

**EL DERECHO DE RETRACTO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN NO. 1375
DE 2015 DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA AERONÁUTICA CIVIL VS
LOS MÍNIMOS SEÑALADOS EN LA LEY 1480 DE 2011- ESTATUTO DEL
CONSUMIDOR, BAJO EL SUPUESTO DE COMPRA DE TIQUETES AÉREOS A
TRAVÉS DE MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA**



AUTOR

JENNY PAOLA GÓMEZ QUINTERO

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO COMERCIAL**

Bogotá D.C.

2018

**EL DERECHO DE RETRACTO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN NO. 1375
DE 2015 DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA AERONÁUTICA CIVIL VS
LOS MÍNIMOS SEÑALADOS EN LA LEY 1480 DE 2011- ESTATUTO DEL
CONSUMIDOR, BAJO EL SUPUESTO DE COMPRA DE TIQUETES AÉREOS A
TRAVÉS DE MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA**



AUTOR

JENNY PAOLA GÓMEZ QUINTERO

Presentado para optar al título de: Especialista en Derecho Comercial

DIRECTOR

Dr. CAMILO ENRIQUE GÓMEZ LÓPEZ

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO COMERCIAL**

Bogotá D.C.

2018

Nota de Advertencia. *“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de tesis. Solo velará por que no se publique nada contrario al dogma y a la moral católica y por qué las tesis no contengan ataques personales contra persona alguna, antes bien se vea en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”*

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	PROBLEMA JURÍDICO	5
III.	MARCO TEÓRICO	6
IV.	EL CONTRATO DE ADHESIÓN EN UN ENTORNO DIGITAL	7
V.	DERECHO DE RETRACTO	8
	a. Definición	
	b. Antecedentes	
	c. Derecho de Retracto en la Ley 1480 de 2011.	
	d. Derecho de Retracto en la Resolución No. 1375 de 2015.	
	e. Diferencias entre el Estatuto del Consumidor y la Resolución No. 1375 de 2015	
VI.	CONFLICTO DE COMPETENCIAS Y PRIMACÍA NORMATIVA	13
VII.	CONCLUSIONES	15
VIII.	BIBLIOGRAFÍA	18

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo aborda el tema del derecho de retracto en los tiquetes aéreos a través de medios de compra no tradicionales, tema que, cobró relevancia en Colombia con la Ley 1480 de 2011, estatuto de protección del consumidor, ya que lo consagrado en la referida normativa, puede diferir con lo señalado en normas de carácter especial, como lo es, la Resolución No. 1375 de 2015 de la Unidad Administrativa de la Aeronáutica Civil.

Lo anterior, considerando que con la llegada de la Ley 1480 de 2011, se dejan establecidos unos mínimos de garantías en cuanto al derecho de retracto a favor de los consumidores, que resultan relevantes en un mundo cambiante y con mayores facilidades para acceder al mercado de compras no tradicionales, dentro del cual, se encuentra inmerso el campo aeronáutico, regido por los “RAC” (Resoluciones de la Aeronáutica Civil).

Es importante traer a colación que actualmente, frente al tema objeto de investigación, tanto la jurisprudencia como la Superintendencia de Industria y Comercio, tendían a abordar el tema de una forma garantista en aplicación del principio de favorabilidad para el consumidor, hasta la Resolución No. 1375 de 2015, cuando se reguló el derecho de retracto de manera especial para la compra de tiquetes aéreos por medios no tradicionales o a distancia.

Así pues, para efectos de desarrollar y exponer la investigación y llegar a una acertada conclusión, analizaré lo estipulado en la legislación colombiana, así como los conceptos desarrollados por la Superintendencia de Industria y Comercio y jurisprudencia al respecto, para finalmente, acoger y rescatar la postura que sería la ideal para un modelo económico-jurídico como el colombiano, respecto del derecho de retracto en el ámbito de compra de los tiquetes aéreos mediante métodos de compra no tradicionales.

PROBLEMA JURÍDICO

La dicotomía que se presenta entre el derecho de retracto estipulado en la Ley 1480 de 2011 y los “RAC” (Resoluciones de la Aeronáutica Civil), en especial la Resolución No. 1375 de 2015 de la Unidad Administrativa de la Aeronáutica Civil, la cual surge en virtud de las garantías estipuladas en el marco del Estatuto del Consumidor, puesto que en el entorno jurídico presente, no se tiene total claridad respecto de la norma que prevalece en el caso del derecho de retracto en los tiquetes aéreos, cuando se realiza por medios de compra no tradicionales. Por lo tanto, será necesario analizar a la luz del ordenamiento jurídico colombiano, la primacía normativa y con base en ello, establecer cual norma jurídica es la aplicable para efectos del derecho de retracto en los tiquetes aéreos.

Este problema jurídico cobra relevancia, en la medida que, para nadie es un secreto que en un mundo cada vez más globalizado, donde la tecnología parece marcar un eco en la vida de todas las personas, la adquisición de tiquetes aéreos resulta cada vez más fácil, ágil y pronta. Es así como, en la actualidad, desde la comodidad del hogar se puede ejercer el contrato de compraventa de tiquetes aéreos, por medio de distintas plataformas puestas a disposición del público, en donde la psicología del consumidor puede verse “tentada” a realizar compras, pero luego arrepentirse de las mismas.

De manera tal que, el óbice de este trabajo se enmarca a saber sí, ¿el derecho de retracto a favor de quien compra tiquetes aéreos debe mirarse a la luz de lo estipulado en la Ley 1480 de 2011? O ¿se deberá aplicar la normativa especial de la aeronáutica civil? Existe entonces, una dicotomía en las disposiciones normativas anteriormente señaladas, dando cabida a diferentes problemáticas tales como: ¿se está dando un proteccionismo al consumidor?, ¿estamos bajo un régimen garantista frente al consumidor? ¿Deberá entonces aplicar siempre la norma más favorable al consumidor? O ¿prevalece la norma especial sobre la general?

Así las cosas, y con base en los pronunciamientos de las altas Cortes en Colombia, la doctrina y los principios generales del derecho, procuraré establecer el camino apropiado para ejercer el derecho de retracto frente a la compra de tiquetes aéreos, por medios no tradicionales, a la luz de las normas vigentes en el Ordenamiento Jurídico Colombiano.

MARCO TEÓRICO

Para efectos de desarrollar el problema planteado en el acápite anterior, la investigación se centra en la revisión y análisis de la doctrina y artículos especializados que abordan el tema desde el año 2010 hasta el año 2017; asimismo, se consultó la jurisprudencia dada por las altas cortes en el mismo periodo de tiempo. Por otro lado, se incluyen los conceptos emitidos por las entidades administrativas de inspección, vigilancia y control, como la Superintendencia de Industria y Comercio y la Aeronáutica Civil.

A su vez, y de forma principal, se abordan las siguientes fuentes normativas: Ley 1480 de 2011, Resolución 1375 de 2015 de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, Reglamentos Aéreos de Colombia (RAC), Decreto 1499 de 2014, Proyecto de Ley 37/14 C, Proyecto de Ley 74/15 S, Conceptos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

CONTRATO DE ADHESIÓN

Tenemos que, en la compra de tiquetes aéreos a través de medios no tradicionales, por medio de un entorno digital, se dificulta la posibilidad de llegar a un “*acuerdo*” entre las partes, puesto que, la empresa por medio del internet ofrece su producto o servicio, siendo imposible negociar con cada usuario unas cláusulas diferentes de compra. Por lo tanto, el contrato de adhesión cobra relevancia, dentro de nuestro tema objeto de estudio, ya que en la compra de tiquetes aéreos prepondera esta tipología de contratos. De manera tal que, se convierte en una necesidad que, las empresas le den garantías al consumidor, dado que las cláusulas establecidas en esta relación de consumo son establecidas, generalmente, por la aerolínea.

Tenemos entonces que, el contrato de adhesión se encuentra definido en la regulación colombiana, como “*Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas*” (Ley 1480 de 2011, 2011).

Dentro del contrato que realizan las aerolíneas en la compra de tiquetes aéreos, es factible que se presenten cláusulas abusivas, entendiendo por estas, aquellas que limitan la responsabilidad generando con ello un desequilibrio injustificado en contra del consumidor, y para el caso que nos ocupa, cuando no se establezca de manera clara el derecho de retracto, o cuando se estipula sin cumplir los mínimos establecidos que señala la legislación colombiana. Es por ello que, resulta relevante analizar la normativa que regula el derecho de retracto en la compra de tiquetes aéreos, y determinar si las aerolíneas en sus contratos de adhesión cumplen con los mínimos establecidos o si, por el contrario, resultarían siendo cláusulas abusivas e ineficaces a la luz de la legislación de Colombia.

En este punto, resulta primordial resaltar que desde el momento en el que el consumidor de tiquetes aéreos ingresa a una página en el entorno digital, término que nos remite automáticamente al “internet” (Boretto), hasta cuando finaliza la compra del respectivo tiquete, actúa de buena fe, principio que está presente también durante la ejecución del contrato, por lo tanto, si el consumidor final ejerce el derecho de retracto, debemos presumir que lo hace de buena fe, desistiendo de la compra realizada, sin pensar que con ello, sólo pretendía “*burlar*” el contrato realizado.

Lo anterior, teniendo en cuenta que en las ventas a distancia, es factible que, el consumidor tome una decisión por la motivación del momento, cuando se encuentra en la comodidad de su hogar haciendo uso del internet, frente a lo cual, la Unidad Administrativa de la Aeronáutica Civil consiente de esta dificultad, estableció el mecanismo de “*doble clic*” para la aceptación de la compra que se realiza por estos métodos de compra no tradicionales o a distancia en beneficio de los consumidores (Resolución No. 01375, 2015).

De manera tal que, es factible que en los contratos de adhesión que realizan las aerolíneas al momento de ejecutar un contrato de compraventa de tiquetes aéreos, no incluyan o incluyan de manera deficiente el derecho de retracto en su favor.

DERECHO DE RETRACTO

a. Definición.

El derecho de retracto se estableció como una garantía dada en la relación de consumo, entendiendo por esta, la que “*(...) surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos; y es precisamente el consumidor, quien, por encontrarse en condiciones de vulnerabilidad económica y desequilibrio, es destinatario de una especial protección normativa (...)*” (Sala de Casación civil., 2009). Siendo posible a través del ejercicio de este derecho, que, el consumidor final se retraiga de la compra realizada. Entonces, la persona tiene derecho a arrepentirse, sin que haya ninguna consecuencia, teniendo en cuenta los términos que se regulan en el Ordenamiento Jurídico Colombiano.

Es importante hacer la diferencia del derecho de retracto con el desistimiento en la compra de tiquetes aéreos por medios no tradicionales o a distancia, ya que en el primero, el cliente tiene derecho a reversar su compra cumpliendo los requisitos específicos al respecto, mientras que en el segundo, el cliente tiene derecho a arrepentirse del viaje hasta un (1) día antes que inicie sin importar el medio o canal de compra.

b. Derecho de Retracto en la Ley 1480 de 2011.

El estatuto del consumidor estableció en su artículo 47, el derecho de retracto en favor de los consumidores, de la siguiente manera:

“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. 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.

(...)

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”. (Subrayado fuera de texto).

Así las cosas, tenemos que, frente al derecho de retracto en las ventas por medios no tradicionales se establecen los siguientes presupuestos:

1. Que el contrato no se haya empezado a ejecutar antes de cinco (5) días después de celebrado.
2. El derecho de retracto se puede ejercer hasta máximo cinco (5) días hábiles después de la celebración del contrato.
3. Si se ejerce el derecho de retracto, el proveedor debe devolver la totalidad del dinero de la compra, sin hacer retenciones o descuentos por concepto alguno, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a cuando se desistió de la compra.

c. Derecho de Retracto en la Resolución No. 1375 de 2015 de la Unidad Administrativa de la Aeronáutica Civil.

Tenemos que, este reglamento surge con ocasión de las diferentes dicotomías que se presentaban en cuanto al derecho de retracto, puesto que, los Reglamentos de la Aeronáutica Civil hasta el año 2015, no tenían dentro de su normativa estipulado el derecho de retracto, y, al existir dicho vacío legal, daba lugar a que el Estatuto del Consumidor, dentro de su función suplementaria, se ocupara del mismo.

De esta manera, surge la Resolución No. 1375 de 2015, por la cual se modifican unos numerales de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, específicamente el RAC 3, dentro de los cuales se encuentra el derecho de retracto, así:

*“(…) **ARTÍCULO PRIMERO.** Modificar el numeral 3.10.1.1. del RAC 3 (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia), el cual quedará como sigue:*

(…)

3.10.1.1.1. Deber especial de información (sic) ventas por internet o a distancia.

Las aerolíneas habilitadas para prestar el servicio público de transporte aéreo, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, información suficiente y clara, sobre las condiciones en que los pasajeros pueden presentar desistimiento o retracto a la compra efectuada en los términos previstos en el numeral 3.10.1.8. del RAC (…).

***ARTÍCULO SEGUNDO.** Modificar el numeral 3.10.1.8. del RAC 3 (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia), el cual quedará como sigue:*

“3.10.1.8. Facultades del pasajero para ejercer el desistimiento o retracto.

3.10.1.8.2. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere (sic) Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete.

El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:

El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.

El retracto 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 de la prestación del servicio para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.

La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60. 000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

(...)

La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete 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

Parágrafo primero. *El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria (...).*

Parágrafo segundo. *El vendedor deberá informar al consumidor en forma previa a la adquisición del servicio, el derecho de retracto y las condiciones para ejercerlo, al tenor de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 1480 de 2011 (...)*". (Subrayado fuera de texto).

De manera que, los presupuestos referentes al derecho de retracto establecidos en la regulación de la Aeronáutica Civil consisten en lo siguiente:

1. Se entiende pactado el derecho de retracto por la compra de tiquetes aéreos, en favor del adquirente del tiquete.
2. El retracto se puede ejercer a través de cualquier canal de atención del vendedor.
3. El retracto se debe ejercer de manera oportuna dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes a la compra.
4. Sólo se podrá ejercer si se hace con una anterioridad de ocho (8) días calendario, entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales, y en internacionales, será de quince (15) días calendario.
5. Se le hace una retención al pasajero a favor del transportador de sesenta mil pesos (60.000 COP) o cincuenta dólares estadounidenses (50 USD), para tiquetes nacionales e internacionales, respectivamente.
6. El valor que se le retiene al consumidor no puede exceder del diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa.
7. La aerolínea o el agente de viajes deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo de treinta (30) días máximo.

Así las cosas, tenemos que el Reglamento No. 1375 de 2015 llena el vacío legal que existía en cuanto al derecho de retracto en la regulación especial del transporte aéreo. Otorgando, como lo expresa la Superintendencia de Industria y Comercio, la misma protección a los consumidores que prevé el Estatuto del Consumidor.

d. Diferencias entre el Estatuto del Consumidor y el Reglamento No. 1375 de 2015 de la Unidad Administrativa de la Aeronáutica Civil.

Si bien con la Resolución No. 1375 de 2015 se llena el vacío normativo en cuanto al derecho de retracto para el transporte aéreo, tenemos que la misma difiere con los mínimos señalados en el Estatuto del Consumidor, en lo siguiente:

- El plazo para ejercer el derecho de retracto: En el Estatuto es de cinco (5) días siguientes a la compra, mientras que en el Reglamento es de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la compra.
- El término para ejercer el derecho de retracto y el vuelo: En el Estatuto del Consumidor se señala que entre el retracto y el vuelo debe haber mínimo cinco (5) días de diferencia. Por su parte, en el Reglamento se establece para vuelos nacionales un término de ocho (8) días, y para los vuelos internacionales de quince (15) días de diferencia.
- En cuanto a las retenciones: En la Ley 1480 de 2011 se estipula que no aplican retenciones o descuentos, mientras que en el Reglamento se establece la retención máxima de un diez (10%) por ciento del valor pagado, y adicionalmente señala que será de sesenta mil pesos (60.000 COP) para vuelos nacionales y cincuenta dólares (50 USD) para vuelos internacionales.

CONFLICTO DE COMPETENCIAS Y PRIMACIA NORMATIVA

Es importante señalar que, la protección al consumidor se encuentra salvaguardada de manera general en el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia, siendo desarrollada de manera especial por la legislación colombiana en el actual Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011. Las diferentes maneras que existen para brindarle protección al consumidor, permiten que se presenten conflictos normativos al momento de elegir que norma se debe aplicar al caso en concreto, como en el presente tema, entre los reglamentos desarrollados por la Aeronáutica civil, norma especial, y la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor.

Tenemos entonces que, la Ley 1480 de 2011 señala respecto de su ámbito de aplicación, lo siguiente:

“Artículo 2°. Objeto. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista

regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley (...)". (Subrayado fuera de texto).

Así las cosas, surge la necesidad de establecer que norma es la aplicable para ejercer el derecho de retracto en la compra de tiquetes aéreos a través de medios no tradicionales, así la Ley 57 de 1887, en su artículo 5, señala:

"Artículo 5º.- Cuando haya incompatibilidad entre una disposición constitucional y una legal, preferirá aquélla.

Si en los Códigos que se adoptan se hallaren algunas disposiciones incompatibles entre sí, se observarán en su aplicación las reglas siguientes:

1ª. La disposición relativa á un asunto especial prefiere á la que tenga carácter general;(...)". (Subrayado fuera de texto).

A su vez, la Ley 153 de 1887, refiriéndose a la aplicación de las leyes, estipula:

"Artículo 2. La ley posterior prevalece sobre la ley anterior. En caso de que una ley posterior sea contraria á otra anterior, y ambas preexistentes al hecho que se juzga, se aplicará la ley posterior". (Subrayado fuera de texto).

"Artículo 3. Estímase insubsistente una disposición legal por declaración expresa del legislador, ó por incompatibilidad con disposiciones especiales posteriores, ó por existir una ley nueva que regula íntegramente la materia á que la anterior disposición se refería (...)". (Subrayado fuera de texto).

"Artículo 12. Las órdenes y demás actos ejecutivos del gobierno expedidos en ejercicio de la potestad reglamentaria, tienen fuerza obligatoria, y serán aplicados mientras no sean contrarios á la Constitución, á las leyes ni a la doctrina legal más probable (...)". (Subrayado fuera de texto).

De manera que, prevalece la norma especial sobre la general, y que si bien la Ley 1480 de 2011 regula de manera especial la protección al consumidor, resulta general frente a la protección al consumidor en cuanto al transporte aéreo, explícitamente regulado a través de los RAC, regulación que hasta el año 2015 se pronunció respecto del derecho de retracto en la compra de tiquetes aéreos por medios no tradicionales o a distancia, supliendo así la aplicación del Estatuto del Consumidor al respecto.

Así las cosas, tenemos que se ha zanjado la discusión respecto de la dicotomía que existía hasta el año 2015 frente a la aplicación del derecho de retracto en la compra de tiquetes aéreos por medios no tradicionales. Ahora, en la actualidad al haber norma especial que regule sobre esta materia, se debe aplicar ésta, es decir, los reglamentos de la Unidad Administrativa de la Aeronáutica Civil, específicamente el Reglamento No. 1375 de 2015.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta que, la relación de consumo a la que se refiere el presente trabajo, vincula por un lado a las aerolíneas y en el otro extremo al consumidor – cliente, que compra tiquetes aéreos a través de medios no tradicionales o a distancia. Es importante señalar que, el servicio de transporte aéreo tiene la calidad de derecho fundamental, y que por ende, su protección debe regularse de manera especial.

De forma tal que, es necesario que el consumidor en dicha materia también tenga una protección característica y diferente, siendo procedente que la entidad encargada de regular dicha protección sea la especializada en el tema, es decir, la Unidad Administrativa de la Aeronáutica Civil.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la protección al consumidor encuentra su respaldo en el Ordenamiento Jurídico Colombiano, y especialmente en la Carta Magna, así lo ha señalado la Corte Suprema de Justicia:

“(...) la protección del consumidor no sólo encuentra respaldo en esa preceptiva constitucional, sino también en el artículo 13 de dicha Carta, en cuanto establece que “el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas a favor de grupos discriminados o marginados”. Y es que el Constituyente con ese mandato busca la efectividad material del derecho a la igualdad, imponiéndose, entonces, que para tal fin se trate de manera distinta a personas ubicadas en situaciones diferentes, como sucede con el productor y el consumidor, pues éste, por la posición en la que se encuentra frente al otro, demanda una especial protección de sus derechos, en la medida que es la parte débil de la relación de consumo (...).” (Sala de Casación civil., 2009).

Al respecto, es menester tener en cuenta que, si bien es cierto que la protección al consumidor es un tema novedoso y que se viene desarrollando hace apenas unos pocos años en nuestro país, con el Estatuto del Consumidor, lo que busca el Estado es establecer políticas y normas para salvaguardar los derechos de la parte que se encuentra en una posición asimétrica en el extremo de la relación de consumo, para así promover una real y efectiva protección a los consumidores.

Tenemos entonces que, lo ideal es que las garantías que promueven una protección efectiva para el consumidor, perduren en cualquier legislación o normativa especial, de manera tal que, no se dé cabida a controversias tales como que normatividad aplicar para salvaguardar el derecho al consumidor o “el principio de favorabilidad para este”, el cual consiste en aplicar la norma más favorable para el cliente, consumidor o usuario final, pues lo ideal es que se entienda que en las relaciones de consumo, el consumidor se encuentra en una posición asimétrica respecto de la parte fuerte del contrato, que en el presenta caso son las aerolíneas.

Es preciso advertir que, la discusión referente a que normativa se debe aplicar frente al derecho de retracto en las compras de tiquetes aéreos a través de mecanismos no tradicionales o a distancia, ya fue zanjada, concluyendo la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de diferentes conceptos, que al encontrarse regulado este derecho en el Reglamento No. 1375 de 2015, será la Unidad Administrativa de la Aeronáutica Civil, la Entidad encargada de la inspección, vigilancia y control de la actividad del transporte aéreo en Colombia. Puesto que, para la SIC dicho Reglamento cumple con las disposiciones consagradas en el Estatuto del Consumidor.

Señala la citada Superintendencia en Concepto del 15 de abril de 2016, que *“Analizadas las disposiciones de la Resolución 01375 del 11 de junio de 2015, en relación con el tema de consulta, en reiteradas ocasiones esta Oficina ha manifestado que en la referida resolución se han regulado las premisas esenciales de la figura del retracto contemplado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor ocupándose de exigir el cumplimiento del deber y derecho a la información, su aplicación a las tarifas promocionales y el reintegro del dinero, y así mismo se señalaron los plazos para el ejercicio del derecho y el reembolso del dinero al consumidor. Por lo tanto, en nuestra opinión el derecho de retracto frente a la adquisición de tiquetes para el transporte aéreo de pasajeros, regulado por la referida*

resolución otorga la misma protección a los consumidores que prevé el Estatuto del Consumidor". (SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO , 2016)

Al respecto, es preciso mencionar que el Reglamento No. 1375 de 2015 sí llena el vacío que existía frente al marco regulatorio del derecho de retracto en el transporte aéreo, pero a su vez, tal como se ha manifestado en el presente trabajo, dicha regulación difiere con lo señalado en la Ley 1480 de 2011, puesto que si bien es cierto que cumplió con regular la definición, plazos y requisitos para ejercerlo, estos no concuerdan en su totalidad con los mínimos señalados en el Estatuto de Protección al Consumidor, donde cobran especial relevancia los derechos de los consumidores del transporte aéreo y la calidad de derecho fundamental del mismo.

Es claro entonces que, con el Reglamento No. 1375 de 2015 se buscó hacer un balance, y equiparar los derechos de los consumidores reconocidos en el Estatuto del Consumidor, y lo que representa el transporte aéreo para la comunidad, al ser un servicio catalogado como esencial y fundamental.

Sin embargo, difiero de la posición de la Superintendencia de Industria y Comercio, en cuanto a que dicho Reglamento cumple con los mínimos establecidos en el Estatuto del Consumidor, ya que la diferencia en los plazos y la imposición de tarifas de retención, evidencia una protección menor para este. Frente al tema, es pertinente recordar que en reiteradas ocasiones las aerolíneas cancelan o retrasan vuelos, en los que únicamente le ofrecen al consumidor un "refrigerio" o unas horas en un hotel, sin darle importancia a las necesidades del consumidor. Por lo tanto, es evidente que se le debe dar mayores garantías al consumidor, y ¿por qué no cumpliendo los mínimos ya señalados por la legislación colombiana?, al derecho de retracto en la compraventa de tiquetes aéreos por medios no tradicionales o a distancia, se le debería dar igual o mejor tratamiento al establecido en el Estatuto del Consumidor, de manera tal que, se genere una protección efectiva para la parte "débil" de la relación de consumo, aerolínea- cliente, consumidor.

BIBLIOGRAFÍA.

Sentencia C-896 (Corte Constitucional 31 de octubre de 2012).

Concepto No. 7610 (SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO 2014).

Sentencia C- 133 (Corte Constitucional de Colombia 11 de marzo de 2014).

Concepto No. 38468 (SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO 2015).

Exp. 25899 3193 992 1999 00629 01 (Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. 2009 de abril de 30).

AVIATUR. (s.f.). *estatuto del consumidor*. Recuperado el 28 de marzo de 2018, de productos aviatur: <http://productos.aviatur.com/impulso/estatutoconsumidor.pdf>

BERENGUER CONTRÍ, G., & GÓMEZ BORJA, M. A. (2006). *Comportamiento del consumidor*. UOC. Obtenido de <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.javeriana.edu.co/lib/bibliojaverianasp/reader.action?docID=3207152>

BERNAL FANDIÑO, M. (2012). VENTAS A DISTANCIA Y SU TRATAMIENTO EN EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR. *Vniversitas*, 43-61. Recuperado el 28 de noviembre de 2017, de <http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.javeriana.edu.co:2048/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=78abf939-4ffa-471b-9db8-daaac8f21023@sessionmgr101>

Boretto, M. M. (s.f.). *BIBLIOTECA VIRTUAL de Derecho, Economía y Ciencias Sociales*. Recuperado el 26 de julio de 2014, de ASPECTOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DERIVADOS DEL ENTORNO DIGITAL, EN EL DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/mmb/2a.htm>

DE LA MAZA GAZMURI, I. (s.f.). *CONTRATOS POR ADHESIÓN Y CLÁUSULAS ABUSIVAS ¿POR QUÉ EL ESTADO Y NO SOLAMENTE EL MERCADO?* Recuperado el 28 de noviembre de 2017, de <http://docplayer.es/2730589-Solamente-el-mercado-inigo-de-la-maza-gazmuri.html>

Decreto 1499 (12 de agosto de 2014).

FLÓREZ ROJAS, M. L. (2013). La reversión del pago dentro del contexto del comercio electrónico y sus implicaciones prácticas en el régimen jurídico colombiano. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, 4 a 44. Recuperado el 28 de noviembre de 2017, de <http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.javeriana.edu.co:2048/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=c2387806-986c-40ea-aa97-fac6a8ac6c54@sessionmgr4006>

- IMBACHÍ CERÓN, J. F. (enero- diciembre de 2008). *LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR*. Recuperado el 27 de julio de 2014, de Rev. Derecho Competencia: http://www.javeriana.edu.co/juridicas/pub_colecc/documents/7Imbachi.pdf
- JARAMILLO JARAMILLO, C. I. (2014). *La compraventa en el derecho del consumo comentarios generales en torno a su regulación en el nuevo estatuto del consumidor* (Primera edición ed.). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Ley 1480 de 2011. (2011). Estatuto del consumidor.
- MORA RAMIREZ, A., & PABÓN ALMANZA, C. (2014). Límites al ejercicio abusivo del derecho de retracto- Inconstitucionalidad en la sobreprotección del consumidor. *Revista Contexto*, 67 a 86. Recuperado el 28 de noviembre de 2017, de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=87c330ee-356f-4149-8860-c60b4b08e8bf%40sessionmgr4008>
- POSADA TORRES, C. (31 de agosto de 2015). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano. *Revista de Derecho Privado*. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/4328/5081>
- Proyecto de ley 037 de 2014, 037 (Comisión tercera. Cámara de Representantes 2014).
- Resolución No. 01375. (11 de junio de 2015). Unidad Administrativa Especial de la Aeronautica Civil .
- Sala de Casación civil., Exp. 25899 3193 992 1999 00629 01 (Corte Suprema de Justicia. 30 de abril de 2009).
- SARMIENTO GARCIA, M. G. (2016). El Derecho de Retracto de los Pasajeros en el Transporte Aereo null. *HeinOnline*, 355 a 365. Recuperado el 28 de noviembre de 2017, de <http://www.heinonline.org.ezproxy.javeriana.edu.co:2048/HOL/Page?handle=hein.journals/revdpriv31&div=14>
- SENADO- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (15 de agosto de 2015). Proyecto de Ley 74/15 S.
- SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO . (15 de abril de 2016). Concepto No. 16-056279-01.