



**DESISTIMIENTO Y RETRACTO FRENTE A LAS ESTRATEGIAS DE
COOPERACIÓN EMPRESARIAL EN EL SECTOR AÉREO: UNA MIRADA
DESDE EL DERECHO COLOMBIANO***

**WITHDRAWAL AND WITHDRAWAL IN RELATION TO BUSINESS
COOPERATION STRATEGIES IN THE AIR SECTOR: A VIEW FROM
COLOMBIAN LAW**

LUISA FERNANDA MORA ORDOÑEZ*

MAESTRÍA EN DERECHO COMERCIAL Y FINANCIERO

Director

José Lopez Oliva

2026

* Artículo de Reflexión presentado para optar al título de Maestría en Derecho Comercial y Financiero bajo la dirección del Dr. José López Oliva Docente Facultad de Derecho Universidad Santo Tomás. Bogotá D.C. 2026

* **Luisa Fernanda Mora Ordoñez** abogada egresada de la Universidad Católica de Colombia. 2022. Optante al título de Maestría en Derecho Comercial y Financiero. E. mail: moraordonezlf@outlook.com

RESUMEN

Este artículo resultado de investigación adopta un enfoque cuantitativo, el cual se desarrolla en virtud de la necesidad de examinar las implicaciones jurídicas surgidas con ocasión a la celebración de alianzas comerciales entre aerolíneas nacionales internacionales frente al ejercicio del derecho de desistimiento y de retracto para los consumidores en Colombia. El estudio tiene un alcance exploratorio y correlacional, en tanto pretende indagar un fenómeno jurídico actual y escasamente desarrollado en la doctrina nacional y establecer el impacto del desistimiento y retracto frente a las estrategias de cooperación empresarial en el sector aéreo. Como método de investigación se emplea el dogmático jurídico, el cual permite establecer los principios normas establecidas frente a determinada área y su aplicación al sistema, de manera que permite identificar tensiones normativas que inciden en el ejercicio del derecho de desistimiento y retracto de los pasajeros en el contrato de transporte aéreo. La técnica principal de recolección de información consistió en la solicitud de información ante la Superintendencia de Industria y Comercio frente a las reclamaciones o acciones de protección al consumidor presentadas en torno al derecho de desistimiento y retracto en el contrato de transporte aéreo en el año 2023 y 2024 y la solicitud de (15) decisiones de fondo en el marco de estas controversias, a fin de contextualizar el margen de presentación de acciones de protección al consumidor en esta materia y las decisiones adoptadas por la Superintendencia Financiera.

Palabras Clave: derecho del consumidor, transporte aéreo, desistimiento, retracto, alianzas comerciales, Colombia.

ABSTRACT

This research article adopts a quantitative approach, developed in response to the need to examine the legal implications arising from commercial alliances between national and international airlines regarding the exercise of the right of withdrawal and cancellation for consumers in Colombia. The study has an exploratory and correlational scope, as it aims to investigate a current legal phenomenon that is underdeveloped in national legal

doctrine and to establish the impact of withdrawal and cancellation on business cooperation strategies in the aviation sector. The research method employed is legal dogmatics, which allows for the establishment of established principles and norms in a given area and their application to the legal system. This, in turn, allows for the identification of normative tensions that affect the exercise of passengers' right of withdrawal and cancellation in air transport contracts. The primary data collection technique consisted of requesting information from the Superintendency of Industry and Commerce regarding consumer protection claims or actions filed concerning the right of withdrawal and cancellation in air transport contracts during 2023 and 2024, and requesting fifteen (15) substantive decisions related to these disputes. This was done to contextualize the scope of consumer protection actions in this area and the decisions adopted by the Financial Superintendency.

Keywords: consumer law, air transport, withdrawal, cancellation, commercial alliances, Colombia.

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. **1.** ANTECEDENTES DE LAS ALIANZAS COMERCIALES EN EL SECTOR AÉREO. **2.** MARCO NORMATIVO APLICABLE AL DERECHO DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO EN EL TRANSPORTE AÉREO EN COLOMBIA. **3.** IDENTIFICACIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES RESPECTO A LOS DERECHOS DE DESISTIMIENTO Y RETRACTO. **3.1.** Demandas de protección derecho al retracto. **3.2** Decisiones adoptadas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) ante reclamaciones de los consumidores. **4.** FORMULACIÓN DE PROPUESTAS. CONCLUSIONES. REFERENCIAS

INTRODUCCIÓN

El transporte aéreo constituye actualmente un servicio esencial que, desde sus orígenes, ha generado un significativo impacto socioeconómico. Sin embargo, en torno a su operación y a la reclamación efectiva de los derechos de los pasajeros, han surgido diversas

discrepancias. Puesto que, en la práctica comercial de venta de tiquetes aéreos intervienen no solo operadores directos, sino también intermediarios; entre los cuales, se suscriben además alianzas comerciales entre aerolíneas nacionales e internacionales, lo cual genera tensiones frente a relación jurídica con el consumidor.

Las alianzas comerciales pueden generar confusión al momento de ejercer los derechos del consumidor, en lo que respecta al ejercicio del derecho de desistimiento y el retracto. Puesto que, en muchos casos el usuario no tiene claridad sobre la normativa aplicable a la relación de consumo, lo que conlleva a la vulneración de los derechos del pasajero como usuario del servicio de transporte aéreo.

En este contexto, la presente investigación tiene como propósito promover el adecuado ejercicio del derecho de desistimiento y retracto en las relaciones de consumo derivadas del contrato de transporte aéreo a través de alianzas comerciales, de tal manera que se torne efectiva la reclamación por parte del consumidor bajo esta modalidad de prestación de servicios.

Para el desarrollo de tal propósito se tiene como **Objetivo general** el analizar las implicaciones prácticas que tiene la celebración de alianzas comerciales entre las aerolíneas nacionales e internacionales frente a los derechos de desistimiento y de retracto, en la adquisición de tiquetes aéreos en Colombia y como **Objetivos específicos:** 1. Analizar los antecedentes relacionados con las alianzas comerciales entre aerolíneas nacionales y extranjeras. 2. Identificar las diferentes posturas normativas y jurisprudenciales entorno a los derechos de desistimiento y de retracto en Colombia. 3. Analizar las decisiones administrativas y judiciales relacionadas con reclamaciones de consumidores del transporte aéreo en Colombia por la negación o limitación de los derechos de desistimiento y retracto y 4. Formular propuestas orientadas a fortalecer la protección de los derechos de los consumidores en el marco del contrato de transporte aéreo.

1. ANTECEDENTES DE LAS ALIANZAS COMERCIALES EN EL SECTOR AÉREO

En el siglo XX, cuando en Estados Unidos el sector aéreo era regulado por la denominada *Civil Aeronautics Board* (CAB), una entidad gubernamental encargada de supervisar en su totalidad aspectos como las tarifas, la entrada y salida de aerolíneas en el mercado y las políticas de precios, la competencia entre las compañías aéreas se centraba en mayor medida, en factores como la calidad del servicio a bordo y la frecuencia de los vuelos (Smith y Cox, 2008).

En 1978, el Congreso de los Estados Unidos impulsó la eliminación del control estatal sobre el transporte aéreo mediante un proceso legislativo ampliamente conocido como la *Airline Deregulation Act* (Groenewege, 1999).

La citada desregulación del sector aéreo en Estados Unidos con la ley de 1978 promovió la implementación de políticas orientadas a maximizar el bienestar del consumidor mediante el fortalecimiento de la competencia entre aerolíneas dentro de un entorno de libre mercado (Asociación Internacional de Transporte Aéreo [IATA], 2023; Mcgee, 2024; Moritz, 2024); National Air and Space, 2021; Smith y Braden Cox, s.f.)

En razón a ello entre los años 1977 y 1982 se celebraron múltiples acuerdos bilaterales de carácter comercial, lo que condujo a la eliminación progresiva de barreras de entrada al sector aéreo, generándose un incremento en la participación de nuevas aerolíneas, aumentando la frecuencia de los vuelos y la apertura de rutas hacia destinos en Europa y Asia (Department of Transportation, 1997).

Adicionalmente, la apertura del mercado aéreo entre 1978 y 1983, registró una significativa entrada de nuevas aerolíneas en el sector, emergiendo compañías que comenzaron a prestar sus servicios a nivel local y regional, fragmentando la participación tradicional de las grandes operadoras (Doganis, 2006; Graham, 2014).

El gobierno de los Estados Unidos en marzo de 1992, suscribió los denominados *Acuerdos de Cielos Abiertos* con varios países de Europa, permitiendo a las aerolíneas estadounidenses adoptar enfoques más liberales en sus operaciones, incluyendo la posibilidad de establecer alianzas estratégicas (Button, 2008; Sales Pallarés, 2010). A través de este tratado, tanto las aerolíneas europeas como las estadounidenses obtuvieron

autorización para operar rutas sin restricciones en los respectivos territorios (Button, 2008: Sales Pallarés, 2010).

El incremento de la actividad internacional registrada entre 1983 y 1993 obligó a las aerolíneas a replantear sus estrategias de mercado, de allí que, muchas compañías no lograron adaptarse a los comportamientos del mercado, lo que originó las primeras alianzas estratégicas, fusiones y aerolíneas rivales (Organización de Aviación Civil Internacional [OACI], 2013; López García de la Galana , 2020; Wiltshire, 2018).

La desregulación facilitó la globalización del transporte aéreo, en regiones como, Asia, América Latina, Europa y América del Norte, por lo cual, varios países industrializados—incluidos Canadá, Japón y los Estados miembros de la Unión Europea— adoptaron políticas que promovieron un mercado más dinámico y competitivo (Groenewege, 1999).

Se destaca entre las principales consecuencias de la desregulación el aumento de la actividad aérea internacional y la multiplicación de aerolíneas operando en el mercado, pasando de 36 a 123 compañías (Díaz-Olariaga, 2019).. Estos cambios económicos, junto con las barreras legales existentes, constituyeron factores determinantes en el surgimiento de alianzas estratégicas entre aerolíneas, lo que provocó una rápida expansión de la industria, puesto que el sector aéreo dejó de pertenecer a un régimen fuertemente regulado hacia un mercado liberalizado (Goetz y Vowles, 2009).

Las alianzas y acuerdos bilaterales de cooperación entre compañías nacionales y extranjeras surgieron como una respuesta a la mitigación de los efectos económicos adversos derivados del proceso liberalizador (Button, 2008).

Estas asociaciones respondieron a la necesidad de enfrentar las nuevas dificultades del mercado y aprovechar las oportunidades que ofrecían las rutas liberalizadas. A mediados de 1997, ya se contabilizaban 375 alianzas de alcance global (Groenewege, 1999).

Teniendo en cuenta que, las fusiones y adquisiciones enfrentaban barreras legales, las aerolíneas recurrieron a la cooperación mediante alianzas como estrategia para sortear las restricciones impuestas por los acuerdos bilaterales, los cuales limitaban la libertad operativa entre países. (López García de la Galana, 2020)

Las redes de colaboración fueron diseñadas con un alto grado de flexibilidad, lo que permitió adaptarlas a los intereses y capacidades de cada uno de los participantes. De allí surgió una amplia variedad de alianzas: algunas integraban únicamente dos o más aerolíneas independientes, mientras que otras incluían también filiales de las compañías matrices. En esencia, el propósito de estas estructuras era crear aerolíneas híbridas orientadas a una cooperación que resultara beneficiosa para todos sus miembros (Gudmundsson y Rhoades, 2001).

La principal motivación para la conformación de alianzas aéreas tras la liberalización fue el acceso a mercados internacionales restringidos por acuerdos bilaterales (Gudmundsson y Rhoades, 2001). Sin embargo, fueron de gran influencia otros factores que impulsaron la consolidación de esta estrategia empresarial.

Desde una perspectiva general, una alianza puede definirse como una asociación entre dos o más partes que buscan alcanzar objetivos comunes (Real Academia Española [RAE], 2014).

En el ámbito empresarial, una alianza implica un acuerdo voluntario, usualmente de largo plazo, entre compañías que deciden compartir, intercambiar o desarrollar conjuntamente recursos como capital, tecnología o activos específicos (Gulati, 1998).

A pesar de mantener su autonomía, las partes involucradas en este tipo de relaciones desarrollan una interdependencia bilateral (Rajasekar y Fouts, 2009).

2. MARCO NORMATIVO APLICABLE AL DERECHO DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO EN EL TRANSPORTE AÉREO EN COLOMBIA

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 981 del Código de Comercio colombiano (Decreto 410 de 1971), en el contrato de transporte una de las partes se obliga, a cambio de un precio, a trasladar personas o cosas, utilizando un medio determinado y dentro de un plazo previamente establecido. En su inciso segundo, la norma prevé que este contrato se perfecciona con el acuerdo entre las partes ajustándose a las disposiciones legales para su prueba.

El transporte de personas, conforme el artículo 1002 del mismo Código regula el desistimiento, establece la facultad que el pasajero puede desistir del contrato, solicitando la devolución total o parcial del monto pagado por concepto de pasaje, siempre que notifique previamente al transportador, de conformidad con lo dispuesto en los reglamentos oficiales, el contrato o, en su defecto, la costumbre.

El contrato de transporte aéreo, definido como aquel acuerdo mediante el cual una empresa dedicada al transporte, se obliga a trasladar, por vía aérea y utilizando una aeronave adecuada para este fin, a una persona y su equipaje, normalmente a cambio de una remuneración (Uribe, 2011).

Vale la pena también, resaltar y distinguir entre el contrato de transporte aéreo interno, y el contrato de transporte aéreo internacional, puesto que, la aplicación de las normas frente a este dependerá del territorio en el cual se efectúe el vuelo. Así las cosas, frente al transporte aéreo interno, se cuentan con dos fuentes normativas principales: el Código de Comercio (Decreto 410 de 1971) y los RAC. En cambio, para el transporte aéreo internacional, es necesario remitirse al Convenio de Varsovia (1929) que unificó ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, fue modificado inicialmente por el Protocolo de La Haya (1955) posteriormente por el Convenio de Montreal (1999) que estipula las normas aéreas aplicables; igualmente resulta relevante la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN, 2005) “Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina” (p. 1). Así mismo el Código de Comercio (Decreto 410 de 1971) se aplica de manera supletoria conforme lo dispuesto en el artículo 1874, en aquellos casos que no existan convenios internacionales obligatorios para Colombia. Finalmente, mediante la Ley 95 de 1965 se facultó al Gobierno Nacional para adherirse a las referidas Convenciones y Protocolos internacionales.

Por su parte, el derecho de retracto se encuentra consagrado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), disposición que fue modificada por el artículo 3 de la Ley 2439 de 2024, aplicable en operaciones realizadas mediante mecanismos de venta *no tradicionales o a distancia*, estableciendo que, en todos los contratos de compraventa de

bienes o prestación de servicios celebrados mediante financiación directa otorgada por el proveedor, y en aquellos celebrados mediante métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse antes de cinco (5) días, se presume pactado el derecho de retracto

En caso de que el consumidor ejerza dicho derecho, se producirá la resolución del contrato y deberá reintegrarse la totalidad del dinero pagado, en consecuencia el consumidor deberá restituir el producto al proveedor y conservándolo en las condiciones en que fue recibido.

Este derecho podrá ejercerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien, según corresponda (FENALCO, 2021)

En este contexto normativo, puede dilucidarse que, el contrato de transporte aéreo no está excluido del ámbito de aplicación del desistimiento y el retracto, por cuanto en la actualidad, la adquisición de tiquetes aéreos se realiza a través de métodos “no tradicionales” o a distancia.

Al respecto, es la Aeronáutica Civil la autoridad con facultad reglamentaria para regular estas figuras en materia de tiquetes aéreos, competencia que le otorga el artículo 1782 del Código de Comercio (Decreto 410 de 1971). En ejercicio de esta atribución, se han expedido los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), los cuales tienen su fundamento en el Convenio sobre Aviación Civil Internacional de 1944, ratificado en Colombia mediante la Ley 12 de 1947

En lo que respecta al desistimiento, el RAC 3 establece que el pasajero puede ejercerlo incluso con hasta 24 horas de antelación al vuelo. En tales eventos, el transportador podrá retener hasta el 10 % del valor de la tarifa, excluyendo de este cálculo tasas, impuestos y la tarifa administrativa, salvo en los casos de tarifas promocionales, en los que prevalecerá lo pactado conforme al principio de autonomía de la voluntad. Además, la devolución del dinero deberá ser gestionada por la aerolínea ante la entidad financiera correspondiente en un plazo de cinco días hábiles, sin que el reembolso pueda exceder los 30 días calendario contados desde que el pasajero comunique su decisión.

Según lo señalado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC, 2023), el RAC 3 también reconoce al pasajero los derechos a ejercer el desistimiento y el retracto, así como a realizar y confirmar reservas, entre otros.

Por su parte, el derecho de retracto, puede ejercerse a través de cualquier canal de atención del proveedor, siendo aplicable a las ventas efectuadas por medios no tradicionales, como la compra de tiquetes por Internet (Villalba y Pérez, 2023).

Este derecho debe ser informado al consumidor al momento de la compra, y las sumas pagadas por el tiquete deben reembolsarse dentro de los 15 días calendario siguientes a la notificación del retracto. Tal como establece el artículo 3 de la Ley 2439 de 2024, al verificarse la reunión de los requisitos exigidos por la citada ley, por lo cual, el pasajero podrá solicitar la devolución de la tasa aeroportuaria, y no procederá el reembolso de aquellos gravámenes que se encuentren legalmente excluidos.

En los aspectos no previstos expresamente por el RAC 3, se aplican las disposiciones contenidas en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). Al tenor, el retracto debe ejercerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato de prestación del servicio. Sus efectos implican la resolución del contrato y la obligación de reembolsar el dinero dentro de los (15) días calendario, siguientes al ejercicio del derecho, sin posibilidad de prórroga.

En Colombia, la autoridad encargada de ejercer funciones de regulación, inspección, vigilancia y control sobre la actividad aeronáutica, especialmente en materia del transporte aéreo, han sido otorgadas a la Aeronáutica civil. Esta competencia se encuentra consagrada en el Código de Comercio (Decreto 410 de 1971), en la Ley 336 de 1996 —por medio de la cual se expidió el Estatuto Nacional del Transporte, el cual, en su artículo 68 determina:

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. (p. 18)

También se encuentra regulada esta actividad, en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), que son emitidos directamente por dicha autoridad. (Ley 336 de 1996)

Tanto el Código de Comercio (Decreto 410 de 1971), como la Ley 336 de 1996, otorgan una regulación condicionada frente a los derechos de los consumidores del transporte aéreo.

Por su parte, el Código de Comercio (Decreto 410 de 1971 se limita a establecer los elementos del contrato de transporte de personas, las obligaciones del pasajero, desistimiento por parte del pasajero, responsabilidad del transportador, particularmente en casos de demora en el cumplimiento de sus compromisos, y asigna a la autoridad aeronáutica la potestad de expedir reglamentos conforme lo establece el (art. 1782). Por su parte, el artículo 68 de la Ley 336 de 1996 otorga a los reglamentos aeronáuticos el carácter de fuente normativa del derecho aeronáutico.

Como resultado de lo anterior, ha sido la Aeronáutica Civil, la principal encargada de desarrollar la normativa relativa a los derechos de los pasajeros. A través de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC). Esta reglamentación contempla tanto los derechos de los pasajeros como los deberes correlativos de los transportadores, y viceversa, incluyendo el proceso de celebración y ejecución del contrato de transporte (Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, 2015).

El desarrollo normativo de estos derechos también ha estado determinado por la evolución de los canales de comercialización en el transporte aéreo. Las aerolíneas han migrado hacia el uso de mecanismos de venta no tradicionales o a distancia, tales como plataformas de internet y centros de atención telefónica ("call centers"), desplazando progresivamente a las agencias de viaje tradicionales como principales intermediarios en la comercialización de tiquetes aéreos.

En razón a ello, el RAC señala las facultades del pasajero de ejercer el derecho de desistimiento o retracto, reiterando lo contemplado por el Código de Comercio (Decreto 410

de 1971), en el artículo 1878, y agregando frente al retracto en materia de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia que refiere el Decreto 1499 de 2014, refiriendo en el artículo 9° numeral 8°<.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, los contratos de ventas no tradicionales o a distancia deberán incorporar como mínimo las siguientes condiciones”: (...) Información suficiente sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de retracto y reversión del pago, de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011. (p.2)

Frente a esta transformación del modelo de distribución, los Reglamentos Aeronáuticos inicialmente no contemplaban expresamente la regulación de las ventas de tiquetes por métodos no tradicionales o a distancia. Este asunto fue subsanado por la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, la cual asigna a la Superintendencia de Industria y Comercio las competencias en materia de inspección, vigilancia y control de las relaciones de consumo. En particular, regula de forma específica la comercialización de bienes y servicios a través de canales no tradicionales o a distancia (Ley 1480 de 2011).

El artículo 2° de la Ley 1480 de 2011 establece que las disposiciones del Estatuto del Consumidor serán aplicables a las relaciones de consumo en las distintas secciones de la economía, siempre y cuando no exista una regulación especial, caso en el cual se aplicará esta última con carácter principal, y de forma subsidiaria, las normas del Estatuto del Consumidor.

En consecuencia, ante la ausencia de regulación específica en los RAC sobre la venta de tiquetes mediante canales no tradicionales, resultaba procedente la aplicación supletoria del Estatuto del Consumidor en lo relativo al ejercicio del derecho de retracto en este tipo de transacciones, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

En lo respectivo a la citada normal y en el ejercicio de las funciones jurisdiccionales previstas en la ley, la SIC ha venido aplicando el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) a las relaciones de consumo originadas en los contratos de transporte aéreo, en especial en lo relativo al derecho de retracto, el cual faculta a todo consumidor para terminar

unilateralmente el contrato de adquisición de un bien o servicio en las condiciones señaladas por su artículo 47.

Por su parte, la Resolución 1375 de 2015 expedida por el Ministerio de Transporte, Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (2015), al incorporar disposiciones de los reglamentos aeronáuticos que regulan los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo, establece en su artículo 2.º establece en diferenciación conceptual entre las figuras de desistimiento y de retracto, aunque, ambas producen efectos similares desde el punto de vista para la terminación del contrato, obedecen a diferentes causas y se ejercen en condiciones distintas.

Por una parte, la actual regulación sobre el desistimiento mantiene los criterios previstos en el Código de Comercio (Decreto 410 de 1971) como en el reglamento anterior, percibiéndolo como un mecanismo de terminación unilateral del contrato de transporte aéreo por parte del pasajero, en virtud de la facultad exclusiva de desistir del viaje antes de su iniciación que le asiste a este último, informando al transportador o a la agencia de viajes a través de la cual se celebró el contrato, con una antelación no inferior a veinticuatro horas a la realización del vuelo (Sarmiento, 2016).

El desistimiento por parte del pasajero conlleva la terminación del contrato de transporte aéreo y, como efecto, genera la obligación de la aerolínea o de la agencia de viajes de reembolsar el valor del tiquete. No obstante, estas entidades pueden aplicar una retención sobre dicho monto, según el porcentaje previamente establecido, el cual en ningún caso puede superar el 10 % del valor de la tarifa, sin incluir tasas, impuestos ni cargos administrativos. El reembolso debe realizarse dentro de un plazo máximo de treinta días calendario, contados desde la fecha en que se ejerció el desistimiento. (Sarmiento, 2016).

Por su parte, existe una excepción al reembolso, que no es aplicable en el caso de tarifas promocionales, situación que ya estaba contemplada en la normativa anterior. Sin embargo, el nuevo reglamento incorpora dos requisitos adicionales para su aplicación: en primer lugar,

que efectivamente se trate de tarifas promocionales ofrecidas con opción de reembolso por parte del transportador; y en segundo lugar, que dichas tarifas hayan sido registradas previamente ante la autoridad aeronáutica para poder ser publicadas y comercializadas, condición que ya se encontraba establecida en la Resolución 2591 del 6 de junio de 2013. (Sarmiento, 2016).

Este requisito ha sido de gran trascendencia en cuanto al ejercicio del derecho al desistimiento en aras de proteger los derechos de los pasajeros, puesto que, la aerolínea no puede indicar que se trata de una tarifa promocional, con la finalidad de no realizar la devolución del valor del ticket, sino que, tiene la obligación de demostrar que la tarifa promocional fue previamente registrada ante la Autoridad Aeronáutica (Sarmiento, 2016).

También es importante resaltar de esta resolución de la Unidad Administrativa de Aeronáutica Civil, no solo el reconocimiento de la figura del desistimiento sino también lo aplicable al derecho, en los eventos en que los tickets aéreos son adquiridos por medio de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia, establecidos en el Decreto 1499 de 2014, que era la misma regulación contemplada en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, la cual no había sido incorporada por esta institución (Sarmiento, 2016).

Es importante agregar que, la Resolución 1375 de 2015, expedida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, introduce una distinción conceptual entre las figuras jurídicas del **desistimiento** y del **retracto**. frente a lo cual se puede concluir que ambas figuras comparten efectos jurídicos similares —la resolución del contrato y el consecuente reembolso del valor pagado—, son embargo, difieren en su origen, requisitos y condiciones de ejercicio (Patiño, 2017)

Esta novedad reglamentaria fortalece la protección de los derechos del consumidor aéreo, al impedir que las aerolíneas se nieguen arbitrariamente a realizar devoluciones invocando el carácter promocional de la tarifa. La carga de la prueba respecto de dicho registro recae sobre el transportador, quien deberá demostrar que la tarifa fue debidamente inscrita en el registro correspondiente (Patiño, 2017).

El aspecto más relevante de la Resolución 1375 de 2015 es el *reconocimiento expreso del derecho de retracto*, aplicable a la compraventa de tiquetes aéreos realizada a través de métodos no tradicionales o a distancia, en concordancia con lo previsto en el Decreto 1499 de 2014. Esta disposición armoniza la normativa aeronáutica con el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), del cual inicialmente se había excluido al sector del transporte aéreo (Patiño, 2017).

3. IDENTIFICACIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES RESPECTO A LOS DERECHOS DE DESISTIMIENTO Y RETRACTO.

Para el análisis de las controversias presentadas en torno a los derechos de desistimiento y retracto en contrato de transporte aéreo de pasajeros, se presentan estadísticas de las reclamaciones radicadas por parte de los consumidores ante la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, la cual, únicamente consolida información sobre el derecho que se alega como vulnerado cuando en el proceso jurisdiccional se ha emitido sentencia, por lo cual, se enmarca el ejercicio de identificación de conflictos y reclamaciones en los determinados en la estadística correspondiente a los años 2023 y 2024 de conformidad a la información suministrada por la delegatura de protección al consumidor.

3.1. Demandas de protección derecho al retracto

A continuación, se presenta una tabla con las demandas de protección al consumidor presentada por los consumidores en contra de aerolíneas, cuya tipología corresponde al derecho de retracto, de acuerdo con la información suministrada por la Delegatura (ver **Anexo A. Respuesta sic decisiones en materia de tiquetes aéreos**)

Tabla 1.

Aerolíneas demandadas por parte de los consumidores 2023-2024

Aerolínea demandada	2023	2024	Total
---------------------	------	------	-------

Ultra Air S.A.S. En Proceso De Liquidación Judicial.	851	0	851
Aerovías Del Continente Americano S.A. Avianca	575	192	767
Fast Colombia S.A.S. En Liquidación Judicial	253	0	253
Aerorepública S A	115	24	139
Iberia Líneas Aéreas de España S A	115	0	115
Air Europa Líneas Aéreas S.A	0	48	48
Aerovías de México Sa De Cv Aeroméxico Sucursal Colombia	23	24	47
Aerolínea demandada	2023	2024	Total
Sociedad Air France	46	0	46
Aerovías De Integración Regional S A	46	0	46
Latam Airlines Group S.A. Sucursal Colombia	46	0	46
Viva Airlines Perú S.A.C Sucursal Colombia	23	0	23
Total General	2.093	288	2.381

3.2 Decisiones adoptadas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) ante reclamaciones de los consumidores

En aras de identificar algunos de los conflictos y reclamaciones realizadas por los consumidores en el marco del ejercicio del derecho de retracto en la adquisición de tiquetes aéreos, esta investigación analiza catorce (14) decisiones adoptadas por la delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en el marco de las demandas de protección al consumidor conforme a sus competencias otorgadas por la ley.

3.2.1 SIC Sentencia 1277 del 31 de enero de 2025

Tabla 2.

Radicado 24-418751

1. Acción de protección al consumidor Radicado No. 24-418751

Demandante: MARÍA ELOISA ECHAVARRIA CARDONA

Demandado: AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO

Nota. Datos extraídos de la SIC Sentencia 1277 del 31 de enero de 2025.

En el citado caso, La actora adquirió trayecto Buenos Aires – Medellín con código de reserva 2HAGZZ, por valor de \$1.793.000. Dentro del término permitido por la ley colombiana, solicitó el reembolso del dinero haciendo uso del derecho de retracto.

Con ocasión a que la sociedad Aerovías del Continente Americano, no atendió la solicitud de la consumidora en los términos establecidos, la actora presentó acción de protección al consumidor, la cual fue admitida el 11 de octubre de 2024 mediante Auto No. 142287.

Dentro de la oportunidad procesal correspondiente, la accionada sociedad Aerovías del Continente Americano- AVIANCA, radicó memorial bajo consecutivo No. 24-418751- - 00005, del expediente, de fecha 29 de octubre de 2024, donde manifiesta allanarse expresamente a la pretensión de la demanda, consistente en: “Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso”. Así las cosas, procederá a reembolsar a la parte actora el valor pagado por el tiquete No. 134-2132560405, esto es, la suma de COP \$1.792.200.

Por lo anterior, habiéndose agotado por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio cada una de las etapas procesales, y no existiendo nulidades que impidieran proferir el fallo correspondiente, resolvió; Aceptar el allanamiento presentado por la sociedad AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, identificada con NIT. 890.100.577-6, y abstenerse de condenar en costas, por no aparecer causadas.

3.2.2 SIC Sentencia 4680 del 2 de mayo de 2025

Tabla 3.

Radicado N° 23-308061

2. Acción de protección al consumidor Radicado No. 23-308061

Demandante: JENNY PAOLA SERRATO VARGAS

Demandado: AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.

Nota. Datos extraídos de la SIC Sentencia 4680 del 2 de mayo de 2025

En el presente caso, la actora adquirió tiquetes aéreos desde Madrid a Sydney por la suma de \$4.089.567, los cuales fueron comprados como beneficio de ser del staff de la accionada y fueron cancelados por la compañía al finalizar la relación laboral.

Con ocasión a que la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A no realizó la devolución del dinero en los términos establecidos, la actora presentó acción de protección al consumidor, la cual fue admitida el 27 de febrero de 2024, mediante Auto No. 24532 en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011.

Encontrándose debidamente notificada, frente al auto admisorio de la demanda se presentó recurso de reposición que fue resuelto por auto No. 87278 de 2024, el cual tuvo adición en providencia del 4 de octubre de 2024.

El extremo pasivo contestó en oportunidad la demanda, manifestó que se opone a la prosperidad de las pretensiones, manifestando que desconoce los tiquetes a los que hace referencia la actora, y que al parecer esos se adquirieron en la plataforma MYIDTRAVEL, ubicada en San Salvador; que los vuelos serían operados por SWISS INTERNATIONAL AIRLINES y BRITISH AIRLINES, las cuales no tienen relación con AVIANCA.

Precisó que no existe relación de consumo dado que los tiquetes no fueron adquiridos por la página www.avianca.com y ningún trayecto sería operado por Avianca. Desconoce el valor de los tiquetes por cuanto ellos fueron de aerolíneas diferentes a Avianca. Que, si bien es cierta la adquisición de tiquetes con precio especial por ser del staff, no lo es que Avianca haya realizado cancelación de estos, por cuanto no intervino en la adquisición de los tiquetes.

Por lo anterior, el Despacho parte de lo dispuesto en el Código General del Proceso, esto es, “Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen” (art. 167) atendiendo a que La única prueba aportada por

la demandante se relaciona con un derecho de petición, donde afirma que adquirió los tiquetes por la plataforma myIDTravel con las aerolíneas Swiss International Air Lines y British Airway, confesión que da paso observar que la accionada AVIANCA S.A no tiene intervención ninguna con la operación en sí del servicio de transporte aéreo.

La demandante debe tener presente que tener un beneficio de acceso a una plataforma para adquirir tiquetes por ser parte del staff de la accionada AVIANCA S.A es diferente a la obligación de prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que contrata con las aerolíneas, por lo cual, la delegatura resolvió; Declarar la falta de legitimación en la causa por pasiva de AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.

3.2.3 SIC Sentencia 5499 del 13 de junio de 2023

Tabla 4

Radicado N° 23-61258

3. Acción de Protección al Consumidor No.23-61258

Demandante: DIANA CAROLINA OCAMPO CARDONA

Demandada: ULTRA AIR S.A.S

Nota. Datos extraídos de la SIC Sentencia 5499 del 13 de junio de 2023.

El extremo activo solicita que se declare que el extremo demandado vulneró sus derechos como consumidor, en consecuencia, solicita que se ordene la devolución del dinero pagado por el tiquete Bogotá – San Andrés, por la suma de \$990.666.

Una vez acreditada la relación de consumo, el despacho encuentra acreditado que el 26 de octubre de 2022, la consumidora solicitó el reembolso del dinero pagado por los tiquetes aéreos, en virtud de una modificación del itinerario que no se ajustaba a sus necesidades. Lo que deja en evidencia que tal solicitud surgió como consecuencia del incumplimiento por parte de la demandada frente a la prestación del servicio de transporte y no propiamente en virtud del derecho de retracto, sin embargo, si encuentra vulnerado el

derecho a la consumidora, estipulado en el numeral tercero, del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011. Por lo cual, la Superintendencia de Industria y Comercio, ordenó a la sociedad UTRA AIR S.A.S la devolución de dinero por los tiquetes objeto de litigio, indexando con base en el IPC.

3.2.4 SIC Sentencia 6272 del 27 de junio de 2025

Tabla 5.

Radicado N° 24-452247

4. Acción de protección al consumidor Rad: 24-452247

Demandante: LUIS GABRIEL NIÑO DUARTE

Demandado: AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.

Nota. Datos extraídos de la SIC Sentencia 6272 del 27 de junio de 2025

El demandante, manifestó que realizó la compra de unos tiquetes aéreos en el establecimiento de la sociedad AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA S.A. por valor de TRESCIENTOS CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS (\$ 350.480), solicitando posteriormente el reembolso del dinero pagado, el cual no se había surtido para el momento de presentación de la demanda, pese a que han transcurrido más de treinta (30) días desde dicha solicitud.

En el trámite surtido, la demandada procurando la satisfacción del consumidor, accedió a realizar la devolución del dinero pagado por el consumidor, por lo cual, configurándose el despacho procedió aceptar el allanamiento por parte de la sociedad AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA S.A., referente al derecho de retracto.

3.2.5 SIC Sentencia 6658 del 25 de julio de 2023

Tabla 6.

Radicado N° 23-65366

5. Acción de protección al consumidor Rad: 23-65366
Demandante: NICOLAS PRIETO FERNANDEZ
Demandado: ULTRA AIR S.A.S

Nota. Datos extraídos de la SIC Sentencia 6658 del 25 de julio de 2023

El accionante adquirió de la sociedad demandada, tiquetes aéreos trayecto Bogotá-Santa Marta, indicando que, el mismo día de la compra (8) de octubre de 2022, solicitó la devolución de la suma de dinero para por los tiquetes, ejerciendo el derecho de retracto y adjuntando la documentación para el reembolso, sin embargo, la accionada no dio respuesta a dicha reclamación.

En consecuencia, la parte demandante solicitó que se declare la vulneración de los derechos como consumidor, y en consecuencia, se ordene la devolución de la suma de dinero, además, de los intereses moratorios calculados desde la fecha de incumplimiento.

En razón a ello, habiéndose agotado el trámite correspondiente, la Superintendencia de Industria y Comercio, ordenó rechazar el allanamiento presentado la parte pasiva, por lo tanto ordenar el reembolso a la parte accionante de la suma de \$452,600.10, la cual deberá indexarse con base en el I.P.C para la fecha en que se verifique el pago.

3.2.6 SIC Sentencia 6786 del 15 de julio de 2025

Tabla 7

Radicado N° 24-507748

6. Acción de protección al consumidor Rad: 24-507748
Demandante: DANIEL FABIAN SERRANO MARTINEZ
Demandado: AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS SOCIEDAD ANÓNIMA

Nota. Datos extraídos de la SIC Sentencia 6786 del 15 de julio de 2025

El accionante adquirió dos tiquetes aéreos en la ruta Madrid-Bogotá por la suma de \$3.806.600 COP. Dentro del término establecido, solicitó el derecho de retracto, frente a lo cual el 30 de enero de 2024, recibió respuesta negativa por parte de AIR Europa frente a su

solicitud de retracto, por lo cual presentó acción de protección al consumidor, solicitando el reconocimiento de su derecho de retracto y la devolución de las sumas de dinero pagadas por los tiquetes aéreos debidamente indexadas.

En el caso concreto, la demandada se allanó a la pretensión de devolución de dinero, por lo cual la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales aceptó el allanamiento y ordenó a AIR EUROPA LINEAS AEREAS SOCIEDAD, proceder con la devolución de la suma \$3.806.600.

3.2.7 SIC Sentencia 6857 del 16 de julio de 2025

Tabla 8

Radicado N° 23-397982

7. Acción de protección al consumidor Rad: 23-397982
Demandante: JULIAN PEÑA ALMONTE
Demandado: AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.
<i>Nota.</i> Datos extraídos de la SIC Sentencia 6857 del 16 de julio de 2025

El demandante adquirió a través de la **página web E destinos**, seis (6) tiquetes que comprenden el trayecto aéreo Medellín- Valledupar ida y regreso por la suma de \$4.981.215.

El mismo día de la compra, solicitó hacer efectivo su derecho de retracto, frente a lo cual recibió una respuesta negativa, en la cual le indican que, por políticas de AVIANCA S.A no se acepta la solicitud de reembolso.

En el presente caso, en la oportunidad procesal correspondiente, la demandada AVIANCA S.A contestó la demanda proponiendo la excepción de mérito denominada “falta de legitimación en la causa por pasiva” y ausencia de reclamación directa frente a AVIANCA S.A, Por su parte, la Sociedad DESTINOS DE COLOMBIA S.A.S, no se pronunció.

Teniendo en cuenta las pruebas allegadas, la delegatura procede a realizar un análisis en lo respectivo a la legitimación en la causa por pasiva, evidenciando que la agencia

contactada por el consumidor corresponde a eDestinos, plataforma digital perteneciente al **grupo empresarial internacional eSky.pl S.A., con sede principal en Polonia**, la cual permitió establecer al despacho a través de la búsqueda realizada en los registros del RUES y el RNT, que eDestinos no cuenta con establecimiento de comercio, registro mercantil, ni representación legal en Colombia, y por tanto no se encuentra sujeta directamente a la supervisión ordinaria de esta Superintendencia como prestadora formal de servicios turísticos en el territorio nacional. Tampoco figura como operador inscrito en el Registro Nacional de Turismo.

En lo respectivo a AVIANCA S.A, estableció el despacho la legitimación en la causa por pasiva, esbozando los elementos que configuran la relación de consumo, sin embargo, conforme a las pruebas aportadas, no obra constancia en el expediente de que el consumidor haya presentado reclamación directa contra la sociedad de AVIANCA S.A, pese a ser esta la empresa encargada de prestar y ejecutar el servicio de transporte aéreo. Lo cual impide exigirle a esta compañía cumplir con los efectos propios del derecho de retracto.

3.2.8 SIC Sentencia 12050 del 17 de noviembre de 2023

Tabla 9

Radicado N° 23-62350

8. Acción de protección al consumidor Rad: 23-62350

Demandante: SANDRA ISABEL FORERO RODRIGUEZ

Demandado: ULTRA AIR S.A.S

Nota. Datos extraídos de la SIC Sentencia 12050 del 17 de noviembre de 2023

El demandante adquirió en la página web de la sociedad demandada tiquetes aéreos por el valor de \$555.301. Realizando el mismo día de la compra, ejercicio del derecho de retracto ante la aerolínea.

La cual, superados (30) días calendario, no realizó el reembolso del dinero.

Al tenor de esta solicitud, procedió el despacho a verificar los elementos que configuran la relación de consumo y analizar la vulneración a los derechos del consumidor, por lo cual concluyó declarar que la demandada vulneró el derecho a recibir información del consumidor, ordenando el reembolso de la suma pagada y la advertencia de ser sancionada con multa en caso de exceder el término de (30) días en la ejecución de dicha orden.

3.2.9 SIC Sentencia 12081 del 17 de noviembre de 2023

Tabla 10

Radicado N° 23-63307

9. Acción de protección al consumidor Rad: 23-63307
Demandante: ERIKA PERALTA GAVIRIA
Demandado: ULTRA AIR S.A.S
<i>Nota.</i> Datos extraídos de la SIC Sentencia 12081 del 17 de noviembre de 2023

La demandante, accionó contra **Ultra Air S.A.S.** pretendiendo el reembolso por retracto solicitado horas después de la compra y solo 9 horas antes del vuelo.

Alegó vulneración de sus derechos como consumidor aéreo frente a la respuesta negativa del proveedor. El litigio se centró en la aplicación de las figuras de retracto y desistimiento reguladas en el **RAC 3**.

Negación de pretensiones: El 17 de noviembre de 2023, la SIC negó la demanda.

Determinó que no se cumplió la antelación mínima de 8 días para retracto nacional ni de 24 horas para desistimiento según lo estipulado en el Reglamento Aeronáutico de Colombia.

3.2.10 SIC Sentencia 81 del 13 de enero de 2025

Tabla 11

Radicado N° 24-437094

10. Acción de protección al consumidor Rad: 24-437094
Demandante: ANDRES PEÑA GÓMEZ

Demandado: AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS S.A.

Nota. Datos extraídos de la SIC Sentencia 81 del 13 de enero de 2025

El demandante, ejerció el retractor legal dentro de los 5 días posteriores a la compra por web, Invocó el artículo 47 de la **Ley 1480 de 2011**, señalando que, aunque la aerolínea aceptó la reversión, el dinero no ingresó a sus cuentas bancarias. Solicitó la devolución de \$4.443.020 más multas por la demora injustificada.

El 13 de enero de 2025, la SIC ordenó reintegrar \$4.443.020.

Aceptó el allanamiento de la demandada, pero razonó que las capturas de pantalla aportadas no acreditaban plenamente el reembolso efectivo de los valores.

3.2.11 SIC Sentencia 703 del 21 de enero de 2025

Tabla 12.

Radicado N° 23-65845

11. Acción de protección al consumidor Rad: 23-65845

Demandante: JOSE EDILBERTO CIFUENTES RAMIREZ

Demandado: AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S.A. (LATAM)

Nota. Datos extraídos de la SIC Sentencia 703 del 21 de enero de 2025

Se inició acción de protección contra **Aerovías de Integración Regional S.A. (LATAM)** por inconformidades en el reembolso de tiquetes.

Alegó la vulneración de sus derechos al impedírsele ejercer el retractor o desistimiento conforme a las normas de protección al consumidor. La defensa de la aerolínea se basó en la improcedencia legal según las condiciones de la tarifa.

El 21 de enero de 2025, la SIC declaró probada la **improcedencia del reembolso**.

Se fundamentó en que las condiciones de la tarifa adquirida y los tiempos de solicitud hacían inaplicables los derechos de retractor y desistimiento invocados.

3.2.12 SIC Sentencia 800 del 23 de enero de 2025

Tabla 13*Radicado N° 39093*

12. Acción de protección al consumidor Rad: 39093
Demandante: CÉSAR AUGUSTO RODRÍGUEZ SÁNCHEZ,
Demandado: AEROREPÚBLICA S.A. (WINGO)
<i>Nota.</i> Datos extraídos de la SIC Sentencia 800 del 23 de enero de 2025

Por presuntas infracciones a la calidad e idoneidad en el servicio de transporte aéreo.

La inconformidad se basó en la presunta falta de efectividad de la garantía legal sobre los servicios adquiridos. El litigio buscaba la protección de los derechos bajo el marco de la **Ley 1480 de 2011**

El 23 de enero de 2025, la SIC negó las súplicas y archivó el proceso.

Tras practicar interrogatorios y valorar pruebas, determinó que no se demostró vulneración a los derechos del consumidor por parte de la aerolínea.

3.2.13 SIC Sentencia 4538 del 30 de abril de 2025

Tabla 14.*Radicado N° 23-300336*

13. Acción de protección al consumidor Rad: 23-300336
Demandante: DANY RAFAEL MARTÍNEZ CANTILLO
Demandado: AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA
<i>Nota.</i> Datos extraídos de la SIC Sentencia 4538 del 30 de abril de 2025

Agotado el trámite respectivo, y conforme el acervo probatorio allegado al proceso, la delegatura resolvió negar las pretensiones incoadas en la demanda.

3.2.14 SIC Sentencia 7262 del 28 de julio de 2025

Tabla 15

Radicado N° 23- 389846.

14. Acción de protección al consumidor Rad: 23-389846
Demandante: WOND TRIPS SAS
Demandado: AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA
<i>Nota.</i> Datos extraídos de la SIC Sentencia 4538 del 28 de julio de 2025

Agotado el trámite respectivo, y conforme el acervo probatorio allegado al proceso, la delegatura resolvió declarar la carencia de legitimación en la causa por activa de la sociedad demandada WOND TRIPS S.A.S y en consecuencia, negar las pretensiones incoadas en la demanda.

4. FORMULACIÓN DE PROPUESTAS ORIENTADAS A FORTALECER LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL MARCO DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

El análisis realizado en esta investigación permite evidenciar que si bien, en el ordenamiento colombiano existe una amplia regulación frente a los derechos de los consumidores, pues como de desarrolló en líneas precedentes, el artículo 981 del Código de Comercio (Decreto 410 de 1971), la Ley 1480 de 2011 Estatuto de Protección al Consumidor, y los reglamentos aeronáuticos de Colombia, específicamente el RAC 3, regulan el contrato de transporte y los derechos que le asiste a los pasajeros en el contrato del transporte aéreo, también existen vacíos normativos o falta de unificación de las normas que regulan estos derechos.

Esta problemática contiene un gran impacto, ya que, en la actualidad y debido al crecimiento de la tecnología y el comercio digital, los pasajeros colombianos y alrededor del mundo tienen a un clic la posibilidad de comprar un boleto de avión, bien sea para realizar trayectos dentro del territorio nacional, como internacionalmente. Sin embargo, muchos consumidores desconocen el trasfondo de lo que implica tal actividad a la hora de pretender hacer efectivos sus derechos como consumidores. En razón a que el consumidor del

transporte aéreo ya no se enfrenta solamente a una aerolínea definida y de fácil identificación, sino que actualmente intervienen plataformas digitales, aerolíneas aliadas y operadores extranjeros que participan simultáneamente en la comercialización del servicio de transporte aéreo de pasajeros.

Y es en ese punto donde surge una de las mayores tensiones para el pasajero: determinar quién asume la responsabilidad frente a su reclamación con ocasión al derecho de desistimiento y retracto, o cualquier otro derivado en virtud del contrato suscrito.

Lo anterior se evidencia especialmente cuando las operaciones se desarrollan mediante alianzas comerciales entre aerolíneas nacionales y extranjeras. Mientras las compañías con domicilio o representación en Colombia suelen encontrarse sometidas de manera más directa a los mecanismos de protección previstos en la legislación nacional y en consecuencia, a la vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Transporte y Aeronáutica Civil, el escenario es distinto cuando el consumidor contrata con aerolíneas extranjeras que operan desde fuera del territorio colombiano, pues en muchos casos, estas aerolíneas no cuentan con domicilio, sucursal o filial y Colombia, y operan a través de alianzas de cooperación.

En estos casos, los pasajeros pierden claridad frente ante quien deben reclamar, cuál es la normativa aplicable al contrato de transporte aéreo suscrito o incluso en qué condiciones puede ejercer el derecho de retracto o el desistimiento.

En razón a ello, el consumidor termina sometido exclusivamente a políticas privadas desarrolladas por la aerolínea sometida a un proceso de cooperación empresarial, bajo condiciones que pueden ser flexibles o en el mayor de los casos, más rígidas que las permitidas en Colombia, y es allí donde ese tipo de contratos de adhesión juega un papel fundamental en la protección o menoscabo en los derechos del consumidor o pasajero.

Esa situación resulta particularmente preocupante si se tiene en cuenta que el consumidor adquiere el servicio desde Colombia, realiza el pago desde el territorio nacional y accede a ofertas publicadas digitalmente para el mercado colombiano. Sin embargo, al momento de presentar una inconformidad, la protección reconocida por el ordenamiento

jurídico colombiano parece diluirse entre cláusulas contractuales, y estructuras empresariales distintas, que pueden tornarse complejas.

Ahora bien, es importante resaltar que las alianzas comerciales mejoran la comercialización en el contrato de transporte y aumenta la oferta a los pasajeros, permitiendo el acceso a múltiples destinos, sin embargo, al no tener estas organizaciones mecanismos de protección al consumidor claramente establecidos y unisonos con el ordenamiento jurídico colombiano, cuando se opera en un país distinto, pueden menoscabar los derechos de los consumidores, especialmente los de desistimiento y retracto, que como pudimos observar en líneas precedentes, en el territorio colombiano son muy importantes y constituyen garantías sólidas en el derecho de consumo, especialmente en la comercialización a través de métodos no tradicionales.

En consecuencia, y sin pasar por alto la importancia de la implementación de las alianzas comerciales como herramientas que dinamizan el comercio y permite a los consumidores del contrato aéreo de pasajeros, acceder a múltiples servicios operacionales alrededor del mundo, es necesario fortalecer los mecanismos de protección del consumidor frente a la comercialización del transporte aéreo mediante estos métodos, de manera que las alianzas comerciales o estrategias de colaboración empresarial, hablen un “solo idioma” desde la perspectiva de la garantía y protección de los derechos de los consumidores.

Para ello, sería pertinente que las aerolíneas extranjeras que oferten o comercialicen tiquetes en Colombia cuenten con canales efectivos de atención al consumidor dentro del territorio nacional, de manera que el pasajero no deba asumir barreras idiomáticas, diferencias horarias o procedimientos excesivamente complejos para ejercer derechos mínimos relacionados con el ejercicio de sus derechos como consumidores, específicamente el retracto o desistimiento.

Así mismo, es fomentar los deberes de información en la etapa previa a la compra. Aunque actualmente existen obligaciones legales frente a la información suministrada al consumidor, en la práctica continúan presentándose situaciones donde las restricciones tarifarias, penalidades o condiciones de reembolso solo se conocen cuando el pasajero intenta modificar el viaje o ejercer algún derecho, y es allí donde sus derechos son menoscabados.

Por lo anterior, resulta importante para esta investigación resaltar la importancia de las alianzas comerciales como herramientas que dinamizan el mercado aéreo y amplían las posibilidades de conectividad para los pasajeros, sin embargo, resulta también necesario fortalecer los mecanismos de protección del consumidor frente a la comercialización del transporte aéreo bajo este tipo de esquemas empresariales.

Las alianzas comerciales y las estrategias de cooperación entre aerolíneas no pueden traducirse en escenarios de desinformación o desprotección para el pasajero. Por el contrario, deberían operar bajo criterios mínimos comunes frente a la garantía y protección de los derechos de los consumidores.

Lo anterior cobra aún más relevancia si se tiene en cuenta que muchas de estas operaciones comerciales son celebradas mediante plataformas digitales o métodos no tradicionales, donde el consumidor acepta condiciones contractuales de tipo adhesión, lo cual limita la posibilidad real de negociación de estas. Y es precisamente allí donde se evidencian muchos desequilibrios de esta relación contractual, derivando, un difícil acceso a las garantías de los derechos de los consumidores en el contrato aéreo de pasajeros, suministrado a través de alianzas comerciales que ofertan servicios en Colombia, pero que a la hora de una eventual reclamación no cuentan con domicilio en el País, dejando de esta manera desprotegidos a los consumidores.

CONCLUSIONES

Se estableció que la celebración de alianzas de cooperación empresarial en el sector aéreo, han transformado la comercialización del transporte aéreo en el territorio nacional e internacional, por cuanto fomentan la competitividad, la ampliación de rutas y múltiples opciones de trayectos que facilitan el acceso al transporte local y transfronterizo.

Así mismo, el análisis desarrollado, permitió evidenciar que, el ordenamiento jurídico colombiano, ha construido un marco normativo sólido que propende la garantía de los derechos de los consumidores, y con ocasión a la evolución del mercado digital y las ventas a través de métodos no tradicionales, ha establecido los parámetros para ejercer los

derechos de desistimiento y retracto, que permean toda relación de consumo realizada a través de estos métodos y que se extiende al contrato de transporte aéreo de pasajeros, con la finalidad de protegerlo como parte débil de la relación contractual.

No obstante se evidencia que, al momento de ejercer los derechos de desistimiento y retracto por parte de los consumidores en el contrato de transporte aéreo, se encuentran con barreras, y condiciones contractuales que desfavorecen o menoscaban sus derechos, puesto que, como se expuso, en múltiples ocasiones las condiciones contractuales son modificadas de manera unilateral por parte de la aerolínea prestadora del servicio, bien sea respecto a horarios, costos, políticas de cancelaciones en el marco del transporte aéreo nacional, o barreras idiomáticas, cláusulas adhesivas resultantes en abusivas, en lo que respecta a aerolíneas que operan en Colombia a través de alianza de cooperación empresarial, y al momento del consumidor pretender hacer efectivo sus derechos, especialmente el desistimiento y retracto, no encuentran claridad sobre quién debe responder frente a sus inconformidades.

Así las cosas, se torna necesaria la aplicación de una marco regulatorio uniforme, que contemple expresamente las particularidades en torno al ejercicio del derecho de desistimiento y retracto en el marco de las operaciones de comercialización del transporte aéreo de pasajeros en virtud a las alianzas de cooperación empresarial, independientemente si la aerolínea cuenta o no con domicilio en Colombia.

REFERENCIAS

- Asociación Internacional de Transporte Aéreo [IATA], (5 de junio de 2023). *COMUNICADO N.º: 32 La regulación de los derechos de los consumidores en la aviación civil debe abordar la responsabilidad* IATA.
<https://www.iata.org/contentassets/99a50c0e200f4a648caa40cc786e27fd/2023-06-05-06-sp.pdf>
- Button, K. (2008). El impacto del acuerdo de “Cielos Abiertos” entre EE. UU. y la UE en las estructuras del mercado y las redes de aerolíneas. *J Air Transp Manag*, 15(2):59-71. doi: 10.1016/j.jairtraman.2008.09.010
- Comunidad Andina de Naciones. [CAN] (15 de Julio de 2005) Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina. CAN.
<https://www.comunidadandina.org/StaticFiles/DocOf/DEC619.pdf>
- Department of Transportation. (1997). *The impact of airline deregulation*. Government Printing Office.
- Díaz-Olariaga, O. (2019). La gestión de aeropuertos en la era posprivatización. *Pensamiento & Gestión*, 46, 284-310- <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n46/2145-941X-pege-46-284.pdf>
- Doganis, R. (2006). *The Airline Business*. Nueva York: Routledge
- FENALCO. (2021). “SuperIndustria emite concepto sobre Derecho de retracto cuando consumidor adquiere productos mediante sistemas de financiación”. *Blog Jurídico*.
<https://www.fenalco.com.co/blog/juridico-2/superindustria-emite-concepto-sobre-derecho-de-retracto-cuando-consumidor-adquiere-productos-mediante-sistemas-de-financiacion-225>

- Goetz, A. R., & Vowles, T. M. (2009). The good, the bad, and the ugly: 30 years of US airline deregulation. *Journal of Transport Geography*, 17(4), 251–263. DOI:10.1016/j.jtrangeo.2009.02.012
- Graham, A. (2014). *Managing Airports: An International Perspective*. Routledge
- Groenewege, A. (1999). *The airline deregulation: Economic and policy perspectives*. Cambridge. University Press.
- Gudmundsson, S. V., & Rhoades, D. L. (2001). Airline alliance survival analysis: Typology, strategy and duration. *Transport Policy*, 8(3), 209–218. [https://doi.org/10.1016/S0967-070X\(01\)00016-6](https://doi.org/10.1016/S0967-070X(01)00016-6)Get rights and content
- Gulati, R. (1998). Alliances and networks. *Strategic Management Journal*, 19(4), 293–317. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199804\)19:4<293::AID-SMJ982>3.0.CO;2-M](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199804)19:4<293::AID-SMJ982>3.0.CO;2-M)
- López García de la Galana, A. (2020). *Estudio sobre alianzas corporativas vinculadas al transporte aéreo*. [Trabajo Final de Grado. Universitat Politècnica de Valencia]. <https://riunet.upv.es/server/api/core/bitstreams/bc239126-fd75-4328-a04a-da57a9d8664c/content>
- Mcgee, W. (16 de abril de 2024). *Cómo solucionar los problemas con los vuelos en Estados Unidos*. <https://www.promarket.org/2024/04/16/how-to-fix-flying-in-the-u-s/>
- Moritz, N. (26 de junio de 2024). Ley de Desregulación de Aerolíneas de 1978 para mejorar la industria aérea abriéndola a las fuerzas competitivas del mercado. <https://www.findlaw.com/consumer/travel-rules-and-rights/airline-deregulation-act-overview.html>
- National Air and Space (17 de diciembre de 2021). *Desregulación de las aerolíneas: cuando todo cambió*. <https://airandspace.si.edu/stories/editorial/airline-deregulation-when-everything-changed>

- Organización de Aviación Civil Internacional [OACI] (22 de marzo de 2013). “Los efectos de las alianzas y fusiones de líneas aéreas en la competencia leal y la prevención de la formación de monopolio” . *Conferencia Mundial de Transporte Aéreo (ATCONF) Sexta Reunión*. OACI. https://www.icao.int/sites/default/files/Meetings/ATconf6/WorkingPapers/ATConf6-wp039_es.pdf.
- Patiño, L. A. (2017). Derecho de retracto en la venta de tiquetes aéreos. *Revista Digital de Derecho Privado*, (19), 193–214. <https://revistas.uexternado.edu.co/inex.php/derpri/article/view/4805/5716>
- Rajasekar, J., & Fouts, P. (2009). Strategic alliances as a competitive strategy: How domestic airlines use alliances for improving performance. *International Journal of Commerce and Management*, 19(2), 93–114. <https://doi.org/10.1108/10569210910967860>
- Real Academia Española. [RAE] (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). Espasa-Calpe.
- Sales Pallarés, L. (2010). Vuelo libre. Los cielos abiertos y las competencias externas de la unión europea. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 43 (127), 271-296. <https://www.scielo.org.mx/pdf/bmdc/v43n127/v43n127a8.pdf>
- Sarmiento, MG. (2016). El derecho de retracto de los pasajeros en el transporte aéreo. *Revista de Derecho Privado*, 31,355 -365. [https://revistas.uexternado.edu.co › download/soporte,+4805-21146-1-CE.pdf](https://revistas.uexternado.edu.co/download/soporte,+4805-21146-1-CE.pdf)
- Smith, F., y Braden Cox. B. (s.f.). *Desregulación de las aerolíneas*. https://www-econlib-org.translate.google/library/Enc/AirlineDeregulation.html?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc
- Smith, J., & Cox, R. (2008). *Airline competition and regulation in the United States*. Oxford University Press.
- Superintendencia de Industria y Comercio [SIC]. (2023). *Concepto sobre retracto en ventas digitales de tiquetes aéreos*. SIC: <https://www.sic.gov.co>

Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. (2015). *Resolución 1375 por la cual se modifican unos numerales del RAC 3* de los reglamentos aeronáuticos de Colombia.

https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_1375_de_2015_aeronautica_civil.aspx#/

Uribe, D. (2011). *El contrato de transporte aéreo internacional: análisis comparado*. (Tesis de Maestría, Universidad Complutense de Madrid).

Villalba, JC., y Pérez, AC. (2023). El derecho de retracto en el derecho colombiano: actualidad y perspectivas. *Revista de Derecho*, 60, 140-165. file:///C:/Users//Dialnet-ElDerechoDeRetractoEnElDerechoColombiano-9662275%20(2).pdf

Wiltshire, J. (2018). Airport competition: Reality or myth? *Journal of Air Transport Management*, 67, 241-248. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.03.006>

Normatividad

Código de Comercio Colombiano (2018), *Decreto 410 de 1971*. 2da edición. Grupo Editorial Nueva Legislación S.A.S

Código General del Proceso (2012). *Ley 1564 de 2012*. Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia. Diario Oficial N° 48.489, <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48425>

Decreto 1499 de 2014 (agosto 12). Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia. Presidencia de la República de Colombia. Diario Oficial N° 49.241. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1298503>

Ley 12 de 1947 (octubre 23). Po la cual se aprueba la Convención sobre Aviación Civil Internacional, firmada en chicago el 7 de diciembre de 1944. Congreso de Colombia.

Diario Oficial N° 26573. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1568232>

Ley 95 de 1965 (diciembre 31). por la cual se aprueban los Convenios para la Unificación de algunas normas relativas al transporte aéreo internacional y Protocolo Adicional al artículo 2°, “firmados en la ciudad de Varsovia el 12 de octubre de 1929”, al “Protocolo”, que modifica el Convenio para la Unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929”, suscrito en La Haya el 28 de septiembre de 1955”, y al “Convenio Complementario del Convenio de Varsovia, para la Unificación de ciertas normas relativas al transporte aéreo internacional realizado por quien no sea el transportista contractual, firmado en Guadalajara el 18 de septiembre de 1961”, y por consiguiente, se autoriza al Gobierno Nacional para que adhiera a las mencionadas Convenciones y Protocolos. Congreso de Colombia. Diario Oficial N° 31.861. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1633960>

Ley 336 de 1996 (diciembre 20). Estatuto General de Transporte. Congreso de Colombia. Diario Oficial N° 42.948. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0336_1996.html

Ley 1480 de 2011 (octubre 12). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia. Diario Oficial N° 48.220. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html

Ley 2439 de 2024 (diciembre 19). Por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011 y se crean medidas de protección en favor del consumidor de comercio electrónico. Congreso de Colombia. Diario Oficial N° 52.975. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2439_2024.html

Sentencias

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (13 de junio de 2023). Sentencia 5499. Acción de Protección al Consumidor Radicado

No. 23-61258. Demandante: Diana Carolina Ocampo Cardona. Demandada: Ultrair S.A.S.

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (25 de julio de 2023). Sentencia 6658. Acción de Protección al Consumidor. Radicado No. 23-65366. Demandante: Nicolás Prieto Fernández. Demandado: Ultra Air S.A.S - en liquidación judicial

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (17 de noviembre de 2023). Sentencia 12050. Acción de Protección al Consumidor. Radicado No. 23-62350. Demandante: Sandra Isabel Forero Rodríguez. Demandado: Ultra AIR S.A.S.

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (17 de noviembre de 2023). Sentencia 12081. Acción de Protección al Consumidor. Radicado No. 2023-63307. Demandante: Erika Peralta Gaviria. Demandado: Ultra Air S. A. S.

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (13 de enero de 2025). Sentencia 81. Acción de Protección al Consumidor. Radicado No. 24-437094. Demandante: Andrés Peña Gómez. Demandado: Air Europa Líneas Aéreas Sociedad Anónima

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (21 de enero de 2025). Sentencia 703. Proceso: Verbal Sumario – Acción de Protección al Consumidor. Radicación: 23-65845. Demandante: José Edilberto Cifuentes Ramírez. Demandado: Aerovías de Integración Regional S A

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (23 de enero de 2025). Sentencia 800 Proceso: Verbal Sumario – Acción de Protección al Consumidor. Radicación: 24-39093. Demandante: Cesar Augusto Rodríguez Sánchez. Demandado: Aero Republica S.A.

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales (31 de enero de 2025). Sentencia 1277. Acción de protección al consumidor. Radicado N° 24-418751. Demandante: María Eloisa Echavarría Cardona, Demandado: Aerovías del Continente Americano S.A. AVIANCA. <https://visordocs.sic.gov.co:28080/proxy/documentos/Docs051/docs42/2025/2025001277SE/2025001277SE0000000001.PDF?757>

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (30 de abril de 2025.). Sentencia 4538. Acción de protección al Consumidor. Radicado No. 23-300336. Demandante: Dany Rafael Martínez Cantillo. Demandado: Aerovías Del Continente Americano S.A. AVIANCA pudiendo utilizar las siglas AVIANCA o AVIANCA S.A.

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (2 de mayo de 2025). Sentencia 4680, Acción de Protección al Consumidor. Radicado No. 23-308061. Demandante: Jenny Paola Serrato Vargas. Demandado: Aerovías del Continente Americano S.A.

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (27 de junio de 2025). Sentencia 6272. Acción de protección al Consumidor. Radicado No. 24-452247. Demandante: Luis Gabriel Niño Duarte. Demandado: Aerovías del Continente Americano S.A. - AVIANCA S.A.

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (15 de julio de 2025). Sentencia 6786. Acción de protección al Consumidor. Radicado No. 24-507748. Demandante: Daniel Fabián Serrano Martínez. Demandado: Air Europa Líneas Aéreas Sociedad Anónima

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (16 de julio de 2025). Sentencia 6857. Acción de Protección al Consumidor. Radicado No. 23-397982. Demandante: Julián Peña Almonte. Demandado: Aerovías del Continente Americano S.A. AVIANCA pudiendo utilizar las siglas AVIANCA o AVIANCA S.A. / DESTINOS DE COLOMBIA S.A.S.

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. (28 de julio de 2025). Sentencia 7262. Proceso: Verbal Sumario – Acción de Protección al Consumidor. Radicación: 23- 389846. Demandante: Wond Trips SAS. Demandado: Aerovías Del Continente Americano S.A. AVIANCA pudiendo utilizar las siglas AVIANCA o AVIANCA S.A. / PRICE RES S.A.S

Anexo A. Respuesta a las decisiones en materia de acción de protección al consumidor en transporte aéreo.



Bogotá D.C., noviembre de 2025

Señora,
LUISA FERNANDA MORA ORDOÑEZ
moraordonezlf@outlook.com

Asunto: Radicación: 25-535636
Folios: 5

Apreciada señora:

Con fundamento en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado en lo pertinente por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 y la Ley 2080 de 2021, se establece el marco jurídico aplicable para la presente consulta. En virtud de lo anterior, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** procede a emitir el correspondiente pronunciamiento sobre la solicitud presentada ante esta Entidad, conforme a los términos que se detallan a continuación:

Este pronunciamiento responde al compromiso institucional de garantizar los derechos ciudadanos y ofrecer claridad jurídica en el marco de sus competencias, reafirmando la obligación de responder a las solicitudes conforme a los principios de transparencia, eficacia y debido proceso.

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, el **CONSEJO DE ESTADO** se ha pronunciado en los siguientes términos:

"El concepto dado por la autoridad en respuesta a una consulta, generalmente, no constituye un acto administrativo, por cuanto se trata simplemente de consejos, orientaciones u opiniones que brinda la autoridad pública a los asociados, pero que, de ninguna manera, producen efectos particulares ni generales, pues no crean derechos ni deberes ni imponen obligaciones. Los interesados, en ese caso, tienen la opción de acogerlos o no."¹

¹ Consejo de Estado, Sección Cuarta, sentencia emitida el 19 de mayo de 2016. Expediente No. 11001-03-27-000-2011-00024-00, C.P Hugo Fernando Bastidas Bárcenas.





Superintendencia de
Industria y Comercio

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE CONSUMIDOR

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 4886 de 2011, modificado parcialmente por el Decreto 092 del 24 de enero de 2022, en materia de protección al consumidor le corresponde a esta Entidad las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011, modificada por la Ley 2439 de 2024, y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, fijar términos de la garantía mínima presunta, entre otras.
- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.

4. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas:

Primera petición: *"Cuántas reclamaciones se han presentado a partir de 1 de enero de 2025 hasta la fecha, por parte de los consumidores, frente al derecho de desistimiento y retracto en virtud de la adquisición de tiquetes aéreos."*

Respuesta:²

En primer lugar, es importante precisar que la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio no tramita quejas o reclamaciones administrativas, sino **demandas de protección al consumidor** en el marco de las competencias jurisdiccionales otorgadas por la ley.

² Insumos remitidos por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales





Superintendencia de
Industria y Comercio

Ahora bien, en la Delegatura sólo se consolida información sobre el derecho que se alega como vulnerado cuando el proceso jurisdiccional ha sido decidido (es decir, cuando cuenta con sentencia), por lo que no se dispone de información estadística específica sobre las demandas radicadas en el año 2025 en las que se haya invocado el derecho de desistimiento y/o retracto frente a aerolíneas, y que además estén asociadas exclusivamente a la adquisición de tiquetes aéreos.

No obstante, a continuación, se presenta una tabla con las demandas de protección al consumidor presentadas por consumidores en contra de aerolíneas, cuya tipología corresponde al derecho de retracto, de acuerdo con la información registrada en los sistemas de la Delegatura:

Aerolínea demandada	2023	2024	Total
ULTRA AIR S A S EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL	851	0	851
AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA	575	192	767
FAST COLOMBIA S.A.S. EN LIQUIDACION JUDICIAL	253	0	253
AEROREPUBLICA S A	115	24	139
IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPANA S A	115	0	115
AIR EUROPA LINEAS AEREAS SA	0	48	48
AEROVIAS DE MEXICO SA DE CV AEROMEXICO SUCURSAL COLOMBIA	23	24	47
SOCIEDAD AIR FRANCE	46	0	46
AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S A	46	0	46
LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA	46	0	46
VIVA AIRLINES PERU S.A.C SUCURSAL COLOMBIA	23	0	23
Total general	2.093	288	2.381

Segunda petición: *"cuáles han sido las decisiones adoptadas por esta autoridad frente a las reclamaciones realizadas por los consumidores en ejercicio del derecho de desistimiento y retracto en la adquisición de tiquetes aéreos solicito copia de 15 decisiones."*

Respuesta:³

Frente a las demandas presentadas por consumidores en contra de aerolíneas, en las que se ha invocado el **derecho de desistimiento y/o retracto derivado de la adquisición de tiquetes aéreos**, y que se encuentran terminadas a corte 31 de octubre del año en curso, se observa que **la mayoría de las decisiones han sido favorables a las pretensiones del consumidor**, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Sentido del fallo	Total	Part. %
-------------------	-------	---------

³ Insumos remitidos por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece las siguientes canales:

Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 – Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165 –
Dirección: calle 24 47-43 local 108, Bogotá D.C., Colombia – Teléfono: 601 587 00 90 –
www.sic.gov.co – e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es
fundamental al usar menos
papel, contribuimos con el
medio ambiente



Superintendencia de
Industria y Comercio

A favor del consumidor	1.620	76%
Negando pretensiones	507	24%
Total general	2.127	100%

Adicionalmente, en atención a lo solicitado, a continuación se relaciona **quince (15) decisiones** proferidas por esta Delegatura en los mencionados procesos relacionados con la adquisición de tiquetes aéreos, cuya consulta puede realizarse a través del siguiente enlace:

<https://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>

Año	Radicado	Tipo	Subtipo
23	61258	SENTENCIA ACEPTA ALLANAMIENTO CON ORDEN	ORDENA DEVOLUCION DINERO
23	62350	SENTENCIA DECLARA VULNERACION CON ORDEN	ORDENA DEVOLUCION DINERO
23	63307	SENTENCIA	NIEGA
23	65366	SENTENCIA DECLARA VULNERACION CON ORDEN	ORDENA DEVOLUCION DINERO
23	65845	AUDIENCIA DE FALLO	DECLARA PROBADA EXCEPCION - NIEGA
23	300336	AUDIENCIA DE FALLO	NIEGA
23	308061	SENTENCIA	ANTICIPADA FALTA LEGITIMACION EN LA CAUSA
23	389846	AUDIENCIA DE FALLO	DECLARA PROBADA EXCEPCION - NIEGA
23	397982	SENTENCIA	ANTICIPADA FALTA LEGITIMACION EN LA CAUSA
24	39093	AUDIENCIA DE FALLO	NIEGA
24	418751	SENTENCIA	ACEPTA ALLANAMIENTO SIN ORDEN
24	437094	SENTENCIA ACEPTA ALLANAMIENTO CON ORDEN	ORDENA DEVOLUCION DINERO
24	452247	SENTENCIA	ACEPTA ALLANAMIENTO SIN ORDEN
24	507748	SENTENCIA ACEPTA ALLANAMIENTO CON ORDEN	ORDENA DEVOLUCION DINERO
24	511803	SENTENCIA ACEPTA ALLANAMIENTO CON ORDEN	ORDENA DEVOLUCION DINERO

En ese orden de Ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por las Leyes 1755 de 2015 y 2080 de

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece las siguientes canales:
Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 - Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165 -
Dirección: calle 24 #7-43 local 108, Bogotá D.C., Colombia - Teléfono: 601 587 00 00 -
www.sic.gov.co - e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es
fundamental al usar menos
papel, contribuimos con el
medio ambiente



Superintendencia de
Industria y Comercio

2021, esto es, bajo el entendido que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

En la Oficina Asesora Jurídica de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <https://forms.office.com/r/hUqLnSQhBN>

Finalmente le informamos que algunos conceptos de Interés general emitidos por la Oficina Jurídica, los puede consultar en nuestra página web <https://buscadorconceptos.sic.gov.co/#/search>

Atentamente,

ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Nataly Ramírez
Revisó: Alejandro Bustos
Aprobó: Alejandro Bustos

