en el sector aéreo, la SIC ha procesado y sancionado más de 400 en un lapso menor a un año. Debe tenerse en cuenta que la Aerocivil solo realiza una sanción administrativa, mientras que la SIC, al tener tanto competencias administrativas como judiciales, podrá, no solo sancionar, si no sentenciar a la aerolínea a reembolsar los dineros pagados por el pasajero. Esto sin duda repercute a la hora de que el pasajero tome una decisión sobre a cuál entidad recurrir, siendo la menos apetecida la principal obligada en garantizar la protección al pasajero.

De la información reportada, la SIC ha culminado todos los procesos allegados, logrando así una oportuna resolución de las quejas presentadas por los usuarios y una reparación consistente en el reembolso de los dineros invertidos por parte de los pasajeros. Por el contrario, vemos que la Aerocivil, únicamente ha sancionado dos de los once procesos que se ha adelantado, quedando los otros, todavía en etapas aún tempranas del proceso administrativo sancionatorio. Sorprende aún más que la mayoría de los procesos adelantados por la Aerocivil apenas están iniciando su trámite, lo que no da muchas esperanzas en cuanto a su futuro.

Si bien no todos los casos han sido mediáticos, tanto la SIC como la Aerocivil han tenido procesos que han sido seguidos con atención por parte de la opinión pública, entre ellos:

- 1) En Sentencia del 28 de julio de 2014, antes de la inclusión del derecho de retracto en los RAC 3, la SIC haciendo uso de su facultad jurisdiccional y sancionatoria, ordenó a la aerolínea Avianca en su calidad de transportadora de un pasajero determinado, el reembolso de los dineros invertidos en un tiquete de ruta Cartagena-

Medellín – Cartagena adquirido en internet, luego de que el usuario haya intentado ejercer su derecho de retracto en los términos del Estatuto del Consumidor, el transportador se negó a dar trámite del mismo argumentando que debía aplicarse una penalidad por cambio de trayecto. La SIC desestimó los argumentos de la aerolínea y ordenó el reembolso del dinero al pasajero e impuso una multa equivalente a cien salarios mínimos.<sup>74</sup>

- 2) En Sentencia No. 25 de 2014, donde se falló un caso muy similar al anterior, la SIC le ordenó a la aerolínea LAN Colombia Airlines el reembolso de los dineros invertidos en un tiquete aéreo adquirido por internet, toda vez que el usuario invocó el derecho de retracto el mismo día de la compra del boleto, pero la aerolínea se tardó 16 meses en dar respuesta a la solicitud formulada, sólo para decir que iba a tramitar la solicitud. La SIC consideró que esta aerolínea no solo vulneró el derecho de retracto del pasajero, sino también el derecho que le asiste al pasajero de recibir una información completa, suficiente y veraz con relación al derecho de retracto. En sentencia la SIC sancionó administrativamente a esta aerolínea por la suma de diez salarios mínimos y la condenó a reembolsar los dineros invertidos por el pasajero.<sup>75</sup>
- 3) En Sentencia del 15 de mayo de 2017, la SIC se negó a sancionar a la aerolínea Avianca en vista de que el pasajero no instauró su derecho de retracto en las 48 horas siguientes de las que se habla en los RAC 3 artículo 3.10.1.2.8.<sup>76</sup> (Buscar sentencia).

Por su parte, la Aerocivil, en el año 2016 anunció que iba a iniciar unos procesos investigativos contra las aerolíneas Avianca, Easyfly, Aerolíneas de Antioquia y Satena; además de las agencias de viajes Éxito Viajes y Turismo, Viajes Chapinero L'Alianza, Multidestinos Express Viajes y Aero Vacaciones, por omitir información relativa al derecho de retracto, sin embargo, de la tabla anexada por la entidad, nos damos cuenta que a las aerolíneas Easyfly, Aerolíneas de Antioquia y Satena, nunca se les abrió un proceso

---

<sup>74</sup>Cfr. Superintendencia de Industria y Comercio. En Sentencia del 28 de julio de 2014.

<sup>75</sup> Cfr. Superintendencia de Industria y Comercio. En Sentencia No. 25 de 2014.

<sup>76</sup> Cfr. Corte Suprema de Justicia SPTC 10282-2017 Radicado No. 11001-22-03-000-2017-01318-01.

formal, lo cual pone de manifiesto que la Aerocivil, ante los medios anuncia medidas, pero en la realidad, estas, o no son aplicadas o se aplican parcialmente<sup>77</sup>.

Obtener la información de ambas entidades no fue una tarea sencilla, la experiencia fue de carácter mixto, si bien, ambas instituciones allegaron sus respuestas, lo cierto es que la comunicación que se tuvo particularmente con la Aerocivil fue bastante pesada, lenta y fuera de término. Esta entidad en particular, la cual se encarga de velar por los derechos de los pasajeros aéreos, no tiene unos canales sencillos para la atención de las quejas de los usuarios, toda vez que el pasajero es constantemente remitido a otras dependencias dentro de la misma entidad que aseguran no tener competencia sobre la resolución de las peticiones relacionadas con los derechos de los pasajeros.

Es curioso que a pesar de la férrea defensa que la Aerocivil tuvo por proteger su régimen especial frente a lo establecido en el Estatuto del Consumidor, presente tantos problemas para proporcionar información a los ciudadanos que requieren detalles acerca de la gestión administrativa de esta entidad sobre este tema.

Durante tres días seguidos, uno de los cuales ni siquiera se pudo contactar a la entidad pues la misma no contestaba ninguna de las líneas, se nos fue remitidos a distintos funcionarios sin que se nos diera respuesta alguna sobre nuestra petición, incluso para conocer el radicado de ingreso de nuestro documento, el cual insistentemente pedían los funcionarios que nos comunicaban, tuvimos que acudir a las redes sociales de la Aerocivil para obtenerlo, ya que este nunca se nos comunicó de manera oportuna a pesar de incluir en los documentos, números de teléfono y direcciones de correo electrónico para nuestro contacto.

Por otro lado, la SIC nos atendió de una manera completamente diferente, a pesar de no tener ningún contacto físico o telefónico con la entidad, fue posible para nosotros radicar la documentación en la plataforma virtual habilitada por esta dependencia. En menos de cinco días recibimos una notificación, donde se nos comentaba que la petición se encontraba en

---

<sup>77</sup> Cfr. Aeronautica Civil. (2016). Aerocivil sanciona y abre investigaciones a contratistas y aerolíneas por incumplimientos y deficiencia en la información, recuperado de: <http://www.aerocivil.gov.co/Hitos/Pages/agosto2.aspx>.

trámite y que fue remitida a la oficina jurídica para su respuesta, así mismo se nos proporcionó un número de radicado para hacer rastreo en tiempo real del trámite y en los diez hábiles siguientes recibimos una respuesta a nuestra petición de una manera completa y sustanciosa.

Si bien la intención del trabajo realizado no pretende hacer un reproche general contra la Aerocivil por la atención que tuvo con nosotros, si queremos plantear las dificultades que le presentaría a un pasajero, obtener algún tipo de información general acerca de cualquier requerimiento que se presente ante esta entidad, pues, el no tener una comunicación clara, ágil, oportuna y eficiente, repercute fuertemente en las posibilidades de éxito que tendrá un pasajero ante cualquier queja o solicitud que formule, toda vez que no podrá hacer seguimiento eficiente de su proceso y la solución del mismo posiblemente no llegue de manera oportuna, en tanto se deberá realizar un proceso administrativo lento, engorroso y con ausencia de indemnización a su favor.

En observancia a lo anterior, recientemente, la Aerocivil ha venido implementando mecanismos para mejorar el tratamiento que se le da a los reclamos contra las aerolíneas y las agencias de viaje. Fruto de ello en septiembre de este año, la Aerocivil y la SIC anunciaron una alianza, por medio de la cual los pasajeros podrán realizar por medio de la aplicación SIC facilita un trámite previo de conciliación para resolver las diferencias que se presenten entre ellos, con motivo de una reclamación basada en la infracción de los derechos y deberes del pasajero.

SIC Facilita fue desarrollada en el año 2015 con la finalidad de actuar como facilitador entre los consumidores y productores en casos de quejas o reclamos por inconformidades en la prestación de bienes y servicios, en especial, frente a la calidad, idoneidad y seguridad de los productos que les fueron ofrecidos.<sup>78</sup> El trámite de las reclamaciones es completamente virtual y facilita la resolución de conflictos de manera anticipada y sin la

---

<sup>78</sup> Cfr. Superintendencia de Industria y Comercio. Radicado 17-113734-00003-0000.

necesidad de activar el sistema judicial o administrativo tanto de la SIC como de la Aerocivil, permitiendo al pasajero ser resarcido y a la aerolínea evitarse sanciones.

Por medio de una audiencia de mediación, donde la SIC sirve de facilitadora entre los pasajeros y la aerolínea, se exponen las quejas y reclamos que los primeros tengan frente al servicio ofrecido. Acto seguido, el transportador aéreo formula sus propuestas con la finalidad de persuadir al consumidor, proponerle una compensación, reembolso, reconocimiento o la reparación del daño causado.

Este sistema llevado al transporte aéreo reducirá el volumen de procedimientos administrativos y jurisdiccionales abiertos contra las aerolíneas, tanto en la SIC como en la Aerocivil, permitiendo así, el mejoramiento del sistema y garantizando la eficacia de las figuras como el derecho de retracto. Si bien las quejas se han aumentado a más de 6.000 reclamos en lo que se lleva de este año, la Aerocivil parece tener la voluntad firme de buscar soluciones a los inconvenientes que los pasajeros le presentan, razón por la cual ha decidido adoptar este mecanismo a partir del 1 de octubre del presente año.

Con lo anterior, se busca, solucionar de la manera más rápida y amena posible, las quejas e inconformidades que se presentan en la prestación de los servicios por parte de las aerolíneas, pues tal como lo dijo el Superintendente de Industria y Comercio, Pablo Felipe Robledo del Castillo,<sup>79</sup> hoy en día el 70 por ciento de las reclamaciones que llegan a la plataforma de SIC FACILITA, son solucionadas por medio de la conciliación. Lo cual se considera, incrementará la eficacia normativa del derecho de retracto, toda vez que el panorama práctico actual de la Aerocivil, evidencia un trabajo deficiente por garantizar los derechos de protección al pasajero.

---

<sup>79</sup> Conferencia de Prensa <http://www.sic.gov.co/noticias/aerocivil-y-la-superindustria-realizan-alianza-estrategica-para-beneficio-de-los-usuarios-del-transporte-aereo>.

Debe decirse que en caso de que esta instancia conciliatoria falle, el pasajero podrá continuar el trámite ante la SIC que en virtud de sus competencias jurisdiccionales emanadas del Código General del Proceso, podrá ordenar compensaciones en favor de los usuarios o presentar una queja ante la Aerocivil, pues esta última, seguirá contando con las facultades para ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control, para el cumplimiento de las normas aeronáuticas, así como la sanción administrativa en contra de una aerolínea, por violación a las normas establecidas en los RAC.

Con este tipo de soluciones si bien se ayudaran a los pasajeros a obtener mayor soporte y acompañamiento en el tratamiento con una aerolínea incumplida, lo cierto es que este sector en particular presenta una necesidad latente de permitir más competidores en el mercado que le ofrezcan a los usuarios diferentes alternativas de servicio. La posición dominante que algunas aerolíneas poseen en los diferentes destinos dificulta a los usuarios el ejercicio adecuado de sus derechos, por ejemplo, en el caso de Villavicencio, Riohacha, Arauca solo existen dos aerolíneas que prestan el servicio a Bogotá con una o dos frecuencias diarias, lo cual necesariamente nos lleva a preguntarnos que objetivo tiene para los habitantes de estas regiones, ejercer sus derechos, quejarse ante las autoridades o realizar peticiones, si necesariamente tendrán que volar con los mismos transportadores, sin importar lo mucho que demuestren su inconformidad.

El panorama de oferta de transporte aéreo en Colombia, aunque, un poco más diversificada para los trayectos internacionales, no ha tenido mayor variación para los operadores de rutas locales. Por ejemplo, para el caso de Medellín, el usuario cuenta con no más de tres alternativas para viajar por ejemplo a Bogotá y solo una si necesita desplazarse a Cali.

Si bien el propósito de la regulación y de la expedición de los principios de protección al consumidor aéreo, es permitirle al pasajero tomar las mejores decisiones a partir de la información que recibe, esto no tendrá mayor eficacia en un país donde los cielos aún son bastante restringidos a la aparición de nuevos competidores. A partir de la competencia es

que la protección al consumidor aéreo se vuelve una prioridad de los transportadores aéreos. Pues quién preste un mejor servicio llevará a que los pasajeros se decantan por una u otra aerolínea, permitiendo así el mejoramiento del sector y la satisfacción de los usuarios.

La poca oferta de aerolíneas implica que cualquier percance que estas sufran repercuta en la salud del sistema de transporte aéreo. Hace poco, el paro de pilotos de la aerolínea Avianca, la cual controla el 70% de los trayectos domésticos en nuestro país, dejó varados a más de 350,000 pasajeros e implicó la cancelación de 114 vuelos diarios en el periodo comprendido entre el 20 de septiembre y el 10 de octubre de 2017.<sup>80 81</sup>

Estas situaciones lesionan gravemente a los consumidores, pues no solo cancelan sus vuelos, también no tienen otra alternativa más allá de esperar una solución de las aerolíneas, cosa que no solo afecta sus derechos como pasajeros, sino también sus derechos fundamentales. Si bien el derecho de retracto es una opción inteligente para aquellos pasajeros que al ver el panorama desastroso al que se enfrentan diferentes aerolíneas, eligen terminar sus contratos antes de someterse a tal situación, no les presenta a todos mayor mejora, pues como lo explicamos anteriormente, existen lugares donde el único oferente del servicio es el mismo transportador con problemas, luego, el consumidor queda en la misma situación, esperando que el panorama mejore o tenga que buscar otros medios de transporte.

La falta de oferta tiene especial relación con la eficacia de las normas creadas a partir de los principios de protección al pasajero aéreo, pues a mayor número de aerolíneas, mayor el deseo de estas por garantizarle al pasajero una buena experiencia, incluso antes de contratar

---

<sup>80</sup> Portafolio. "Por Paro de Pilotos, Piden Plan de Contingencia Para Fin de Año," 2017. <https://www.portafolio.co/negocios/por-paro-de-pilotos-piden-plan-de-contingencia-para-fin-de-ano-511173>.

<sup>81</sup> País de Cali, El. "22 Días de Alta Tensión Por Paro de Pilotos de Avianca," 2017. <https://www.elpais.com.co/colombia/22-dias-de-alta-tension-por-paro-de-pilotos-de-avianca.html>.

el trayecto. No obstante, como se ha repetido, la presencia en Colombia de pocos oferentes, así como la alta vulnerabilidad de los pasajeros cuando las pocas aerolíneas tienen contingencias, no proporcionan por ahora un panorama muy optimista sobre una mejora integral en el sistema que nos permita garantizar en un mayor grado la protección de consumidor aéreo y reducir su vulnerabilidad ante situaciones imputables a su transportador aéreo.

Realizado el análisis sobre los principios y reglas que rigen el sector aéreo con sus respectivos equivalentes en las relaciones de consumo, así como la identificación de la regulación que se tiene en Colombia y en una muestra representativa de países sobre el derecho de retracto, sus debates académicos y la eficacia normativa que la norma presenta en nuestro país, nos permitimos proponer las siguientes conclusiones basadas en los hallazgos de investigación.

## **CONCLUSIONES:**

En primer lugar, partiendo de los principios de protección al pasajero aéreo, su enfoque los distancia de lo pretendido por los mandatos de protección al consumidor pues estos últimos, buscan equilibrar la balanza entre los fabricantes, proveedores y consumidores, mientras que los principios de protección al pasajero aéreo pareciesen enfocarse más en mantener el *status quo* en las relaciones contractuales entre los pasajeros y las aerolíneas. Esto impacta directamente el derecho de retracto, pues como hemos dicho en reiteradas ocasiones, la responsabilidad del transportador aéreo se ve limitada transversalmente a cualquier tipo de compensación a favor del pasajero.

Siendo la adquisición de tiquetes aéreos la principal compra por medios electrónicos que realizan los colombianos. Resulta increíble que los estudios sobre el tema principalmente llevados a cabo por la ANATO consideren que la información disponible para los usuarios no sea suficiente. Esto en parte parece ser tolerado por la OACI la cual formula el principio de información como una obligación de medios y no de resultado. De igual forma, visto el gestor de la Aerocivil la cual afirma ante los medios que se encuentran investigando a

determinadas aerolíneas por omisión a la información sobre el derecho de retracto, cuando en realidad tales investigaciones nunca se abrieron o siguen estancadas en la primera etapa del procedimiento sancionatorio, nos permite concluir, que la protección al pasajero en cuanto a la información que recibe de las aerolíneas sobre sus derechos, es bastante deficiente.

Algunos de los principios de protección al pasajero aéreo tienen equivalentes en los mandatos de salvaguarda del consumidor. A pesar de la concepción de responsabilidad limitada de los transportadores aéreos, fundamentada principalmente por el principio de proporcionalidad, la OACI y nuestra reglamentación particular, posee una gran preocupación relativa al deber de información, de retribución, de seguridad y calidad de los servicios aéreo. Así como, el papel que desempeña en general el transporte en el derecho fundamental a la libre locomoción, la dignidad humana y la calidad de vida. A pesar de ello, encontramos que las variaciones entre ambos conjuntos de principios son generadas por la alta volatilidad del sector y las variables económicas que desempeñan un papel fundamental en su estabilidad.

Esta visión de rentabilidad económica del sector aéreo ha fundamentado la permisón de estrategias comerciales desfavorables al pasajero, entre ellas la sobreventa, la cual, a pesar de generar compensaciones a favor del usuario, no le evita la experiencia desagradable de no ser transportado a la hora en que reservó su vuelo. Tiene entonces el pasajero que someterse a un innecesario proceso de negociación con la aerolínea la cual le formula alternativas para seguir su vuelo en otras condiciones o desistir del mismo, cosa que no solo consiente el incumplimiento de las aerolíneas, si no que perjudica al usuario pues posiblemente, conociendo estas circunstancias hubiese preferido retractarse oportunamente y reservar en un vuelo con menor demanda.

El derecho de retracto también se ve influenciado por el concepto de relación de consumo, toda vez que el consumidor que no siendo parte de la relación contractual que dio con la compra de un determinado bien, podrá retractarse del mismo. Esto no sucede en la relación contractual entre pasajero y aerolínea, pues como lo vimos en su momento, la definición

establecida en los RAC parte 1 es claro en decir que pasajero es quien figure en el contrato de transporte aéreo, lo cual limita su aplicación a la parte contractual, sin embargo, a pesar de tener esta restricción para el ejercicio de los derechos, la reglamentación permite que las aerolíneas cumplan con su deber de información únicamente avisando a los intermediarios que use el pasajero para la gestión de los servicios, hecho que en nuestra opinión, presupone una ventaja a las aerolíneas colocando al pasajero en una situación de desbalance, pues las obligaciones contractuales de las aerolíneas no implican necesariamente trato directo con el pasajero, como si debe suceder en el régimen general de los consumidores.

Otro hallazgo que se obtuvo es que no existe un criterio unívoco para describir el concepto del derecho de retracto, esta prerrogativa del pasajero y del consumidor es definida como una facultad de arrepentimiento, como un derecho que le permite al consumidor devolver las cosas al estado anterior o como una posibilidad de desistir de una compra sin importar las causas. Lo cierto es que el derecho de retracto, tanto en la relación consumidor y fabricante, como en el vínculo pasajero y aerolínea poseen las mismas características jurídicas, ya que, son derechos que únicamente le asisten a aquellos individuos que se circunscriben a los conceptos de consumidor y pasajero, de igual forma son herramientas que no admiten pacto en contrario, no exige probar una causa, su ejercicio es temporal y su efecto es la terminación del contrato.

A pesar de lo anterior la reglamentación del retracto en el sector aéreo desmejoró muchas de las prerrogativas que se tenían en el régimen de los consumidores, no solo se limitó el tiempo para su ejercicio, sino que también, limitó el reembolso, situación que afecta al consumidor, porque no solo tendrá un reembolso parcial del tiquete, sino que, a pesar de no haber sido transportado, la aerolínea igualmente ganará algún tipo de recurso por el ejercicio de un derecho por parte del pasajero.

Sin embargo, no es posible aplicar el principio de favorabilidad a los consumidores dado que el debate entre la Aerocivil y la SIC sobre este tema quedó zanjado con la expedición de la resolución 1375 de 2015 por medio de la cual se incluyó la figura del retracto

adaptada a las exigencias del sector aéreo que se ven reflejadas en los principios emanados de la OACI. Afortunadamente al conservar la SIC sus facultades jurisdiccionales emanadas del Código General del Proceso, siguió siendo competente para conocer de casos de violación a los derechos de los pasajeros, sin embargo, usando como fuente normativa los RAC.

Si bien la normativa nacional optó por denominar el derecho de retracto como una facultad de terminación unilateral del contrato *ad nutum*, lo cierto es que en otras legislaciones imperan otras visiones del derecho de retracto como figura del derecho de las obligaciones, en otros países se le trata como condición suspensiva, pues el contrato no se entenderá exigible hasta que no se confirme que el pasajero no ejerció su derecho de retracto en el plazo oportuno para hacerlo. En nuestro concepto, el derecho de retracto es una facultad que le asiste al consumidor y pasajero para terminar el contrato por una causa legal, la cual en sí misma es el derecho a retractarse, terminando así un contrato válido, previamente existente y exigible.

Por último, la gestión que la Aerocivil tiene para dar respuesta y para ejecutar los trámites, debe mejorar, pues el accionar actual, deslegitima a esta entidad como protectora de los derechos de los pasajeros. Esto tiene como consecuencia directa el bajo volumen de quejas sancionadas y el estancamiento de las mismas en las diferentes etapas del proceso administrativo. Contrario a ello, las demandas promovidas por los pasajeros ante la SIC si son falladas oportunamente, cumpliendo con el propósito de protección al consumidor en todos los sectores económicos y proporcionándoles un sentimiento de justicia ante los abusos que las aerolíneas les ocasionan.

No obstante, la reciente alianza entre la Aerocivil y la SIC para tratar estos temas mediante la plataforma “SIC Facilita” posiblemente ayuden a reducir la insatisfacción de los usuarios y fuerce a las aerolíneas a actuar de mejor manera frente a los pasajeros, sin embargo, mientras no se adopte una política que permita la entrada de nuevos competidores en el mercado, el avance será lento.

Por último, es fundamental recordar que el derecho de retracto consiste en una facultad de importancia para la protección del consumidor electrónico, si bien el estudio y el desarrollo doctrinario al respecto ha sido escaso, conviene explorar los alcances de la figura más allá de generar un simple reembolso. Su presencia en el ordenamiento proporciona seguridad a los consumidores regulares y aéreos, para que en los casos donde se hayan equivocado, comprado un bien o adquirido un servicio que no necesitan o que no vaya a cumplir con las calidades esperadas, puedan redimirlo sin tener que ver afectado su patrimonio, promoviendo así la confianza en este sistema de intercambio de bienes y servicios.

## BIBLIOGRAFÍA:

### Libros y artículos especializados:

- AIJ Abogados, Ley del Consumidor en Chile, ¿Protegidos ante el mercado?, Junio 20 de 2018, Consultado en agosto 10 de 2018, Recuperado de: <https://www.aijabogados.cl/ley-del-consumidor-en-chile/>.
- Bernal-Fandiño, M. (2012), ventas a distancia y su tratamiento en el nuevo estatuto del consumidor, revistas Javeriana, (124), Consultado en agosto 15 de 2018, Recuperado de: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/14268/11487>, P 43-61.
- Canteros, Monica Alejandra. 2000. El desistimiento unilateral como instrumento de protección del consumidor en los contratos por adhesión en la legislación Argentina. Universidad Nacional Del Nordeste, consultado en agosto 12 de 2018, Recuperado de: [http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1\\_sociales/s\\_pdf/s\\_036.pdf](http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_036.pdf).
- Caracol Radio. Noticia. (2013) “Protesta de usuarios a la Aerolínea Viva Colombia se registra en el Dorado”, consultado en septiembre 5 de 2018, Recuperado de: [http://caracol.com.co/radio/2013/04/13/bogota/1365853860\\_880229.html](http://caracol.com.co/radio/2013/04/13/bogota/1365853860_880229.html).
- Delgado Paula. (2013). “La SIC condenó a Air France por publicidad engañosa”, consultado en septiembre 16 de 2018. Recuperado de: <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/la-sic-condeno-a-air-france-por-publicidad-enganosa-2078506>.
- Echeverry, Juan Carlos. (2009). “*El Mercado de Tiquetes Aéreos En Colombia*”, consultado en agosto 5 de 2018, Recuperado de: [https://anato.org/img/el\\_mercado\\_de\\_tiquetes\\_aereos\\_en\\_colombia.pdf](https://anato.org/img/el_mercado_de_tiquetes_aereos_en_colombia.pdf).
- Escobar Corradine, Jaime, & Ramirez Andres, “SAM - Sociedad Aeronáutica de Medellín Consolidada S.A.” *Aviacol.Net*, 2007, consultado en septiembre 30 de 2018, recuperado de: <https://www.aviacol.net/aerolineas-desaparecidas/sam-sociedad-aeronautica-de-medellin-consolidada-sa/allianza-summa.html>.
- Folchi, Mario O. (2013), “Tratado de derecho aeronáutico y política de la aeronáutica civil”, Capítulo VII, Consultado en agosto 20 de 2018, Recuperado de: [http://www.rlada.com/articulos.php?idarticulo=65551#indice\\_5](http://www.rlada.com/articulos.php?idarticulo=65551#indice_5).
- Jaramillo, Carlos Ignacio. La Compraventa En El Derecho Del Consumo. Editado por Grupo Editorial Ibañez, Pontificia Universidad Javeriana, 2015, consultado en julio 30 de 2018.
- Jimenez Garzon Roberto. (2016) Obligaciones Condicionales, consultado en septiembre 14 de 2018. Recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4290/13.pdf>.

Life Miles Cpo 2011 Aerolíneas. “Terminos y condiciones del programa Life Miles”, consultado en septiembre 20. recuperado de: <https://www.lifemiles.com/esp/abo/wnb/wnbtercond.aspx>.

Linares Diaz, M (2017). Caracterización del derecho de retracto en Colombia: Artículo de reflexión. Revista Derecho Privado, 57, consultado en agosto 25 de 2018, recuperado de: [https://derechoprivado.uniandes.edu.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=639%3Acaracterizacion-del-derecho-de-retracto-en-colombia&catid=59%3A57&Itemid=181&lang=es](https://derechoprivado.uniandes.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=639%3Acaracterizacion-del-derecho-de-retracto-en-colombia&catid=59%3A57&Itemid=181&lang=es), P 18-35.

Mariacal & Abogados. Aplicación de la directiva para consumidores y usuarios en España, consultado en septiembre 02 de 2018, recuperado de: <https://www.mariscal-abogados.es/aplicacion-de-la-directiva-para-consumidores-y-usuarios-en-espana/>.

Molina, R, (2006), La terminación unilateral del contrato ad nutum. Revista de derecho privado, (10), consultado en agosto 10 de 2018, recuperado de: <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/viewFile/586/553>, P 125-158.

Momberg Uribe, R. (2014). Recurso de protección, retracto extemporáneo e intervención judicial del contrato Comentario de sentencia de fecha 1 de octubre de 2013, rol N° 4512-2013, Tercera Sala de la Corte Suprema. Revista Chilena de Derecho Privado, (22\*), consultado en agosto 31 de 2018 Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-80722014000100016](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722014000100016) P 335-340.

Morgestein Sánchez, Wilson Iván. (2015). “El concepto de información en el Estatuto del Consumidor colombiano. Un estudio jurídico de la institución en la Ley 1480 de 2011”. Estudios Socio-Jurídicos, dic. 2014. ISSN 2145-4531, consultado en septiembre 10 de 2018, doi: <http://dx.doi.org/10.12804/esj17.01.2014.06>. Pag. 195-217.

Nuñez Rodríguez Erik, 2012, El derecho de desistimiento: Especial Consideración al desistimiento contractual. Universidad de Salamanca, consultado en septiembre 10 de 2018, recuperado de: [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/121398/1/DDP\\_NunezRodriguezErick\\_Tesis.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/121398/1/DDP_NunezRodriguezErick_Tesis.pdf).

Observatorio Legislativo (2012, enero), Estatuto del Consumidor, Consultado en agosto 05 de 2018, recuperado de: <http://www.icpcolombia.org/dev/wp-content/uploads/2016/08/2012.01.20-Boletín-196-Estatuto-del-Consumidor.pdf>.

Oviedo-Vélez, M. y Moreno Vásquez, M. (Junio, 2014). Remedios del consumidor frente a fallas de calidad e idoneidad del producto. Revista de Derecho Privado, consultado en agosto 15 de 2018.

Pabón, C & Mora, A. (2014). Límites al ejercicio abusivo del derecho de retracto: Inconstitucionalidad en la sobreprotección del consumidor. Revista de derecho y economía, (44), consultado en agosto 20 de 2018, recuperado de

<http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/download/3853/4108>, P 67-86.

Pico-Zúñiga, Fernando Andrés. 2017. “El alcance de los principios generales del Estatuto del Consumidor colombiano”, 134 Universitas, consultado en septiembre 10 de 2018, recuperado de: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.vj134.apge> P 291-326.

Portafolio. (2014). ‘Si compran tiquetes con promociones no se pueden retractar’, consultado en septiembre 14 de 2018, recuperado de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/compran-tiquetes-promociones-retractar-42864>.

Portal web municipal. El derecho a la devolución (o desistimiento): ventas a distancia y fuera del establecimiento, servicios financieros, multipropiedad, y créditos al consumo, consultado en septiembre 11 de 2018, recuperado de: [http://www.aytojaen.es/portal/p\\_20\\_contenedor1.jsp?seccion=s\\_fdes\\_d4\\_v2.jsp&contenido=2407&tipo=6&nivel=1400&layout=p\\_20\\_contenedor1.jsp&codResi=1&codMenu=206&codMenuPN=4&codMenuSN=100&codMenuTN=197](http://www.aytojaen.es/portal/p_20_contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d4_v2.jsp&contenido=2407&tipo=6&nivel=1400&layout=p_20_contenedor1.jsp&codResi=1&codMenu=206&codMenuPN=4&codMenuSN=100&codMenuTN=197).

Porto Cortez, Alejandra. El derecho de desistimiento en el transporte aéreo. 24 de abril de 2011, consultado en septiembre 11 de 2018, recuperado de: [http://www.legaltoday.com/practica-juridica/civil/consumidores\\_y\\_usuarios/el-derecho-de-desistimiento-en-el-transporte-aereo-i](http://www.legaltoday.com/practica-juridica/civil/consumidores_y_usuarios/el-derecho-de-desistimiento-en-el-transporte-aereo-i).

Restrepo Vanesa, (2018), “Protesta en el aeropuerto de Rionegro por demoras en vuelo de Avianca”, consultado en septiembre 15 de 2018, recuperado de: <http://www.elcolombiano.com/antioquia/protesta-en-el-aeropuerto-de-rionegro-por-demoras-en-vuelo-de-avianca-DK8914858>.

Revista Semana. “Deudas y Dificultades En La Negociación Para Reestructurar, Llevaron a Cierre de Aces,” 2003, consultado en septiembre 15 de 2018, recuperado de: <https://www.semana.com/noticias/articulo/deudas-dificultades-negociacion-para-reestructurar-llevaron-cierre-aces/60053-3>.

Reyes, J.F, (2014), ¿Aplica el derecho de retracto al transporte aéreo?, consultado en septiembre 15 de 2018. Recuperado de <https://www.asuntoslegales.com.co>.

Sarmiento García, M. (2016), El derecho de retracto de los pasajeros en el transporte aéreo. Revista De Derecho Privado, (31), consultado en agosto 15 de 2018, recuperado de: <https://doi.org/10.18601/01234366.n31.12> P355-365.

Vargas, Juan Pablo. 2013, Análisis crítico del derecho a retracto en contratos por adhesión celebrados en medios electrónicos y la desprotección del consumidor, Universidad Diego Portales Chile, consultado en agosto 30 de 2018, recuperado de: <http://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2014/11/Análisis-cr%C3%ADtico-del-retracto.pdf>.

## **Leyes, decretos, resoluciones, conceptos, derechos de petición:**

Aerocivil 12 de septiembre de 2018. Aerocivil y la Superindustria realizan alianza estratégica para beneficio de los usuarios del transporte aéreo, consultado en septiembre 25 de 2018, recuperado de: <http://www.aerocivil.gov.co/prensa/noticias/Pages/Aerocivil-y-la-Superindustria-realizan-alianza-estratégica-para-beneficio-de-los-usuarios-del-transporte-aéreo.aspx>.

Aeronautica Civil. (2016). Aerocivil sanciona y abre investigaciones a contratistas y aerolíneas por incumplimientos y deficiencia en la información, consultado en septiembre 10 de 2018, recuperado de: <http://www.aerocivil.gov.co/Hitos/Pages/agosto2.aspx>.

Buenos Aires Ciudad. Principales Derechos de los Consumidores. Argentina, consultado en septiembre 15 de 2018, recuperado de: <http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar/principales-derechos-de-los-consumidores>.

Codigo Civil de la Republica Argentina, consultado en septiembre 15 de 2018, recuperado de: <http://legales.com/tratados/s/sconsumi.htm>.

Comisión Latinoamericana de Aviación Civil. (2015). Trigésima cuarta reunión del grupo de expertos en asuntos políticos, económicos y jurídicos del transporte aéreo, consultado en septiembre 20 de 2018, recuperado de: <http://clacsec.lima.icao.int/Reuniones/2015/GEPEJTA34/NE/GE34-NE15.pdf>.

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. “Protección de Los Consumidores En El Comercio Electrónico,” 2017, consultado en septiembre 30 de 2018, recuperado de: [https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/cicplpd7\\_es.pdf](https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/cicplpd7_es.pdf). P. 3.

Consumer Protection, consultado en julio 30 de 2018, recuperado de: [http://www.icao.int/sustainability/pages/eap\\_ep\\_consumerinterests.aspx](http://www.icao.int/sustainability/pages/eap_ep_consumerinterests.aspx).

Corte Consitucional, Republica de Colombia, Sentencia T-881/02, consultado en agosto 25 de 2018, recuperado de: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/t-881-02.htm>.

Corte Suprema de Justicia SPTC 10282-2017 Radicado No. 11001-22-03-000-2017-01318-0, consultado en agosto 25 de 2018, recuperado de: <http://www.cortesuprema.gov.co/corte/>.

Corte Suprema de Justicia SPTC 10282-2017 Radicado No. 11001-22-03-000-2017-01318-01, consultado en agosto 25 de 2018, recuperado de: <http://www.cortesuprema.gov.co/corte/>.

Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil . Exp. 23162-31-03-001-1999- 00097-01, consultado en agosto 25 de 2018, recuperado de: <http://www.cortesuprema.gov.co/corte/>.

Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Exp. 25899 3193 992 1999 00629 01 (Magistrado Ponente Pedro Octavio Munar Cadena; 30 de abril de 2009), consultado el 25 de agosto de 2018, Recuperado de: <https://corte-suprema-justicia.vlex.com.co/vid/sentencia-suprema-justicia-sala-civil-57691883>.

Decreto 1499 de 2014, Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia, consultado en septiembre 02 de 2018, recuperado de: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2014/Documents/AGOSTO/12/DECRETO%201499%20DEL%2012%20DE%20AGOSTO%20DE%202014.pdf>.

Diario oficial de la Union Europea. Regulación No 261 de 2004, consultado en septiembre 20 de 2018, recuperado de: [https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:439cd3a7-fd3c-4da7-8bf4-b0f60600c1d6.0004.02/DOC\\_1&format=PDF](https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:439cd3a7-fd3c-4da7-8bf4-b0f60600c1d6.0004.02/DOC_1&format=PDF).

IATA Consumer Protección Rules. Table A, consultado en septiembre 20 de 2018, recuperado de: [https://www.icao.int/sustainability/Documents/ConsumerProtection/CorePrinciples\\_Table%20A.pdf](https://www.icao.int/sustainability/Documents/ConsumerProtection/CorePrinciples_Table%20A.pdf).

ICAO, “ICAO. (Montreal, 09 July 2015). “Council Adopts Core Principles on Consumer Protection and New Long-Term Vision for Air Transport Liberalization”, consultado en septiembre 20 de 2019, recuperado de: <https://www.icao.int/Newsroom/Pages/ICAO-Council-Adopts-Core-Principles-on-Consumer-Protection-and-New-Long-Term-Vision-for-Air-Transport-Liberalization.aspx>.

ICAO, Core Principles on Consumer Protection, consultado en septiembre 20 de 2018 recuperado de: [https://www.icao.int/sustainability/SiteAssets/pages/eap\\_ep\\_consumerinterests/ICAO\\_CorePrinciples.pdf](https://www.icao.int/sustainability/SiteAssets/pages/eap_ep_consumerinterests/ICAO_CorePrinciples.pdf).

ICAO. (2013). Worldwide Air Transport Conference. Sixth Meeting, consultado en septiembre 20 de 2018, Recuperado de: [https://www.icao.int/meetings/atconf6/Documents/WorkingPapers/ATConf6-ip001\\_en.pdf](https://www.icao.int/meetings/atconf6/Documents/WorkingPapers/ATConf6-ip001_en.pdf).

Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor, consultado en julio 30 de 2018, recuperado de: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1480\\_2011.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html).

Ley 48 de 1960. Navegación Aérea. 12 de agosto de 1960, consultado en septiembre 25 de 2018 Recuperado de: [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/148-1960.html#a98](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/148-1960.html#a98).

Ley 7 de 1998, Condiciones Generales de la Contratación, Gobierno de España, consultado

en septiembre 25 de 2018, recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-8789>.

Ley del Consumidor No 19.946, Protección de los Derechos de los Consumidores, consultado en septiembre 25 de 2018, recuperado de: <https://www.sernac.cl/wp-content/uploads/leyes/leyes/Ley19.496.pdf>.

Ley Federal de Protección al Consumidor. Procuraduría general del Consumidor. Mexico. 24 de diciembre de 1992, consultado en septiembre 26 de 2018, Recuperado de: [https://www.profeco.gob.mx/juridico/txt/l\\_lfpc\\_ultimo\\_CamDip.txt](https://www.profeco.gob.mx/juridico/txt/l_lfpc_ultimo_CamDip.txt).

Ley No 24.240. Ley de Defensa Del Consumidor. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Argentina. Octubre 12 de 1993, consultado en septiembre 26 de 2018, recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>.

OACI. “Convenio de Montreal,” 1999., consultado en septiembre 25 de 2018, recuperado de: <https://www.avianca.com/content/dam/avianca/documentos/ES/PDF/Convenio-de-Montreal.pdf>.

Organización Aérea Civil Internacional. (2013), “EFFECTIVENESS OF CONSUMER PROTECTION REGULATIONS”, consultado en septiembre 20 de 2018, recuperado de: [https://www.icao.int/meetings/atconf6/Documents/WorkingPapers/ATConf6-ip001\\_en.pdf](https://www.icao.int/meetings/atconf6/Documents/WorkingPapers/ATConf6-ip001_en.pdf).

Procuraduría General del Consumidor, Los Siete Derechos Basicos del Consumidor, Mexico, consultado en septiembre 26 de 2018, recuperado de: <https://www.profeco.gob.mx/saber/derechos7.asp>.

Real Decreto Legislativo 1 de 2007. Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios. Gobierno de España, consultado en septiembre 25 de 2018, recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>.

Reglamentos Aeronáuticos de Colombia. (RAC 3) 2018, consultado en agosto 01 de 2018, recuperado de: <http://www.aerocivil.gov.co/normatividad/RAC/RAC%20%203%20-%20Actividades%20Aéreas%20Civiles.pdf>.

Resolución 1532 de 1998. Transporte aereo. Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos. 10 de diciembre de 1998, consultado en septiembre 24 de 2018, Recuperado de: <http://mepriv.mecon.gov.ar/Normas/1532-98.htm>.

Superintendencia de Industria y Comercio, Concepto 17- 296148 – 1, consultado en agosto 15 de 2018, recuperado de: <https://cdn.actualicese.com/normatividad/2017/Conceptos/C17296148-17.pdf>.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2014). En Sentencia No. 25 de 2014, consultado en agosto 15 de 2018, recuperado de:

<http://www.sic.gov.co/noticias/superindustria-condeno-judicialmente-a-lan-colombia-airlines-s.a.-por-vulnerar-derechos-de-un-consumidor>.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2014). En Sentencia del 28 de julio de 2014, consultado en agosto 15 de 2018, recuperado de: <http://www.sic.gov.co/noticias/superindustria-condena-judicialmente-a-avianca-por-desconocer-derecho-de-retracto>.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2018). “Aerocivil y la Superintendencia realizan alianza estratégica para beneficio de los usuarios del transporte aéreo”, consultado en septiembre 28 de 2018, Recuperado de: <http://www.sic.gov.co/noticias/aerocivil-y-la-superindustria-realizan-alianza-estrategica-para-beneficio-de-los-usuarios-del-transporte-aereo>.

Superintendencia de Industria y Comercio. (SIC). Protocolo de Atención Eficiente. Canal Virtual. SIC Facilita, consultado en septiembre 27 de 2018, recuperado de: [http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Atencion\\_Ciudadano/Protocolo\\_de\\_Atencion\\_Eficiente\\_SIC\\_Facilita\\_2015\\_\(V2\).pdf](http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Atencion_Ciudadano/Protocolo_de_Atencion_Eficiente_SIC_Facilita_2015_(V2).pdf).

Superintendencia de Industria y Comercio. (SIC). SIC Facilita, consultado en septiembre 27 de 2018, Recuperado de: <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/>.

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 11-136921- -1-0, consultado en agosto 12 de 2018, recuperado de: [http://www.sic.gov.co/recursos\\_user/documentos/publicaciones/Boletines/juridico/2011/Diciembre/boletin%20web%20diciembre\\_boletin\\_juridico/indice%20148%20y%20conceptos.pdf](http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/publicaciones/Boletines/juridico/2011/Diciembre/boletin%20web%20diciembre_boletin_juridico/indice%20148%20y%20conceptos.pdf).

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 11-136921- -1-0, consultado en agosto 15 de 2018, recuperado de: [http://www.sic.gov.co/recursos\\_user/documentos/publicaciones/Boletines/juridico/2011/Diciembre/boletin%20web%20diciembre\\_boletin\\_juridico/indice%20148%20y%20conceptos.pdf](http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/publicaciones/Boletines/juridico/2011/Diciembre/boletin%20web%20diciembre_boletin_juridico/indice%20148%20y%20conceptos.pdf).

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 13101794 de 2013, consultado en agosto 12 de 2018, Recuperado de: <http://www.sic.gov.co>.

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 13101794/2013, consultado en agosto 12 de 2018, Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3600/360055996009.pdf>.

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto 17- 296148 – 1, consultado en agosto 12 de 2018, recuperado de: <http://www.sic.gov.co>.

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto No 16-056279- -00001-0000, consultado en agosto 15 de 2018, recuperado de: <http://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Concepto%2016%2056279%20%2015%2004%2016%20Retracto%20Vntas%20Distanc.pdf> P.7.

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto No. 17- 152404 -00001-0000, conusltado en agosto 13 de 2018, recuperado de: <http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Boletin-juridico/2017/17152404Consumidor.PDF>.

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto No. 18-127193- -2, consultado en agosto 15 de 2018, recuperado de: [http://www.sic.gov.co/recursos\\_user/documentos/publicaciones/Boletines/juridico/2011/Diciembre/boletin%20web%20diciembre\\_boletin\\_juridico/indice%20148%20y%20concptos.pdf](http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/publicaciones/Boletines/juridico/2011/Diciembre/boletin%20web%20diciembre_boletin_juridico/indice%20148%20y%20concptos.pdf).

Superintendencia de Industria y Comercio. Radicado 17-113734-00003-0000, consultado en agosto 15 de 2018, recuperado de: <https://www.noticierooficial.com/entes/superintendencias/SUPERSICCP113734-2017.PDF>.