Universidad Santo Tomás

Facultad de Derecho

Maestría en Derecho Contractual Público y Privado

Derecho de retracto en tiquetes aéreos adquiridos por el consumidor medio, a través de financiación otorgada por el proveedor, o mediante mecanismos no tradicionales o a distancia.

Autor:

David Leonardo Daza Quintero

Docente tutor del trabajo de grado:

Dr. Juan Sebastián Alejandro Perilla Granados

Bogotá D.C, Colombia

Junio de 2018

CAPÍTULO 1

EL CONSUMIDOR MEDIO COMO PARTE PRIVILEGIADA DEL CONTRATO COMERCIAL

1. Desarrollo histórico del consumidor en Colombia
 - 1.1 Primeros acercamientos de Derecho al Consumo consumidor en el régimen jurídico colombiano.
 - 1.2 Consumidor a la luz del modelo de Estado Liberal de la Constitución de 1886.
 - 1.3 Consumidor a la luz del modelo de Estado Social, Democrático y Constitucional de 1991.
2. Ley 1480 De 2011 “Estatuto Del Consumidor”.
 - 2.1.1 Delimitación del concepto de consumidor en el régimen jurídico colombiano.
 - 2.1.2 Etapas del negocio jurídico.
 - 2.1.3 En cuanto a la celebración y ejecución.
 - 2.1.4 Etapa de negociación y de celebración del contrato.
 - 2.1.5 La etapa post contractual.
3. Aproximación a la definición de consumidor medio en el contrato comercial acorde con en el régimen jurídico colombiano.

4. Derecho de Retracto en el régimen jurídico colombiano

4.1.1 Derecho exclusivo del consumidor:

4.1.2 Es limitado a determinadas operaciones de consumo.

4.1.3 Es temporal.

4.1.4 No es universal.

4.1.5 Es irrenunciable.

4.1.6 No requiere expresión en la causa.

4.1.7 Su efecto es la resolución del contrato

5. Jurisdicción comercial especial, Superintendencia de Industria y Comercio.

6. Acciones de protección al consumidor.

7. Conclusiones.

CAPÍTULO 2

DERECHO DE RETRACTO EN LA COMPRA DE TIQUETES AÉREOS DE PASAJEROS A TRAVÉS DE MEDIOS NO CONVENCIONALES

1. Contrato de transporte aéreo de pasajeros.
 - 1.1. Transporte aéreo como servicio público esencial.
 - 1.2. Contrato de adhesión.
 - 1.3. Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.
 - 1.4. Derechos y Deberes de los Consumidores en el Sector Aéreo.
 - 1.5. Obligaciones de los contratos en el sector aéreo.
2. Figura del desistimiento en el contrato de transporte aéreo de pasajeros.
3. Figura de retracto en el contrato de transporte aéreo de pasajeros.
4. Teoría del abuso del derecho de retracto.
5. Normas aplicables en derecho de retracto para los consumidores.
6. Conceptos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

7. Autoridad competente para conocer el derecho de retracto, en cuanto la compra de tiquetes aéreos adquiridos por métodos no tradicionales o a distancia en el régimen jurídico colombiano.

8. Casos prácticos.

9. Régimen Especial de la Aeronáutica Civil

10. Ley 1558 de 2012 “Ley del Turismo.

11. Análisis jurisprudencia Superintendencia de Industria y Comercio

12. Conclusiones

INTRODUCCIÓN

Con el transcurrir del tiempo, hemos visto múltiples cambios en nuestro ordenamiento jurídico. Bajo esta premisa, el derecho del consumo, siendo esta una rama relativamente nueva del derecho, la cual no ha sido ajena a dichos cambios.

Un claro ejemplo de ello es Constitución de 1886, la cual tenía un modelo jurídico liberal, es decir, netamente formalista, lo cual traía consigo que el operador jurídico no tuviera una libertad para interpretar la norma, es decir se daba aplicabilidad a la norma al pie de la letra, trayendo consigo, que el operador fuera ajeno a las diferentes problemáticas surgidas entre los consumidores y los expendedores y/o proveedores al momento de que surgía la relación comercial entre las partes.

En razón a lo anterior, surge una nueva concepción del derecho de consumo en nuestro ordenamiento jurídico colombiano a partir de la Constitución Política de 1991, caracterizado por el antiformalismo jurídico, lo cual además de permitirle al operador darle un alcance mucho más real a las normas, en el caso en concreto a las normas relacionadas con el derecho al consumo, permitieron que dichas normas fueran mucho más garantistas para el consumidor, convirtiéndolo de esta manera en un sujeto que merece una especial protección por parte de la ley, en la ecuación contractual surgida al momento de la celebración de un contrato, el cual tiene como fin la satisfacción de alguna necesidad.

Con este contexto, surge el presente trabajo, que analiza entre las múltiples inquietudes que surgen de la aplicación de las normas del derecho de consumo, si la figura de retracto contemplada en los Reglamentos de la Aeronáutica Civil es aplicable al consumidor medio en la compraventa de tiquetes

aéreos que se efectúan a través financiación otorgada por el proveedor, o mediante mecanismos no tradicionales o a distancia.

Para poder desarrollar la pregunta problema, es primordial desarrollar el concepto del consumidor medio en nuestro ordenamiento jurídico, para identificar que personas pueden ser sujeto de aplicación de la norma de protección al consumidor, en otras palabras, quienes pueden encajar en la definición de consumidor. Así mismo, es importante identificar y detallar la naturaleza jurídica del derecho de retracto en nuestro ordenamiento jurídico, lo cual permitirá observar cómo ha evolucionado dicha figura y como esta puede ser ejercida por el consumidor medio a la luz del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) en especial a la relación de consumo surgida al momento en que dicho consumidor adquiere tiquetes aéreos, a través de financiación otorgada por el proveedor, o mediante mecanismos no tradicionales o a distancia.

En la actualidad es posible observar que los RAC contemplan una reglamentación frente al derecho de retracto de tiquetes aéreos diferente de la contemplada en la Ley 1480 de 2011. De esta manera, es posible evidenciar que aunque el derecho de retracto contemplado en el Estatuto del Consumidor dispone un término de 5 días hábiles a partir de la celebración del contrato, la Resolución 01375/15 de la Aeronáutica Civil dispone un término de 48 horas a partir de la operación de la compra, y mientras en el Estatuto no se contempla retención alguna a favor del prestador del servicio, en el RAC se estableció una retención a favor del prestador del servicio de transporte aéreo o aerolínea de sesenta mil pesos (\$60.000) para destinos domésticos y una de cincuenta dólares (US\$50) para destinos internacionales.

Al observar algunos conceptos de la Superintendencia de Industria y Comercio es posible evidenciar que esta entidad ha señalado que la Resolución 01375 de la Aeronáutica Civil no resulta aplicable a los casos de adquisición de tiquetes aéreos que son adquiridos a través de ventas a distancia, financiados o

adquiridos por cualquiera de los medios contemplados en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, pues aunque la RAC ha consagrado una figura comparable con el retracto establecido en el Estatuto, no se otorga al consumidor la misma protección.

En otras palabras, aquellos asuntos que sean objeto de conocimiento por parte de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, que versen sobre la adquisición de tiquetes aéreos por cualquiera de los mecanismos contemplados en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, será estudiado y juzgado con base en ésta norma y, si es del caso, en el Decreto 1499 de 2014, “por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia”. En pocas palabras, en los asuntos contenciosos relacionados con la compraventa de tiquetes aéreos que sean adquiridos por cualquiera de los métodos contemplados en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, no será aplicable lo señalado en el RAC 3 en relación con el derecho de retracto.

Sobre este asunto, podría pensarse que la Superintendencia de Industria y Comercio está obviando lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1480, conforme al cual las normas contenidas en el Estatuto resultan aplicables siempre y cuando no exista una regulación especial sobre el asunto en particular, por lo que la norma aplicable a dicho tipo de asuntos sería la Resolución 01375/15 de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, incluso si no otorga la misma protección a los consumidores que prevé el Estatuto del Consumidor.

En consideración a lo anterior, es preciso observar si la figura del retracto a la compraventa de tiquetes aéreos por los mecanismos contemplados en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 debe ser aplicada conforme a lo establecido en esta ley, o si por el contrario se trata de circunstancias que deben ser analizadas bajo la óptica de la Resolución 01375/15 de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Con el propósito de observar este asunto, en la primera parte de este proyecto se observará quiénes son considerados como consumidores, y por consiguiente, sujetos de protección especial, con el fin de observar si quienes adquieren tiquetes aéreos son o no consumidores, y en consecuencia, si debe aplicarse una norma favorable en consideración a su vulnerabilidad. Para ello, se procederá a analizar la clasificación que en la actualidad existe en relación con el concepto de “consumidor” de acuerdo a sus conocimientos y su posición.

Así las cosas, será posible evidenciar que el concepto de consumidor del cual debe partirse para analizar cualquier caso que se relacione con dicha materia es el de “consumidor medio”, quien es la persona que interpreta la información que le es brindada de forma natural, sin dar a las palabras e imágenes un alcance distinto del que naturalmente tienen, e interpreta de una forma superficial, sin realizar un análisis profundo o detallado, de la forma en que lo haría quien no tiene un conocimiento especializado sobre el producto o servicio que pretende adquirir para la satisfacción de una determinada necesidad.

Teniendo en cuenta la definición del consumidor medio, es posible observar que la mayor parte de quienes adquieren tiquetes aéreos no tienen un conocimiento especializado sobre tal producto, de manera que se limitan a observar la fecha, hora y destino al cual requieren desplazarse para obtener un pasaje, para lo cual pueden utilizar entre otros mecanismos el internet.

En este orden de ideas, las normas sobre el retracto contempladas en el RAC, especialmente en la Resolución 01375/15, son aplicadas a personas que no tienen un conocimiento especializado sobre los productos y menos sobre la forma en que se aplica la mencionada figura en dicha Reglamentación.

De esta manera, teniendo en cuenta que el consumidor de un tiquete aéreo, generalmente, no conoce sobre el derecho de retracto contemplado en la RAC, ni las razones por las cuales el prestador de servicio aéreo o la aerolínea

puede retener sumas de dinero o negarse a aceptar el retracto que se realice con posterioridad a las 48 horas de las que trata la Resolución 01375/15, resulta evidente que el consumidor se encuentra en una situación de vulnerabilidad avalada por dicha Resolución.

No obstante lo anterior, debe tenerse en cuenta que el ámbito de aplicación de los Reglamentos de la Aeronáutica Civil no incluye a los consumidores como quiera RAC 1 (art. 1.1.1) dispone que las normas contenidas en los RAC son aplicables “a toda actividad de aeronáutica civil y a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que las desarrolle”.

Teniendo en cuenta quienes desarrollan la actividad aeronáutica son las aerolíneas y demás operadores, mas no los consumidores, se advierte que no resulta claro que el derecho de retracto contemplado en la RAC3 deba ser aplicado a los consumidores, por lo que debería aplicarse la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1499 de 2014 en materia de retracto cuando la compra del tiquete se haya realizado en el marco de las situaciones taxativamente contempladas en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, entre las cuales se encuentra la compraventa de tiquetes por medios electrónicos (internet).

Si bien en la actualidad existen algunos documentos que versan sobre este asunto, ciertamente ninguno de los trabajos que se han elaborado sobre el mismo, ha ahondado en la posibilidad que tenía la Aeronáutica Civil de regular el derecho de retracto, ni el ámbito de aplicación de las RAC. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que si bien se observan conceptos de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre este asunto, ciertamente tales conceptos no han versado sobre el ámbito de aplicación de los RAC partiendo del numeral 1.1.1. del RAC1.

Este proyecto tiene como propósito observar si en la compraventa de tiquetes aéreos a distancia o en cualquiera de los casos contemplados en el

artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 debe aplicarse la Resolución 01375 o si por el contrario debe aplicarlo lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y en el Decreto 1499 de 2014. El análisis que se realizará en este proyecto podrá ser la base para futuras investigaciones, proyectos de ley o acciones que permitan a los consumidores de tiquetes aéreos que utilicen los mecanismos establecidos en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, hacer efectivo el derecho de retracto y concebir de forma clara la problemática existente en torno a estas situaciones.

CONSUMIDOR COMO PARTE PRIVILEGIADA DEL CONTRATO

COMERCIAL

1. Desarrollo histórico del consumidor en Colombia

1.1 Primeros acercamientos de Derecho al Consumo consumidor en el régimen jurídico colombiano.

El Derecho de consumo en el ordenamiento jurídico colombiano comenzó a ser objeto de reglamentación a partir de la expedición de la Ley 73 de 1981, norma en la cual el Estado intervino en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, razón por la que el artículo primero de la norma en cita facultó al Presidente de la República para expedir normas cuyo objeto fuera, entre otras, establecer los mecanismos y procedimientos administrativos relativos a la responsabilidad de productores por la calidad e idoneidad de los bienes y servicios que ofrecían en el mercado, la reglamentación relativa a la garantía, incluyendo la compraventa de bienes y prestación de servicios, así como lo atinente a la responsabilidad de los productores por las marcas, vigilancia y control de las diferentes unidades de peso, entre otras (Villalba Cuéllar J. , 2009).

Más adelante, en virtud de la norma mencionada, se expidió el Decreto-Ley 3466 de 1982 denominado “Estatuto del Consumidor”, el cual, en esencia, se refería a los temas indicados por la Ley 73 de 1981. Igualmente, es preciso señalar que el Estatuto del Consumidor de 1982 estaba acorde con la filosofía del tradicional Estado Liberal, contemplado en la Constitución Política de Colombia de 1986 (Perilla Granados, Alineación iusteórica de las fuentes del derecho comercial, 2015).

El artículo primero del mencionado Decreto-Ley, en su literal c, definía al consumidor como “[t]oda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades” (Congreso de la República, Decreto 3466 de 1982, 1982).

De acuerdo con definición señalada y realizando una interpretación literal de la norma, bastaba con que la persona fuese natural o jurídica, adquiriera un bien o servicio con el propósito de satisfacer una necesidad de cualquier tipo, sin importar su naturaleza, para que esta fuera considerada como consumidor, situación que conllevaba a que se aplicara la protección especial contemplada en el Decreto Ley 3466 de 1982 (Perilla Granados, Alineación iusteórica de las fuentes del derecho comercial, 2015).

En este orden de ideas, un primer acercamiento a la norma permitía observar que la definición de consumidor resultaba escueto y amplio, en tanto, no permitía en diferenciar a la persona que adquiere un bien y/o servicio como consumidor y aquella que lo hace bajo una condición distinta como la de comerciante. Esta situación conllevaba a que la aplicación de la norma no fuera clara, pues para aplicar las normas de derecho de consumo resulta indispensable delimitar el concepto de consumidor (Villalba Cuéllar J. , 2009).

1.2 Consumidor a la luz del modelo de Estado Liberal de la Constitución de 1886.

El modelo de la Constitución de 1886 tenía una clara influencia formalista (Maya Chaves, Control constitucional y presidencialismo monárquico (1886-1910): la contienda política entre la ley y la Constitución en tiempos de la Regeneración, 2015). Sin embargo, no se desconoce que históricamente existieron algunas variaciones en el enfoque que se le daba a las normas, pero

como regla general siempre se mantuvo una directriz de la forma de entender y de interpretar el derecho (Maya Chaves, Discordia, reforma constitucional y Excepción de Inconstitucionalidad, 2012). Al respecto es preciso señalar que se reconoció la coexistencia de distintas escuelas como el finalismo, el ordinalismo concreto, el clasismo, las teorías del derecho natural entre otras y así lo ha afirmado en su obra Herrera (Herrera Jaramillo, 1994). La concepción y presencia de dichas escuelas en conjunto y desde un punto de vista de una teoría comparada (López Medina, 2004) constituyeron un enfoque formalista.

Es preciso recordar que desde el punto de vista del formalismo, la Constitución era un conjunto cerrado de normas, por cuanto al ser elaboradas por el legislador tendrían que ser perfectas (Camargo, 1987) (Valencia Villa, 1987), razón por la que sería imposible para cualquier operador jurídico alejarse de la literalidad de la ley, situación que provocaría que los operadores jurídicos no pudieran interpretar de diferentes maneras una misma norma, ni aplicar la norma teniendo en cuenta su conocimiento de la realidad en cuanto a situaciones determinadas, como quiera la totalidad de las situaciones se encontraba en la norma (Perilla Granados, Alineación iusteórica de las fuentes del derecho comercial, 2015).

Si bien es cierto que la Constitución de 1886 procuró que la propiedad privada tuviera un alcance social, dicho alcance no incidió de una manera directa en la relación contractual entre particulares, especialmente en las relaciones de consumo (Barreto Rozo, 2011) (Ocampo, 2008). Esto, en consideración al alto grado que tenía la autonomía de la voluntad, lo cual quiere decir que cada una de las partes se responsabilizaba de las consecuencias derivadas del negocio jurídico que se celebrara (López Michelsen, 1988) (Sepúlveda Pino, 1886).

Así mismo, y adicional a lo anterior, es preciso resaltar que el modelo del estado liberal se originó como una garantía de la autonomía privada y de la

propiedad privada de los comerciantes (Ascarelli, 1964) (Galgano, 1980) (Josserand, 2009).

De esta manera, en Colombia, con la Constitución de 1886, los consumidores se encontraban amparos contra los diferentes riesgos a los que se encuentran expuestos, tales como aquellos relacionados con la salud, seguridad, la protección de los intereses económicos o sociales, información, divulgación, entre otros. (Alzate Hernández, 2009).

La igualdad formal planteada en dicho modelo entre los comerciantes y los consumidores, generaba que estos últimos estuvieran en una posición de desventaja (Herrera, 2012), ya que el consumidor no se dedica a nivel profesional a desarrollar actos de comercio, en consecuencia, y como es natural, desconoce las dinámicas propias del mercado (Miranda Serrano, 2006). Sobre lo particular, la doctrina ha señalado que “durante treinta años el derecho del consumidor estuvo regulado por el Decreto 3466 el cual desconocía las necesidades y realidades que la sociedad comercial presente hoy en día” (Eslava Dangond, 2013). En consecuencia, aquellas circunstancias que no estaban reguladas en el Decreto Ley no eran consideradas dentro del ámbito de aplicación de las normas relativas a la protección del consumidor, de manera que no se producían los efectos jurídicos favorables en dichas situaciones (Nieto Arteta, 1971).

Debe tenerse en cuenta que la evolución del derecho al consumo, ha conllevado a que se tenga en cuenta que se trata de un conjunto de normas proteccionistas, siendo así como únicamente resultan aplicables a ciertas relaciones jurídicas especiales, a saber, las relaciones de consumo (Villalba Cuéllar J., La noción de consumidor en el Derecho Comparado y en el Derecho Colombiano, 2009). Por ello, y como se mostrará con posterioridad en este documento, la Superintendencia de Industria y Comercio fue facultada para conocer de los asuntos propios del derecho del consumidor, por lo que ha sido la

entidad que ha trabajado ampliamente en la delimitación de conceptos tales como la de consumidor.

1.3 Consumidor a la luz del modelo de Estado Social, Democrático y Constitucional de 1991.

Seguidamente en 1991, y de acuerdo al cambio de modelo de Estado Liberal de la Constitución de 1886, el cual se caracterizaba por ser netamente formalista caracterizado por el positivismo, se dio paso a un modelo anti formalista. Esto permitió que la definición de consumidor no se observara y analizara desde un ángulo netamente legal, sino que permitiera una coexistencia entre diferentes normas, siendo así como se logró otorgar al concepto de consumidor un alcance más veraz y concreto, teniendo en cuenta las realidades prácticas (Perilla Granados, Construcción Antiformalista del Consumidor Medio, 2015).

En este orden de ideas, es posible advertir que con el mencionado cambio de Estado Liberal al Estado social, democrático y constitucional Antiformalista (López Medina, 2004), el derecho de consumo tuvo modificaciones y comenzó a ser uno de los puntos focales de la Carta Magna.

En este sentido, es posible observar, en lo que respecta con el derecho al consumo, que la Constitución Política de 1991 (art. 78) dispone:

“La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. (...)”

Lo anterior a simple vista da a entender que los productores y proveedores son responsables ante los consumidores por la calidad de los bienes y servicios ofrecidos, inclusive por la información empleada para la comercialización.

En atención al antiformalismo adoptado por el Estado colombiano, el derecho (sistema jurídico) comenzó a crear un sistema de normas abierto, en el cual coexisten múltiples normas, lo cual se refleja en la aplicación de las mismas (Recaséns Siches, 1980). Es de este modo, como la conciliación de las diferentes doctrinas dio como resultado el antiformalismo en la interpretación del sistema jurídico colombiano (Cely Ortiz, 2012).

De esta manera, la Constitución Política de 1991, con su renovada filosofía planteó un régimen de responsabilidad especial, enmarcado en las relaciones de consumo derivadas de la producción y comercialización de bienes y servicios con destino exclusivo a los consumidores, otorgándole a estos una especial protección constitucional, en consideración a que ocupan una posición de inferioridad en contextos determinados (García Jaramillo, 2008).

Si bien el artículo 78 de la Carta Magna contempló una protección especial al consumidor, ciertamente el concepto de consumidor no fue modificado, de manera que al tiempo que la Constitución otorgaba una protección especial a los consumidores, el concepto relativo a las personas que serían amparadas por dicho conjunto de normas seguía siendo el contemplado en el Decreto 3466 de 1982.

Ahora bien, es preciso advertir que en un principio se consideró que las relaciones de consumo deberían seguir los lineamientos propios de la teoría clásica de los contratos como quiera que dichas relaciones suelen enmarcarse en estos.

Teniendo en cuenta lo establecido la teoría clásica de los contratos, las relaciones de consumo deberían contemplarse a partir del principio de igualdad,

pues los individuos se encuentran en “igualdad de condiciones”, de forma que pueden pactar aquello que consideran conveniente para la satisfacción de sus intereses sociales y económicos (Tamayo Lombana, 1998).

Igualmente, el principio de libertad de empresa contemplado en la Constitución de 1991, permite que sean los particulares quienes regulen de forma autónoma sus relaciones comerciales mediante actos o negocios jurídicos (Ospina Fernández & Ospina Acosta, Teoría general del contrato y del negocio jurídico, 2000).

En consideración a los lineamientos de la teoría clásica de los contratos, los particulares tienen la potestad y libertad de realizar negociaciones que les permiten satisfacer sus necesidades individuales, lo que simultáneamente conlleva al progreso de la sociedad, siempre y cuando los comportamientos de los intervinientes en los contratos se ajusten a la Ley (Sánchez Calero, y otros, 2008).

De esta forma, es preciso advertir que si bien pudo pensarse en aplicar la teoría clásica de los contratos a las relaciones de consumo, ciertamente mediante la Ley 1328 de 2009 y la Ley 142 de 1992, se contempló una protección especial a los consumidores del sector financiero y de los servicios públicos domiciliarios, respectivamente, alejando de las mencionadas relaciones la aplicación de la teoría en comento. No obstante, los asuntos que correspondían a relaciones de consumo que no se encontraban en el marco de dichos sectores, no eran protegidos pues no existía un concepto claro de consumidor, situación que conllevaba a su desprotección.

2. Ley 1480 DE 2011 “Estatuto del Consumidor”

En atención a la necesidad creada en cuanto a la regulación de una especial y efectiva protección a los consumidores, surgió el Estatuto del

Consumidor, Ley 1480 de 2011 (Congreso de la República, Ley 1480 de 2011, 2012), (art. 5) define al consumidor como:

“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.”

A simple vista y a diferencia del Decreto 3466 de 1982, la Ley 1480 de 2011 contiene una definición más precisa y completa de consumidor, entendiendo que una persona se considera consumidor en los eventos en que es destinatario final de un bien o servicio; adicionalmente, se requiere que la adquisición se dé con el propósito de satisfacer una necesidad propia ya sea de carácter privado, familiar, doméstica o incluso empresarial.

Teniendo en cuenta que la relación jurídica de consumo, es el eje principal del tratamiento normativo de la protección al consumidor, dicha relación tiene su principal (Farina J., 2005) origen (Rinessi, 2006) en el contrato con el consumidor, acto que tiene características especiales las cuales permiten identificar su naturaleza jurídica y función económica.

En relación con las necesidades de carácter empresarial se requiere que la misma no se encuentre intrínsecamente ligada a la actividad económica de la persona. Por consiguiente, para cada caso en particular habrá de examinarse la actividad económica del sujeto para determinar si se trata o no de un consumidor en los términos del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011. Es preciso resaltar que el aspecto más problemático en relación a la definición de consumidor es determinar, en los casos de necesidad empresarial, cuando estamos frente a una relación intrínseca con la actividad económica de la persona.

En la actualidad, la tendencia que tiene el derecho al consumo gira en torno a que las normas que rigen la materia, se deben aplicar teniendo en cuenta que se debe propender por la protección del destinatario final del producto que pretende satisfacer una necesidad de carácter privado, familiar, doméstico y empresarial que no está intrínsecamente ligada con su actividad económica, es decir, la norma busca la protección efectiva del consumidor.

En concordancia a lo anterior Farina (Farina J., 2004), y conforme lo sostenía Gide (Gide, 1926), el consumidor tiene un carácter universal y merece una especial protección, situación que no ocurre con los demás agentes que intervienen en el proceso económico, quienes participan en la producción y distribución de un producto que será consumido para satisfacer las necesidades de las personas (Kemelmajer de Carlucci, 1991)

En concordancia con la teoría Antiformalista, la cual obliga a la comprensión de consumidor ya no de una manera alejada y abstracta, ya que se estaría de vuelta encajándose en teorías reevaluadas en la actualidad (Perilla Granados, Construcción Antiformalista del Consumidor Medio, 2015), es necesario precisar que no todos los consumidores son iguales, como quiera que cada uno de ellos cuenta con particularidades diferentes, razón por la cual es deber del derecho encontrar aquellos puntos que tengan en común, entonces se hace necesario primeramente delimitar el concepto de consumidor desde un punto de Antiformalista y seguidamente establecer los tipos existentes en la actualidad en concordancia con la normatividad actual respecto al tema.

2.1.1 Delimitación del concepto de consumidor en el régimen jurídico Colombiano

Se puede determinar que el consumidor puede tener alcances siendo persona natural y jurídica. En cuando al primero los requisitos que debe tener con la capacidad y el goce mas no necesariamente el ejercicio (Herrera Tapias,

2013), lo anterior indica que si bien es cierto se puede presentar el caso en el cual la persona carezca de capacidad de ejercicio, pueden ser sujetos intervinientes en una relación de consumo, caso en el cual corresponderá en caso de controversia, que ejerza sus derechos como consumidor a través de su representante, curador, guardador o según corresponda (Echeverri Uruburu, 2011) (Gherzi C. A., 2002).

Por otro lado, se encuentran las personas jurídicas, quienes de acuerdo a lo establecido en la Ley 1480 de 2011 pueden ser sujeto de aplicación de las normas de protección al consumidor. Lo anterior en cuanto el artículo 5 del Estatuto señala de forma expresa que las personas jurídicas y naturales que pretendan satisfacer una necesidad empresarial, serán consideradas como consumidores cuando en la relación en la que intervienen no se pretenda satisfacer una necesidad “ligada intrínsecamente a su actividad económica”. En pocas palabras, los empresarios, a quienes normalmente se les aplican las normas propias del derecho comercial, pueden ser sujetos de derecho de consumo.

Como consecuencia de lo anterior, resultaría posible que se generen dos escenarios. En el primero de ellos, desde un punto de vista hermenéutico restrictivo, sería posible afirmar que no es posible que una persona jurídica pueda actuar como consumidor, pues al tratarse de una organización derivada de una voluntad plasmada en unos estatutos, se debería limitar su voluntad al texto de éstos (Cascante & Duque, 2015) (Reyes Villamizar, Derecho societario, 2013a). En consecuencia, las personas jurídicas solo podrían desarrollar las actividades intrínsecamente ligadas a su actividad, pues de no hacerlo, su actuación estaría enmarcada en una posible nulidad por carecer capacidad para actuar.

El segundo escenario, se centra en que dichas personas jurídicas no desarrollan actividad económica alguna. Es decir, dichas actividades comerciales dependerán del tipo societario que tengan, razón por la cual se pueden dar tres

posibilidades: la primera de ellas conllevaría a que las personas jurídicas queden totalmente excluidas de la definición de consumidor, la segunda, consiste en que su exclusión este supeditada al texto de los estatutos que rige sus actividades, y, por último, que las personas jurídicas puedan ser consideradas como consumidor en razón a su naturaleza y fines (Perilla Granados, Construcción Antiformalista del Consumidor Medio, 2015).

Las sociedades por acciones simplificadas (S.A.S) y las sociedades de hecho estarían ubicadas en el primer grupo de personas jurídicas excluidas de manera inmediata, en cuanto dichas sociedades deben regirse por la normatividad comercial, con independencia de la actividades que desarrollen (Maya Maya, 2010) (Reyes Villamizar, SAS: la sociedad por acciones simplificada, 2013 b).

El segundo grupo de personas jurídicas serian aquellas que estén sujetas a lo que dispongan sus estatutos, en consecuencia si su objeto social es mercantil en concordancia con lo que ordenan los artículos 20 al 25 del Código de Comercio deberán ser excluidas, luego entonces podrían encajar en este grupo la sociedad anónima (Córdoba Acosta, 2014), la sociedad limitada (Bercovitz Rodríguez Cano, 2006) (Campuzano Laguillo, 2009) (Cascante & Duque, 2015), la sociedad en comandita en cualquiera de sus modalidades (Esguerra Díaz, 2010) (Paternina Pérez, 2015) y la sociedad colectiva (Reyes Villamizar, Derecho societario, 2013a) (Cascante & Duque, 2015).

En el tercer grupo estaría conformado por asociaciones, corporaciones y las fundaciones, ya que en concordancia con la normatividad vigente, se trata de personas jurídicas que no se dedican a actividades mercantiles de forma profesional, ya que sus fines están alejados de los actos de comercio, quiere decir, las en las que sus estatutos están configuradas como sociedades sin ánimo de lucro (Reyes Villamizar, Derecho societario, 2013a).

En cualquier caso, debe tenerse en cuenta que para adquirir la calidad de consumidor debe mediar una relación entre un comerciante (proveedor o productor) y un consumidor, quien es una persona natural o jurídica (dependiendo si puede o no ser considerada como consumidora en concordancia con lo visto anteriormente). Así, las normas aplicables a este tipo de relación deben ser analizadas teniendo en cuenta la posición del consumidor, y por consiguiente de forma favorable a los intereses de éste.

Como consecuencia de lo anterior, existen dos posibles formas de observar la relación de consumo: en primer lugar, un acercamiento denominado positivo, consistente en el interés en el cumplimiento de las prestaciones obtenidas en el contrato, y el segundo denominado negativo, el cual consiste en el interés de no haber celebrado el contrato de haber previsto su incumplimiento (Oviedo Vélez & Moreno Vásquez, 2014).

2.1.2 Etapas del negocio jurídico

La categoría de consumidor en el derecho es concebida desde diferentes etapas contractuales, es decir, dicha concepción comienza desde los actos preparatorios, al momento de la celebración, en la ejecución, y en determinadas situaciones que se presenten una vez termine el mismo.

En relación con lo anterior, debe resaltarse que la relación de consumo puede surtir desde el instante en el cual el comerciante, siendo esta la parte fuerte en la ecuación contractual quien ofrece o presenta el producto y/o servicio en el mercado, sin que necesariamente sea adquirido el mismo por el consumidor (Sánchez Guerrero, 2014) (Weingarten, 2007).

En concordancia con lo anterior puede surgir la relación contractual desde los actos preparatorios del negocio jurídico a realizar, como es el caso de la oferta (sin importar que sea pública o privada), la opción, la promesa, entre otros (Bonivento Fernández, 2015) (Castro de Cifuentes, Algunas propuestas para la

unificación y modernización del derecho de las obligaciones y los contratos en Colombia, 2011) (Villa Guardiola, 2009).

2.1.2.1 En cuanto a la celebración y ejecución.

Es la etapa en la cual recae sobre las cláusulas pactadas por las partes, después de negociar y de previo conocimiento de las condiciones previstas en el mismo y pactadas por las partes de común acuerdo. Una vez celebrado dicho negocio jurídico se deben respetar las reglas de validez del negocio jurídico, los cuales a groso modo pueden clasificarse así: consentimiento libre de error, fuerza o dolo; capacidad para celebrar el negocio en particular (Garcés Vásquez, 2015) (Ramírez Baquero, 2008).

Adicional a lo anterior, durante la presente etapa contractual el cumplimiento de las obligaciones de dar, hacer o no hacer, deben ser pactadas de común acuerdo siempre y cuando estén dentro de los límites del objeto contractual determinado para cada persona jurídica (Ospina Fernández, Régimen general de las obligaciones, 2008).

2.1.2.2 Etapa de negociación y de celebración del contrato

En relación con los contratos y su contenido, debe tenerse en cuenta lo relativo a las cláusulas abusivas, las cuales son figuras que se presentan, generalmente, en los contratos de adhesión (Criado Castilla, 2015). Dicho tema es de suma importancia, en cuanto que “la prohibición general de abuso se centra, a su vez, en el concepto de desequilibrio injustificado y en la necesidad de una valoración circunstanciada de todas las condiciones particulares del contrato” (Criado Castilla, 2015).

Adicionalmente, se trata de un asunto incluido de forma expresa en la Ley 1480 de 2011, que concibe un sistema que si bien no es taxativo, ciertamente incluye algunas cláusulas que son consideradas como abusivas y por

consiguiente ineficaces de pleno derecho en el artículo 43. En este sentido, debe tenerse en cuenta que aquellas cláusulas que sean abusivas se entenderán como no pactadas entre las partes, por lo que no generaran efectos jurídicos, de forma que si sobre el consumidor recae alguna obligación, este no tendrá que cumplirla (Perilla Granados, Construcción Antiformalista del Consumidor Medio, 2015).

2.1.2.3 La etapa post contractual.

Cuando se habla de la fase posterior al contrato, debe tenerse en cuenta que se hace referencia a las consecuencias derivadas de la ejecución del negocio jurídico celebrado, las cuales requieran de un actuar que trascienda el objeto directo del contrato (Eslava Dangond, 2013) (Hinestrosa, 2003) (Tamayo Jaramillo, 2008), dentro de los cuales se encuentra el régimen de garantías, la devolución por insatisfacción entre otros.

No obstante, el sistema jurídico actual contempla acciones determinadas para dar por superadas estas consecuencias derivadas del negocio jurídico en tema de derecho al consumo, alejándose de esta manera de las definiciones tradicionalistas y formalistas en cuanto al derecho al consumo y consumidor se refiere, los cuales limitaban a la celebración y al perfeccionamiento del negocio jurídico a celebrar (Velandia Castro, 2013).

En atención con lo analizado con anterioridad en este documento, se evidencia que un consumidor es cualquier persona natural o jurídica, que pretenda estar involucrado en actos jurídicos (contratos) para la satisfacción de una necesidad a través de un producto o servicio, siempre y cuando este sea ofrecido por un comerciante. En consecuencia, un consumidor será aquel que, como destinatario final, adquiera un bien o servicio para la satisfacción de una necesidad, siempre que no se encuentre íntimamente ligado con sus actividades o actos de comercio o profesionales. Así mismo, la protección al consumidor

puede ser efectiva desde cualquier etapa contractual, es decir, en la etapa pre contractual (situaciones precontractuales), contractual (situaciones contractuales) y post contractual (situaciones post contractuales).

Partiendo de la definición de consumidor planteada, es posible advertir que no todos los consumidores son iguales, razón por la cual para los fines del presente escrito se procederá a desarrollar el concepto del consumidor medio. Lo anterior en consideración a que si bien se definió en líneas precedentes el concepto de consumidor, dicha definición resulta ser general, como quiera que existen múltiples comportamientos en los cuales se enmarcan los consumidores.

3. Aproximación a la definición de consumidor medio en el contrato comercial acorde con en el régimen jurídico colombiano

Las personas que reciben los anuncios, realizan un examen superficial y no se detienen a observar con profundidad y detalle, dichas personas serán las denominadas consumidor medio (Jaeckel Kovacs, 2005). Este tipo de consumidor tiene la capacidad de procesar y analizar toda la información que se brinda respecto de un bien o servicio que desee adquirir, tal como lo haría un consumidor racional.

Sin embargo, este tipo de consumidor realiza dicha labor solamente cuando la información es presentada en un formato grande, vistoso o sobresaliente. Además, este tipo de consumidor se caracteriza porque no siempre puede entender la totalidad del contenido de la información brindada por el comerciante, situación por la que se trata de un sujeto al cual se puede inducir en error al momento de adquirir un determinado bien o servicio (Villalba Cuellar, 2012).

Lo anterior no quiere decir que el consumidor medio tenga un nivel intelectual limitado, simplemente responde a normas que no están escritas, que con el pasar del tiempo se han hecho costumbre, de manera que su comportamiento se determina a partir de la situación en concreto a la que deba enfrentarse en el mercado (Espinoza Espinoza, 2006). Lo anterior en consideración a que el consumidor medio no tiene como costumbre realizar la revisión de los bienes o servicios de la forma en que lo hace un consumidor racional, lo cual, se encuentra determinado por situaciones particulares en el contexto de la relación de consumo (Chamie, 2013).

En cualquier caso, debe tenerse en cuenta que el consumidor medio no ejerce de manera profesional o habitual una actividad de comercio, circunstancia que es posible apreciar en los consumidores expertos. (Granados Aristizábal, 2013).

En cuanto a la publicidad, el consumidor medio no le concede una veracidad completa a la información suministrada por el comerciante en los anuncios, descripciones de los bienes y/o servicios que pretende adquirir, en consecuencia, este si realiza una evaluación previa de ella. Al respecto este tipo de consumidor ha comenzado a ser definido como:

La persona que interpreta la publicidad en la forma natural en la que le es transmitida, sin darle a las palabras e imágenes un alcance distinto del que naturalmente tienen, e interpretándolas en una forma superficial, sin realizar un análisis profundo o detallado, tal como lo haría una persona que no tiene un conocimiento especializado del producto o servicio anunciado (Superintendencia de Industria y Comercio, Definiciones, s.f)

En relación con dicha definición suministrada por la Superintendencia de industria y comercio en su página web, queda evidenciado que dicho consumidor posee un punto medio en cuanto a la interpretación de información que le es suministrada por el comerciante, ya que si bien este lee la información del bien y/o servicio que va a adquirir, no realiza un análisis profundo del mismo.

Por lo anterior, en las relaciones de consumo, que por su naturaleza están compuestas por un consumidor y un comerciante, existe una parte que posee una condición especial, el consumidor.

El consumidor, como se ha mostrado a lo largo de este documento, se encuentra en una situación de inferioridad o de vulnerabilidad respecto del comerciante, como quiera que este último posee un conocimiento especializado del mercado o de la actividad comercial que realiza.

En consecuencia, aunque el consumidor medio puede realizar un análisis de lo que a simple vista puede evidenciar respecto del producto que desea adquirir con el fin de suplir una necesidad determinada, no comprende la minucia del negocio jurídico, a diferencia del comerciante quien por su experticia en el mercado si la tiene. Por ello, y en consideración a que se trata de una relación de personas que no se encuentran en igualdad de condiciones, el derecho de consumo vela por una especial protección al consumidor.

4. El derecho de retracto en el régimen jurídico colombiano

El derecho de retracto entendido como la posibilidad que tiene una de las partes de un contrato para retractarse del mismo es un asunto que no resulta innovador en el régimen jurídico colombiano pues previo a la expedición del actual Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) el Decreto 3466 de 1982 (art. 41) hacía referencia a dicha facultad al disponer:

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 su celebración. La facultad de retractación es irrenunciable

Si bien la citada norma hacía referencia al derecho de retracto, ciertamente la misma se abstenía de definirlo y de señalar el procedimiento para hacerlo efectivo, razón por la cual la Superintendencia de Industria y Comercio, autoridad competente para conocer los asuntos relacionados con el derecho de consumo, estableció a través de múltiples conceptos (Superintendencia de Industria y Comercio [SIC], conceptos 07024076/07, 0792352/07, 07137342/08) los lineamientos para el efectivo ejercicio de dicha figura, dentro de los cuales encontramos:

1. Procede en los casos en los cuales la financiación es ofrecida por parte del vendedor.
2. Debe ser formulado dentro de los dos (2) días posteriores a la celebración del negocio jurídico.
3. Una vez vencido el término mencionado en el numeral anterior, el consumidor perdía de manera automática la facultad de ejercer el derecho al retracto.
4. Aunque no se establecía el procedimiento que debía realizar el consumidor para ejercer el derecho al retracto, el consumidor

debía comunicar su intención de ejercer dicho derecho al vendedor en el término establecido en la norma.

Tal y como lo denotaba la norma, el retracto no solamente era un derecho en cabeza del consumidor, como quiera que el productor también podía ejercerlo. Es decir, las partes de la relación de consumo podían materializar el derecho al retracto.

De la misma forma, la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Circular Única (C. Título II, Capítulo 3, numeral 3.11) integró y reguló el derecho al retracto. En la mencionada circular se estableció que las partes de la relación de consumo vinculadas en el negocio jurídico podían ejercer su derecho al retracto “dentro de los dos días hábiles siguientes a la entrega del bien”.

Ahora bien, el Decreto 3466 de 1982 y la instrucción de la SIC resultaban ser normas que no armonizaban el ejercicio del derecho de retracto pues el Decreto disponía que el derecho de retracto podía ejercerse a partir de la celebración del negocio jurídico, mientras que la Circular Única indicaba que dicho termino debía computarse desde la entrega del bien al consumidor, de ahí que existieran dos concepciones diferentes sobre el momento a partir del cual debía contarse el término para ejercer el derecho de retracto, causando una imprecisión en la aplicación del mencionado derecho.

El Decreto 3466 de 1982 (art. 42), otorgó a la Superintendencia de Industria y Comercio facultades administrativas en lo relacionado con la protección del derecho de los consumidores; del mismo modo, la norma señalada le otorgó a la mencionada entidad la facultad de ejercer el control y la vigilancia de las personas naturales y jurídicas que vendieran o prestaran sus servicios a través de los diferentes sistemas de financiación.

El Decreto 2153 de 1992 (art. 2 numeral4) dispuso que la Superintendencia de Industria y Comercio tenía facultades, entre otras, para:

Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor a que se refiere este Decreto y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso u ordenar las medidas que resulten pertinentes.

De esta manera se puede evidenciar que ambas normas facultaban administrativamente a la Superintendencia de Industria y Comercio a imponer sanciones administrativas en asuntos relacionados con el ejercicio derecho de retracto. Es decir, aunque la mencionada Entidad no tenía facultades jurisdiccionales para conocer de dichos asuntos.

En razón a lo anterior, y teniendo en cuenta las falencias establecidas en el Decreto 3466 de 1982 en cuanto al retracto se refiere, surge una nueva definición y regulación del mismo a través del “Estatuto del Consumidor” Ley 1480 de 2011 la cual si bien es cierto mantuvo esencia, se efectuaron cambios, dentro de los cuales se resalta la delimitación concerniente a los contratos a los cuales dicha figura es aplicable, el término para ejercerlo, las personas facultadas para ejercerlo y el procedimiento que debe seguirse.

De este modo en el Estatuto del Consumidor (L.1480/2011, art 47) desarrolla la figura de retracto 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> 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:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;

6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;

7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

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

De acuerdo con lo anterior, el derecho de retracto es la facultad que tienen los consumidores de arrepentirse de la adquisición de algún bien y/o servicio, siempre y cuando dicha adquisición haya sido efectuada bajo las modalidades señaladas en la norma antes citada, los cuales podrían resumirse en todos los eventos en los cuales el consumidor no tiene un contacto directo con el bien y/o servicio o con el proveedor.

De esta manera, las principales diferencias del retracto establecido en el Decreto 3466 de 1982 y la Ley 1480 de 2011 son las siguientes:

RETRACTO	Decreto 3466 de 1982	Ley 1480 de 2011
Modalidades de contratos que admiten dicha figura	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	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

Termino para ejercerlo	Dos (2) días hábiles siguientes a su celebración	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
Sujetos que pueden ejercerlo	Cualquiera de las partes involucradas en el negocio jurídico o relación de consumo	Consumidor
Procedimiento	No se establece	<p>El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió.</p> <p>Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.</p> <p>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</p>
Renuncia a ejercerlo		No permite la renuncia a ejercer el derecho de retracto, aun si este se hace

	Expresamente se contempla la posibilidad de renunciar al ejercicio del mismo.	voluntariamente por parte del consumidor
--	---	--

4.1 Características del Derecho de Retracto en virtud de la Ley 1480 de 2011.

4.1.1 Derecho exclusivo del consumidor.

Es el consumidor (L.1480/11 art.5.3) el facultado para ejercerlo, es decir cualquier persona, sea esta natural o jurídica que adquiera, disfrute o determinado bien y/o servicio que haya sido adquirido a través de cualquiera de las modalidades descritas en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, no obstante la Superintendencia de Industria y Comercio a través del Concepto 13101794/2013, señaló que “no solo quien adquiere es considerado como tal, pues la ley le da un sentido más amplio, al considerar que también lo es quien usa o disfruta el producto”.

4.1.2 Es limitado a determinadas operaciones de consumo.

El derecho de retracto no es aplicable a todas las relaciones de consumo o negocios jurídicos celebrados entre productores o proveedores y los consumidores, luego entonces será pactado entre las partes dicho derecho en los contratos que se encuentran taxativamente en los negocios jurídicos señalados en el Estatuto del Consumidor (L.1480 art. 47), es decir 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.

4.1.3 Es temporal.

El Derecho de retracto tiene un límite para su ejercicio, es decir en virtud de lo estipulado en el Estatuto del Consumidor (L.1480 art. 47), de ahí que el consumidor cuente con un tiempo de cinco (5) días para ejercer su derecho. Dicho término deberá ser computado desde el momento de la entrega del bien o de la celebración del negocio jurídico en los casos que se trate de la prestación de servicios.

4.1.4 No es universal.

El ejercicio del derecho al retracto no aplica a todos los bienes o servicios que sean ofrecidos en el mercado por el productor o proveedor, incluso en los eventos en los cuales se adquieran bienes a distancia. En este sentido, se evidencia que entre las limitaciones para el ejercicio de dicho derecho se encuentran las siguientes:

- Los bienes y/o servicios que por la naturaleza de los mismos deban ser consumidos o hayan comenzado a ejecutarse antes de los cinco (5) días (L.1480 art. 47).
- La prestación de servicios que comienzan a ejecutarse de manera inmediata a la celebración del negocio jurídico.
- Los contratos de suministro de bienes y/o servicios que estén sujetos de manera directa con la fluctuación en un mercado determinado.

- Los contratos de suministros de bienes en los cuales exista una personalización del bien o sean hechos a la medida para el consumidor.
- Los contratos de suministro de bienes, que en concordancia con su naturaleza, o puedan ser devueltos por el consumidor o que puedan deteriorarse en dicho proceso de devolución por parte del consumidor.
- Contratos de servicios de apuestas y loterías.
- Contratos en los cuales se adquiera por parte del consumidor bienes perecederos.

4.1.5 Es irrenunciable

El consumidor no puede renunciar al ejercicio de dicho derecho, aun si este surge voluntariamente por parte de dicho actor.

4.1.6 No requiere expresión en la causa

Surge exclusivamente de la voluntad del consumidor, es decir, los motivos por los cuales lo ejerce no tienen repercusión alguna. Luego, en el caso de que el consumidor lo ejerza el productor o proveedor no tendrá alternativa alguna de aceptar dicha decisión, a lo cual este último deberá proceder conforme a lo estipulado en el estatuto del consumidor.

4.1.7 Su efecto es la resolución del contrato

En el caso en que el consumidor haga uso de dicha facultad, de manera inmediata se resolverá el contrato celebrado entre las partes. No obstante para el perfeccionamiento de la resolución del contrato el consumidor debe cumplir con:

- Devolver el producto al productor o proveedor del bien y/o servicio por el mismo medio y condiciones en que lo recibió.
- El consumidor debe asumir los costos que impliquen el transporte para la devolución del bien al productor o proveedor.

Del mismo modo, el productor o proveedor del bien y/o servicio deberá:

- Devolver la totalidad del dinero al consumidor sin derecho alguno a realizar cualquier tipo de deducciones, o retenciones.
- Realizar la devolución del dinero pagado por el consumidor en un plazo no superior a treinta (30) días calendario, los cuales comenzaran a contar desde el día en que el consumidor ejerza el derecho de retracto

5. Jurisdicción comercial especial, Superintendencia de Industria y Comercio

En concordancia con el artículo 116 de la Constitución Política, el Estado faculta a diferentes autoridades para llevar a cabo la ardua labor de administrar justicia, dentro de dichas autoridades se encuentran la Corte Constitucional, entidad encargada de la protección de los derechos fundamentales y sus respectivos núcleos esenciales, la Corte Suprema de Justicia con sus respectivas

salas (Civil y agraria, Laboral y Penal), el Consejo superior de la Judicatura (Sala de Gobierno, Sala Administrativa, Consejos Superiores de la Judicatura y la Sala Disciplinaria), la Fiscalía General de la Nación (Ente Acusador), los Tribunales (Civil y Agrario, Laboral y Penal), los Jueces (Civiles, Penales, Laborales, Promiscuos y de Pequeñas Causas) y la Justicia Penal Militar.

De igual manera, el Congreso de la Republica en casos excepcionales ejercerá dicha función jurisdiccional, incluso, las autoridades administrativas que sean investidas de dicha facultad, podrán ejercer la función jurisdiccional (Superintendencia de Industria y Comercio, Protección al Consumidor. Una aproximación desde las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, 2017). A su vez, en determinados casos los particulares pueden administrar justicia, ejemplo de ello son los conciliadores y los árbitros que son nombrados por las partes interesadas en dirimir un conflicto, para lo cual podrán fallar en equidad o en derecho (Superintendencia de Industria y Comercio, Protección al Consumidor. Una aproximación desde las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, 2017).

Es de esta manera como el artículo 116 de la Constitución Política, faculta a diferentes autoridades administrativas a conocer de determinados asuntos, invistiéndolas de funciones jurisdiccionales. Entre las autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales, se encuentran: la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia Nacional de Salud, la Superintendencia de Sociedades, el ICA, la Dirección Nacional de Derechos de Autor y la Superintendencia de Industria y Comercio.

En lo concerniente a la Superintendencia de Industria y Comercio se advierte que el legislador le otorgó funciones jurisdiccionales mediante la Ley 446 de 1998, “Por medio de la cual se dictaron otras disposiciones de descongestión,

eficiencia y acceso a la justicia”. Es así como a partir de dicho momento, la mencionada Superintendencia cuenta con funciones jurisdiccionales en materia de competencia desleal y en materia de protección al consumidor, campos en los cuales actúa como un juez de la república.

Mediante la expedición de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), se estableció que sería el trámite verbal sumario el procedimiento mediante el cual se protegerían las diferentes acciones de protección al consumidor. De esta manera, se materializó la debida y eficaz protección al consumidor por medio de un procedimiento contemplado en el Código de Procedimiento Civil (ahora Código General del Proceso).

Otorgar facultades jurisdiccionales a la Superintendencia de Industria y Comercio obedeció al deber del Estado de fortalecer el sistema jurídico y las garantías existentes para defender los diferentes derechos de los consumidores.

Es preciso resaltar que después de casi 30 años el Decreto 3466 de 1982 resultaba ser una normatividad obsoleta, que no resultaba eficaz ni suficiente para proteger los derechos de los consumidores, tanto más en consideración a la especial protección contemplada en la Constitución Política (art. 78) el cual ordena que:

“La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la

salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen.

Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.

Así mismo, y de manera armónica se articula con lo emanado del artículo 13 de la Constitución Política, el cual consagra el derecho a la igualdad, estableciendo de esta manera una obligación dirigida de manera directa al Estado para velar para que se produzcan condiciones no solamente de carácter formal, sino también material (Echeverri Salazar, 2012), razón por la cual se deben proteger por parte del Estado de manera especial a las personas y grupos más débiles.

Fue así como el Estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011) acogió un régimen proteccionista, en el cual se destacan principios generales como la protección, la promoción y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores.

Así mismo la Ley 1480 de 2011 (art. 3) se establecieron los derechos y deberes que tienen los consumidores y usuarios. En cuanto a los derechos que fueron establecidos en la norma, es posible observar el derecho a recibir productos de calidad, el derecho a la seguridad e indemnidad, el derecho a recibir información, el derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa, el derecho a la reclamación, la protección contractual, el derecho de elección, el

derecho de participación, el derecho de representación, el derecho a informar, el derecho a la educación y el derecho a la igualdad.

En cuanto a los deberes establecidos por la mencionada norma se encuentran el cumplimiento de las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos, obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas y informarse respecto a la calidad de los productos, así como de las instrucciones que sean suministradas por el productor o proveedor en relación con su buen uso y consumo, conservación e instalación.

4. Acciones de protección al consumidor

El Estatuto del Consumidor también contempló el derecho al acceso a la justicia mediante las acciones de protección al consumidor, las cuales fueron contempladas en el artículo 56 numeral 3° de la Ley 1480 de 2011. Como lo indica el título del artículo, se trata de un conjunto de acciones encaminadas a proteger los derechos de los consumidores.

Las acciones de protección al consumidor son procedentes cuando se violen de manera directa las normas concernientes a la protección a consumidores y usuarios; cuando se presenten inconformidades originadas por la aplicación de las normas sobre la protección contractual establecidas en la mencionada ley y en normas de protección a consumidores; en los eventos en que se busque la efectividad de una garantía; frente a daños causados en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien; y en las circunstancias en las cuales se causan daños a raíz de información o publicidad engañosa.

En el marco de dichas acciones, debe tenerse en cuenta que la Superintendencia de Industria y Comercio, especialmente la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, conoce de las acciones de protección al consumidor en los términos de la Ley 1480, siendo así como conoce de aquellos procesos que son iniciados por un consumidor cuando considera, por ejemplo, que tiene derecho a la garantía de un producto o que fue afectado por una información engañosa, entre otras.

5. Conclusiones

El derecho colombiano ha estado sujeto a cambios, por ejemplo, pasó de ser un Estado de derecho liberal netamente formalista, a convertirse en lo que se denomina un Estado social, democrático y constitucional de derecho a partir de la Constitución Política de Colombia de 1991 adscrito a una teoría Antiformalista, lo anterior, a raíz de las necesidades surgidas como por ejemplo los vacíos del operador jurídico el cual estaba llamado a realizar interpretaciones meramente apegadas a la norma, dejando de esta manera en estado de indefensión al consumidor.

Bajo este entendido, la protección que se le brindaba al consumidor por parte del estado era insuficiente y precaria, en razón a que el consumidor asumía un rol que en relaciones contractuales que respondía a un alcance netamente formal. Quiere esto decir que a la luz de la normatividad tanto consumidor como comerciante eran iguales y se entendían de igual manera, razón por la cual los operadores judiciales no podían observar con claridad la situación particular de los consumidores en las relaciones que tenían con los comerciantes, de forma que no era posible que tuvieran un conocimiento real y cierto del mercado.

Por el contrario, con el surgimiento y aplicación de la teoría Antiformalista acogida a partir de la promulgación de la Carta Política de 1991, la cual, concibió el derecho con una naturaleza abierta, razón por la cual la interpretación normativa no solo se hacía de acuerdo a su literalidad, sino que se realizaba con base en diferentes fuentes, lo que conlleva a que los operadores judiciales realicen interpretaciones que superan la literalidad de la norma y observan el funcionamiento real de los negocios jurídicos.

Adicionalmente, la corriente Antiformalista le permitió a los operadores jurídicos tener conocimiento sobre la realidad del contexto al que se enfrentan los sujetos de derecho, alejándolo así de la aplicación al pie de la letra de la norma que pretenda aplicar para la administración de justicia.

De esta manera, en cuanto a la relación de consumo, se comenzó a entender que el consumidor y el comerciante no se encuentran en igualdad de condiciones, como quiera que este último al dedicarse profesionalmente a desarrollar actos de comercio ostenta una ubicación superior en la balanza contractual.

Bajo este entendido, el consumidor es concebido como una persona natural o jurídica que no se dedica profesionalmente al comercio, que acude a relaciones contractuales de consumo para la satisfacción de esta manera de una necesidad determinada.

Es preciso tener en cuenta que un mismo consumidor puede encajarse en más de un tipo de consumidor, razón por la cual se propone que la interpretación de las normas de consumo se realicen a partir del concepto de consumidor medio, ya que es aquel que hace una lectura natural de la información suministrada por el comerciante, sin detenerse a realizar un análisis detallado del

bien y/o servicio ofrecido por el comerciante evaluando solamente lo que a simple vista puede percatarse, sin comprender exactamente el significado y sentido del mismo.

La ley 1480 de 2011, en cuanto al ejercicio de Derecho de retracto, consagró los derechos de los consumidores en el régimen jurídico colombiano, permitiendo un verdadero goce efectivo de los derechos por parte de los consumidores, ubicándolo de esta manera en una parte privilegiada en la relación contractual surgida entre consumidor y el proveedor y/o expendedor, situación que no sucedía en la vigencia Decreto 3466 de 1982 y en la Ley 446 de 1998, lo anterior teniendo en cuenta, que el retracto era un derecho de ambas partes, lo cual permitía inferir que el consumidor actuaba en una supuesta “igualdad” de condiciones con el comerciante.

Lo anterior, producía en principio un desequilibrio entre las partes que integraban el negocio jurídico, ya que generalmente, el productor o proveedor, por el conocimiento y experticia de los bienes y/o servicios ofrecidos o puestos en el mercado permitía que ostentara una posición privilegiada en la relación contractual, lo cual traía como consecuencia que el consumidor actuara en inferioridad contractual frente al comerciante, trayendo consigo que el consumidor no pudiera ejercer a cabalidad sus derechos.

Así mismo y a diferencia de lo establecido en el Decreto 3466 de 1982 y en la Ley 446 de 1998 que facultaban en materia administrativa a la Superintendencia de Industria y Comercio, la Ley 1480 de 2011, otorgó facultades jurisdiccionales a dicha entidad, empoderando al retracto como un derecho autónomo y exclusivo por parte del consumidor para que este pueda retractarse de un negocio jurídico celebrado con un proveedor y/o expendedor, lo que traerá como consecuencia la resolución automática del contrato.

Ahora bien, la Superintendencia de Industria y Comercio es la entidad encargada de la efectiva protección del consumidor colombiano. Por lo anterior, y de acuerdo al mandato legal, se le otorgaron facultades jurisdiccionales a dicha entidad para facilitar la función misional otorgada, consistente en proteger al consumidor, dentro de las herramientas para hacer efectiva dicha protección se encuentran las consagradas en el artículo 56 numeral 3° de la Ley 1480 de 2011 “Estatuto del Consumidor”, norma que contempla la acción por violación directa a las normas del Estatuto del Consumidor, la acción de efectividad de la garantía, la acción en aplicación de normas de protección contractual, la acción indemnizatoria por daños ocasionados en servicios que suponen la entrega de un bien y la acción de indemnización por actos constitutivos de información o publicidad engañosa.

Cada una de las acciones relacionadas en el párrafo anterior, deberá ser invocada de acuerdo a lo que pretenda reclamar el consumidor, precedido de una reclamación directa, siendo este un requisito indispensable de procedibilidad para interponer la acción.

En cualquier caso, debe recordarse que en temas de derecho al consumo se podrá acudir a la conciliación en derecho, convirtiéndose la conciliación en un escenario ideal para la solución de las controversias surgidas en la relación contractual de las partes, reduciendo los tiempos para la solución de los conflictos en el derecho al consumo.

Es por lo todo lo anterior que la nueva concepción jurídica del consumidor le otorga un número plural de estrategias de protección contractual que le permiten relacionarse de forma coherente con los comerciantes en las relaciones de consumo.

Ahora bien, en concordancia con lo anteriormente dicho, y teniendo en cuenta la concepción jurídica del consumidor en nuestro ordenamiento jurídico, se procederá a explicar en el siguiente capítulo la forma en que se comporta dicho consumidor en cuanto al ejercicio del derecho de retracto en la compra de tiquetes aéreos por métodos no convencionales o a distancia, es decir vía “*web*” a través de las plataformas que los prestadores de servicios tienen dispuesto para ello, o mediante los “*Call centers*”. Lo anterior teniendo en cuenta que el “consumidor medio”, por su esencia, no tiene conocimiento sobre la reglamentación que regula la compra de tiquetes aéreos por métodos no convencionales o a distancia.

Como se observará, dicha situación demarca una problemática en cuanto a la facultad que se encuentra en cabeza del Departamento Administrativo de la Aeronáutica Civil y la aplicación de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), frente a las facultades jurisdiccionales que han sido otorgadas a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Ley 1480 de 2011 “Estatuto del Consumidor”, y la aplicación de esta norma en relación con el derecho de retracto.

CAPITULO 2

DERECHO DE RETRACTO EN LA COMPRA DE TIQUETES AÉREOS DE PASAJEROS A TRAVÉS DE MEDIOS NO CONVENCIONALES O A DISTANCIA

1. Contrato de transporte aéreo de pasajeros

Los contratos, de acuerdo a su naturaleza tienden a adaptarse a todo tipo de necesidades surgidas, de manera que por medio de ellos se pretende atender dichas necesidades de forma armónica con las de la sociedad. En consideración a lo anterior, en la actualidad es posible observar que algunos contratos han sido adaptados a las nuevas tecnologías, por lo que hay un gran número de contratos que incluyen el perfeccionamiento de los mismos por vías no convencionales, como lo son aquellos negocios jurídicos que se perfeccionan por mecanismos como el internet o por medio de llamadas telefónicas.

El contrato de transporte aéreo, tuvo su primera regulación en el Convenio de Varsovia (1929), y se caracterizaba por establecer una responsabilidad en cabeza del transportador, quien era responsable por el daño ocasionado, en caso de muerte, herida o cualquier otra lesión corporal sufrida por cualquier viajero, cuando el daño se hubiera producido a bordo de la aeronave o en el curso de todas las operaciones de embarque y desembarque, conforme a lo establecido en el artículo 17 de dicho Convenio. De esta manera, frente al transportador operaba una responsabilidad objetiva no solamente frente a los daños sino también a los riesgos que pudieran provocarse en el desarrollo de dicha actividad.

Posteriormente, a nivel internacional, mediante el Convenio de Montreal (1999) se reemplazó el convenio de Varsovia, y dos años después fue acogido por parte del estado Colombiano a través de la Ley 701 de 2001, la cual entraría

en vigencia el 4 de noviembre de 2003. En concordancia con el artículo 17 de la mencionada Ley es vinculante a todos los vuelos internacionales así:

(...) El transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque (...)

Así mismo, debe tenerse en cuenta que el transporte de pasajeros en el ordenamiento jurídico colombiano es considerado una actividad peligrosa, en razón de ello, las obligaciones que se derivan del contrato son de resultado.

Esto conlleva a que el transportador se encuentre obligado a garantizar que el pasajero (consumidor) llegue a su destino final, sin sufrir percance alguno. Sobre el particular, debe resaltarse lo consagrado en el Código de Comercio Colombiano (art. 1880) al respecto:

“...El transportador es responsable del daño causado en caso de muerte o lesión del pasajero, con la sola prueba de que el hecho que lo causó se produjo a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque, a menos que pruebe hallarse en cualquiera de las causales de exoneración consagradas en los ordinales 1o. y 3o. del artículo 1003 y a condición de que acredite, igualmente, que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.

Dichas operaciones comprenden desde que los pasajeros se dirigen a la aeronave abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto hasta que ellos acceden a sitios similares...”

Así mismo, se advierte que cualquier estipulación que contraría la responsabilidad a cargo del transportador, se tendrá como no escrita, tal como lo dispone la Resolución N° 02591 de 2013 de la Unidad Administrativa de Aeronáutica Civil.

El código de Comercio en su artículo 1782 designa como “autoridad aeronáutica” a la Aeronáutica Civil. Luego, por mandato legal, la Aeronáutica Civil es la entidad encargada de controlar cualquier actividad aérea comercial dentro del territorio nacional.

La Aeronáutica Civil, en particular, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, ha realizado un compendio normativo denominado Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en adelante (RAC). En el RAC es posible evidenciar que de acuerdo al RAC 1, de julio de 2017, se encuentra contemplado el ámbito de aplicación de la norma, siendo así como el RAC (art. 1.1.1), señala:

Las normas contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos son aplicables de manera general a toda actividad de aeronáutica civil y a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera **que las desarrolle**; y de manera especial a las desarrolladas dentro del territorio nacional; o a bordo de aeronaves civiles de matrícula Colombiana o extranjeras que sean operadas por explotador Colombiano, bajo los términos del artículo 83 bis del Convenio de Chicago/44, cuando se encuentren en espacios no sometidos a la soberanía o jurisdicción de ningún otro Estado, o en el espacio aéreo o territorio de cualquier Estado siempre y cuando ello no resulte incompatible con las leyes o reglamentos de dicho Estado, ni con los Convenios Internacionales vigentes en materia de aviación civil. (Negrilla fuera del texto original).

Para entender el ámbito de aplicación de la norma es preciso recordar quienes son las partes que intervienen en el contrato de transporte individual de pasajeros aéreo. De un lado, se encuentra el transportador, quien la persona jurídica que se obliga dentro del marco del contrato de transporte aéreo a transportar al pasajero de un lugar previamente acordado entre las partes a otro, quiere decir es la persona activa en dicho contrato, y ejecuta la acción de transportar al pasajero de un lugar a otro.

Del otro lado, se encuentra el pasajero, quien es transportado en una aeronave. Generalmente, el pasajero es una persona natural que actúa como parte pasiva en el contrato de transporte aéreo de pasajeros, y quien ostenta la calidad de consumidor, como quiera que se trata del consumidor final y aunque pretenda satisfacer una necesidad empresarial, ésta necesidad rara vez estará ligada intrínsecamente a su actividad económica. Piénsese en un conferencista que requiere desplazarse de una ciudad a otra para asistir a un congreso, para lo cual adquiere un tiquete aéreo; si bien el conferencista requiere desplazarse para dar su charla, ciertamente dicha necesidad no está ligada intrínsecamente a su actividad profesional como quiera que él se dedica a prestar servicios y aunque deba desplazarse, ciertamente el transporte aéreo individual de pasajeros no es indispensable para que pueda realizar su actividad profesional.

Ahora bien, el comportamiento del consumidor de los tiquetes aéreos y la normativa que se encuentra en torno a la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros, deberá analizarse desde el punto de vista del consumidor medio, conforme a lo señalado en el capítulo precedente de este documento.

Debe tenerse en cuenta que si bien el RAC resulta aplicable a toda actividad aeronáutica civil, ciertamente, las mismas solo resultan aplicables a quienes desarrollen este tipo de actividad, esto es, a las aerolíneas y demás operadores que se encuentren en torno a la prestación de dicho servicio.

El transporte aéreo de pasajeros es un servicio público esencial y el contrato por medio del cual un proveedor se obliga a prestar dicho servicio, es un contrato de adhesión como quiera que se trata de un contrato tipo, donde quien suscribe el contrato no puede solicitar la modificación de las cláusulas contractuales.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta que las actividades relacionadas con el sector aéreo se encuentran regladas por la RAC, situación que se explicará desde el punto de vista del derecho del consumo en las próximas líneas, para lo cual resulta indispensable observar las principales características del mencionado contrato, así como los derechos y obligaciones de los usuarios o consumidores de ese sector económico.

1.1 Transporte aéreo como servicio público esencial

La Constitución Política de 1991, en su capítulo 5 del título XII, indica las finalidades del Estado y de los servicios públicos. De este modo, el artículo 365 mayor establece, que los dichos servicios son inherentes a los fines sociales del estado, luego entonces se estableció en la Carta Magna la obligación que se encuentra en cabeza del Estado de asegurar la prestación de dichos servicios, de forma eficiente a los habitantes de todo el territorio nacional.

Los servicios públicos, como la educación y la seguridad social cuentan con una norma constitucional que los ampara, y se trata de materias que se encuentran reguladas en Leyes, situación que se replica en los temas que versan sobre el transporte público.

En materia de transporte público, debe recordarse que el Congreso de la Republica, en virtud de las facultades otorgadas por mandato legal, reguló mediante la Ley 336 de 1996 denominada el Estatuto General de Transporte, los temas relacionados con los distintos modos de transporte. Sobre este asunto, debe tenerse en cuenta que la Ley 336 de 1996 (art.68), se señala lo siguiente:

El Modo de Transporte Aéreo, además de ser un servicio público esencial, continuará rigiéndose exclusivamente por las normas del Código de Comercio (Libro Quinto, Capítulo Preliminar y Segunda Parte, por el Manual de Reglamentos Aeronáuticos que dicte la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, y por los Tratados, Convenios, Acuerdos Prácticas Internacionales debidamente adoptados o aplicadas por Colombia.

Adicionalmente, dicho servicio público se encuentra intrínsecamente ligado al derecho fundamental a la libre locomoción, lo anterior en cuanto no solamente comprende la libertad de desplazarse de un lugar determinado a otro, sino que trae consigo las garantías de la existencia de mecanismos eficientes para realizar los traslados.

De ahí la importancia del servicio individual de transporte aéreo, el cual es una forma de materializar el derecho fundamental a la locomoción, pues permite el desplazamiento de las personas. Igualmente, se trata de un servicio que puede ayudar a la materialización de otros derechos fundamentales, como la educación, la vida, entre otros; por ello, el servicio aéreo de pasajeros tiene una conexidad directa con otros derechos fundamentales. Al respecto, la Honorable Corte Constitucional en Sentencia C-615 de 2014 manifestara al respecto:

Así, por cuanto los servicios públicos son una actividad económica que compromete la satisfacción de las necesidades básicas de la población, y por ello mismo la eficacia de ciertos derechos fundamentales, la intervención del Estado en la actividad de los particulares que asumen empresas dedicadas a este fin es particularmente intensa, y su prestación se somete a especial regulación y control (Corte Constitucional. MP Marco Gerardo Monroy Cabra, 2002)

Ahora bien, como se mencionó con anterioridad, el Código de Comercio, otorgó las funciones al Departamento Administrativo de la Aeronáutica Civil, la regulación de dicha actividad a través de los (RAC), sin dejar de lado las garantías necesarias para la efectiva prestación del servicio, al respecto a manifestado la Corte Constitucional:

(...) La prestación del servicio público de transporte es, sin duda, un mercado económico. Con todo, como su objeto en la satisfacción de un servicio público esencial y, de manera correlativa, la eficacia de un plexo de derechos fundamentales, entonces resulta obligatoria una intensa intervención estatal en la aviación civil, en aras de garantizar que mediante esa actividad se logre el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano (...) (Corte Constitucional. MP Luis Ernesto Vargas Silva, 2012).

Es por lo anterior, que en virtud del carácter de esencial que se le da al servicio de transporte, los empleados que desarrollan sus actividades en empresas o entidades de dicho sector económico, tienen ciertas limitaciones al momento de ejercer el derecho a la huelga, en concordancia con el artículo 56 de la Constitución Política, prevaleciendo de esta manera el interés general sobre el particular.

1.2. Contrato de adhesión

Acorde con Ballesteros, son utilizados los términos de contrato de adhesión y condiciones generales de los contratos; para aquellos contratos, en los cuales el clausulado del mismo son elaboradas de manera unilateral por el predisponente en la “etapa precontractual”, con la finalidad de poder regular la relación contractual entre este y la persona que se adhiere a este, en

consecuencia, se perfecciona dicho contrato al momento de la suscripción o aceptación del mismo (Ballesteros Garrido, 1999).

De igual manera, se pronuncia el profesor Salazar al afirma que son dos los elementos básicos que componen dicho contrato. El primero de ellos hace referencia a la “predeterminación del contenido del contrato por una de las partes mediante el recurso a condiciones generales que se emplean para celebrar un número indeterminado de negocios, o formularios inmodificables”. El segundo hace referencia a la “presentación de ese contenido al que quiere contratar, con la opción única de aceptarlo o rechazarlo”. (Salazar, 2006)

Igualmente afirma dicho autor que las principales características de los mencionados tipos de contratos son “i) un contrato cuyo contenido esta II) predispuesto y es iii) impuesto” (Salazar, 2006).

Debe tenerse en cuenta que los contratos de adhesión no fueron objeto de regulación en el Código Civil, ni del Código de Comercio. No obstante, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011(art. 5), hace referencia de forma expresa a dicho tipo de contratos, definiendo el contrato de adhesión 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”.

Gran parte de la doctrina ha justificado la existencia de este tipo de contratos como quiera que brindan la posibilidad de ofrecer bienes y/o servicios de manera masiva, permitiendo de esta manera realizar dichos negocios jurídicos de una manera más ágil, esto bajo el presupuesto de la estandarización de condiciones contractuales las cuales tienden a orientar al consumidor en un comercio global, ya que de lo contrario, le tocaría a la empresa negociar de manera particular la oferta de determinado producto que pretenda poner en el mercado, produciéndose de esta manera una desaceleración en el comercio,

afectándose la igualdad de los diferentes usuarios que pretendan adquirir dicho producto. (Posada Torres, 2015).

Ahora bien, en lo concerniente al transporte aéreo de pasajeros, es dicha figura, la que emplean las empresas que ofrecen tal servicio para imponer condiciones estándares a los diferentes usuarios, es decir, se le da al adherente plena libertad de aceptar las condiciones establecidas de manera unilateral en el contrato o no, sin que sea posible para el adherente lograr la modificación de las cláusulas contractuales.

Tradicionalmente, la aceptación o no de un contrato es manifestado por la suscripción del contrato por las partes intervinientes en el negocio jurídico. En el ámbito del comercio electrónico es preciso resaltar que para la formación y validez de los contratos no se requiere de la rúbrica tradicional, pues conforme a lo establecido en la Ley 527 de 1999 (art. 14), la aceptación de la oferta se puede realizar mediante un mensaje de datos. Sobre el particular, la norma en comento dispone:

“ARTÍCULO 14. Formación y validez de los contratos. En la formación del contrato, salvo acuerdo expreso entre las partes, la oferta y su aceptación podrán ser expresadas por medio de un mensaje de datos. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más mensajes de datos”.

Es preciso recordar que de acuerdo a lo establecido en el literal a) del artículo 2 de la ley citada, se entiende por mensaje de datos cualquier información que sea generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares. Así, se entenderá que la aceptación de la oferta por parte de una persona que pretende adquirir un tiquete aéreo se configurará

con el envío de un mensaje de datos, en este caso, realizando “click” sobre el enlace de aceptar.

Ahora bien, en la Ley 1480 de 2011 la realización de este tipo de transacciones se encuentra contemplada en el Título VII denominado “*protección contractual*”, el cual contiene, entre otras, el Capítulo VI titulado “*protección al consumidor de comercio electrónico*”. Igualmente, debe destacarse que, como se analizará con posterioridad, el artículo 47 del Estatuto del Consumidor dispone que para el caso de la adquisición de productos a distancia, como es el caso de la adquisición de tiquetes aéreos por internet, se entiende pactado el derecho de retracto.

En la práctica, cuando una persona adquiere un boleto o tiquete aéreo puede ingresar a un portal web para adquirirlo. No obstante, la compra se condiciona a la aceptación de los “*términos y condiciones*” establecidos de manera previa y unilateral por la empresa que ofrece el servicio, sin que sea posible para el consumidor modificar las condiciones contractuales establecidas para dichos efectos.

En este sentido, es claro que el contrato para adquirir tiquetes aéreos es un contrato de adhesión, pues sus cláusulas son dispuestas por el proveedor del servicio, de forma que el consumidor no puede modificarlas, siendo su única opción aceptarlas o rechazarlas, y en este caso, no podrá adquirir el tiquete aéreo correspondiente.

1.3 Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión:

Con el fin de mantener un equilibrio entre las partes en lo concerniente a derechos y obligaciones de los intervinientes en el negocio jurídico, surge la teoría de las cláusulas abusivas, teniendo como fuentes principales para su surgimiento la teoría del abuso del derecho y la teoría de la buena fe. (Posada Torres, 2015)

La teoría del abuso del derecho, argumenta que toda cláusula que varíe de manera injustificada el equilibrio de las partes en cuanto a obligaciones se refiere, en perjuicio de la parte más débil, exterioriza un claro abuso del poder contractual que ostenta.

En cuanto a la teoría de buena fe, predica que no solamente se debe procurar que las partes intervinientes en el negocio jurídico sean conducidas o trabajen sin vulnerar los intereses de la otra parte, quiere decir, que deben tener un comportamiento durante la relación jurídica llevada con lealtad, diligencia, honestidad y responsabilidad. (Posada Torres, 2015)

Es de esta manera, como el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, en cuanto a cláusulas abusivas se refiere, establece como derecho del consumidor ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, del mismo modo, en el Título VII denominado Protección Contractual, Capítulo III, aporta una noción de lo que debe entenderse por cláusulas abusivas, así como también enuncia que cláusulas deben entenderse como tal, las cuales de acuerdo a lo estipulado en el mencionado Estatuto a la luz de la Ley, son ineficaces de pleno derecho.

1.4 Derechos y Deberes de los Consumidores en el Sector Aéreo

En cuanto a los derechos y deberes de los consumidores o pasajeros inmersos en el contrato de compra de tiquetes aéreos, debe tenerse en cuenta la tercera parte de los RAC, denominado (RAC 3) Actividades Aéreas Civiles, los cuales fueron modificados de manera parcial con la expedición de la Resolución número 02591 de 06 de junio de 2013. Sobre el particular, es preciso advertir que dichos Reglamentos establecen, entre otros, derechos y deberes de los consumidores en las diferentes etapas del negocio jurídico que orbita el transporte aéreo individual de pasajeros, tal como se muestra a continuación:

Etapa	Derechos y deberes
Reservas y tiquetes	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las reservas de sus tiquetes aéreos por sí mismos o por medio de un tercero. • A que el transportador le comunique sobre la disponibilidad de vuelos (si es directo o con escalas). • A conocer las tarifas disponibles en la aerolínea que está ofreciendo el servicio. • Los aeropuertos o terminales de origen y destino del vuelo ofrecido. • El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo que se pretende hacer. • Las condiciones del transporte respecto a las reservas y cancelaciones y normas referentes al contrato de transporte aéreo • Conocer las normas legales o reglamentarias, internas o internacionales según sea el caso aplicable al contrato de transporte aéreo. (de manera personal, o mediante un link que se pueda descargar en los casos de que sea una compra por vía no tradicional o a distancia). • A que se le garantice la protección de los datos personales, necesarios para la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios acordados por las partes. • Respetar la reserva realizada por parte del transportador. • Ser informado de cualquier cambio del vuelo, con no menos de 24 horas de antelación del mismo. • Los mayores de edad pueden ir acompañados de un menor de dos (2) años en trayectos nacionales, siempre y cuando este viaje en los brazos del pasajero y no ocupe otra silla. • Una tarifa especial para los niños menores de doce (12) años, la cual no podrá exceder las 2/3 partes de la tarifa ordinaria. (en el presente se exceptúan en los casos donde se adquieran tiquetes promocionales). • En caso de que el menor viaje solo, su representante se obligará a informar a la aerolínea los datos de la persona que se encargara de recogerlo en el lugar de destino. • Atender lo establecido en el Código de Infancia y Adolescencia con el fin de proteger la vida e integridad de los menores.

Cumplimiento de promociones	<ul style="list-style-type: none"> Se tiene el derecho a que se le garantice el cumplimiento de las tarifas promocionales ofrecidas por la aerolínea, y que cumplan con los requisitos exigidos en el artículo tercero (3°) de la resolución 01375 de 2015 por medio de la cual se modificaron algunos numerales del RAC 3.
Ejecución del transporte	<ul style="list-style-type: none"> Expedir el pasabordo en el momento en el cual el pasajero se presente con los documentos que correspondan. A que se le verifiquen los datos de la reserva del vuelo.
Compensaciones	<p>Al momento de presentarse demoras en la iniciación del vuelo, el pasajero deberá ser compensado de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1-3 horas: Refrigerio y una comunicación de tres (3) minutos para informar el percance. 3-5 horas: Alimentación dependiendo del horario (Desayuno, almuerzo o cena) 5 o más horas: además de la alimentación enunciada anteriormente, una suma correspondiente al 30% del valor del trayecto adquirido. Del mismo modo, si se llega a presentar dicha demora después de las 10:00 pm, la aerolínea está en la obligación de proporcionar hospedaje y gastos de traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto. En caso de cancelación del vuelo por parte de la aerolínea además de cubrir el valor correspondiente al hospedaje, se le deberá reintegrar el valor del tiquete al pasajero. En el caso de que la cancelación que no sea por fuerza mayor o motivos meteorológicos, adicional del valor del tiquete, se le dará al pasajero un treinta 30% adicional al valor del tiquete adquirido. En caso de presentarse una sobreventa en el vuelo, se le ofrecerá al pasajero un viaje a su destino en el siguiente vuelo. De no ser posible, la aerolínea deberá adelantar todos los trámites necesarios para que el pasajero embarque en otra aerolínea. Derecho a que se le indemnice en caso de sufrir lesiones en el abordaje o durante el vuelo, en concordancia con los artículos 1180 y 1881 del Código de Comercio.

1.5 Obligaciones de los Consumidores en el sector Aéreo

Del mismo modo, en cuanto a las obligaciones de los consumidores o pasajeros inmersos en el contrato de compra de tiquetes aéreos, se encuentran enunciados en la tercera parte de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, denominado (RAC 3) Actividades Aéreas civiles, y que fueron modificados de manera parcial a través de la expedición de la Resolución número 02591 de fecha 06 de junio de 2013, los cuales al igual que en el numeral anterior, se dividió por etapas y se expondrán a continuación:

Etapa	Derechos y deberes
Reservas y tiquetes	<ul style="list-style-type: none">• En relación a la información que se encuentra al momento de la reserva del tiquete aéreo, es obligación del pasajero diligenciar los datos estipulados por las aerolíneas o empresas que ofrezcan venta de tiquetes aéreos en las plataformas que tengan destinado para ello. Dentro de las cuales encontramos:<ul style="list-style-type: none">• El nombre completo del pasajero.• Su documento de identidad.• Diligenciar una dirección.• Código postal.• Una dirección electrónica (a la cual llegara la confirmación de la compra),• Un número telefónico.• Ingresar el lugar donde se va a originar el viaje.• Ingresar el lugar de destino.• Los datos personales de un tercero para contactarlo en caso de que ocurra alguna eventualidad. <p>No obstante y en concordancia con la Resolución 02591 de 2013, artículo primero, numeral 3.10.1.14, en caso de que se deposite la información de manera equivocada, la aerolínea no se responsabilizará de los inconvenientes que esto conlleve</p>

Ejecución del transporte	<p>El pasajero durante la etapa de ejecución del transporte aéreo de pasajeros, deberá acatar las normas de la aerolínea o empresa transportadora, en especial aquella relativas a la seguridad, dentro de las cuales se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir las instrucciones que da la tripulación al momento de abordar la aeronave, tales como: • Abrocharse el cinturón. • Permanecer sentado cuando el avión despegue, aterrice o cuando la tripulación lo indique. • Poner en modo avión los dispositivos móviles durante el trayecto. • Utilizar de manera adecuada los equipos de seguridad y emergencia de la aeronave. • No fumar en las distintas áreas de la aeronave. • Permitir el fácil acceso a las salidas de emergencia. • Seguir al pie de la letra las instrucciones dadas por la tripulación en caso de que surja la necesidad de evacuar la aeronave. • Tratar con respeto a la tripulación de la aeronave. • No llevar elementos prohibidos en el trayecto. • No realizar actos obscenos. • No embarcar en un alto grado de intoxicación. • No desembarcar de la aeronave, sin previo aviso o autorización de la tripulación. • No alterar el centro de gravedad de la aeronave. • No llevar animales en la cabina sin una previa autorización para poder hacerlo. • No llevar en cabina en el equipaje de mano elementos que excedan 50 SMLMV, sin haberlos reportado con anterioridad a la aerolínea, • No realizar actos que demoren el despegue de la aeronave. • No realizar actos que desvíen el trayecto de la aeronave. • Acatar los términos y condiciones que establezca la aerolínea en el contrato de transporte. • Las demás que disponga la Aeronáutica civil, normas de policivas, penales y de seguridad.
--------------------------	---

2. Figura de desistimiento en el contrato de transporte aéreo de pasajeros.

La reglamentación establecida en la Resolución 01375 de 11 de junio de 2015, expedida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, mantiene los mismos parámetros establecidos en el Código de Comercio (art. 1878) el cual reza:

“En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, las empresas de transporte público podrán fijar porcentajes de reducción en la devolución del valor del pasaje, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la autoridad aeronáutica.”

Luego, dicha figura es concebida como una forma de dar por terminado el contrato de transporte aéreo de manera unilateral por parte del consumidor o pasajero, el cual está facultado para ello antes del comienzo del viaje, siempre y cuando este cumpla con darle aviso ya sea a la agencia de viajes o a la empresa transportadora, con la cual este haya convenido o celebrado el negocio jurídico, siempre y cuando sea realizada dicha solicitud con veinticuatro horas antes del comienzo del vuelo.

Con el aviso se procede, de manera automática a resolver el contrato de transporte aéreo de pasajeros, situación que conlleva al reembolso del valor del ticket aéreo por parte de la empresa transportadora u agencia de viajes según sea el caso. A su vez, la agencia de viajes o empresa transportadora, se encuentra facultada para retener un valor que no supere el 10% del valor recibido por parte del pasajero o consumidor correspondiente al valor de la tarifa ofrecida, excluyendo de dicho valor las tasas, impuestos y tarifas administrativas.

El reembolso de dicho porcentaje, deberá efectuarse en un lapso de tiempo no superior a treinta días calendario, los cuales serán contados a partir de la fecha en la cual el pasajero o consumidor, haga uso de dicha figura. Sin

embargo, en cuanto a reembolso se refiere existe taxativamente una prohibición (art. 3.10.1.8), la cual consiste en la no operancia de dicho reembolso en los casos donde se esté frente a tiquetes ofrecidos con tarifas promocionales ofrecidos por la empresa transportadora o agencia de viajes.

No obstante, cuando se trate del reembolso de tarifas promocionales, operaría siempre se cumplan con los siguientes presupuestos u condiciones a saber, que tratándose de “tarifas promocionales” de tiquetes aéreos, este reembolso haya sido ofrecido por parte de la empresa transportadora o agencia de viajes y la segunda, es que las mencionadas “tarifas promocionales” hayan sido registradas en la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, condición que ya se encontraba contemplada en la Resolución 02591 de 6 de junio de 2013 “por medio de la cual se modifican y adicionan unos numerales a la parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en materia de derechos y obligaciones de los usuarios prestadores del servicio de transporte aéreo”.

En principio, lo antes señalado podría conllevar a que se concluya que el desistimiento contemplado en la Resolución 01375/15 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil “por la cual se modifican unos numerales del RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”, resulta beneficioso para la efectiva protección de los derechos de los consumidores o pasajeros, ya que la empresa transportadora, no podrá argumentar que no realiza el reembolso del valor del tiquete aéreo porque se trata de una tarifa promocional, ya que recae la obligación en la empresa transportadora la de demostrar que la tarifa objeto que ofreció al consumidor o pasajero, fue previamente registrada ante la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

Entonces, el desistimiento puede aplicarse a las ventas de tiquetes aéreos realizadas directamente por el transportador o las realizadas en las agencias de

viajes, sin importar dicha compra fue efectuada por métodos tradicionales, no tradicionales o a distancia, condicionado esto a que no se traten de compras de tiquetes aéreos que no hayan sido adquiridos con una “tarifa promocional”, caso en el cual daría paso a una sustitución de una nueva obligación a otra anterior, en concordancia con el artículo 1697 del Código de Comercio, quiere decir, se sustituiría el tiquete aéreo, con una penalización a cargo del consumidor o pasajero, y de la diferencia de tarifa, si llegase a aplicar.

3. Figura de retracto en el contrato de transporte aéreo de pasajeros.

El retracto es considerado, como una potestad unilateral del consumidor de dar por terminado el contrato, puesto que con la aplicación del mismo se retrotraen a su estado anterior, sin consideración alguna hacia su contraparte. En concordancia con la definición dada anteriormente, se examinará los componentes de la misma:

- Potestad Unilateral: basta solamente con que el consumidor manifieste su voluntad de ejercerlo para que a la luz de nuestro ordenamiento jurídico reconozca su validez y produzca resultados jurídicos. Se entiende pactada de manera automática en los contratos de consumo que se encuentran regulados en el artículo 57 del Estatuto del Consumidor.
- Potestad en cabeza del consumidor: la tiene el consumidor que adquiere el bien, y las personas que lo usen y disfruten del mismo. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2013)
- Forma de terminar el contrato de manera unilateral por parte del consumidor: al dar por terminado el contrato, se llevan las cosas al estado anterior al contrato, en razón a ello, el bien debe ser devuelto

por parte del consumidor. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2012)

Dicha figura fue reconocida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil por medio de la Resolución 01375 de 2015, siempre y cuando la compra del boleto o ticket aéreo haya sido adquirida por parte del consumidor o pasajero a través de métodos no tradicionales o a distancia, lo anterior en concordancia con la expedición del Decreto 1499 de 2014 “por la cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia”, de igual manera, conviene decir que dicha regulación es la misma que se encuentra establecida en la Ley 1480 de 2011 actual “Estatuto del Consumidor”.

Ahora bien, es posible observar que desde el año 2011 la figura del retracto se encuentra en la Ley 1480 de 2011, “Estatuto del Consumidor”. De acuerdo a lo establecido en la señalada norma, el retracto aplica únicamente a los contratos establecidos a los que hace referencia de forma expresa el artículo 47 de la citada Ley, a saber: los contratos para la venta de bienes y prestación de servicio que utilicen sistemas de financiación otorgadas directamente por el productor o proveedor, la venta de tiempos compartidos y las ventas que utilicen métodos no tradicionales o a distancia definidos cada uno de ellos en el artículo 5 numerales 15 y 16 de dicho Estatuto.

A través del Decreto 1499 de 2014 se reglamentó la Ley 1480 de 2011 actual “Estatuto del Consumidor” en lo concerniente a las ventas que utilizan métodos no tradicionales y ventas a distancia. Dicha norma debe tenerse en cuenta, como quiera que desarrolla de una manera minuciosa los métodos de compra establecido en el artículo 47 de la Ley 1480, en especial en lo relacionado con el transporte aéreo de pasajeros, como quiera que en la actualidad las

plataformas tecnológicas y a las ventas realizadas a través de sus centros de llamadas telefónicas o “call centers”, son ampliamente utilizados por los pasajeros para adquirir tiquetes aéreos.

Ahora bien, es posible observar que el derecho de retracto establecido en la Resolución 01375 de 2015 expedida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil restringe los derechos que se establecieron en el Estatuto del Consumidor, pues la RAC incluyó, entre otras, un término inferior para efectuar el retracto y señaló que puede retenerse una suma de dinero. Por ello, a continuación se procederá a observar las diferencias entre el derecho de retracto contemplado en la Ley 1480 de 2011 y en la Resolución 01375 de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil:

DERECHO DE RETRACTO EN LA COMPRA DE PASAJES O TIKETES AEREOS POR METODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA	
Ley 1480 DE 2011 “Estatuto del Consumidor	Resolución 01375 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil
1. Terminó para ejercer dicho derecho es de cinco (5) días hábiles, los cuales comenzarán a contar a partir de la celebración del contrato de transporte aéreo de pasajeros.	1. Terminó para ejercer dicho derecho es de cuarenta y ocho (48) horas, contados a partir de la operación de la compra, del tiquete aéreo.
2. Para que produzca efecto el derecho de retracto, el producto no debe haberse ejecutado.	2. Para que produzca efecto puede ejercerse con una antelación no inferior a ocho (8) días calendario a la fecha estipulada para el vuelo si es un vuelo doméstico o nacional. En el caso de que sea un vuelo internacional, deberá ejercerse con una antelación no inferior a quince (15) días calendario.

3. No se contempla en el “Estatuto del Consumidor”, retención alguna en favor del prestador de servicio de transporte aéreo o aerolínea.	3. Estableció una retención a favor del prestador de servicio de transporte aéreo o aerolínea de \$ 60.000 M/cte. para destinos nacionales o domésticos y de US\$ 50 para destinos internacionales
En cuanto al termino para efectuar el reembolso del dinero, en ambas normativas se establece in termino de treinta (30) días calendario, los cuales comenzaran a contar una vez se comunique el derecho de retracto por parte del consumidor o pasajero.	

4. Teoría del abuso del derecho de retracto

Frente a la figura del retracto es preciso advertir que existe un sector de la doctrina colombiana que considera que el ejercicio de dicho derecho se encuentra amparado en un ejercicio abusivo del mismo.

Se ha planteado que en el ordenamiento jurídico colombiano carece de relevancia el ejercicio abusivo de un derecho, el cual permite desconocer los mismos ubicados categóricamente en un rango de mayor categoría sin exigir ninguna seriedad por parte de quien lo ejerce, se encuentra o no amparado en una norma (Pabón Almanza & Mora Ramírez, 2014). Lo anterior bajo el entendido de que el abuso del derecho, si bien es cierto no se encuentra amparado de una manera formal en regla jurídica alguna, no quiere decir que legitime dicha conducta de la persona que actúa en perjuicio de la colectividad o con el fin de la afectación de los derechos ajenos (Corte Constitucional. MP Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, 2013).

De acuerdo a lo expresado por la Honorable Corte Constitucional en Sentencia C-258 de 2013, existen a lo menos cuatro maneras de abusar del derecho: “Comete abuso del derecho: (i) aquél que ha adquirido el derecho de

manera legítima, pero lo utiliza para fines no queridos por el ordenamiento jurídico, (ii) quien se aprovecha de la interpretación actual de la normatividad, para fines o resultados incompatibles por el ordenamiento jurídico, (iii) el titular de un derecho que hace un uso inapropiado e irrazonable de él a la luz de su contenido esencial y de sus fines, y (iv) aquél que invoca las normas de una forma excesiva y desproporcionada que desvirtúa el objeto jurídico que persigue (Corte Constitucional. MP Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, 2013)

En el caso particular y que nos atañe, en cuanto al ejercicio del derecho de retracto, argumentan que existen por lo menos dos formas de abuso que se presentan en el ejercicio de dicho derecho. La primera de ellas es que el consumidor tiene a su alcance todos los incentivos para poder aprovechar la interpretación actual de la normatividad que no tiene a fin la Constitución

El segundo de ellos consiste en la invocación de normas excesivas por parte del consumidor trayendo consigo que el consumidor se haga un uso inapropiado en cuanto al contenido de la normatividad vigente y los fines del ordenamiento jurídico colombiano. Por ejemplo, al momento de invocar dicho derecho cuando se realiza una compra, no tiene consecuencia alguna para el consumidor irresponsable.

No obstante, no se comparte lo dicho por la doctrina en esta teoría, ya que el ejercicio del derecho de retracto establecido en la Ley 1480 de 2011 “Estatuto del Consumidor” no consiste en la terminación del negocio jurídico de manera unilateral por parte del consumidor sin justa causa y de forma abusiva. Lo anterior por cuanto si bien dicha figura es unilateral y la puede ejercer el consumidor, los eventos en los cuales se puede invocar se encuentran establecidos de forma taxativa en la norma, y está estructurada de manera tal que el consumidor no pueda ejercerla en todos los tipos de contratos.

En este orden de ideas, es posible advertir que la misma Ley 1480 de 2011 enunció los contratos en los cuales opera el retracto, en razón a que en dichos contratos el consumidor ostenta una posición de vulnerabilidad frente al productor o proveedor de los bienes y/o servicios. En este sentido, el consumidor tiene una libertad contractual resumida, en tanto en dichas modalidades de contratación, verbigracia la compra de productos por internet, conlleva a que el consumidor pueda cometer equivocaciones o pueda asumir que los productos que está adquiriendo son diferentes a los que realmente obtiene por dichos medios (Sarmiento García, 2016).

5. Normas aplicables en derecho de retracto para los consumidores

En cualquier caso, debe tenerse en cuenta que las condiciones o clausulado del contrato de transporte aéreo individual de pasajeros debe estar acorde con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, como quiera que se trata de un conjunto normativo aplicable a quienes desarrollan las actividades de aeronáutica civil.

En este orden de ideas, es preciso advertir que, en materia de derecho de consumo, la Ley 1480 de 2011 (art. 2) dispone que el Estatuto del Consumidor es aplicable, en general, a las relaciones de consumo cuando no exista una regulación especial. Sobre este asunto, la norma en comento reza:

“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 (...).”

Si bien es cierto que la RAC establece normas frente al consumidor, ciertamente debe recordarse que el RAC 1 (art. 1.1.1) dispone que “Las normas contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos son aplicables de manera general a toda actividad de aeronáutica civil y a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera **que las desarrolle**”. Frente a esto debe tenerse en cuenta que el consumidor de transporte aéreo individual de pasajeros no desarrolla ninguna actividad relacionada con dicha actividad, razón por la que la norma en comento no podría ir en detrimento de los derechos del consumidor, sino que debería orientarse a ofrecer una real y eficaz protección a los sujetos vulnerables en el contrato de transporte aéreo.

6. Conceptos de la Superintendencia de Industria y Comercio

El Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, le otorgó a la mencionada entidad, entre otras, la facultad de adelantar los procedimientos por violación al régimen de protección al consumidor, en ejercicio de las funciones administrativas y jurisdiccionales que se encontraran a su cargo, e imponer sanciones relacionadas con la violación al régimen de protección al consumidor, siempre y cuando la sanción encuentre sustento en una investigación adelantada por la entidad.

Ahora bien, en cuanto a los pronunciamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio en cuanto al ejercicio del derecho de retracto al momento de comprar tiquetes aéreos por métodos no tradicionales o a distancia, se puede identificar claramente dos posturas de la entidad, la primera de ellas a saber antes de la expedición de la Resolución 01375 de fecha 11 de junio de 2015 y la segunda posterior a la expedición de la resolución en mención.

Por medio del concepto identificado con el radicado 14-007610 (Superintendencia de Industria y Comercio, Concepto Número 14-007610-00001-0000), la Superintendencia de Industria y Comercio, a grosso modo lo manifestó que en concordancia con la Ley 1480 de 2011, dicho estatuto es aplicable a todas las relaciones de consumo, con el fin de satisfacer una necesidad determinada, en concordancia con el numeral 3 del artículo 5 de la mencionada Ley.

De igual manera, indica la entidad que en virtud del principio de favorabilidad, en los casos en los cuales surjan conflictos relacionados con las relaciones de consumo, y si llegasen a coexistir normatividad relacionada, se deberá aplicar el Estatuto del Consumidor, a no ser que la otra norma en su contenido contemple supuestos más favorables para el consumidor, caso en el cual se aplicara dicha norma.

En cuanto al mencionado principio ha considerado la doctrina:

“Por último, la definición de la fuerza jurídica vinculante del Estatuto del Consumidor se determina conforme la pauta de interpretación según el cual, las normas de la Ley 1480 de 2011 “deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor” (artículo 4, inciso 2 de la Ley). Dos manifestaciones del principio de interpretación: pro e in dubio pro consumatore.

Por su estructura, este principio compuesto tiene un enorme, no solo para dar sentido a los preceptos de la ley, e interactuar con el resto del ordenamiento jurídico. Juega en beneficio del consumidor, tanto en los procesos de interpretación de normas sustanciales, como durante los procesos de interpretación de normas sustanciales, como durante las administrativas y judiciales previstas en la Ley 1480 misma y en general, en todo asunto donde el consumidor o usuario actúen como parte o como interesados. Por virtud de su carácter en el programa de las ramas del derecho y la noción constitucional de los derechos del consumidor, debe entenderse como principio general del Derecho del mercado, es decir, con vocación universal que tendrá que ser aplicado en todos los regímenes existentes, como pauta de interpretación normativa y fáctica que favorezca los intereses del consumidor” (Correa Henao, 2013)

En cuanto a la normatividad que debe aplicarse a la luz del principio de favorabilidad se ha manifestado la doctrina al afirmar que:

“La trascendencia del enfoque garantista manifiesto a través de los principios, completa el estudio del alcance normativo del Estatuto, como régimen jurídico general; más del mismo modo se puede argumentar, es útil en la interpretación y aplicación de los regímenes jurídicos especiales.

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 o servicio, ofrezcan materialmente prestaciones, igualdades, libertades,

derechos a algo menos beneficioso para el primero, con respecto en la Ley 1480 de 2011, el régimen especial no estaría llamado a prevalecer”. (Correa Henao, 2013)

Teniendo en cuenta lo anterior, afirmaba la Superintendencia de Industria y Comercio, que en los eventos en los cuales se adquirieran tiquetes aéreos a través de algunas de las modalidades establecidas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, y teniendo en cuenta, la existencia de una figura similar en los Reglamentos Aeronáuticos, denominada desistimiento, esta última no otorga una protección igual o superior a la establecida en el Estatuto del Consumidor.

Es por lo anterior, que de acuerdo a la Superintendencia de Industria y Comercio, en virtud del principio de favorabilidad, cuando se traten de compras establecidas o que cumplan con los supuestos establecidos en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, como lo sería el caso de la compra de tiquetes aéreos por métodos no convencionales o a distancia, debe aplicarse el retracto establecido en el Estatuto del Consumidor, y no la figura del desistimiento de pasajeros establecidos en los Reglamentos Aeronáuticos.

Una vez se expide por parte de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil la Resolución 01375 de 2015, la postura de la Superintendencia de Industria y Comercio no cambia, en razón a lo anterior mediante concepto identificado con radicado 16-056279-0001-0000, en cuanto a la competencia de la dicha Superintendencia manifiesta lo siguiente:

“(…) En consecuencia, de conformidad con lo manifestado en la respuesta anterior la norma especial se aplica de forma preferente a las disposiciones del Estatuto del Consumidor, y la autoridad competente respecto a las controversias que se presenten en esta materia es la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil

como Autoridad Aeronáutica, encargada de la inspección, vigilancia y control de la actividad.

Lo anterior sin perjuicio de las funciones jurisdiccionales que ostenta esta Superintendencia, en los términos ya explicados (Superintendencia de Industria y Comercio, Concepto Número 16-056279-00001-0000).”

De esta manera, de acuerdo con los conceptos de la mencionada Superintendencia, esta puede conocer de los eventos relacionados con el ejercicio del derecho de retracto en los contratos de Transporte Aéreo de Pasajeros, regulados inicialmente, cuando la compra de los mismos se haya realizado por cualquiera de los eventos contemplados en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Así mismo en cuanto al principio de favorabilidad establecido en el Estatuto del Consumidor (L.1480/2011. Art. 4) reitera la Superintendencia de Industria y Comercio que “las normas contenidas en la mencionada Ley deben interpretarse de la forma más favorable al consumidor y que en caso de que surja duda alguna, esta será a favor del consumidor”.

7. Autoridad competente para conocer el derecho de retracto, en cuanto la compra de tiquetes aéreos adquiridos por métodos no tradicionales o a distancia en el régimen jurídico colombiano.

Antes de la expedición de la Resolución 01375 de 2015 expedida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, era La Superintendencia de Industria y Comercio la entidad llamada proteger y regular el ejercicio del Derecho de retracto en lo concerniente a las ventas de tiquetes aéreos por métodos no tradicionales o a distancia.

No obstante, en virtud de la resolución mencionada anteriormente, queda dicha facultad de regulación a cargo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, quiere decir, que en virtud del artículo 2° de la Ley 1480 de 2011, al existir regulación especial por parte de dicha Unidad, en relación al ejercicio del derecho de retracto por compras de tiquetes aéreos realizadas por métodos no tradicionales o a distancia, se excluye la facultad que tenía antes la Superintendencia de Industria y Comercio de regular el ejercicio de dicho derecho.

Ahora bien, en concordancia con las funciones otorgadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, por mandato legal a través del Decreto 4886 de 2011 en cuanto a materia de protección al consumidor, la violación de las mencionadas disposiciones, podrá ser conocida por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales.

Luego entonces, en virtud de la facultad jurisdiccional de dicha Superintendencia, puede a través de la acción de protección al consumidor conocer de situaciones relacionadas en el derecho ejercido en la compra de tiquetes aéreos, dando aplicación a las normas de la Ley 1480 de 2011 “Estatuto del Consumidor”, de manera complementaria, claro está, siempre y cuando dicha situación, no este regulada en la norma especial, es decir en la Resolución 01375 de fecha 11 de junio de 2015.

No obstante y acorde con la línea argumentativa que se ha desarrollado en el presente escrito, se hace la crítica de la falta de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil para conocer o regular los derechos de los consumidores, más específico aun regular el ejercicio del derecho de retracto, ya que dicha entidad no se encuentra facultada por norma alguna para ello, lo anterior en razón a lo estipulado en el artículo 2 del Decreto 260 de 2004 “por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y se dictan otras disposiciones” y al ámbito de aplicación de los

Reglamentos Aeronáuticos de Colombia los cuales se encuentran en el numeral 1.1.1 de la primera parte de los mismos (RAC1)

8. Casos prácticos

Ahora bien, la Superintendencia de Industria y Comercio, en virtud de su función jurisdiccional, ha fallado dos casos emblemáticos en cuanto al ejercicio del derecho de retracto en tiquetes aéreos adquiridos por financiación otorgada por el proveedor, o mediante mecanismos no tradicionales o a distancia, los cuales se desarrollaran de manera concreta a continuación:

Caso LAN COLOMBIA AIRLINES S.A:

Un consumidor adquirió a través de la página web www.lan.co un tiquete aéreo para la ruta Santa Marta- Bogotá- Santa Marta, por un valor de \$712.060 M/CTE, dicha compra que fue efectuada por métodos no tradicionales o a distancia, lo anterior teniendo en cuenta de que adquirió los tiquetes aéreos por la página web de la aerolínea, en consecuencia, y acorde a lo estipulado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 el consumidor tenía el derecho a ejercer dicho derecho.

El consumidor ejerció ante la aerolínea el derecho en mención el mismo día que efectuó la compra de los tiquetes aéreos, y en consecuencia, le solicitó a LAN COLOMBIA AIRLINES S.A que le devolviera el dinero pagado por los tiquetes adquiridos para cubrir la ruta que este había adquirido para la ruta Santa Marta- Bogotá- Santa Marta.

Una vez, el proceso se encontraba en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, se probó que LAN COLOMBIA AIRLINES S.A se abstuvo de darle trámite a la solicitud del

consumidor, la cual pretendía la devolución del valor pagado por los tiquetes aéreos, a través del ejercicio del derecho de retracto.

Adicionalmente, se probó que pasaron más de 16 meses, para que LAN COLOMBIA AIRLINES S.A emitiera respuesta alguna a la solicitud elevada por el consumidor, omitiendo de esta manera el derecho de información establecida en el artículo 3º numeral 1.3 establecido en la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor.

Si bien es cierto LAN COLOMBIA AIRLINES S.A, una vez recibida la solicitud del consumidor referente al derecho de retracto, le envió a través de electrónico respuesta informándole que dicha solicitud sería tramitada, no obstante, hay que tener en cuenta que la respuesta remitida por la aerolínea que no fue positiva ni negativa y mucho menos motivada. Por ello, la aerolínea omitió la devolución del dinero dentro de los términos establecidos en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, fue solamente, durante el proceso adelantado por la Superintendencia de Industria y Comercio, que la aerolínea ofreció al consumidor la devolución del dinero inicialmente pagado por los tiquetes adquiridos.

En la parte motiva de la sentencia de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, se ordenó en primera medida devolverle el 100% del valor pagado por los tiquetes aéreos es decir la suma de \$712.060 pesos M/CTE , y se le impuso una multa a LAN COLOMBIA AIRLINES S.A por un valor equivalente a 10 SMLMV, es decir \$6.160.000 M/CTE” (Superintendencia de Industria y Comercio, Protección del consumidor).

Caso AVIANCA S.A:

Un consumidor adquirió a través de la página web de la aerolínea de AVIANCA S.A, un tiquete promocional para la ruta Cartagena-Medellín-Cartagena es decir, viaje redondo, por un valor de \$117.880 M/CTE.

Durante el proceso, se pudo probar que el consumidor cometió un error al momento de diligenciar el itinerario del vuelo, razón por la cual este adquirió uno que no pretendía, razón por la cual le comunico a la aerolínea de manera inmediata el error que este había cometido de manera involuntaria, y en razón de ello solicito su corrección.

Al respecto, la aerolínea le respondió que realizar el cambio era posible, siempre y cuando este asumiera una penalidad, lo cual de frente al ejercicio del derecho de retracto establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, es una violación al derecho de retracto.

Frente a la posición sentada por la aerolínea, el consumidor, dentro de los tres días posteriores a la compra de los tiquetes aéreos le solicito la devolución del dinero pagado por los mismos, aduciendo el derecho de retracto del Estatuto del consumidor, a lo que AVIANCA S.A negó dicha solicitud, argumentando que las normas establecidas en la Ley 1480 de 2011 no eran aplicables al sector aeronáutico.

Teniendo en cuenta estos antecedentes el consumidor interpuso una demanda ante la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de que se le protegieran sus derechos establecidos en el Estatuto del Consumidor, no obstante durante la etapa procesal pertinente, es decir al momento de ejercer su derecho a la defensa AVIANCA S.A no lo hizo.

En sentencia de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, se declaró la violación del derecho de retracto establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, actual Estatuto del Consumidor por parte de AVIANCA S.A, razón por la cual se ordenó devolverle el valor del tiquete aéreo que este adquirió, es decir la suma de \$117.880 M/CTE, adicional le impuso a la empresa AVIANCA S.A una multa equivalente a 100 SMLMV, es decir \$61.600.000 MCTE” (Superintendencia de Industria y Comercio, Asuntos Jurisdiccionales)

9. Régimen especial de la Aeronáutica Civil

La Aeronáutica Civil es una Unidad Administrativa especial la cual está adscrita al Ministerio de Transporte, cuenta con personería jurídica, posee una autonomía administrativa y con patrimonio independiente.

En el Decreto 260 de 2004 (art. 2º) se enuncia la jurisdicción y competencias:

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - Aerocivil, es la autoridad en materia aeronáutica en todo el territorio nacional y le compete regular, administrar, vigilar y controlar el uso del espacio aéreo colombiano por parte de la aviación civil, y coordinar las relaciones de esta con la aviación de Estado; desarrollando las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos sobre la materia, contribuyendo de esta manera al mantenimiento de la seguridad y soberanía nacional.

Le corresponde también la prestación de servicios aeronáuticos y, con carácter exclusivo, desarrollar y operar las ayudas requeridas para que la navegación en el espacio aéreo colombiano se efectúe con seguridad. Así mismo, le corresponde reglamentar y supervisar

la infraestructura aeroportuaria del país, y administrar directa o indirectamente los aeropuertos de su propiedad y los de propiedad de la Nación.

Igualmente autorizará y vigilará la construcción de aeródromos, actividad esta que continuarán desarrollando las entidades territoriales, las asociaciones de estas o el sector privado.

Del mismo modo, se encuentran taxativamente las funciones que dicha entidad tiene en el artículo 5° del mencionado decreto, dentro de las cuales están:

- Coordinar con el Ministerio de Transporte la definición de políticas y planes generales de aeronáutica civil y transporte aéreo, dentro del plan global del transporte, propendiendo por el desarrollo aeronáutico y aeroportuario del país.
- Formular propuestas al Ministerio de Transporte para la definición de las políticas y planes generales de aeronáutica civil y transporte aéreo, dentro del plan global del transporte, propendiendo por el desarrollo aeronáutico y aeroportuario del país.
- Garantizar el cumplimiento del Convenio de Aviación Civil Internacional y sus anexos.
- Armonizar las disposiciones que promulgue la Organización de Aviación Civil Internacional con los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos.
- Dirigir, organizar, coordinar, regular técnicamente el transporte aéreo. Controlar, supervisar y asistir la operación y navegación aérea que se realice en el espacio aéreo sometido a la soberanía nacional.

- Promover e implementar estrategias de mercadeo y comercialización que propendan por el desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de los servicios del sector aéreo y aeroportuario.
- Desarrollar, interpretar y aplicar en todos sus aspectos las normas sobre aviación civil y transporte aéreo y ejercer vigilancia sobre su cumplimiento.
- Ejecutar las actividades necesarias para conformar, mantener, administrar, operar y vigilar la infraestructura aeronáutica y aeroportuaria que sea de su competencia.
- Expedir, modificar y mantener los reglamentos aeronáuticos, conforme al desarrollo de la aviación civil.
- Vigilar, evaluar y controlar el cumplimiento de las normas aeronáuticas y aeroportuarias en los aeropuertos propios, concesionados, descentralizados o privados.
- Propiciar la participación regional y los esquemas mixtos en la administración aeroportuaria. Intervenir y sancionar en caso de violación a los reglamentos aeronáuticos o a la seguridad aeroportuaria.
- Fijar y desarrollar la política tarifaria, en materia de transporte aéreo nacional e internacional y sancionar su violación.
- Desarrollar la política tarifaria, en materia de transporte aéreo y sancionar su violación.
- Establecer las tarifas, tasas y derechos en materia de transporte aéreo.

- Fijar, recaudar y cobrar las tasas, tarifas y derechos por la prestación de los servicios aeronáuticos y aeroportuarios o los que se generen por las concesiones, autorizaciones, licencias o cualquier otro tipo de ingreso o bien patrimonial.
- Dirigir, organizar, operar y controlar con exclusividad y en lo de su competencia, las telecomunicaciones aeronáuticas.
- Conducir en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores las relaciones con autoridades aeronáuticas de otros países y con organismos internacionales de aviación civil.
- Coordinar los lineamientos con las demás entidades u organismos que tengan a su cargo funciones complementarias con la aviación y el transporte aéreo.
- Propender por el perfeccionamiento, actualización y capacitación técnica del personal aeronáutico, conforme a los desarrollos tecnológicos.
- Realizar todas las operaciones administrativas y comerciales para el cabal cumplimiento de su objetivo.
- Fomentar y estimular las investigaciones en ciencia y en tecnología aeronáutica y aeroespacial.
- Facilitar la prestación de la asistencia técnica a las entidades de derecho público internacionales o de otros países que la soliciten, bajo acuerdos de cooperación bilateral o multilateral.
- Las demás que señale la ley de acuerdo con la naturaleza del modo de transporte” (Aeronáutica Civil Unidad Administrativa Especial).

De las facultades otorgadas a la mencionada Unidad, se evidencia que ninguna de ellas incluye la posibilidad de que la mencionada entidad pueda regular tema alguno relacionado con el consumidor o las relaciones de consumo surgidas al momento de que un consumidor adquiere tiquetes aéreos por métodos no convencionales o a distancia; contrario sucede con los operadores de servicio aéreo, ya que dicha normatividad y ámbito de aplicación de dicha entidad va encaminada a la regulación de ellos como operadores de dicho sector.

Del mismo modo, y para lo que nos atañe, es bueno recordar el ámbito de aplicación de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), los cuales se encuentran plasmados en el numeral 1.1.1 del RAC así:

Las normas contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos son aplicables de manera general a toda actividad de aeronáutica civil y a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera **que las desarrolle**; y de manera especial a las desarrolladas dentro del territorio nacional; o a bordo de aeronaves civiles de matrícula Colombiana o extranjeras que sean operadas por explotador Colombiano, bajo los términos del artículo 83 bis del Convenio de Chicago/44, cuando se encuentren en espacios no sometidos a la soberanía o jurisdicción de ningún otro Estado, o en el espacio aéreo o territorio de cualquier Estado siempre y cuando ello no resulte incompatible con las leyes o reglamentos de dicho Estado, ni con los Convenios Internacionales vigentes en materia de aviación civil.

Tal y como está estipulado, y de acuerdo al ámbito de aplicación de la RAC 1, se observa con claridad que no se hace referencia alguna a los consumidores, sino que estos se limitan a toda actividad aeronáutica civil y a toda persona natural o jurídica, ya sea nacional o extranjera que las desarrolle. En consecuencia, y de acuerdo a su aplicación está excluido el consumidor.

Del mismo modo, en el RAC 3, se encuentran reguladas las denominadas “Actividades Aéreas Civiles”, y en su numeral 3.10 “Transporte aéreo regular de pasajeros derechos y deberes de los usuarios”, el cual a su vez fue modificado dicho numeral a través de la Resolución 01375 de 2015, la cual tenía como fin regular el derecho de retracto por parte de la Aerocivil, así como confirmar los términos del desistimiento para el sector aéreo.

10. Ley 1558 de 2012 “Ley del Turismo”

La Ley 1558 de 2012 “Ley del Turismo”, tuvo como finalidad acabar con el conflicto de competencias surgido entre la AEROCIVIL y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a raíz del ámbito de aplicación en cuanto al ejercicio del derecho de retracto de tiquetes aéreos por métodos no tradicionales o a distancia de esta última a través del Estatuto del Consumidor.

De acuerdo a lo anterior, la mencionada norma dispone (art. 25):

PROTECCIÓN AL TURISTA. Para efectos de garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos se aplicará la regulación especial contenida en la Ley 300 de 1996, y las normas que la modifiquen o reglamenten.

Los prestadores y comercializadores de servicios aéreos, se registrarán en lo que corresponda, por el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia; los reglamentos aeronáuticos, el Decreto 2438 de 2010 y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten.

PARÁGRAFO 1o. Para promover soluciones ágiles y eficientes a los consumidores de servicios turísticos, se deberá surtir previamente una etapa de reclamación directa, con el prestador del servicio y las

empresas de transporte aéreo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentará la materia.

PARÁGRAFO 2o. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación del servicio de transporte aéreo, serán resueltas por la entidad aeronáutica como única Entidad competente del sector. Se excluye a esta industria de la competencia determinada en la Ley 1480 de 2011.

Ante la expedición de dicha norma, vale la pena preguntarse si en efecto podría afirmarse que los RAC, siendo estos una norma de carácter especial, son realmente normas dirigidas a la efectiva protección de los derechos de los consumidores del sector aeronáutico.

De acuerdo con lo señalado a lo largo del presente documento, podría afirmarse que los RAC no son normas dirigidas a la efectiva protección de los consumidores, pues como se mencionó, dicha normatividad tiene como finalidad regular la navegación aérea, el establecimiento y el uso de sus diferentes infraestructuras entre otras, conforme a lo establecido en el numeral 1.1.1 del RAC 1, sin que su finalidad principal sea la protección a los consumidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta tres aspectos de la lectura del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, el primero de ellos es que se trata de una norma dirigida meramente al consumo turístico, es decir, rige una y exclusivamente el consumo de servicios turísticos.

El segundo de ellos, es que si bien es cierto dicho artículo pretende excluir la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, no debe pasar por alto que de acuerdo al inciso 2 de dicho artículo este reconoce que “*Los prestadores y comercializadores de servicios aéreos, se regirán en lo que corresponda, por el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia*” es decir tiene cabida el Estatuto del Consumidor.

En tercer lugar, si bien el párrafo 2 de la norma en cita dispone que se excluye a dicha industria de la competencia determinada en la Ley 1480 de 2011, ciertamente debe tenerse en cuenta que la compra de pasajes aéreos por métodos no tradicionales o mediante medios electrónicos, es un asunto especial al que no puede excluirse de la aplicación del Estatuto del Consumidor, como quiera que se trata de un asunto regulado en el artículo 47 de esta norma.

No obstante, en el caso de considerar que las normas aplicables al retracto en la adquisición de tiquetes aéreos por métodos no tradicionales o mediante el uso de la tecnologías de la información son la RAC y la Ley 1558 de 2012, se debe tener en cuenta que se trata de normas menos favorables para el consumidor, situación que conllevaría a que se diera aplicación al Estatuto del Consumidor en consideración a que se trata de disposiciones de orden público (art.4)

Carácter de las normas. 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.

Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.

Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.

De acuerdo con lo anterior, no tendría sentido alguno que una norma especial y de rango inferior pasará por alto los supuestos mínimos, de la norma general y fundamental tal y como sucede con la Ley 1480 de 2011.

La expedición de la Ley 1558 de 2012 “Ley del Turismo”, no sentó bien en el ámbito académico, al respecto afirma el Doctor Guillermo Sarmiento García lo siguiente:

En este artículo 25 de la Ley del Turismo ha sido objeto de muchas críticas, incluso algunos lo han calificado como un clásico “mico” que en el argot parlamentario colombiano consiste en incluir en una ley una materia completamente ajena al objeto de regulación de la misma, que en el caso de la Ley 1558 de 2012 es la regulación de los servicios turísticos, los cuales deben diferenciarse de los sectores aéreos, así los usuarios de estos, en algunos casos sean igualmente turistas.

Por otra parte, si se revisa cuidadosamente el inciso 2°, de la disposición mencionada, allí solo se hace referencia a los “proveedores y comercializadores de servicios aéreos”, excluyendo expresamente a los usuarios, por lo tanto atendiendo a los principios que gobiernan la hermenéutica jurídica, habría que concluir que en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo de pasajeros le son aplicables también las normas del Estatuto del Consumidor. (Sarmiento Garcia).

De igual manera, se manifiesta el mismo autor en cuanto a las competencias de ambas entidades de la siguiente manera:

Finalmente, es importante precisar que la exclusión que en forma expresa hace la Ley 1558 en el parágrafo 2° del artículo 25, respecto a la protección de los usuarios del transporte aéreo por parte del Estatuto del Consumidor, se relaciona exclusivamente con la competencia para atender las reclamaciones de los usuarios e imponer las sanciones, lo cual tiene que ver con el derecho

sancionador, pero de ninguna manera excluye o limita la facultad de regulación que la ley le otorga a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Superintendencia de Transporte, de regular la protección de los usuarios del servicio público de transporte mediante la formulación de políticas, tendientes a hacer efectiva dicha protección como se deduce claramente de las normas que consagran las funciones de esta dos entidades de inspección, vigilancia y control (Sarmiento Garcia)

Así mismo, fue expedido el Decreto 1097 de 2014 “por el cual se reglamenta la etapa previa de reclamación directa para ejercer la acción jurisdiccional de protección al consumidor de servicios turísticos o aéreos”, en razón al mencionado Decreto confirma la competencia que tenía la Superintendencia de Industria y Comercio para conocer de las acciones jurisdiccionales que se ejerzan con posterioridad a la reclamación directa (Sarmiento García, 2016).

En este orden de ideas, y a la luz del mencionado decreto, el consumidor deberá primero agotar dicho requisito presentándole la reclamación por escrito, verbal o vía telefónica al transportador, este último deberá remitir respuesta por escrito en un término no mayor a 15 días hábiles, y una vez surtido dicho trámite, este podrá acudir a la jurisdicción de la Superintendencia de Industria y Comercio para hacer valer sus derechos como consumidor.

De esta manera, si bien es cierto se le otorgaron herramientas a la Aerocivil para conocer el ejercicio del derecho de retracto de pasajeros, esta entidad no tiene facultad para regular lo relacionado con la relación de consumo entre los proveedores y quienes adquieren los tiquetes aéreos. En consecuencia, bajo este entendido, la Aeronáutica Civil solo tiene facultades relacionadas con asuntos administrativos dirigidos a los operadores del servicio mas no al

consumidor, siendo así como se evidencia que la Aerocivil se extralimitó en sus funciones al regular el tema del retracto por medio del RAC3.

Bajo el actual panorama, y acorde con la normatividad reseñada, no es posible desconocer la aplicación del Estatuto del Consumidor, en los casos en que por parte de un consumidor se ejerza el derecho de retracto de compra de tiquetes aéreos por métodos no convencionales o a distancia.

En razón a lo anterior, sería posible iniciar una acción de nulidad de la Resolución 01375/15 de la Aeronáutica Civil por extralimitarse en sus funciones, y regular así el ejercicio derecho de retracto estipulado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, así como por violar el principio de unidad de materia.

Al respecto la Honorable Corte Constitucional en Sentencia C-133 de 2012 manifestó al respecto:

El principio de unidad de materia se encuentra consagrado expresamente en el artículo 158 de la Constitución Política, conforme al cual “todo proyecto de ley debe referirse a una misma materia y serán inadmisibles las disposiciones o modificaciones que no se relacionen con ella”. Dicho mandato, a su vez, se complementa con el previsto en el artículo 169 del mismo ordenamiento Superior, al prescribir éste que “el título de las leyes deberá corresponder precisamente a su contenido”. A partir de su regulación constitucional, la Corte ha destacado que el principio de unidad de materia se traduce en la exigencia de que en toda ley debe existir correspondencia lógica entre el título y su contenido normativo, así como también, una relación de conexidad interna entre las distintas normas que la integran. Con ello, la propia Constitución Política le está fijando al Congreso dos condiciones específicas para el ejercicio de la función legislativa: (i) definir con precisión, desde el mismo título del proyecto, cuáles

habrán de ser las materias de que se va a ocupar al expedir la ley, y, simultáneamente, (ii) mantener una estricta relación interna, desde una perspectiva sustancial, entre las normas que harán parte de la ley, de manera que exista entre ellas coherencia temática y una clara correspondencia lógica con la materia general de la misma, resultando inadmisibles las modificaciones respecto de las cuales no sea posible establecer esa relación de conexidad. Consecuencia de tales condiciones, sería, entonces, que el Congreso actúa en contravía del principio constitucional de unidad de materia, “cuando incluye cánones específicos que, o bien [no] encajan dentro del título que delimita la materia objeto de legislación, o bien no guardan relación interna con el contenido global del articulado (Corte Constitucional.MP Gabriel Eduardo Mendoza Martelo, 2012).

De otro lado, se reitera la necesidad de que la Ley 1480 de 2011, actual Estatuto del Consumidor, sea una norma de mínimos, de forma que no pueda incluirse en la regulación especial una norma que desmejore las condiciones de protección de los consumidores en ella contemplada.

De acuerdo a lo desarrollado en el presente numeral y en virtud de la postura desarrollada en el presente trabajo de investigación, podrían resumirse las facultades de la Aeronáutica Civil y de la Superintendencia de Industria y Comercio en cuanto a la competencia de sus facultades para conocer del ejercicio del derecho de retracto establecido del que habla el art. 47 de la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor de la siguiente manera:

NORMATIVIDAD	FACULTAD	AERONAUTICA CIVIL	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor	Administrativa	SI	SI
	Jurisdiccional		

(Congreso de la Republica)		NO	SI
Ley 1558 de 2012, Ley General del Turismo (Congreso de la Republica)	Administrativa	SI	SI
	Jurisdiccional	NO	SI
Decreto 1097 de 2014, reglamenta la etapa previa de reclamación directa para ejercer la acción jurisdiccional de protección al consumidor de servicios turísticos o aéreos (Presidencia de la República)	Administrativa	SI	SI
	Jurisdiccional	NO	SI
Resolución 01375 de 2015, Por la cual se modifican unos numerales del RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil)	Administrativa	SI	NO
	Jurisdiccional	NO	SI

En virtud de lo anterior, no debe olvidarse que de acuerdo a las facultades otorgadas por mandato legal a la Superintendencia de Industria y Comercio tiene dos funciones, la jurisdiccional y administrativa. Las facultades jurisdiccionales son aquellas que tienen como fin ordenar por parte de la autoridad competente y a favor del consumidor la efectividad de garantías, consistentes en la reparación o cambio de un bien o servicio defectuoso, o la devolución del dinero pagado por el consumidor por dicho producto y/o servicio. En cuanto a las facultades administrativas, son aquellas que están encaminadas a ordenar por parte de la autoridad competente la suspensión de conductas ilegales, sancionatorias para

reprimir a aquellos que realicen dichos actos y así evitar un perjuicio mayor a los consumidores.

Ahora bien, la Aerocivil dentro de sus competencias no tiene facultad jurisdiccional, solamente posee facultades administrativas, las cuales son aquellas que en virtud del artículo 55 de la Ley 105 de 1993, están llamadas a sancionar de manera administrativa a particulares, personas naturales o jurídicas, relacionadas con el sector de la aeronáutica por la violación de los RAC y demás normas que regulen dichas actividades, es decir, las del sector aéreo.

En la actualidad, dicha facultad se encuentra reglada en el RAC 13 denominado “Régimen Sancionatorio”, el cual señala en su artículo 13.005 el “ámbito de aplicación” lo siguiente:

“Las presentes normas son aplicables, de manera general a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que desarrolle actividades relacionadas con el sector aeronáutico (actividades aeronáuticas civiles). Particularmente dicha normas se aplican dentro del territorio nacional, o a bordo de aeronaves civiles de matrícula Colombiana o extranjeras que sean operadas por explotador Colombiano, bajo los términos del artículo 83 bis del Convenio de Chicago /44, cuando se encuentren en espacios no sometidos a la soberanía o jurisdicción de ningún otro Estado, o en el espacio aéreo o territorio de cualquier Estado siempre y cuando ello no resulte incompatible con las leyes o reglamentos de dicho Estado, ni con los Convenios Internacionales vigentes en materia de aviación civil”.

Con una simple lectura del mencionado artículo, se evidencia la falencia que tiene la normatividad de la Aerocivil a través de sus reglamentos (RAC), ya que esta excluye al consumidor, lo anterior se afirma cuando dicha norma de manera reiterada indica que el ámbito de aplicación está dirigido a cualquier

persona, sea esta natural o jurídica que desarrolle actividades relacionadas con el sector aeronáutico.

Igualmente, sucede con dicho régimen sancionatorio cuando en el artículo 13.556 se indica que, en cuanto a la violación del Derecho de Retracto, serán sancionados con multa equivalente a ciento veinte (120) salarios mínimos la empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público o agencia de viajes que no cumplan con respecto a los derechos de retracto y desistimiento de los usuarios, dejando de esta manera un camino no muy claro para que los consumidores hagan efectivo el ejercicio del Derecho de Retracto, adicionándole como agravante que en el mencionado escenario la Aerocivil actúa como juez y parte en el proceso sancionatorio.

11. Análisis jurisprudencia Superintendencia de Industria y Comercio.

Con el fin de establecer la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, se realizó un estudio de los diferentes pronunciamientos de dicha entidad en materia jurisdiccional, para identificar si es competente para conocer o no la Superintendencia de Industria y Comercio, el ejercicio del Derecho de Retracto en virtud del artículo 47 de la Ley 1480 como norma general y lo establecido en el RAC 3 como norma especial. Dicho análisis se realizó en el periodo comprendido entre el año 2017 y 2018, en procesos fallados por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, los cuales contaron con similitud de hechos u consideraciones dando como resultado:

- Muestra:

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES			
TIPO DE ACCIÓN	RADICADO	DEMANDADO	FECHA DE SENTENCIA
Acción de Protección al Consumidor	17-429468	AEROVIAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S.A	06 de abril de 2018
Acción de Protección al Consumidor	17-427200	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA	04 de abril de 2018

Acción de Protección al Consumidor	17-193421	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA	03 de abril de 2018
Acción de Protección al Consumidor	17-410433	AEROVIAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S.A	28 de marzo de 2018
Acción de Protección al Consumidor	17-430427	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA	28 de marzo de 2018
Acción de Protección al Consumidor	17-345744	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA	30 de enero de 2018
Acción de Protección al Consumidor	17-313134	SOCIEDAD AIR FRANCE	27 de diciembre de 2017
Acción de Protección al Consumidor	17-264743	AEROVIAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S.A	22 de diciembre de 2017
Acción de Protección al Consumidor	17-841135	FAST COLOMBIA S.A.S	12 de diciembre de 2017
Acción de Protección al Consumidor	17-39706	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA	28 de noviembre de 2017
Acción de Protección al Consumidor	16-455693	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA	27 de octubre de 2017
Acción de Protección al Consumidor	17-102697	AEROREPUBLICA S.A- COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN COPA COLOMBIA	18 de octubre de 2017
Acción de Protección al Consumidor	17-17497	PRICE RES S.A.S	03 de Agosto de 2017
Acción de Protección al Consumidor	17-5416	AEROREPUBLICA S.A- COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN COPA COLOMBIA	25 de julio de 2017
Acción de Protección al Consumidor	17-39482	FAST COLOMBIA S.A.S	04 de julio de 2017
Acción de Protección al Consumidor	14-285849	CASA DEL TURISMO COLOMBIA S.A.S - AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA	01 de julio de 2017
Acción de Protección al Consumidor	17-147205	SERVICIOS ONLINE S.A.S	30 de mayo de 2017
Acción de Protección al Consumidor	16-196764	ÉXITO VIAJES Y TURISMO S.A.S	27 de marzo de 2017

- **Sujetos**

DEMANDANTE	DEMANDADO
• Consumidor	• Aerolíneas
	• Agencias de Viajes

- **Hechos relevantes:**

DEMANDANTE
1. Adquisición de tiquete aéreo a través de métodos no tradicionales o a distancia
2. Ejercicio de derecho de retracto por parte del consumidor
3. Reclamación directa

4. Ejercicio de la acción jurisdiccional que trata el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011
--

DEMANDADO
No responde a la solicitud elevada por el consumidor
Responde de manera tardía la solicitud
No reintegra el dinero al consumidor
Reintegra el valor al consumidor de manera tardía

- Normatividad aplicable

NOMBRE	NUMERO	ARTICULO (S)
Código general del proceso	Ley 1564 de 2012	390 parágrafo tercero
Estatuto del Consumidor	Ley 1480 de 2011	4, 5 (numerales 15° y 16°) ,6 (numeral 1°) 34, 45, 46, 47,48 , 56 y 58 (numeral 10)
Reglamentos Aeronáuticos de Colombia	RAC 3 (Resolución 1375 de 2015)	2.2.2.37.7

- Ratio decidendi

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
1. El Estatuto del Consumidor es aplicable a las relaciones de consumo surgidas entre el consumidor y el productor o proveedor.
2. Al existir la relación de consumo, es competente la SIC para conocer del asunto, a través de la acción de protección al consumidor de acuerdo al art. 56 numeral 3 de la Ley 1480 de 2011.
3. Oportunidad en el ejercicio del derecho, teniendo como regla general el art. 47 de la Ley 1480 de 2011 y como norma especial.

- Decisión

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
1. Declaración de la vulneración de los derechos del consumidor.
2. Cancelar el valor correspondiente al valor del ticket adquirido.
3. Acreditar el cumplimiento de la sentencia.
4. Indicar al proveedor o productor que el retraso del cumplimiento causara una multa .
5. Indicar que en caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, la SIC puede decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, lo anterior en virtud del literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
6. Si hay lugar. Imponer multa de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 10ª del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011

Teniendo en cuenta el presente análisis, en cuanto a la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio para conocer el ejercicio del Derecho de Retracto, en materia jurisdiccional, a través de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, se estableció que dicha entidad si es competente para conocer dichos asuntos en virtud de las facultades otorgadas por mandato legal, en especial la Ley 1480 de 2011, y así se refleja en el siguiente cuadro:

de sus “Call centers”. Lo que en la actualidad y bajo el entendido del régimen jurídico colombiano se denominan compras por métodos no tradicionales o a distancia.

Dentro de las características que posee el contrato de transporte aéreo de pasajeros a través de métodos no tradicionales o a distancia, se encuentra la consideración de este como un servicio público esencial, al estar intrínsecamente ligado al derecho fundamental a la libre locomoción, trayendo consigo las garantías de la existencia de múltiples mecanismos para que la ciudadanía se traslade pudiéndose materializar de esta manera diferentes derechos, tales como la educación, la salud, entre otros, de los administrados.

Se trata de un contrato de adhesión por cuanto el operador o la aerolínea que ofrezca sus tiquetes aéreos sin que sea necesario realizar una negociación del contrato de cada persona que desee adquirir un tiquete aéreo, imponiendo el clausulado del contrato. Por ello, y con el propósito de agilizar el proceso de contratación se establecen contratos cuyas estipulaciones son fijadas de forma unilateral por la aerolínea, siendo así como el consumidor no tiene una opción diferente a acogerse al contrato si quiere acceder al servicio de transporte aéreo, razón por la cual, la balanza contractual este a favor de la aerolínea o prestador del servicio de transporte aéreo de pasajeros, siendo los pasajeros (consumidores) quienes se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

No obstante, en atención a la posible existencia de cláusulas abusivas en dichos contratos de adhesión, el Estatuto del Consumidor establece la protección del consumidor si se presenta la existencia de dichas cláusulas, las cuales a saber se encuentran taxativamente la Ley 1480 de 2011, teniendo como consecuencia la ineficacia de las mismas a la luz de la normatividad en mención.

La reglamentación de la Aeronáutica no contemplaba el derecho de retracto de los pasajeros por la compra de tiquetes aéreos por métodos no

tradicionales o a distancia, razón por la cual acogían solamente el desistimiento establecido en la reglamentación interna de dicha Unidad es decir los RAC y que estaba acorde con los parámetros establecidos en el Código de Comercio.

Surge entonces una problemática entre la Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Industria y Comercio, ya que no se identificaba y delimitaba quien era competente para conocer de los asuntos relacionados en cuanto a las relaciones de consumo surgido a través de las compras de tiquetes aéreos por métodos no tradicionales o a distancia, ya que si bien es cierto la Aeronáutica Civil argumentaba que era la competente por tratarse de tiquetes aéreos y por tanto conocían ellos lo relacionado con el desistimiento, la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Ley 1480 de 2011, argumentaba su competencia por la existencia de las relaciones de consumo, a través de compras efectuadas por métodos no tradicionales o a distancia en cuanto a que la normatividad existente de la Aeronáutica Civil que regulara las ventas a través de métodos no convencionales o a distancia, y más preocupante aún no se regulaba nada respecto al ejercicio del Derecho de Retracto en la normativa de dicha unidad administrativa.

En razón a lo anterior, surgió la Resolución 01375 de 2015, expida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, cuyo fin era regular el vacío jurídico existente en la normatividad de dicha entidad, en consecuencia se regula por parte de la mencionada Unidad las ventas de tiquetes aéreos adquiridos por el consumidor medio por métodos no tradicionales o a distancia, incluyéndose por supuesto el ejercicio del derecho de retracto por parte de la Aerocivil.

No obstante, la desarrollada reglamentación contemplada en el RAC es menos proteccionista, situación que afecta de manera directa al consumidor medio, el cual en razón a su naturaleza no es experto en la normatividad ni en los productos que adquiere por métodos no tradicionales o a distancia, como lo sería la compra de un tiquete aéreo por internet o por medio de un call center.

Adicionalmente, es cuestionable la aplicación de la RAC en los asuntos relacionados con el retracto como quiera que su ámbito de aplicación no cobija a los consumidores, lo anterior en concordancia con el numeral 1.1.1. de la RAC 1, la cual dispone que las normas contenidas en los RAC son aplicables “a toda actividad de aeronáutica civil y a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera **que las desarrolle**”. Teniendo en cuenta que quienes desarrollan la actividad aeronáutica son las aerolíneas y demás operadores, mas no los consumidores, se advierte que no resulta claro que el retracto contemplado en la RAC 3 deba ser aplicado a los consumidores, por lo que debería aplicarse la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1499 de 2014 en materia de retracto cuando la compra del ticket se haya realizado en el marco de las situaciones taxativamente contempladas en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor.

Es preciso advertir que de acuerdo a las facultades jurisdiccionales que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio, se evidencia un vacío jurídico, ya que si bien es cierto existe una normatividad especial expedida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil que regula el derecho de retracto, la SIC afirma que en los casos en los cuales dicha normatividad no regule temas específicos estos serán conocidos por la Ley 1480 de 2011 “Estatuto del Consumidor”, esta Entidad es la competente para conocer dichos asuntos, situación que evidencia un vacío jurídico frente a los consumidores de tickets aéreos, dejando a la libre interpretación de los operadores jurídicos la aplicación de la norma, especialmente de la Superintendencia de Industria y Comercio, los jueces de la República y la Aeronáutica Civil.

De acuerdo a lo planteado, se puede identificar que la Aerocivil, se extralimita en sus funciones, lo anterior como quiera que el ámbito de aplicación de los RAC, en ningún momento incluyen a los consumidores, sino a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que desarrolle actividades de aeronáutica civil. Sin embargo, ellos reglaron el ejercicio del derecho de retracto

en la compra de tiquetes aéreos adquiridos por el consumidor a través de métodos no tradicionales o a distancia.

No obstante, y ante la evidencia producto del presente escrito, la regulación de la Aerocivil es menos favorable para el consumidor, es decir que la regla especial en este caso los RAC, en los cuales se establecen los parámetros para ejercer el derecho de retracto son menos favorables para el consumidor medio.

Bajo este contexto, debería ser la Ley 1480 de 2011, actual estatuto del consumidor una ley de mínimos, es decir, para el caso concreto, que los supuestos establecidos en dicha normatividad sean los mínimos, que si bien es cierto exista una reglamentación especial como lo son los RAC, dicha reglamentación, no pueda tener criterios menos favorables para los consumidores como ocurre en la actualidad en cuanto al ejercicio del Derecho de Retracto se refiere.

Si bien es cierto a través de la Ley 1558 de 2012 “Ley del Turismo”, la cual tuvo como finalidad acabar con el conflicto existente entre las competencias de la AEROCIVIL y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, en cuanto al ámbito de aplicación del ejercicio del Derecho de Retracto de tiquetes aéreos adquiridos por métodos no tradicionales o a distancia, no ha surtido efecto alguno, como quiera que los RAC, si bien es cierto son norma de carácter especial, no son normas dirigidas a la efectiva protección de los derechos de los consumidores del sector aeronáutico, ya que tienen como finalidad regular la navegación aérea, el establecimiento y el uso de sus diferentes infraestructuras entre otras, conforme a lo establecido en el numeral 1.1.1 del RAC 1, caso contrario lo que sucede con la Ley 1480 de 2011, normatividad que va dirigida a la protección efectiva del consumidor en nuestro ordenamiento jurídico.

Así mismo, la denominada “Ley del Turismo” se encuentra dirigida meramente al consumido turístico, es decir, el consumidor que no adquiriera un ticket aéreo con dicho fin no estaría cobijado bajo dicha normatividad. En el mismo sentido, el inciso 2 del artículo 25 de la mencionada Ley reconoce que los prestadores y comercializadores se regirán por el Código de Comercio y las leyes especiales sobre la materia, en este entendido seguiría vigente y en consecuencia sería aplicable el Estatuto del Consumidor.

En el caso de considerar que las normas aplicables al retracto en la adquisición de tickets aéreos por métodos no tradicionales o mediante el uso de la tecnologías de la información son la RAC y la Ley 1558 de 2012 denominada “Ley del Turismo”, se debe tener en cuenta que son normas menos favorables para el consumidor, razón por la cual estaría llamado a conocer dichos asuntos el Estatuto del Consumidor, teniendo en cuenta que las disposiciones contenido en dicha norma son de orden público. Es por lo anterior que no tiene sentido alguno que una norma especial y de rango inferior pasará por alto los supuestos mínimos, de la norma general y fundamental tal establecidos en la Ley 1480 de 2011.

Si bien es cierto, se le otorgaron herramientas a la Aerocivil para conocer el ejercicio del derecho de retracto de pasajeros, se reitera que dicha entidad no tiene facultad alguna para regular las relaciones de consumo surgidas entre los proveedores y quienes adquieren los tickets aéreos por métodos no tradicionales o a distancia, es decir los consumidores.

Es por lo desarrollado en el presente escrito, que existe la posibilidad de iniciar una acción de nulidad de la Resolución 01375/15 de la Aeronáutica Civil, lo anterior argumentando que dicha entidad se extralimitó en sus funciones al regular el ejercicio del Derecho de Retracto plasmado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, así como por violar el principio de unidad de materia desarrollado de manera amplia por la Honorable Corte Constitucional.

Bajo este panorama, se evidencia la necesidad de que la Ley 1480 de 2011, actual Estatuto del Consumidor, sea una norma de mínimos, de forma que no pueda incluirse en la regulación especial supuestos que desmejore las condiciones de protección de los consumidores en ella contemplada, tal y como sucede en la actualidad con los RAC.

Por mandato legal, la facultad jurisdiccional que en la actualidad ostenta la Superintendencia de Industria y Comercio, está llamada a ordenar a favor del consumidor la efectividad de garantías, consistentes en la reparación o cambio de un bien o servicio defectuoso, o la devolución del dinero pagado por el consumidor por dicho producto y/o servicio, siendo esta la autoridad competente para conocer el ejercicio del Derecho de Retracto, en los casos que el consumidor adquiriera un tiquete aéreo a través de métodos no tradicionales o a distancia, a través de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales.

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil o Aerocivil, no tiene dentro de sus competencias facultad jurisdiccional, solamente posee facultades administrativas, las cuales se encuentran asignadas por mandato legal en el artículo 55 de la Ley 105 de 1993, y son aquellas encaminadas a sancionar a particulares, personas naturales o jurídicas, relacionadas con el sector de la aeronáutica por la violación de los RAC y demás normas que regulen dichas actividades, más no a los consumidores.

En virtud del análisis realizado a los pronunciamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia jurisdiccional en cuanto al ejercicio del Derecho de Retracto ejercido en la compra de tiquetes aéreos adquiridos por métodos no tradicionales o a distancia, se concluyó que en efecto, dicha entidad es competente para conocer dichos asuntos, bajo los presupuestos establecidos en el artículo 47 de la Ley 1480, siendo esta norma de carácter general y lo establecido en el RAC 3 de manera complementaria.

Bibliografía

- Acedo Penco, Á. (2012). Fundamentos constitucionales de la protección jurídica de los consumidores en el ordenamiento español y en la Unión Europea. *Revista IUS*, 6 (29), 7-29.
- Aeronáutica Civil Unidad Administrativa Especial. (s.f.). *Funciones y Deberes*. Obtenido de Recuperado el 9 de noviembre de 2017: <http://www.aerocivil.gov.co/aerocivil/funciones>
- Alzate Hernández, C. (2009). *Fundamentos del contrato: teoría general, promesa, opción, responsabilidad precontractual, concordato con los principios Unidroit*. Bogotá: Grupo Editorial Ibañez.
- Ascarelli, T. (1964). *Iniciación del estudio del derecho mercantil*. Barcelona: Bosch.
- Ballesteros Garrido, J. A. (1999). *Las condiciones generales de los contratos y el principio de autonomía de la voluntad*. Zaragoza: J.M. Bosch Editor.
- Barocheli, S. S. (2013). El Estado y las relaciones de consumo. *Revista Vía Inveniendi et Judicandi-VIEI*, 15 (8-2), 1-19.
- Barreto Roza, A. (2011). *Venturas y desventuras de la Regeneración. Apuntes de historia jurídica sobre el proyecto político de 1886 y sus transformaciones y rupturas en el siglo XX*. Bogotá: Ediciones Uniandes.
- Bercovitz Rodriguez-Cano, A. (2006). *La sociedad de responsabilidad limitada*. Navarra: Thomson Aranzandi.
- Blanco Barón, C. (2012). La información como instrumento de protección de los consumidores, los consumidores financieros y los inversionistas consumidores. *Revista Opinión Jurídica Universidad de Medellín*, 11, 135-152.
- Bonivento Fernández, J. A. (2015). *Los principales contratos civiles y su paralelo con los comerciales*. Bogotá: Librería Ediciones del Profesional.
- Camargo, P. P. (1987). *Crítica a la Constitución colombiana de 1886*. Bogotá: Editorial Temis.

- Campuzano Laguillo, A. B. (2009). *La sociedad de responsabilidad limitada*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Cascante, M. C., & Duque, M. V. (2015). *Sociedades mercantiles*. Bogotá: Escuela de Maestros/Universidad Católica de Colombia.
- Castro de Cifuentes, M. (2009). *Derecho comercial: actos de comercio, empresas, comerciantes y empresarios*. Bogotá: Ediciones Uniandes/Editorial Temis.
- Castro de Cifuentes, M. (2011). Algunas propuestas para la unificación y modernización del derecho de las obligaciones y los contratos en Colombia. *Revista de Derecho Privado*, 45, 5-51.
- Cely Ortiz, L. (2012). El carácter especulativo de la iusteoría periférica. *Revista Prolegómenos. Derechos y Valores*, 17, 33-41.
- Chamie, J. F. (2013). Principios, derechos y deberes en el derecho colombiano de protección al consumidor. *Revista de Derecho Privado*, (24), 115-132.
- Colombia, C. (12 de Octubre de 2011). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. *Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Diario Oficial No. 48.220.
- Congreso de la República. (3 de Diciembre de 1982). Decreto 3466 de 1982. *Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Diario Oficial No. 33.559 de 3 de diciembre de 1982.
- Congreso de la República. (30 de Diciembre de 1992). Decreto 2153 de 1992. *Por el cual se reestructura la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Diario Oficial No. 40.704 de 30 de diciembre de 1992.
- Congreso de la República. (12 de Octubre de 2012). Ley 1480 de 2011. *Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011.

- Constitucion Politica de Colombia 1991. (1991). 1991. Bogotá D.C., , Colombia.
- Córdoba Acosta, P. A. (2014). *El derecho de sociedades y el gobierno de la sociedad anónima: el interés social, órganos, accionistas y administradores*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Correa Henao, M. I. (2013). El Estatuto del Consumidor: aspectos generales sobre la naturaleza, ámbitos de aplicación y carácter de sus normas. En C. L. Valderrama Rojas, *Perspectivas del Derecho del consumo*. Bogotá: Editorial Universidad Externado de Colombia.
- Corte Constitucional. MP Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, C-258-13 (Corte Constitucional 7 de Mayo de 2013).
- Corte Constitucional. MP Luis Ernesto Vargas Silva, Sentencia T-987-12 (Corte Constitucional 23 de Noviembre de 2012).
- Corte Constitucional. MP Gabriel Eduardo Mendoza Martelo, Sentencia C-133-12 (Corte Constitucional 29 de Febrero de 2012).
- Corte Constitucional. MP Marco Gerardo Monroy Cabra, Sentencia C-615-02 (Corte Constitucional 8 de Agosto de 2002).
- Criado Castilla, J. F. (2015). Juicio de abusividad en los contratos de consumo. *Revista de Derecho Privado*, 53, 1-32.
- Echeverri Salazar, V. M. (2012). Algunos fundamentos para la protección del consumidor. En Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, *Estatuto del Consumidor: Una mirada a la Ley 1480 de 2011* (págs. 14-42). Medellín: Tragaluz editores S.A.S.
- Echeverri Uruburu, Á. (2011). *Responsabilidad civil y negocio jurídico: tendencias del derecho contemporáneo*. Bogotá: Grupo Editorial Ibañez.
- Esguerra Díaz, J. P. (2010). Aplicación de las normas de carácter societario en el tiempo. *Revista de Derecho Privado*, 43, 1-20.
- Eslava Dangond, A. (2013). La responsabilidad del fabricante por producto defectuoso en el nuevo Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011. *Revista de Derecho Privado N° 49*, 1-32.

Espinoza Espinoza, J. (2006). *Derecho de los consumidores*. Lima: Editorial Rodhas.

Estatuto del Consumidor. (2 de Diciembre de 1982). *Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dic.* Bogotá, Bogotá, Colombia.

Farina, J. (2004). *Defensa del consumidor y del usuario*. Buenos Aires: Astrea.

Farina, J. (2005). *Contratos comerciales modernos*. Buenos Aires: Astrea.

Galgano, F. (1980). *Historia del derecho mercantil*. Barcelona: Laia.

Garcés Vásquez, P. A. (2015). *Teoría del negocio jurídico: un instrumento de disposición de intereses personales, familiares y patrimoniales*. Medellín: Biblioteca Jurídica Diké.

García Jaramillo, L. (2008). El "nuevo" derecho en Colombia: ¿Entelequía innecesaria o novedad pertinente? *Revista de Derecho* (29), 289-330.

Gherzi, C. A. (2002). *Derecho civil: parte general*. Buenos Aires: Astrea de Alfredo y Ricardo DePalma.

Gide, C. (1926). *Curso de Economía Política*. Paris: Libreria de la Vda. de C. Bauret.

Granados Aristizábal, J. I. (2013). Las declaraciones publicitarias y la integración de las obligaciones que de ellas emanan al contenido del contrato con el consumidor. *Revista E-Mercatoria*, 12(1), 1-48.

Herrera Jaramillo, F. J. (1994). *Filosofía del Derecho*. Bogotá: Universidad Javeriana.

Herrera Tapias, B. (2013). La constitucionalización de los derechos del consumidor en Colombia: un análisis desde los derechos sociales fundamentales. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 13, 33-48.

Herrera, F. (2012). El contrato de consumo: notas características. *Pincipia Iuris*, 63-115.

- Hinestrosa, F. (2003). *Responsabilidad por productos defectuosos*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Jaeckel Kovacs, J. (2005). Publicidad engañosa: análisis comparativo. *Boletín Latinoamericano de Competencia*, 20, 59-67.
- Josserand, L. (2009). *Del abuso de los derechos y otros ensayos*. Bogotá: Editorial Temis.
- Kemelmajer de Carlucci, A. (1991). *La protección al consumidor en el derecho privado*. Buenos Aires: Juris.
- Li, M., & Shavelson, R. (2003). Validating the links between knowledge and test items from a protocol analysis. *Paper presented at the area Annual Meeting*. Chicago, Illinois.
- López Medina, D. E. (2004). *Teoría impura del derecho. La transformación de la cultura jurídica Latinoamericana*. Bogotá: Legis Editores.
- López Michelsen, A. (1988). *La Constitución de 1886 a prueba*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Maya Chaves, M. J. (2012). Discordia, reforma constitucional y Excepción de Inconstitucionalidad. *Revista de Estudios Sociales*, 118-128.
- Maya Chaves, M. J. (2015). *Control constitucional y presidencialismo monárquico(1886-1910): la contienda política entre la ley y la Constitución en tiempos de la Regeneración*. Bogotá: Ediciones Uniandes.
- Maya Maya, G. R. (2010). *Razones y beneficios para constituirse o transformarse en SAS: sociedad por acciones simplificada, Ley 1258 de 2008*. Medellín: Biblioteca Jurídica Diké.
- Miranda Serrano, L. (2006). La protección del consumidor en la etapa anterior a la celebración del contrato. aspectos concurrenciales y negociables. *Estudios sobre consumo N°77*, 61-76.
- Nieto Arteta, L. E. (1971). *La interpretación de las normas jurídicas*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Ocampo, J. F. (2008). *Regeneración y hegemonía política (1880-1901)*. Bogotá: Taurus.

- Ospina Fernández, G. (2008). *Régimen general de las obligaciones*. Bogotá: Editorial Temis.
- Ospina Fernández, G., & Ospina Acosta, E. (2000). *Teoría general del contrato y del negocio jurídico*. Bogotá: Temis.
- Oviedo Vélez, M., & Moreno Vásquez, M. (2014). Remedios del consumidor frente a fallas de calidad e idoneidad del producto. *Revista de Derecho Privado*, 51, 4-27.
- Pabón Almanza, C., & Mora Ramírez, A. (2014). Límites al ejercicio abusivo del derecho de retracto. Inconstitucionalidad en la sobreprotección del consumidor. *Con-Texto Revista de Derecho y Economía*. No 41. *Universidad Externado de Colombia*, 76-77.
- Paternina Pérez, L. L. (2015). La pérdida del animus societatis como causal de disolución de la sociedad. *Revista de Derecho Privado*, 1-31.
- Perilla Granados, J. S. (2015). Alineación iusteórica de las fuentes del derecho comercial. *Revista de Derecho Privado* N° 53, 4-24.
- Perilla Granados, J. S. (2015). Construcción Antiformalista del Consumidor Medio. *Revista Derecho Privado*, 54, 1-22.
- Posada Torres, C. (2015). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano. *Revista de Derecho Privado*. *Universidad Externado de Colombia*, n° 29, 141-182.
- Ramírez Baquero, E. (2008). *La ineficacia en el negocio jurídico*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Recaséns Siches, L. (1980). *Nueva filosofía de la interpretación del derecho*. México: Editorial Porrúa.
- Reyes Villamizar, F. (2013 b). *SAS: la sociedad por acciones simplificada*. Bogotá: Legis Editores.
- Reyes Villamizar, F. (2013a). *Derecho societario*. Bogotá: Editorial Temis.
- Rinessi, A. (2006). *Relación de consumo y derechos del consumidor*. Buenos Aires: Astrea.

- Salazar, D. (2006). Asimetrías de información y análisis económico de los contratos de adhesión: una reflexión teórica sobre el ejercicio de la libertad contractual. Universidad de los Andes, n° 37. *Revista de Derecho Privado*, 37-38.
- Sánchez Calero, F. J., Moreno Quesada, B., Ossorno Morales, J., González Porras, J. M., Ossorio Serrano, J. M., Ruiz Rico, J., . . . Moreno Quesada, L. (2008). *Curso de Derecho Civil II: Derecho de Obligaciones, de contratos y responsabilidad por hechos ilícitos*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Sánchez Guerrero, D. (2014). Estudio comparativo sobre protección al consumidor de seguros en Colombia. *Revista de Derecho Privado*, 51, 4-41.
- Sarmiento García, G. (s.f.). Los conflictos de la regulación de los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo en Colombia. *Revista Latino Americana de Derecho Aeronáutico*(11).
- Sarmiento García, M. G. (2016). El derecho de retracto de los pasajes aéreos en el transporte aéreo. *Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia*, n° 31, 355-365.
- Sepúlveda Pino, H. (1886). *La Constitución colombiana de 1886: ante una nueva concepción del derecho constitucional*. Bogotá: Ediciones Ciencia y Derecho.
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2001). Circular Única, por la cual se reúnen en un solo cuerpo normativo todas las reglamentaciones e instrucciones generales de la Superintendencia de Industria y Comercio que se encuentran vigentes. DO N° 44511 de 6 de agosto de 2001. <http://www.sic.gov.co/circular-unica-sic>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (26 de Diciembre de 2012). Obtenido de <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/documentos/12/12208265.PDF>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (30 de Abril de 2013). Obtenido de <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/documentos/13/13056556.PDF>

Superintendencia de Industria y Comercio. (2017). *Protección al Consumidor. Una aproximación desde las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio*. Bogotá.

Superintendencia de Industria y Comercio. (s.f.). *Asuntos Jurisdiccionales*. Obtenido de Recuperado el 9 de noviembre de 2017: <http://www.sic.gov.co/noticias/superindustria-condena-judicialmente-a-avianca-por-desconocer-derecho-de-retracto>

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto Número 07024076, marzo 30 de 2007.

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto Número 0792352, octubre 12 de 2007.

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto Número 07137342, enero 29 de 2008.

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto Número 13101794, junio 06 de 2013.

Superintendencia de Industria y Comercio. (s.f.). Concepto Número 14-007610-00001-0000. *Concepto Número 14-007610-00001-0000*.

Superintendencia de Industria y Comercio. (s.f.). Concepto Número 16-056279-00001-0000. *Concepto Número 16-056279-00001-0000*.

Superintendencia de Industria y Comercio. (s.f.). *Protección del consumidor*. Obtenido de Recuperado el 9 de noviembre de 2017: <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. (s.f.). *Definiciones*. Obtenido de Recuperado el 19 de septiembre de 2017: <http://www.sic.gov.co/informacion-enganosa>

Tamayo Jaramillo, J. (2008). *Tratado de responsabilidad civil*. Bogotá: Editorial Legis.

Tamayo Lombana, A. (1998). *Manual de Obligaciones. Teoría General del Negocio Jurídico*. Bogotá: Temis.

- Valencia Villa, H. (1987). *Cartas de batalla, una crítica del constitucionalismo colombiano*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Valls, J. F., Sureda, J., & Parera, A. (2014). Radiografía del nuevo consumidor: se imponen la racionalidad y los precios bajos. *Harvard Deusto Marketing y Ventas*, 124, 6-14.
- Velandia Castro, M. (2013). Acciones derivadas de las fallas en los productos (garantía legal, comercial y producto defectuoso). En C. L. Valderrama Rojas, *Perspectivas del derecho del consumo* (págs. 499-520). Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Villa Guardiola, V. (2009). *Conceptos básicos de las obligaciones y contratos civiles en Colombia*. Barranquilla: Universidad de la Costa.
- Villalba Cuéllar, J. (2009). La noción de consumidor en el Derecho Comparado y en el Derecho Colombiano. *Vniversitas*, 305-340.
- Villalba Cuéllar, J. C. (2011). Los contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 19 (2), 171-195.
- Villalba Cuellar, J. C. (2012). *Introduccion al Derecho del Consumo*. Bogotá : Universidad Militar Nueva Granada.
- Weingarten, C. (2007). *Derecho del consumidor*. Buenos Aires: Editorial Universidad.