

“ESTADO ACTUAL DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TRANSPORTE AÉREO
EN COLOMBIA”



ERIKA ALEXANDRA SÁNCHEZ ZARATE

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE DERECHO
VILLAVICENCIO

2017

ESTADO ACTUAL DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TRANSPORTE AÉREO
EN COLOMBIA

ERIKA ALEXANDRA SÁNCHEZ ZARATE

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Abogado

Asesor

Mg. RODRIGO CORTES BORRERO

Magister © en Derecho Contractual Pública y Privada

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

FACULTAD DE DERECHO

VILLAVICENCIO

2017

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dra. SONIA PATRICIA CORTES ZAMBRANO

Decana Facultad de Derecho

Nota de Aceptación

SONIA PATRICIA CORTES ZAMBRANO

Decana de Facultad Derecho

RODRIGO CORTES BORRERO

Director Trabajo de Grado

CARLOS EDUARDO TRUJILLO MONTAÑA

Jurado

HERNANDO ACOSTA RODRIGUEZ

Jurado

JUAN JOSÉ DUQUE MONTES

Jurado

Villavicencio, Abril de 2017

A mis padres
Ejemplo y ayuda
Incondicional

Contenido

	Pág.
Glosario	8
Resumen	9
Introducción	11
Reseña histórica de la aviación	11
Los hermanos Wright	13
Desde el 17 de diciembre de 1903 hasta nuestros días	13
1. Conceptos básicos del Derecho Aeronáutico	16
1.1. Importancia del derecho aeronáutico.	16
1.2. Definición	16
1.3. La aeronave.	17
1.4. Concepto jurídico de aeronave	17
1.5. Características del derecho aeronáutico, como lo define (Márquez, 2003):	18
1.6. Fuentes del derecho aeronáutico	19
2. Instituciones de regulación en el ámbito nacional e internacional de aviación civil	23
2.1. Instituciones en el ámbito internacional	23
2.1.1. OACI (Organización de Aviación Civil Internacional)	23
2.1.2. SARPS (Prácticas Estándar Recomendadas)	24
2.1.3. PANS (Procedimientos para los servicios de la Navegación Aérea)	25
2.1.4. SUPPS (Procedimientos suplementarios Regionales)	25
2.1.5. IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo)	25
2.1.6. CLAC (Comisión Latinoamericana de Aviación Civil)	26
2.1.7. ALTA (Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo)	26
2.1.8. FAA (Administración Federal de Aviación)	27
2.1.9. ECAC (Conferencia de la aviación civil europea)	27
2.1.10. JAA (Autoridades conjuntas de aviación)	28
2.2. Instituciones en el ámbito nacional	28
2.2.1. Unidad administrativa especial de aeronáutica civil (UAEAC)	28

2.2.2.	Superintendencia de Industria y Comercio	29
2.2.3.	Superintendencia de Puertos y Transportes	30
3.	Instituciones de protección al consumidor en el sector de transporte aéreo en Colombia.....	31
3.1.	El consumidor de servicios de transporte aéreo y el contrato de transporte aéreo en Colombia	32
3.2.	Contrato de transporte aéreo	32
3.3.	Partes del contrato de transporte aéreo.....	33
3.4.	Definición de consumidor	34
3.5.	Derecho de consumo	35
3.6.	Régimen de protección del consumidor en Colombia	37
3.7.	Otras fuentes normativas para la protección del consumidor en Colombia.....	39
3.8.	Regímenes especiales para la protección del consumidor	40
4.	Panorama actual de protección al consumidor de transporte aéreo en Colombia.....	41
4.1.	Derecho de retracto	44
4.1.1.	Chile.....	44
4.1.2.	Argentina.....	45
4.1.3.	Perú	45
4.1.4.	Casos en Colombia	46
	Conclusiones	49
	Referencias bibliográficas	54

Glosario

AERONÁUTICA CIVIL: Es la entidad encargada de garantizar el desarrollo ordenado de la aviación civil, de la industria aérea y la utilización segura del espacio aéreo colombiano, facilitando el transporte intermodal y contribuyendo al mejoramiento de la competitividad del país. (Aeronáutica Civil Colombiana, 2015)

AERONAVE: Es todo aparato que maniobre en vuelo, capaz de desplazarse en el espacio y que sea apto para transportar personas o cosas.

CONSUMIDOR: Es el que contrata con el fin de consumir para satisfacer necesidades personales y familiares. (Velilla M. , 1998).

CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO: Es un contrato mercantil, por medio del cual una de las partes se obliga con la otra a cambio de un precio, a transportar de un lugar a otros pasajeros o carga, por determinado medio y plazo.

DERECHO AERONÁUTICO: Es el conjunto de principios y normas, de Derecho Público y Privado, de orden nacional e internacional, que rigen las instituciones y relaciones jurídicas nacidas de la actividad aeronáutica o modificadas por ella.

DERECHO DE CONSUMO: Es aquel que regula los intereses de los consumidores y las relaciones de consumo en general. (Perez Bustamante, 2004)..

ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL: Es una agencia de la Organización de naciones unidas, que tiene como funciones estudiar los problemas de la aviación civil internacional y también promover los reglamentos, normas y directrices únicas de la aeronáutica mundial.

Resumen

Este trabajo de grado es el resultado de una investigación jurídica sobre la protección al consumidor de los servicios de transporte aéreo en Colombia, en él se ve reflejada la preocupación que existe en la industria aérea por los constantes conflictos existentes desde los últimos años entre las diferentes autoridades tanto de vigilancia como de regulación, en donde la autoridad aeronáutica, en este caso, la Unidad Especial de Aeronáutica de Aeronáutica Civil (Aerocivil) y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) han entrado en controversia respecto a determinar quién es el llamado a conocer las quejas y los reclamos que presentan los pasajeros de las diferentes aerolíneas que operan en nuestro país.

La industria aeronáutica ha tenido sin duda alguna un desarrollo a gran escala, dando como resultado un interés por utilizar de manera constante el servicio de transporte aéreo; a su vez, los usuarios de este servicio han manifestado cada vez más sus inconformidades por incumplimiento en la prestación del servicio, es por esta razón que es imperioso conocer la regulación y conceptos fundamentales en materia de derecho de consumo en la industria del sector aéreo.

En los últimos años, las autoridades colombianas han sido muy dinámicas en la defensa de los derechos de los pasajeros del servicio de transporte aéreo, por medio de diferentes mecanismos de protección; es por esta razón, que en esta investigación se analizan cada una de las instituciones nacionales e internacionales que garantizan el óptimo cumplimiento de la protección de cada uno de los derechos de los pasajeros de transporte aéreo en nuestro país.

Palabras claves: Derecho aeronáutico; Consumidor; Derecho de consumo; Aeronáutica Civil; Superintendencia de Industria y Comercio; Superintendencia de Puertos y Transportes

Abstract

This work of degree is the result of a theoretical investigation on the protection of the consumer of the services of air transport in Colombia, in him there meets reflected the worry that exists in the air industry for the constant conflicts that exist from the last years between the different authorities both of vigilance and of regulation, where the aeronautical authority, in this case, the Special Administrative Unit of Civil Aeronautics (Aerocivil) and the Superintendence of Industry and Trade (SIC) they have entered controversy with regard determined the one who is the called one to know the complaints and the claims that there present the passengers of the different airlines who operate in our country.

The aeronautical industry has had undoubtedly someone a large-scale development, giving like proved an interest to use in a constant way the service of air transport; in turn, the users of this service have demonstrated increasingly his dissents for breach in the service, it is for this reason that is imperious to know the regulation and fundamental concepts as for right of consumption in the industry of the air sector.

In the last years, the Colombian authorities have been very dynamic in the defense of the rights of the passengers of the service of air transport, by means of different mechanisms of protection; it is for this reason, which in this investigation there analyze each of the national and international institutions that guarantee the ideal fulfillment of the protection of each one of the rights of the passengers of air transport in our country.

Key words: Aviation law; Consumer; Law of consumption; Civil Aeronautics; Superintendence of Industry and Trade; Superintendence of Ports and Transport

Introducción

El transporte aéreo en Colombia, sin duda un sector de la industria que ha ido creciendo notablemente, convirtiéndose en un medio de movilidad donde cada día es usual que más personas hagan uso de él para desplazarse con seguridad y en el menor tiempo posible de un lugar a otro, transformándose en una necesidad, lo que hace que haya mayor competencia entre las empresas del sector, esto genera una búsqueda de mejora en la calidad del servicio, agilidad, cumplimiento e igualmente preocupación por estar a la vanguardia en el uso de tecnologías en su flota de transporte para que el consumidor se sienta más tranquilo y seguro con la prestación del servicio.

En el diario vivir de las personas, existe la relación de consumo en todos los escenarios, es por esto, que el transporte aéreo pasa de ser un lujo a convertirse en una necesidad. Cada día hay más consumidores de éste servicio, es por ello, que es importante para los operadores jurídicos y autoridades del sector conocer las nociones básicas para la protección de los consumidores de servicios de transporte aéreo, así como la evolución histórica de este considerable campo de la industria y su normatividad tanto nacional como internacionalmente.

He enfocado esta investigación para dar a conocer la historia y la evolución del transporte aéreo en el mundo, e igualmente las normas, conceptos y demás de la protección al consumidor en Colombia, ya que considero que los usuarios aéreos desconocen sus derechos a la hora reclamar por las deficiencias del servicio.

Reseña histórica de la aviación

El 17 de diciembre de 1903, en Kitty Hawk, lugar cercano a Norfolk, en el estado norteamericano de Carolina del Norte, se realizó el primer vuelo controlado de un avión; diferente en todos los sucesos que se realizan por primera vez, este vuelo, es decir el de los hermanos Wright no fue considerado un hecho de gran relevancia para la gente, para el gobierno estadounidense, las fuerzas militares, y mucho menos para los científicos de esa época.

De acuerdo a la obra de Boyne de 1986, el avión en sus comienzos era objeto de exposición en ferias de pueblo y carnavales, The Flyer, avión construido por los hermanos Wright, no era considerado un artefacto extraordinario, sino que por el contrario era frágil y delicado, motivo por el cual no llegó a considerarse siquiera como obra de exposición en las ferias. Sin embargo, la sociedad estadounidense estaba en un error, pues de todo lo que The Flyer estaba compuesto, era producto de la precisión y el sumo cuidado que Orville y Wilbur Wright depositaron en la construcción del primer avión; sus componentes eran frágiles no por error, sino porque así debía ser para poder cumplir con su finalidad. (Libros Maravillosos, 2016)

Pese a esto, los hermanos Wright no fueron los pioneros en demostrar su interés en alzar vuelo hacia los cielos.

No obstante, es claro que el ser humano desde siempre ha demostrado su interés y curiosidad por volar, es así como en la prehistoria el hombre se paraba a observar el vuelo de las aves y cualquier otro animal alado para intentar volar imitando los pájaros usando alas que eran elaboradas con madera y plumas, colocándolas en sus brazos y balanceándose, pero sin llegar a obtener el resultado esperado.

Por años, se pensó que volar era algo imposible para el ser humano. En algunas civilizaciones se contaban historias de personas dotadas de poderes divinos que podían volar; como es el caso de la leyenda de Ícaro y Dédalo que construyeron alas con plumas y cera para poder escapar de la Isla de Creta donde vivía el Rey Minos, ya que se encontraban prisioneros allí. La leyenda cuenta que Ícaro se acercó demasiado al sol y la cera de sus alas se empezó a derretir y finalmente murió en el mar.

Tal y como se menciona en la leyenda de Ícaro y Dédalo en la mitología griega, los avances en la tecnología han sido lo que hoy nos ha permitido a los hombres poder volar, no por nuestros propios medios como lo hacen los animales alados, pero si, mediante las aeronaves que nos sirven como medio de transporte garantizándonos seguridad y agilidad.

Son muchos los ejemplos de artefactos que se construyeron y teorías de vuelo a través de la historia, entre los aerostatos o globos y el avión de los hermanos Wright, hay un siglo de investigaciones tenaces, de arriesgados experimentos y de constante trabajo para vencer los enormes obstáculos que impedían hacer volar un objeto más pesado que el aire, darle fuerza propia y dirigirlo. (Libros Maravillosos, 2016).

Los hermanos Wright

Los hermanos Wright originarios de Dayton, Ohio, desde su niñez compartieron gustos, actividades y hasta pensamientos; durante muchos años realizaron estudios en aeronáutica y trabajos que los condujeron a poner en el aire un avión tripulado.

Una fría y tempestuosa mañana de 1903, ante cinco testigos que presenciaron el vuelo que duró una hora y dos minutos, recorriendo 100 kilómetros y rompiendo un nuevo récord de velocidad, alcanzando los 97 km/h, se logró el objetivo principal, que era el de hacer volar la aeronave construida por aquellos hermanos después de intentarlo reiteradas veces. (Smithsonian National air and space Museum, 2015).

Desde el 17 de diciembre de 1903 hasta nuestros días

El 25 de julio de 1909, Louis Blériot alcanzó la fama mundial tras realizar el primer vuelo a través del canal de la Mancha en su monoplano Tipo XI, logrando así el premio de mil libras que ofrecía el periódico Daily Mail. El vuelo, desde Calais (Francia) a Dover (Reino Unido), duró 36 minutos y 30 segundos. (Open Mind. Compartiendo conocimiento para un futuro mejor., 2015)

Algunos de los avances más importantes fueron concebidos gracias a las guerras que trajeron como consecuencia el surgimiento definitivo de la actividad aeronáutica, ya en 1911, las aeronaves eran controladas en su totalidad, incluso servían como transporte de carga, comenzando a ser usadas como arma en las guerras; cargaban bombas que eran lanzadas desde el aire contra el enemigo.

Posteriormente, luego en la primera guerra mundial (1914 – 1918) surge la aviación civil, las aeronaves fueron adaptadas y equipadas para el transporte de pasajeros; así surge la empresa de aviación civil holandesa KLM en 1919.

En la segunda guerra mundial (1939 – 1945), que se caracterizó por el enfático crecimiento en la producción de aviones, y por el gran desarrollo de la tecnología relacionada con la aviación, se crearon los primeros bombarderos de larga distancia, de este modo, la aviación comercial pasó a desarrollarse de manera independiente a la aviación militar.

Es parte importante de la historia de la aviación el Concorde, el cual realizó su primer vuelo comercial el 21 de enero de 1976. Esta aeronave batía records de velocidad y con ello, del tiempo requerido para recorrer grandes distancias, alcanzaba una velocidad máxima de dos Mach (2469.6 Km por hora) y prometía ser todo un éxito. Sin embargo, fracasó, pues no era ahorrativo en términos de consumo de combustible, sus mantenimientos eran demasiado costosos y aunque tan solo protagonizó un accidente que dejó como saldo 113 muertos, este hecho y las otras razones mencionadas fueron más que suficientes para que en mayo de 2003 el Concorde fuera retirado de servicio. (Aznar Alvarado, 2004)

Desde el comienzo de la década de 1990, la aviación comercial pasó a desarrollar tecnologías que en un futuro convertirían al avión en un artefacto cada vez más automatizado, reduciendo progresivamente la importancia del piloto en las operaciones de la aeronave, con la intención de disminuir los accidentes aéreos causados por fallas humanas.

Actualmente es el avión A380 de la compañía Airbus la aeronave de última tecnología, ya que además de duplicar la capacidad de número de pasajeros reduce el consumo de combustible catalogándola como la aeronave con menos emisión de CO₂ y nivel de ruido.

Los fabricantes de aviones comerciales continúan investigando posibles maneras de mejorarlos, convirtiéndolos en aparatos cada vez más seguros, eficientes y silenciosos. Al mismo tiempo, los pilotos, controladores aéreos y mecánicos cada vez estarán mejor preparados y las aeronaves

pasarán por unas revisiones más rigurosas con el fin de evitar accidentes por fallos humanos o mecánicos. (Aznar Alvarado, 2004).

Pese a los problemas a los que se ha enfrentado la aviación, se tiene la creencia que con el pasar de los años el avance a nivel de tecnologías será aún mayor en este importante sector de la industria, los aviones y artefactos aéreos prometerán capacidades de velocidad, pasajeros y resistencia de peso de manera considerada; es por esto que cada vez es mayor la importancia de ser transportados de un lugar a otro, a una gran velocidad y en el menor tiempo posible. De acuerdo a esta necesidad, surge la relación contractual entre el transportador y el pasajero; dicha relación en nuestro país debe estar sujeta al cumplimiento de la garantía efectiva de los derechos de ambas partes, de allí la razón de la normatividad para garantizar los derechos del consumidor en materia aeronáutica, objeto de esta investigación.

Por lo tanto, es de vital importancia tratar temas como las nociones básicas del derecho aeronáutico, instituciones nacionales e internacionales reguladoras del transporte aéreo y los conceptos referentes a la relación de consumo y la protección al consumidor de transporte aéreo que existe en nuestro país.

1. Conceptos básicos del Derecho Aeronáutico

1.1. Importancia del derecho aeronáutico.

Es pertinente abordar las nociones básicas del derecho aeronáutico ya que éste surge como consecuencia del desarrollo y el perfeccionamiento de los avances tecnológicos y científicos de la sociedad y la aviación. Es innegable la importancia que tiene la creación de normatividad para una regulación jurídica acertada con la finalidad de beneficiar al hombre.

El transporte aéreo en Colombia, es un sector en constante cambio y crecimiento, esta tendencia irá aumentando con el pasar de los años, puesto que la aviación, es sin lugar a dudas, un área que se encuentra amplia y fundamentalmente regulada en numerosos ámbitos, ello plantea un desafío muy importante para los operadores jurídicos que se encuentran relacionados con los actores de esta industria, ya que se requiere con mayor frecuencia el pleno conocimiento sobre esta especializada área del derecho, que les permitirá realizar sus labores con mayor seguridad y eficiencia.

1.2. Definición.

Tomando algunas definiciones que varios autores han hecho de esta rama del derecho, se puede indicar que el derecho aeronáutico o aéreo, es la que estudia todos los factores esenciales a la navegación aérea, es decir, el ambiente (atmosfera y superficie) en que se organiza y desenvuelve, el medio (aeronave) con el que se actúa, y todas las relaciones jurídicas públicas y privadas, nacionales e internacionales a las cuales da lugar. (Ambrosini, 1949) De este mismo modo se puede definir como el conjunto de principios y normas, de Derecho Público y Privado, de orden nacional e internacional, que rigen las instituciones y relaciones jurídicas nacidas de la actividad aeronáutica o modificadas por ella. (Rodríguez Jurado, 2002)

Según el artículo 1773 del código de comercio colombiano, las disposiciones de derecho aeronáutico son aplicables únicamente a las aeronaves civiles que realizan o no actividades

comerciales. A las aeronaves estatales que son las encargadas de los servicios militares, los de policía o de aduana, solo se le aplicarán estas disposiciones cuando la ley expresamente lo manifieste. Cabe aclarar que, tal como lo dispone el Convenio de Chicago, la diferencia entre una aeronave civil y una estatal no es su propiedad, sino la actividad que realiza.

1.3. La aeronave.

En las normas aeronáuticas y legislaciones nacionales se presentan varias definiciones de aeronave, en nuestro país el RAC (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia) la define como toda máquina que puede sustentarse (mantenerse en el aire) y desplazarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra y que sea apta para transportar pesos útiles (personas o cosas). (Aeronáutica Civil Colombiana, 2015). Así mismo, puede definirse como cualquier vehículo capaz de navegar por el aire, o, en general, por la atmósfera de un planeta, según la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), es toda máquina que puede desplazarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra. (Organización de Aviación Civil Internacional, 2006)

Las maquinas mencionadas en la definición anterior son de dos tipos:

-Las aeronaves más livianas que el aire o aeróstatos: (Sin órganos motopropulsores: balones, Con órganos motopropulsores: dirigibles).

-Las aeronaves más pesadas que el aire o aerodinos: (Sin órganos motopropulsores: planeadores, paracaídas, Con órganos motopropulsores: aviones, helicópteros, giróstatos).

Para la FAA (La Administración Federal de los Estados Unidos) la aeronave es todo objeto ahora conocido o que en el futuro se invente, empleado o diseñado para la navegación en el vuelo, o en el aire. (Universidad de San Pablo CEU, 2007)

1.4. Concepto jurídico de aeronave.

Una aeronave es una de las instituciones más importantes dentro del derecho aeronáutico, ya que esta rama del derecho desarrolla sus actividades principalmente con este instrumento, el cual debe ser apreciado como un bien mueble, físicamente trasladable de un lugar a otro y utilizable para fines de transporte aéreo de personas y carga que al momento de utilizarlo para realizar las actividades aeronáuticas genera una serie de consecuencias jurídicas y económicas.

El artículo 1789 del Código de Comercio Colombiano define textualmente que se considera aeronave, todo aparato que se maniobre en vuelo, capaz de desplazarse en el espacio y que sea apto para transportar personas o cosas.

1.5. Características del derecho aeronáutico, como lo define (Márquez Aponte, 2003):

-Tecnológico. Es un derecho eminentemente tecnológico, ya que regula todas las actividades que realizan las máquinas y el manejo de las instalaciones como los aeródromos y radioayudas para la navegación, entonces se puede decir que el derecho aeronáutico contiene reglas deshumanizadas debido a que no transmiten ninguna filosofía ni ningún concepto del hombre. Esta característica conlleva al desarrollo de otras que se amplían a continuación.

-Dinámico. El dinamismo del derecho aeronáutico va relacionado principalmente con el desarrollo de la tecnología y el crecimiento técnico de la actividad aérea, puesto que la aviación debe estar en constante cambio de reglamentación que se adapte a cada transformación tecnológica, dicho esto, el derecho aeronáutico es dinámico porque implica un desarrollo constante de normas y no una derogación de los principios rectores de esta rama del derecho.

-Internacional. El derecho aeronáutico es esencialmente internacional, ya que la actividad aérea se manifiesta en el cruce de fronteras entre estados, es por esta razón que algunas normas que regulan esta actividad son universales, y las que no lo son, guardan analogía con ellas. Igualmente, los procedimientos aeroportuarios y de navegación son de estándar internacional, otorgados por organismos importantes en el sector como la OACI (organización de aviación civil internacional). La internacionalización del derecho aeronáutico entre estados se manifiesta con la existencia de

convenios y tratados internacionales; el único límite de la internacionalización que existe actualmente es el respeto por la soberanía que cada estado tiene sobre su propio espacio aéreo.

-Particular. La particularidad del derecho aeronáutico radica especialmente en que es un derecho más técnico debido a la actividad que regula, igualmente sus normas principales son de índole internacional, en este caso, si los litigios de esta rama del derecho deben someterse a tribunales nacionales en principio, estos deben conocer la legislación internacional pertinente.

-Autónomo. El derecho aeronáutico regula todas las actividades derivadas de la práctica aeronáutica exclusivamente, algunos de sus principios generales propios son inalterables debido a su tecnicismo, su autonomía ha sido cuestionada y ampliamente debatida y estudiada por la doctrina científica, quien, en su mayoría, partiendo siempre del respeto al principio de unidad del derecho, defiende que se trata de una disciplina que debe ser tratada como autónoma, propia, única, específica y diferenciada del resto de las especialidades del ordenamiento jurídico. (Hispanaviacion, 2012)

1.6. Fuentes del derecho aeronáutico

Como cualquier otra disciplina jurídica, el derecho aeronáutico tiene un grupo de medios o reglas jurídicas por medio de la cual se manifiesta en relación a cada caso en específico y en el momento oportuno; estas fuentes son los Convenios Internacionales, la Ley, la Jurisprudencia, la Costumbre, la Doctrina y los Principios Generales del Derecho que se desarrollarán a continuación:

- Convenios Internacionales.

Con el objeto de entender de una manera más clara la consideración que se tiene de los Convenios Internacionales como fuente del Derecho Aeronáutico es acertado realizar una clasificación de ellos, enfatizando con más profundidad en los más importantes como lo veremos a continuación:

- Sistema de Varsovia

Como Sistema de Varsovia se conoce al conjunto de convenios, protocolos, y acuerdos privados firmados entre los distintos Estados parte para la regulación de aspectos relacionados con la responsabilidad civil del transportista aéreo en el transporte aéreo internacional.

Dicho sistema está encabezado por el “Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional” firmado en la ciudad de Varsovia, Polonia, el 12 de octubre de 1929 (Convenio de Varsovia de 1929), el cual se firmó con la intención de unificar los distintos sistemas de responsabilidad civil existentes en el mundo, y brindar así, certeza sobre los niveles de compensación aplicables en caso de daños causados a pasajeros, equipaje y carga de la para entonces infante industria aeronáutica, en el curso del transporte aéreo internacional. (Ruiz, 2016)

- Convenio de Chicago

Este Convenio fue firmado en la ciudad de Chicago, el 7 de diciembre del 1944, es considerado como el tratado normativo y reglamentario de la aviación civil internacional. Mediante el Convenio de Chicago se creó la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) que a partir de allí es considerado como el organismo normativo más importante de la aviación civil mundial; del mismo modo, dicho convenio busca preservar la seguridad general y la cooperación de los Estados para lograr un desarrollo en la ejecución de actividades de manera ordenada y con igualdad de oportunidades en los servicios de transporte aéreo; consta de 96 artículos en los que se plasman temas como la navegación aérea, organización de la OACI y la ratificación de la soberanía absoluta de cada Estado.

La importancia de este Convenio es tanta que trae consigo 19 anexos que son enmendados de manera periódica por la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), estos anexos son de tipo técnico, que a su vez contienen las normas, los procedimientos y las definiciones necesarios para llevar acabo las operaciones aéreas; igualmente contienen los Estándares y Prácticas Recomendadas (Standard and Recommended Practices o SARPs) que son normas, políticas y métodos internacionales de la aviación civil, utilizados por los estados miembro de la OACI que tienen como objetivo principal garantizar que las operaciones y regulaciones dictadas y ejecutadas en cada país se apliquen en todo el mundo.

- Convenio de Montreal

El Convenio de Montreal fue firmado el 28 de mayo del 1999, ratificado por Colombia el 28 de marzo del 2003 y entró en vigencia en el mes de noviembre del 2003, este convenio fue la suma unificadora de las normas y disposiciones importantes del Convenio de Varsovia de 1929, en los temas relativos a la compensación o indemnización de las víctimas en casos de accidentes e incidentes aéreos, por daños a pasajeros, equipaje y carga durante el transporte aéreo.

- Convenio de Ciudad del Cabo

Este Convenio fue firmado en la Ciudad del Cabo en Sudáfrica el 16 de noviembre del 2001 junto con tres protocolos complementarios que son: el de equipos aeronáuticos, material rodante de transporte ferroviario y bienes espaciales; hasta el día de hoy solo se encuentra en vigor el primero, ya que aún no existe la ratificación de un número suficiente de Estados para la entrada en vigor de los demás protocolos. El convenio de Ciudad del Cabo es el encargado de regular las garantías internacionales sobre los elementos de equipo móvil que buscan asegurar el efectivo cumplimiento de una obligación, de igual manera busca la creación de las garantías internacionales y el cumplimiento de estas, para ello se creó adicionalmente un registro internacional de las mismas y una autoridad que se encarga de la supervisión de estas. (Faria Estrella, 2001)

- La ley.

La Ley como fuente del derecho aeronáutico, consiste en una manifestación de la voluntad soberana del Estado y del Congreso de la República, que se derivan del carácter nacional e internacional que tiene esta rama del derecho.

- Principios Generales del Derecho.

Son la base de todo ordenamiento jurídico, por medio de ellos se formulan los criterios que expresan una opinión acerca de una conducta derivada de una situación en concreto; en la práctica estos criterios son utilizados por los jueces, los legisladores, los juristas y doctrinantes en general. En el derecho aeronáutico se dice que son principios generales del derecho la buena fe, el enriquecimiento sin justa causa, el abuso del derecho, entre otros. (Echeverry Giraldo, 2010).

Para Federico Videla Escalada los Principios Generales del Derecho Aeronáutico “son nociones básicas que sirven de punto de partida para todas las elaboraciones de la materia y, por la simple

aplicación de reglas de pura lógica, dominan las normas a dictar y rigen los temas a través de las diversas soluciones” (Videla Escalada, 2007).

- La doctrina.

La palabra doctrina viene del latín “Docere” que significa enseñar. Para García Máñez la doctrina, son los estudios de carácter científico que los juristas realizan acerca de un área determinada del derecho, es decir, son los conceptos emitidos por los juristas expertos en determinada área.

En nuestro país, es poca la doctrina que se ha elaborado acerca del derecho aeronáutico, prevalecen las publicaciones de Álvaro Sequera Duarte y Plinio Márquez, a nivel mundial son importantes las publicaciones hechas por las diferentes organizaciones de la aviación civil como los son la OACI (Organización de aviación civil internacional), la IATA (The International Air Transport Association), la FAA (Federal Aviation Administration), la CLAC (Comisión latino americana de aviación civil), la ALTA (Asociación latino americana de transporte aéreo) y la ALADA (asociación latino americana de derecho aéreo).

- La jurisprudencia.

Son los pronunciamientos de los jueces materializados en una decisión que busca resolver una controversia, estas decisiones tienen carácter vinculante y son de obligatorio cumplimiento. En nuestro país la Corte Suprema de Justicia ha emitido diversos fallos referentes al área de derecho aeronáutico, enfocados a determinar el grado de responsabilidad (responsabilidad civil) derivado de accidentes e incidentes aéreos y de actos procedentes del contrato de transporte aéreo. A nivel internacional son de vital importancia las decisiones tomadas por la OACI que van destinadas a la normatividad de la aeronavegación, los procedimientos y operaciones aéreas por todo el mundo.

- La costumbre.

Es la práctica reiterada de una conducta que con el paso del tiempo se convierte en norma de obligatorio cumplimiento. El derecho aeronáutico es sin duda alguna una rama del derecho de carácter consuetudinario, ya que su evolución y progreso van avanzando a pasos agigantados y gran velocidad, lo que impide una inmediata elaboración de derecho escrito; este derecho antes de ser codificado fue producto de acciones reiteradas que la sociedad consideraba como correctas en el campo aéreo como lo son el pasaje aéreo, los seguros, entre otros.

2. Instituciones de regulación en el ámbito nacional e internacional de aviación civil

2.1. Instituciones en el ámbito internacional

2.1.1. OACI (Organización de Aviación Civil Internacional)

Es una agencia de la ONU creada mediante el artículo 43 del Convenio de Chicago de 1944, se constituyó e inició sus labores el día 4 de abril de 1947, su sede principal se encuentra en Montreal, Canadá, cuenta con siete sedes regionales; estas sedes regionales surgen como consecuencia del Convenio de Chicago y tienen como función principal redactar y conservar los planes regionales de navegación aérea actualizados.

Cada sede regional cuenta con una oficina central que se distribuye de la siguiente manera: Asia y el Pacífico con sede en Bangkok, Tailandia; Medio oriente con sede en El Cairo, Egipto; África central y occidental con sede en Dakar, Senegal; Suráfrica y África oriental con sede en Nairobi, Kenia; Suramérica con sede en Lima, Perú; Norteamérica, Centroamérica y el Caribe con sede en México; y Europa y el Atlántico Norte con sede en París, Francia. (Organización de Aviación Civil Internacional, 2006)

La OACI es la máxima autoridad de aviación civil internacional. Busca el desarrollo y perfeccionamiento de la actividad aérea conservando altas medidas de precisión y de seguridad mediante la creación de procedimientos; de igual forma, sirve como tribunal, pues resuelve controversias entre estados como consecuencia de la interpretación y posterior aplicación de los Convenios Internacionales.

Esta agencia tiene como objetivos adicionales evitar la competencia abusiva, estimular el desarrollo, fomentar la seguridad de los vuelos en la navegación aérea internacional, fomentar la utilización de aeronaves con fines pacíficos, velar por el respeto a los derechos de cada estado y por la equidad en la explotación del transporte aéreo internacional (Echeverry Giraldo, 2010) , igualmente es quien actualiza y corrige los 19 anexos del convenio de chicago.

El órgano supremo de la OACI es la Asamblea, que es la encargada de elegir los miembros del Consejo, enmendar el Convenio de Chicago y referir al Consejo o a otro órgano cualquier cuestión que esté dentro de sus competencias. El órgano ejecutivo es el Consejo que se encuentra conformado por 36 estados, es un órgano permanente quien en caso de desacuerdo entre dos o más Estados contratantes sobre la interpretación o aplicación del Convenio de Chicago y de sus 19 anexos que no pueda ser solucionado mediante negociaciones, podrá decidir a petición de parte sobre esta controversia; en otras palabras, el Consejo busca solucionar controversias en primera instancia (Organización de Aviación Civil Internacional, 2006). Igualmente es función primordial dictar normas y recomendaciones como SARPS, PANS, SUPPS que se desarrollarán de forma detallada a continuación:

2.1.2. SARPS (Prácticas Estándar Recomendadas).

Son un conjunto de normas y recomendaciones que conforman los 19 anexos del Convenio de Chicago de 1944. (Organización de Aviación Civil Internacional, 2006). Según Plinio Márquez, la norma es una especificación cuya observancia en común se considera necesaria para la seguridad o regularidad de la aviación civil internacional y el método recomendado es considerado como una meta conveniente, aunque no esencial (Márquez Aponte, 2003).

Así las cosas, para diferenciar de una manera más clara los conceptos de normas y métodos recomendados hay que tener en cuenta que en los anexos al Convenio de Chicago las normas se identifican con números romanos y los métodos recomendados se identifican con caracteres itálicos o en cursiva. Los SARPS son el resultado de reuniones y conferencias de las que participan los estados contratantes, que buscan hacer un estudio de las dificultades de la actividad aérea con mayor urgencia en que se ven envueltos.

Algunos de los temas tratados en las reuniones o conferencias toman la categoría de norma o método recomendado, esto es posible con la aprobación de dos tercios del consejo de la OACI; una vez es adoptado como tal el método o la norma entra en vigor y debe ser aplicado por los estados contratantes, siempre que su aplicación sea posible teniendo en cuenta algunos factores para llevar a cabo las operaciones aéreas sin inconveniente alguno.

2.1.3. PANS (Procedimientos para los servicios de la Navegación Aérea).

Son recomendaciones que ayudan a la fácil aplicación de los SARPS, constituidos por métodos de operación y por información muy detallada para constituir normas o métodos recomendados para la ejecución adecuada de la navegación aérea.

Los PANS son elaborados por la comisión de navegación aérea de la OACI, antes de ser recomendados a los estados contratantes, deben ser aprobados por el consejo de la OACI; para que se les de la connotación de PANS los textos deben poder aplicarse a nivel mundial.

2.1.4. SUPPS (Procedimientos suplementarios Regionales).

Tienen la misma naturaleza que los PANS, se aplican en las siete respectivas regiones en que la OACI ha dividido el mundo y no a nivel global, requieren igualmente aprobación del Consejo.

2.1.5. IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo).

La IATA fue fundada en La Habana, Cuba en 1945, siendo la sucesora de la International Air Association, surge con posterioridad a la OACI, su sede se encuentra en Montreal, Canadá, igualmente cuenta con sedes regionales en África, Asia y el Pacífico, China y Asia del Norte, Norteamérica y Rusia y la Comunidad de estados independientes (CEI). Actualmente cuenta con 260 miembros de más de 130 países de todo el mundo que transportan el 94% del tráfico aéreo internacional (International Air Transport Association IATA, 2016).

Esta organización surge debido a que el sector privado de la aviación quería tener intervención importante en la toma de decisiones en el ámbito aeronáutico.

Su funcionamiento se realiza en un trabajo conjunto con otras Organizaciones Internacionales como la OACI, esta organización agrupa las líneas aéreas de todo el mundo, igualmente, las agencias de viajes, las compañías de servicio de carga y las industrias de soporte aeronáutico. Su función principal es ayudar a la formulación de políticas de la industria en asuntos relevantes como

derechos de los pasajeros, reducción de impuestos a la industria, capacidad de los aeropuertos (SLOTS), protección al medio ambiente como es la emisión del CO₂ y el manejo del ruido, consumo y costos del combustible, desarrollo y manejo de la infraestructura como es el espacio aéreo y aeroportuaria, ratificación universal del Convenio de Montreal (Responsabilidad civil en caso de muerte o lesión a pasajero, pérdida o avería del equipaje), revisión y actualización del convenio de Tokio de 1963 (Infracciones penales y actos que ponen en peligro la seguridad del vuelo, atribuciones del comandante de la aeronave en caso de ilícitos a bordo), liberación del mercado carguero y busca promover el transporte aéreo seguro y económico en beneficio cada una de las personas que intervienen en este campo aéreo.

2.1.6. CLAC (Comisión Latinoamericana de Aviación Civil).

Es una organización creada en México el 14 de diciembre del 1973 por iniciativa colombiana, esta organización agrupa 22 estados latinoamericanos y del Caribe, entre ellos Colombia. Actúa como órgano consultivo que brinda un espacio para discutir temas importantes de aviación civil y transporte aéreo a nivel regional.

La Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) es un Organismo Internacional, su objetivo principal es suministrar a las Autoridades de Aviación Civil de los Estados miembros una estructura correcta dentro de la cual puedan debatirse, proyectarse y llevar a cabo todas las medidas necesarias para la cooperación y coordinación de las actividades de aviación civil; esta organización está destinada a constituirse como la plataforma para impulsar el desarrollo y la seguridad de la actividad de aviación civil internacional en la Latinoamérica para el beneficio de todos sus usuarios.

2.1.7. ALTA (Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo)

Es una organización privada, sin fines de lucro, cuyas más de 40 líneas aéreas miembros representan más del 90 por ciento del tráfico aéreo comercial de la región. ALTA coordina los esfuerzos de colaboración de sus miembros con el fin de facilitar el desarrollo del transporte aéreo más seguro, más eficiente y respetuoso del medio ambiente en la región de América Latina y el

Caribe para el beneficio mutuo de los miembros de la asociación, sus clientes y la industria. (Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo ALTA, 2016)

La ALTA tiene como función principal servir como órgano consultivo, asesora a las autoridades de aviación civil de cada país miembro en temas relacionados con la industria aeronáutica, busca promover la seguridad en el transporte aéreo y facilitar el desarrollo del mismo siempre respetando el medio ambiente de la región latina y el caribe.

Esta organización emite mensualmente reportes de tráfico aéreo, en ellos se informan la cantidad de pasajeros transportados a cada región del mundo, del mismo modo emite boletines bimestrales de información de noticias recientes del medio aeronáutico en América latina.

2.1.8.FAA (Administración Federal de Aviación)

La FAA es un organismo del gobierno que supervisa la industria de la aviación, forma parte del Departamento de Transporte. En la actualidad es la encargada de regular el comercio aéreo dentro, desde y hacia los Estados Unidos.

Las funciones principales de la FAA es estimular el desarrollo de la aeronáutica civil, controlar el espacio aéreo norteamericano, desarrollar, instalar y operar las radioayudas para la navegación aérea y promover la seguridad aérea en los Estado Unidos, así como proveer el espacio aéreo más eficiente y seguro del mundo.

2.1.9.ECAC (Conferencia de la aviación civil europea)

Es una organización intergubernamental fundada en 1955, tiene por objeto armonizar las políticas y las prácticas de la aviación civil, igualmente, promover la comprensión sobre cuestiones de política entre sus Estados miembros y otras partes del mundo.

Al igual que OACI, la CEAC emite recomendaciones normativas que cada Estado de posteriormente introducir en su legislación nacional a fin de ponerlas en vigor. Celebra reuniones

plenarias cada tres años y mantiene relación permanente con los departamentos correspondientes de la Unión Europea.

2.1.10. JAA (Autoridades conjuntas de aviación)

Es un cuerpo asociado a la conferencia europea de aviación civil, fundado en 1990 en Chipre, situado en la isla de Chipre, constituyen el máximo organismo regulador de la aviación civil en el territorio de la Unión Europea.

Tiene como función principal, emitir requerimientos técnicos y administrativos para la actividad aérea, los llamados JAR (Joint Aviation Requirements), que son relativos al diseño y la fabricación de las aeronaves, así como la operación de las mismas y la concesión de licencias para el personal que participan en el desarrollo de las actividades aéreas, cooperando conjuntamente con los requisitos y procedimientos emitidos por otras autoridades reguladoras como la FAA (Federal Aviation Administration).

2.2. Instituciones en el ámbito nacional

2.2.1. Unidad administrativa especial de aeronáutica civil (UAEAC)

Es un organismo estatal encargado de regular, administrar, vigilar y controlar el uso del espacio aéreo colombiano por parte de la aviación civil, del mismo modo, crea y modifica los RAC (Reglamentos Aeronáuticos Colombianos), el manual de rutas y procedimientos, actualiza el AIP (Publicación de información aeronáutica), expide las AIC (circulars de información aeronáutica), emite resoluciones, las licencias al personal, las matriculas de aeronaves, aprueba las rutas y en general se encarga de todas las actividades relacionadas con la aviación civil en el país.

El artículo 1º del Decreto 260 de 2004 prevé: La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - AEROCIVIL, es una entidad especializada de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Transporte, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. La

Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - AEROCIVIL, tendrá su sede principal en la ciudad de Bogotá, D. C.

De igual manera, el mencionado decreto manifiesta que la UAEAC (Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil) o Aerocivil es la autoridad aeronáutica que tiene por objeto garantizar el desarrollo de la aviación civil y de la administración del espacio aéreo en condiciones de seguridad y eficiencia, en concordancia con las políticas, planes y programas gubernamentales en materia económico-social y de relaciones internacionales. (Decreto 260, 2004).

En materia de transporte aéreo, la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, es la autoridad competente para reglamentar, supervisar, investigar y sancionar administrativamente las infracciones a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, específicamente en el tema de compensaciones al pasajero como consecuencia de la sobreventa de cupos.

2.2.2. Superintendencia de Industria y Comercio

La Superintendencia de Industria y Comercio es un organismo técnico, de carácter administrativo, adscrito al Ministerio de Comercio Industria y Turismo, cuya actividad está orientada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumo colombiano. (Superintendencia de Industria y Comercio, s.f.).

Sus funciones radican principalmente en proteger los derechos de los consumidores, así como velar por la observancia de las normas de consumidor, para lo cual esta entidad puede actuar de oficio o a solicitud de parte para definir las responsabilidades a que hubiere lugar, por posibles violaciones en materia de calidad, idoneidad, garantías, propaganda comercial y fijación de precios de bienes y servicios, según las normas contenidas en el estatuto de protección del consumidor, siempre y cuando la competencia no haya sido asignada a otra autoridad, - Decreto 2153 de 1999 artículo 2, núm. 4 -, lo que se traduce finalmente en que su competencia es de carácter residual. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2002).

La Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), establece que dicha entidad tiene como facultad velar por el cumplimiento de las disposiciones sobre el tema de protección al consumidor y a su vez, imponer sanciones por violación del régimen de protección, otorgándole de ese modo facultades de carácter jurisdiccional como la de imponer si es el caso, medidas preventivas para evitar la vulneración de los derechos del consumidor, como por ejemplo, ordenar la suspensión y evitar la divulgación de mensajes publicitarios que contengan publicidad engañosa, y administrativo como es la imposición de sanciones por la violación directa de los derechos a los consumidores. (Ley 1480 , 2011)

Es decir, según lo estipulado en el parágrafo 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, las reclamaciones derivadas de la prestación del servicio de transporte aéreo son atendidas por la Aerocivil, ya que esta entidad cuando se trate de procedimientos de carácter administrativo tiene facultades para iniciar el proceso administrativo sancionador, allí se excluye a la Superintendencia de Industria y Comercio para conocer de las reclamaciones que surgen de la prestación de ese servicio, por el contrario, si se trata de proceso judicial es la justicia ordinaria por mandamiento de la Ley la encargada de dirimir el conflicto entre un pasajero y la aerolínea quien presta los servicios de transporte aéreo.

2.2.3. Superintendencia de Puertos y Transportes

Este organismo es la máxima autoridad de control de la actividad transportadora en Colombia; sus funciones designadas mediante el Decreto 2741 de 2001, como lo son el inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte, a su vez inspeccionar, vigilar y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte, con excepción del servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros, del servicio público de transporte, terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxis en todo el territorio nacional y de la prestación del servicio escolar en vehículos particulares cuya vigilancia continuará a cargo de las autoridades territoriales correspondientes. (...) (Decreto 2741, 2001), lo que quiere decir que es la entidad que busca la óptima protección de los derechos de los pasajeros del transporte en general.

3. Instituciones de protección al consumidor en el sector de transporte aéreo en Colombia

En Colombia, la Aeronáutica Civil como máxima autoridad aeronáutica ha pretendido en los últimos años un acercamiento aun mayor entre el transportador y el pasajero. Es así, que de manera constante busca implementar mecanismos de solución a las controversias e inquietudes que se presentan diariamente en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado por los pasajeros, para garantizar un servicio eficiente acorde a los derechos de los consumidores de los servicios en este sector.

Por ende, que no solo basta para garantizarles a los consumidores de los servicios de transporte aéreo en nuestro país la labor exclusiva de la AEROCIVIL, ya que su función se limita única y exclusivamente a la inspección, vigilancia y control de la actividad aérea, así como la facultad administrativa que consiste en dirigir, coordinar y regular el transporte aéreo, garantizando el cumplimiento de los Convenios de Aviación Civil ratificados por Colombia; a este efecto, es necesario complementar la labor de otorgarle a los pasajeros una garantía efectiva del cumplimiento de sus derechos de consumo de la mano con la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, que es en este caso la entidad encargada de actuar como Juez en materia de protección al consumidor, es decir, de los pasajeros de transporte aéreo. (Resolución 01375 del 2015, 2015).

Así las cosas, no solo basta con la regulación técnica del servicio, la inspección, vigilancia y control de las entidades que prestan el servicio, sino que también es importante que el pasajero o usuario del servicio que es a su vez un consumidor, tenga una protección similar a la de cualquier consumidor que tiene un amparo en la actuación de la Superintendencia de Industria y Comercio, que es la entidad encargada de velar por la observancia de la protección a los consumidores, evitando acciones derivadas de las relaciones de consumo como es la de publicidad engañosa y la comercialización de bienes y servicios que vulneran los derechos de los consumidores de los servicios de transporte aéreo.

Por lo anterior, es imperioso entrar a estudiar las competencias y campos de acción de cada una de las entidades involucradas en la operación aeronáutica. Igualmente hay que abordar las nociones básicas referentes a la relación de consumo que existe entre las aerolíneas al prestar su servicio y los pasajeros al adquirirlo; posterior a ello, concluiremos haciendo un análisis de la problemática actual que presenta este sector de la industria aérea.

3.1. El consumidor de servicios de transporte aéreo y el contrato de transporte aéreo en Colombia

Para comprender el estado actual de la regulación que existe en el ámbito de protección de los pasajeros y consumidores de los servicios de transporte aéreo, es pertinente abordar los temas de contrato de transporte aéreo, el derecho de consumo y su régimen de protección y por último, el panorama en que se encuentra la protección al consumidor de transporte aéreo en nuestro país.

3.2. Contrato de transporte aéreo

Para poder definir el contrato de transporte aéreo es importante proceder diciendo que la característica esencial se deriva de la prestación a que se obliga el transportista, que es quien se compromete a trasladar a su destino a personas o cosas; se concluye que es aquel en el que una parte se obliga a trasladar personas o cosas de un lugar a otro, en aeronave y por vía aérea, y la otra parte a pagar un precio como contraprestación por el servicio adquirido.

En Colombia, el contrato de transporte aéreo es un contrato mercantil, por medio del cual una de las partes se obliga con la otra a cambio de un precio, a transportar de un lugar a otros pasajeros o carga, por determinado medio y plazo. El artículo 864 del código de comercio colombiano prevé que el contrato es un acuerdo de dos o más partes para construir, regular, o extinguir entre ellas una relación jurídica patrimonial (Decreto 410 , 1971). Teniendo en cuenta la anterior definición y el artículo 981 del citado código, subrogado por el artículo 1º del Decreto 01 de 1990, el contrato de transporte es en conclusión “el contrato por medio del cual una de las partes se obliga para con la otra, a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro, por determinado medio y en el plazo fijado, personas o cosas y a entregar éstas al destinatario” (Decreto 410 , 1971).

3.3. Partes del contrato de transporte aéreo

- **El transportador:** Es toda persona jurídica que en calidad de propietario, exportador o fletador de una aeronave realiza o está en disposición de realizar con ella un transporte aéreo de personas o cosas remunerado o gratuitamente. (Uribe Calderón, 2011)

Los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en su parte primera definen al transportador como una “empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, que con la debida autorización se compromete mediante remuneración, a trasladar personas o cosas de un lugar a otro, bajo los términos de un contrato de transporte aéreo. El transportador deberá disponer de un certificado de operación y permiso vigentes, para transporte aéreo, expedidos por la UAEAC (Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil) que lo hacen responsable por el control operacional de tales actividades.” (Aeronaútica Civil Colombiana, 2015).

El transportador tiene la obligación de transportar al pasajero sano y salvo de un lugar a otro tal como lo dispone el artículo 982 del código de comercio colombiano, subrogado por el artículo 1º del Decreto 01 de 1990, a cambio de una remuneración por el servicio contratado. El Convenio de Varsovia en sus artículos 17, 18 y 19 en suma expresan que “el transportador será responsable del daño causado cuando el accidente que ocasionó el daño se haya producido a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque y desembarque. El periodo del transporte aéreo no comprenderá ningún transporte terrestre, marítimo o fluvial efectuado fuera de un aeródromo. No obstante, (sí serán comprendidos), cuando alguno de esos transportes haya sido efectuado en ejecución de un contrato de transporte aéreo atendiendo a la carga, la entrega o al transbordo”.

- **El pasajero:** Es el beneficiario de la obligación del transportador, quien debe ser trasladado de un lugar a otro por medio del pago de un precio. El RAC en su parte primera define al pasajero como “la persona que se encuentra a bordo de una aeronave en virtud de un contrato de transporte aéreo.” (Aeronaútica Civil Colombiana, 2015)

Es obligación del pasajero pagar la remuneración por dicho servicio. Subsidiariamente también son obligaciones del pasajero, presentarse en el aeropuerto a tiempo para su vuelo, y seguir las órdenes e indicaciones del comandante de la aeronave, quien ejerce el poder a bordo de esta.

3.4. Definición de consumidor

Un consumidor es el que contrata con el fin de consumir para satisfacer necesidades personales y familiares (Velilla M. , 1998). Al respecto, la Honorable Corte Suprema de Justicia de Colombia, también se pronunció acerca del tema y señaló que la calidad de destinatario final y la adquisición de bienes o servicios con la finalidad de darles un uso privado, o familiar son fundamentales en la noción de consumidor. (Villalba, 2012).

La mentada Corte planteó su doctrina mencionando que siempre será forzoso indagar en torno a la finalidad concreta que el sujeto -persona natural o jurídica- persigue con la utilización o disfrute de un determinado bien o servicio, para reputarlo consumidor sólo en aquellos eventos en que, contextualmente, aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada o familiar, doméstica o empresarial en tanto no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha, aunque puede estar vinculada, de algún modo, a su objeto social, que es lo que constituye el rasgo característico de una verdadera relación de consumo. (Sentencia, Exp. 5000131030011999-04421-01, 2005)

La ley 1480 de 2011 define como consumidor o usuario a “toda persona natural o jurídica, que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario”.

3.5. Derecho de consumo

El régimen del consumidor está dirigido a proteger al consumidor; dicho ordenamiento está diseñado para salvaguardar a un sujeto calificado específico. Es decir, sólo será benefactor de estas normas quien tenga la calidad de consumidor.

Ahora, si el daño es sufrido por alguien que no ostente dicha calidad, este no pierde opción de alegar el daño, sino que tendrá que acudir a la normatividad del Código Civil o del Código de Comercio, pues las normas de consumidor tienen su razón de ser en la descodificación para un grupo selecto de personas, agrupadas en el concepto de consumidor. (Velandia, 2011)

Lo anterior, quiere decir que dentro de un grupo de personas habrá algunos que podrán ser calificados como consumidores y otros, no lo podrán ser. Por lo tanto, bajo un análisis de lógica – jurídica, no en todo negocio jurídico existe un consumidor. “Consumidor” es la persona que usa, o desgasta el producto.

Entonces, así las cosas, el Derecho de Consumo es “aquel que regula los intereses de los consumidores y las relaciones de consumo en general,” (Perez Bustamante, 2004) su finalidad es que todas las situaciones jurídicas que pongan en juego los intereses de los consumidores se encuentren debidamente reguladas.

Aunque el equilibrio contractual ha sido una preocupación constante del derecho de los contratos, la profunda transformación en las condiciones de la producción y de la distribución ha generalizado la celebración de contratos en los cuales el consumidor tiene que aceptar o rechazar en bloque las condiciones del contrato, sin tener posibilidad de discutirlos con quien ha preestablecido el contrato (contratos de adhesión), quien puede incluso llegar a abusar de su poder, fabricando el contrato a su medida, o incluyendo solo las cláusulas que le han sido más favorables (Velilla M. A., 2001), lo que quiere decir, que siempre el acto de consumo se celebra mediante un contrato de adhesión, como por ejemplo los préstamos bancarios, los tiquetes de avión, compras en supermercados; dicho lo anterior, es claro que en el caso de los consumidores de los servicios de transporte aéreo en nuestro país, éste es un problema que se presenta de manera constante, en él

los adherentes al contrato aceptan sin derecho a modificar las condiciones de la prestación del servicio. En determinadas actividades contractuales que utilizan contratos de adhesión, la vigilancia del Estado es más estricta, como en el caso de los contratos de arrendamiento y de seguro, entre otros. Una gran cantidad de autores sostiene que el derecho del consumidor es ante todo “el derecho de los contratos de adhesión” celebrados por los consumidores.

En los contratos de adhesión su contenido es impuesto por la entidad que lo elabora al adherente sin ninguna posibilidad de ser discutido ni modificado, aumentando así el riesgo de alteración del equilibrio jurídico del mismo, mediante la inclusión de cláusulas abusivas en su contenido, dicho esto, la teoría de las cláusulas abusivas nace como un mecanismo para restaurar el equilibrio jurídico roto. (Posada Torres, 2015)

La ley 1328 de 2009 define el contrato de adhesión como un contrato elaborado unilateralmente por la entidad vigilada, cuyas cláusulas y condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes o usuarios, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad. El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) en su artículo 38, prohíbe la inclusión de ciertas normas en los contratos de adhesión, en él se prevé que no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o al proveedor modificar unilateralmente el contrato o apartarse de sus obligaciones; dicha norma señala igualmente que las cláusulas abusivas no podrán ser incluidas por ellos en los contratos de adhesión celebrados con los consumidores, en caso de ser incluidas serán estas ineficaces de pleno derecho.

En relación a ello la Corte Constitucional ha considerado que el derecho del consumo es de carácter poliédrico, ya que comprende asuntos de carácter sustancial, procedimental y de participación, su objeto, ciertamente, reúne pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial como son los relacionados con la calidad de los bienes y servicios e información; de orden procesal en cuanto a la exigibilidad judicial de las garantías de los consumidores, indemnización de los perjuicios por productos defectuosos y de orden participativo frente a la administración pública y a los órganos reguladores.

3.6. Régimen de protección del consumidor en Colombia

El Derecho de Consumo en Colombia, encuentra su fundamento en la Constitución Política de 1991, que incorporó una disposición particular y expresa sobre la responsabilidad de productores y expendedores, frente a la de los consumidores y usuarios, así como de los derechos de estos, regulados en una figura jurídica propia.

En el Título II “De los derechos, las garantías y los deberes” Capítulo 3 “De los derechos colectivos y del ambiente”, se contiene el artículo 78 constitucional cuyo texto reza:

“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. (Caycedo & Espinel, 2013)

A partir de este artículo de la Carta Magna, surge la necesidad de que el Legislador proclame una norma que agrupe todos los aspectos referentes a los Derechos del consumidor, con el fin de proteger dicho canon constitucional.

Actualmente en Colombia, el régimen de protección al consumidor se encuentra regulado en la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor y demás normas que lo complementan o modifican.

Como Régimen de Protección al Consumidor debe entenderse al conjunto de normas que regulan las relaciones de consumo que nacen en la cadena de comercialización de bienes y servicios entre productores, proveedores y expendedores. (Superintendencia de Industria y comercio, 2016).

Teniendo en cuenta lo anterior, es acertado decir que el Congreso de la República de Colombia expidió la mentada Ley atendiendo a la “necesidad de articular la relación existente entre consumidor, productor y proveedor que garantice la existencia de mecanismos jurídicos expeditos para la protección de sus derechos” (Proyecto de Ley 089, 2010).

En el momento de la expedición de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor- se encontraba vigente el Decreto 3466 de 1982, norma que regulaba la protección del consumidor en esa época, sin embargo, tal como quedó mencionado en el Proyecto de Ley 089 de 2010, dicha norma no obedecía a las necesidades actuales del país, y mucho menos a la realidad económica en la que nos encontrábamos, debido a que ese decreto, fue concebido 30 años atrás.

Los diferentes vacíos que esta norma dejaba frente a la realidad comercial que se desarrolló durante los más de 30 años en que la misma estuvo vigente, fueron siendo llenados, en lo posible, por la doctrina de la Superintendencia de Industria y Comercio, sin embargo, esta en muchas ocasiones no pudo encontrar un sustento legal para sancionar conductas que sin duda resultaban perjudiciales para los consumidores. (Villalba, 2012)

Es así como la Ley 1480 de 2011 es punto determinante para la realización de una radical reforma, en la que se cambian y extienden diferentes aspectos que el Estatuto del Consumidor anterior no contenía, tales como lo son el objeto, los principios y deberes de los consumidores, el régimen de garantías y calidad de los productos y servicios, la responsabilidad por productos defectuosos, entre otros. (Villalba, 2012).

Debido al vacío legal que existía frente a la protección del consumidor en general, se empezó a tener en cuenta al momento de la aplicación en casos concretos, la normatividad emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio; así como también, las normas complementarias de acuerdo al caso específico.

En consecuencia, es acertado conocer cuáles son esas fuentes normativas complementarias del Estatuto del Consumidor para la protección de los derechos de los usuarios en caso de existir vacíos para su aplicación.

3.7. Otras fuentes normativas para la protección del consumidor en Colombia

Con objeto de conocer las fuentes normativas para la protección del consumidor en Colombia, es apropiado tener presente que desde la expedición del Decreto 3466 de 1982 – antiguo estatuto del consumidor–, a la superintendencia de industria y comercio le fue impuesta por medio del artículo 34 la función principal de ser la autoridad administrativa competente para la toma de decisiones y procedimientos de carácter administrativo, de modo que, la superintendencia ha sido la encargada de desarrollar un número significativo de importante jurisprudencia y doctrina para el efectivo cumplimiento de los derechos de los consumidores, en relación con todos los aspectos de protección al consumidor que se venían regulando en el Estatuto del Consumidor anterior.

En cumplimiento de sus funciones, la Superintendencia de Industria y Comercio, ha venido emitiendo resoluciones, circulares y actos administrativos para la regulación de los temas de consumo y la solución de cada una de las controversias presentadas a través de los últimos años, dicha entidad se vio en la obligación de actualizar de manera gradual los documentos emitidos, y a su vez, unificó en un solo texto cada uno de ellos y les otorgó el nombre de Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

La Circular Única por lo tanto, es una fuente elemental, dado que es la que recopila las diferentes reglamentaciones y decisiones que la Superintendencia ha tenido que expedir a falta de una normatividad que regule varios aspectos.

El Decreto 4886 de 2011, le otorgó a la Superintendencia de Industria y Comercio algunas facultades que hicieron que adquiriera mayor relevancia en el ámbito del derecho del consumo en nuestro país, dejando atrás la única función de carácter administrativo, para obtener facultades en los distintos temas desarrollados por la Ley 1480 de 2011, razón por la cual, la Circular Única fue ampliada con el objetivo principal de mantener este significativo texto normativo en armonía con el Estatuto del Consumidor.

En suma, adicionalmente de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor–, las normas que los modifican y reglamentan, la Constitución Política de 1.991, la Circular Única de la

Superintendencia de Industria y Comercio son normas de vital importancia en la regulación de la protección de los derechos de los consumidores.

3.8. Regímenes especiales para la protección del consumidor

Es importante mencionar que la Ley 1480 de 2011, es la norma principal para la regulación de la protección del consumidor, permite que a falta de reglamentación contenida allí, distintos sectores de la economía de nuestro país apliquen de manera supletoria normas de carácter especial frente al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 , 2011).

Lo anterior, teniendo en cuenta que si existe una norma especial que regule distintos temas no contemplados en la Ley 1480 de 2011 y confiera más elementos para la protección a consumidores en los sectores de la economía nacional, puede dejarse de aplicar la norma general para adherirse a lo establecido por el régimen de protección especial en determinado sector.

En nuestro país, los regímenes especiales existentes son el del sector financiero, el de las telecomunicaciones, los de materia de servicios públicos domiciliarios, servicios turísticos y aéreos.

De acuerdo a lo anterior, el uso del servicio de transporte aéreo, se encuentra regulado por una normatividad especial, que conlleva a que cada día los usuarios requieran respuestas efectivas por parte de las autoridades que regulan este sector.

La protección de los derechos del consumidor aéreo, es un asunto que viene cobrando mayor relevancia e importancia; es por esto que los países y en particular Colombia deben preocuparse por crear y dar a conocer las normas que garantizan la protección al usuario en aspectos como por ejemplo, la pérdida de equipaje, demoras en los vuelos, calidad del servicio, entre otros.

A continuación se realizará un análisis de la situación actual de protección al consumidor de transporte aéreo en nuestro país.

4. Panorama actual de protección al consumidor de transporte aéreo en Colombia.

Con la expedición de la Ley 1340 de 2009, que tenía como objetivo principal la protección de la competencia, se le asignó a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC como única autoridad, la facultad de salvaguardar la protección de los derechos de los consumidores por la adquisición de los servicios. En el artículo 8 de la mentada norma, se establecieron algunas excepciones a esta disposición, manifestando que la Aeronáutica Civil – AEROCIVIL conservaría la competencia para vigilar y aplicar la normatividad que existe para la ejecución de actividades en el sector aeronáutico.

Por consiguiente, en providencia del 18 de noviembre de 2011, la Sala de Consulta y Servicio Civil del H. Consejo de Estado, realizó una interpretación del artículo 8 de la Ley 1340, y definió el conflicto de competencias entre la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil –AEROCIVIL- y determinó, que la AEROCIVIL conservó la competencia para conocer de todas las integraciones en el sector aeronáutico. De hecho, estableció que la competencia que tenía la AEROCIVIL para conocer de todas las integraciones en el sector aeronáutico en virtud del artículo 1866 del Código de Comercio (anterior a la Ley 1340), se conservó intacta.

Teniendo en cuenta lo anterior, es de gran importancia resaltar que en el año 2012 se expidió la Ley 1558 que modificó la Ley 300 de 1996 y la Ley 1101 de 2006 (Ley del turismo), dicha modificación centró su interés en algunas definiciones y a su vez en la creación de unos entes que deben ir de la mano para la organización del sector, así como en la generación de la contribución al turismo para facilitar la existencia de recursos para dicho sector, y en algunos preceptos finales que son de carácter general en este ámbito.

Esta norma tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística” (Ley 1558, 2012) en Colombia. Del mismo modo, la aludida disposición sacó de manera absoluta la aplicación de la norma general de protección a los consumidores en Colombia Ley 1480 de 2011, obligando a la aplicación de la normatividad

especial contenida en la Ley 300 de 1996, en el Código de Comercio y en las leyes especiales sobre la materia, así como también los reglamentos aeronáuticos, el Decreto 2438 de 2010 en materia de servicios aéreos. (Ley 1558, 2012). De ese mismo modo, esta norma estableció como única autoridad competente para conocer las reclamaciones que se presenten en relación con la prestación de servicios aéreos a la Aeronáutica Civil.

Asimismo, el parágrafo 2º de la Ley 1558 de 2012 –Ley del turismo- expone de manera taxativa que “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”, es decir, que la AEROCIVIL es la única entidad especializada para proteger y garantizar los derechos de los consumidores de servicios de transporte aéreo en Colombia.

A su vez, la Resolución 1209 de 2015 emitida por la AEROCIVIL en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC- dio inicio a la ejecución de algunas medidas necesarias contra el cobro de tarifas desmesuradas, los retrasos y las cancelaciones de los vuelos, así como de las aclaraciones al derecho de retracto y las nuevas sanciones, con el fin de mejorar el servicio y garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos e intereses de los usuarios del servicio de transporte aéreo.

Teniendo en cuenta la lectura y eventual interpretación del RAC número 3 se encontró que ciertamente los usuarios de servicios de transporte aéreo en Colombia, tienen amplio catálogo de derechos y deberes, sin embargo, es acertado manifestar que todos los derechos de protección de estos consumidores tienen la característica principal de ser técnicos y en consecuencia muy específicos frente al servicio de transporte aéreo, pese a que aún continúan sin regulación algunos aspectos básicos principales de protección a los consumidores que se encuentran regulados en la Ley 1480 de 2011, y que no son aplicables a las relaciones de consumo de este sector de la economía.

En razón de las nociones expuestas, es necesario precisar que en Colombia el marco regulatorio e institucional del sector aéreo se encuentra en un constante crecimiento, debido a que en el ámbito

internacional la industria aérea se fortalece cada vez más; pero ello no es suficiente, debido a que en nuestro país a pesar de que la Aerocivil es la máxima autoridad aeronáutica con conocimientos técnicos especiales para analizar las prácticas anticompetitivas y las violaciones a la normatividad del sector, con conocimiento específico para tomar las decisiones concernientes a temas relacionados con la industria, se encuentra en un permanente conflicto de competencia con la Superintendencia de Industria y Comercio, dado que la SIC es la encargada de velar por el cumplimiento de las garantías y los derechos de los consumidores en nuestro país.

A pesar de que la SIC tiene facultades jurisdiccionales para conocer de asuntos para la protección de los consumidores de los servicios de turismo y aéreos, no es posible que se apliquen las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011, puesto que el parágrafo 2 del artículo 25 de la ley 1558 de 2012 evocada anteriormente dispone de manera clara y específica que el sector del transporte aéreo se encuentra por fuera de la aplicación del Estatuto del consumidor.

Así pues, en los procesos en que la Superintendencia de Industria y Comercio conozca de asuntos afines a los derechos y deberes de los consumidores de servicios aéreos, ejerciendo sus funciones de autoridad jurisdiccional, debe aplicar lo estipulado en la normatividad de carácter especial, es decir, en la Ley 1558 de 2012 y demás normas que regulan la protección de los consumidores de este sector de la economía nacional, dejando de lado la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor.

En consecuencia, el conflicto de competencias entre la Superintendencia de Industria y Comercio y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil mencionado anteriormente frente a la protección de los derechos de los consumidores, fue revisado por dichas entidades para lograr determinar la competencia específica de cada una en los casos concretos.

El derecho de retracto en las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia, es decir por call center e internet, es un tema que ha generado gran polémica al interior de las instituciones, es por ello que intentaré esclarecer las funciones y competencias que le son conferidas a cada entidad y las que son aplicables al consumidor de transporte aéreo en nuestro país frente a este tema específico.

4.1. Derecho de retracto

El derecho de retracto se encuentra establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), en él se prevé que es competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio conocer los asuntos relativos a su incumplimiento; en vista de que el consumidor que ha comprado o adquirido un bien o servicio a distancia, es decir vía internet o por call center, tiene el término de cinco (5) días a partir de la celebración del contrato para retractarse de dicho negocio jurídico, la empresa que vendió el bien o servicio está en la obligación de reembolsar todas las sumas de dinero pagadas sin que proceda ninguna retención o descuento bajo ningún concepto.

Mediante la Resolución 1209 de 2015 emitida por la Aerocivil, la disposición del artículo 47 del Estatuto del Consumidor mencionada anteriormente, deja sin efecto alguno la competencia de la SIC para conocer las reclamaciones o quejas de usuarios de servicios de transporte aéreo, como las compras realizadas a través de métodos no tradicionales o a distancia, por lo cual, esta misma entidad expidió la Resolución 1375 del 11 de junio de 2015, que modifica el RAC 3.10.1.1. (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia), en el que otorga dicha facultad a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, en ella se estipula que el comprador tiene 48 horas después de realizada la compra para ejercer su derecho de retracto, a su vez la aerolínea o agencia de viajes en el término de treinta (30) días a partir de la comunicación de retracto deberá hacer el reembolso que no aplica para tarifas promocionales a menos que se estipule lo contrario. (Resolucion 01375 del 2015, 2015)

A continuación, se realizará un análisis de esta institución en distintos países como Chile, Argentina y Perú.

4.1.1. Chile

En Chile el derecho de retracto se encuentra en el artículo 3 de la Ley 19496 de 1997, que prevé que “El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo” (Chile, Ministerio de Econocmia, fomento y reconstrucción, 1997). Este

derecho se otorga los usuarios por la compra de los bienes y servicios adquiridos por medios electrónicos o a distancia.

De acuerdo a lo anterior, la legislación chilena, al igual que la colombiana, admite que el retracto opere en ventas que utilizan métodos no tradicionales y ventas realizadas a distancia,

4.1.2. Argentina

En Argentina lo que conocemos como derecho de retracto se denomina “derecho de renovación”, que es la posibilidad de dejar sin efectos un contrato de manera unilateral. Se encuentra establecido en el artículo 14 de la Ley 26.361 de 2008, que indica que “el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación en el término de diez (10) días desde la fecha de la entrega del bien o desde la celebración del contrato. (Ley 26.361, 2008)

La facultad de revocar al igual que en Colombia se le otorga al consumidor en las compras a distancia; respecto del reembolso o devolución del producto se diferencia el ordenamiento argentino del nuestro, toda vez que en el primero los costos de devolución deben ser asumidos por el vendedor, mientras que en Colombia la entidad encargada dispone quien debe asumir los costos de dicha devolución.

4.1.3. Perú

En el artículo 59 de la Ley 29571 de 2010 se establece que “(...) el consumidor tiene derecho a la restitución inmediata de las prestaciones materia del contrato de consumo, contando con un plazo de siete (7) días calendario, contados a partir del día en que se produjo la contratación del producto o servicio, o desde el día de su recepción o inicio de su ejecución, lo que ocurra con posterioridad, sin perjuicio de su derecho a ejercer las acciones administrativas pertinentes conforme a las disposiciones del Código o a solicitar la anulación del contrato en la vía jurisdiccional correspondiente. Corresponde al consumidor probar la causal que sustenta su derecho a la restitución y el ejercicio de este derecho conforme a lo dispuesto en el presente artículo.”

Esta legislación consagra tal posibilidad para los casos en los que las ventas se realicen por métodos comerciales agresivos o engañosos por parte del proveedor.

Teniendo en cuenta que la norma anterior establece que el consumidor debe probar la causal para que opera el derecho a la restitución, se evidencia que esta figura es similar al derecho de reversión del pago, consagrado en el artículo 51 del Estatuto del Consumidor colombiano y no al derecho de retracto, pues exige a la parte que quiera ejercer su derecho, probar la causal que sustenta la restitución del bien. 36 Por otro lado, al igual que en Colombia, se estipula que no se puede realizar reducción alguna del monto a ser devuelto por parte del vendedor, pero haciendo la salvedad para los casos en los que se haya generado un manifiesto deterioro o pérdida del valor del bien, derivado un mal uso del producto o disfrute del servicio. (Tamayo Jaramillo, Susana & Tamayo Restrepo, 2015).

Para traer a colación la práctica de las sanciones impuestas por las entidades encargadas de velar por estos derechos, cito unos ejemplos de casos en los que se abre investigación y sanción a las aerolíneas y agencias de viajes por incumplimiento del derecho de retracto de los consumidores de los servicios de transporte aéreo.

4.1.4. Casos en Colombia

- ***Superintendencia de Industria y Comercio condena judicialmente a Avianca por desconocer el derecho de retracto.***

Mediante sentencia de única instancia del 28 de julio de 2014, la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), condenó judicialmente a Avianca SA por infringir los derechos de un consumidor que había comprado su pasaje aéreo vía internet, tales como es el derecho de retracto que se encuentra contemplado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

El usuario quiso retractarse de su compra dentro del término permitido por la Ley, pero la aerolínea Avianca SA negó la solicitud de devolución de dinero manifestando que la normatividad del

Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) no era aplicables en el sector aeronáutico, motivo por el cual el consumidor interpuso demanda ante la SIC para obtener protección de sus derechos.

Posteriormente, se le ordenó a la aerolínea devolverle al consumidor el total del dinero pagado por la compra de sus tiquetes aéreos, a su vez, se le impuso una multa de sesenta y un millones seiscientos mil pesos (\$61'600.000) por la violación al derecho de retracto consagrado en el Estatuto del consumidor. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2014).

- ***Caso LAN Airlines Colombia SA***

LAN COLOMBIA SA fue sancionada por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante sentencia N° 25 del 24 de febrero de 2014, por no llevar a cabo lo establecido en el Estatuto del Consumidor referente al derecho de retracto que tenía el consumidor por la compra de unos tiquetes aéreos.

La SIC ordenó a la aerolínea la devolución del ciento por ciento del precio pagado por los pasajes aéreos, así como también la imposición de una multa por el valor de diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2014).

- ***La Unidad Especial Administrativa de Aeronáutica Civil abre investigaciones a tres aerolíneas por deficiencia en la información al usuario***

La Aeronáutica Civil inició investigaciones administrativas contra tres (3) aerolíneas por la presunta omisión de información a los usuarios relacionada con las condiciones en las que operan las figuras de retracto y desistimiento, la falta de claridad en los anuncios que contienen las promociones ofrecidas al público, publicidad engañosa y la ausencia de información a los usuarios al momento de cancelar vuelos.

De las investigaciones administrativas sancionatorias iniciadas, una (1) corresponde a Aerorepública S.A -Copa Colombia- por posible publicidad engañosa al momento de anunciar los servicios ofrecidos bajo la marca Wingo e información incompleta en relación con el derecho a

ejercer el retracto, cuatro (4) a Fast Colombia S.A -Viva Colombia- por cancelación de vuelos y la posible ausencia en la información suministrada al usuario y dos (2) a Aerolínea de Antioquia –ADA-, por presunta deficiencia en la prestación del servicio. Según los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, RAC, y teniendo en cuenta la suma de las sanciones impuestas (desde 30 hasta 450 SMLMV) a cada aerolínea, dependiendo del número de infracciones cometidas la multa a imponer sería de mil 716 millones de pesos (\$1.716 millones). (Aeronáutica Civil - Unidad Administrativa Especial, 2016).

De acuerdo con lo anterior, la facultad para conocer del incumplimiento del derecho de retracto de los consumidores de transporte aéreo por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio se traducía jurisdiccionalmente en recibir las demandas, devolver de dinero a los usuarios y administrativamente en velar por la observancia de las normas de los consumidores de los servicios aéreos para el cumplimiento de sus derechos. Por otro lado, dichas funciones fueron trasladadas a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, que actualmente es la encargada de reglamentar, supervisar, investigar y sancionar a las entidades prestadoras de los servicios aéreos, así como a las tripulaciones y personal encargado de dicho servicio.

Conclusiones

El transporte aéreo es una industria innovadora que consiste en trasladar de un lugar a otro, a personas o cosas en el menor tiempo posible y a la mayor velocidad permitida; debido a esto, el sector aéreo es sin lugar a dudas una de las bases más importantes del progreso económico de un país, y a su vez, es la conexión de tipo social y cultural entre las personas que hacen uso de este medio de transporte.

Se fundamenta en el derecho aeronáutico, que es una rama del derecho que se ha desarrollado durante todo el siglo XX; tiene sus inicios legales en el año 1.919 con la Convención de Paris, en ella se discutió por primera vez la reglamentación de la navegación aérea internacional y se creó la comisión internacional de navegación aérea.

El convenio de Chicago de 1.944 que rige los destinos de la comunidad internacional de la mano de la Organización de aviación civil internacional (OACI) junto con el Convenio de Varsovia de 1.929; dichos convenios son algunos de los textos más importantes de la aviación civil internacional y a su vez, la OACI es una de las instituciones de regulación de la aviación civil internacional más importante.

A partir de allí, el derecho aeronáutico ha tomado mayor fuerza y se ha catalogado como un sector de constante oportunidad de crecimiento para los Estados, motivo por el cual es claro que no es suficiente con la simple existencia de dichos tratados para garantizar el funcionamiento eficaz de la aviación civil en el transporte adecuado de personas y mercancías, así las cosas, es necesaria la existencia de instituciones de regulación para hacer efectivo el cumplimiento de los fines de esta área del derecho.

Debido a esta necesidad de regulación y con la creación de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) que tiene la función de velar por la seguridad y cumplimiento de la navegación aérea de la manera más económica posible, se creó la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), que tiene como labor principal agrupar todas las líneas aéreas, agencias de

viajes, compañías de carga aérea y en general cada una de las entidades del sector aeronáutico, para garantizarle de este modo el cumplimiento de sus derechos a los pasajeros y consumidores de los servicios aéreos, así como también el cuidado del medio ambiente.

De igual manera, en Colombia existen instituciones con el objetivo de hacer posible el buen funcionamiento de los servicios de transporte aéreo de personas y de carga, siempre garantizando la protección de los derechos de los intervinientes; una de ellas es la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (UAEAC) o Aerocivil, que es el máximo organismo estatal que vela por el desarrollo de la aviación civil creando reglamentos como el RAC (Reglamento aeronáutico colombiano) para normalizar las reglas del espacio aéreo, mantenimiento de las aeronaves, el buen uso de ellas, expidiendo licencias a todo el personal idóneo y asegurando así la prestación del servicio de manera eficiente.

Otras instituciones nacionales de regulación son la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Superintendencia de Puertos y Transportes que actúan conjuntamente con la Aerocivil para no solo garantizar que el servicio público de transporte aéreo se cumpla sino también actuar como juez en materia de protección al consumidor de los servicios aéreos.

En la prestación de los servicios de transporte aéreo el contrato y las partes son los protagonistas; tanto el transportador que es quien se obliga a trasladar a una persona o cosa de un lugar a su destino final por medio de una aeronave, como el pasajero que es quien paga una contraprestación por el servicio adquirido, realizan funciones para llevar a cabo la ejecución del objeto del contrato.

Como consecuencia de la relación contractual que existe entre las partes del contrato de transporte aéreo, las estipulaciones pactadas en él deben realizarse de buena fe, debido a que en caso de no hacerlo alguna de las partes, la otra tendrá derecho a reclamar por ello; es por esto que en Colombia el derecho de consumo que regula los intereses de los consumidores, que son quienes contratan con el fin de satisfacer sus necesidades, se encuentra regulado en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor), que como norma principal en la protección del consumidor tiene como función vital garantizar la protección de los derechos de los consumidores.

Las reclamaciones por incumplimiento en la prestación del servicio de transporte aéreo son cada vez más frecuentes; en Colombia las intervenciones de diferentes autoridades por la escasa regulación que existe en la industria aérea para proteger los derechos de los consumidores ha generado conflictos de competencia entre ellas y como consecuencia de ello, las sanciones impuestas son mínimas y las reclamaciones sin resolver son cada vez mayores.

Un claro ejemplo de esto son las reclamaciones y demandas realizadas por los usuarios por la vulneración del derecho de retracto por la compra de tiquetes aéreos a distancia o por medios no tradicionales, es decir por call center y vía internet; se concluye entonces que el retracto es la facultad atribuida al consumidor para terminar de manera unilateral los efectos del contrato celebrado.

Este derecho en Colombia, comparado con la legislación de otros países brinda al consumidor mayores garantías y facilidad de retractarse de las compras realizadas, ya que es permitido en varios tipos de contratos, mientras que en otros países solo es posible en contratos específicos.

La Aeronáutica Civil como autoridad aeronáutica, encargada de regular, inspeccionar, vigilar y controlar la actividad aérea y los servicios de transporte aéreo (como lo establece el código de comercio, la Ley 336 de 1.996 y los RAC) tiene la facultad de regular los derechos de los consumidores de servicios aéreos y a su vez, dirimir las controversias entre el transportador y el pasajero; al respecto la Comunidad Andina de Naciones mediante Decisión 619 de 2005 manifestó las fases de celebración y ejecución del contrato de transporte aéreo.

La Superintendencia de Industria y Comercio SIC, por vía jurisdiccional ha logrado tramitar diferentes reclamaciones impuestas por los pasajeros mediante demanda, pasando por encima de las estipulaciones pactadas en la Ley que mencionan que estas clases de derechos derivados la prestación del servicio, como consecuencia de la existencia de un contrato de transporte aéreo, son decididas por la justicia ordinaria.

De acuerdo a lo anterior, es claro que tal como lo estipula el parágrafo 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, 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. (Ley 1558, 2012), es por ello que, frente al sector aéreo la SIC no tiene facultades ni jurisdiccionales ni administrativas, por el contrario cuando se trate de un procedimiento administrativo es la Aerocivil quien tiene las facultades para iniciar un proceso sancionador.

Este conflicto de competencias no solo genera inseguridad jurídica, también desinterés por parte del consumidor para buscar una solución derivada del incumplimiento en la prestación de los servicios por parte de las aerolíneas, puesto que no es claro a qué entidad acudir o si su conflicto será resuelto de la manera más idónea posible.

Para lo cual, la solución radica principalmente en asignar a la Superintendencia de Industria y Comercio todas las controversias en donde los consumidores son parte del conflicto, ya que a pesar de ser el sector aéreo una industria especial, que requiere conocimientos idóneos para su ejecución, los pasajeros son sin duda alguna parte fundamental para el desarrollo de las actividades de transporte aéreo, pues son quienes pagan una contraprestación por el servicio adquirido y su finalidad es recibir satisfactoriamente dicho servicio.

Dado lo anterior, las funciones de protección al consumidor de transporte aéreo, que actualmente se encuentra en cabeza de la Aerocivil como autoridad aeronáutica, se limitan exclusivamente a reconocer las quejas por servicios de las aerolíneas, reglamentar y sancionar administrativamente al personal aeronáutico, agencias de viajes y entidades prestadoras del servicio aéreo por las infracciones a los RAC en temas de compensaciones a los pasajeros por sobrecupos.

De acuerdo al parágrafo 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, que excluyó a la SIC para conocer de las reclamaciones derivadas de la prestación del servicio aéreo, ya que sus funciones administrativas de velar por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor se limitan a la calidad, idoneidad, garantías, propaganda comercial, fijación de los precios de los bienes, y jurisdiccionalmente a la prevención de la facultad de ordenar el cese de las actividades que originan la infracción, así como la difusión de las mismas.

En ese orden de ideas, la protección de los derechos de los consumidores de servicios de transporte aéreo debe ser transferida a la Superintendencia de Industria y Comercio, ya que es la entidad idónea y facultada para velar por el efectivo cumplimiento de los derechos de los consumidores, dicha atribución no debe continuar en cabeza de la Aerocivil que además de ser quién vigila e inspecciona la actividad aérea también sanciona las infracciones de los pasajeros por parte de las aerolíneas.

Referencias bibliográficas

- Aeronáutica Civil - Unidad Administrativa Especial. (29 de Diciembre de 2016). *Aerocivil abre investigaciones a tres aerolíneas por deficiencia en la información al usuario, por incumplimiento de transporte aéreo y publicidad engañosa*. Obtenido de aerocivil.gov.co: <http://www.aerocivil.gov.co/prensa/noticias/Pages/Aerocivil-abre-investigaciones-a-tres-aerol%C3%ADneas-por-deficiencia-en-la-informaci%C3%B3n-al-usuario,-por-incumplimiento-de-transp.aspx>
- Aeronáutica Civil Colombiana. (2015). *Reglamentos Aeronauticos de Colombia - Disposiciones iniciales, definiciones y abreviaturas*. Obtenido de aerocivil.gov.co: <http://www.aerocivil.gov.co/normatividad/RAC/RAC%20%201%20-%20Definiciones.pdf>
- Ambrosini, A. (1949). *Instituciones de derecho aeronáutico*. Buenos Aires, Argentina: Depalma.
- Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo ALTA. (2016). *About Alta*. Obtenido de alta.aero: <https://www.alt.aero/la/home.php>
- Aznar Alvarado, R. (Enero de 2004). *El avión: segunda parte de la historia de la aviación*. En: *Popular Mechanics en español*. (Vol. 57). California: Hearst Communications, Inc.
- Caycedo, C., & Espinel, G. (2013). El derecho de retracto en Colombia. En *Principios e instituciones del derecho de protección del consumidor en Colombia* (págs. 172-173). Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Chile, Ministerio de Economía, fomento y reconstrucción. (07 de Marzo de 1997). *Ley 19496*. Obtenido de Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores: <http://web.uchile.cl/archivos/derecho/CEDI/Normativa/Ley%2019.496%20Sobre%20Protecci%C3%B3n-de%20los%20Derechos%20de%20los%20Consumidores.pdf>

Colombia, Congreso de la república, Proyecto de Ley 089 (Camara de Representantes 1 de Diciembre de 2010). Obtenido de http://camacol.co/sites/default/files/base_datos_juridico/Proyecto%20de%20Ley%2089%20de%202010%20C%C3%A1mara%20-%20Segundo%20Debate.pdf

Colombia, Congreso de la república, Ley 1480 "Estatuto del consumidor" (Superintendencia de Industria y Comercio 12 de Octubre de 2011). Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=44306>

Colombia, Congreso de la republica, Ley 1558 (10 de Julio de 2012). Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48321>

Colombia, Ministerio de transporte, Resolucion 01375 (Unidad Administrativa Especial de Aeronautica Civil 11 de Junio de 2015). Obtenido de <http://www.avianca.com/es/Documents/resolucion-de-retracto-y-desistimiento.PDF>

Colombia, Presidencia de la República, Decreto 410 - "Código de Comercio" (27 de Marzo de 1971). Obtenido de Código de Comercio: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>

Colombia, Presidencia de la República, Decreto 2741 (20 de Diciembre de 2001). Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14619>

Colombia, Presidencia de la República, Decreto 260 (28 de Enero de 2004). Obtenido de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1059039>

CP. Valencia Copete, C. J., Sentencia, Exp. 5000131030011999-04421-01 (Colombia, Corte Suprema de Justicia, Sala de Casacion Civil 3 de Mayo de 2005). Obtenido de http://www.urosario.edu.co/consultorio_juridico/documentos/comercial/Corte-Suprema-3-de-Mayo.pdf

Echeverry Giraldo, I. (2010). *Responsabilidad civil por accidentes aéreos*. Medellín, Antioquia: Universidad de Antioquia. Obtenido de <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/15d470cd-5a2c-46fd-b21a-3a39af2f1685/Responsabilidad+civil+por+accidentes+e+incidentes+a%C3%A9reos.pdf?MOD=AJPERES>

Faria Estrella, J. (16 de Noviembre de 2001). *Sobre cuestiones específicas de los elementos de equipo aeronáutico, del convenio relativo a garantías internacionales sobre elementos de equipo movil*. Obtenido de [unidroit.org: http://www.unidroit.org/spanish/conventions/mobile-equipment/aircraftprotocol.pdf](http://www.unidroit.org/spanish/conventions/mobile-equipment/aircraftprotocol.pdf)

Hispaviacion. (2012). *Aproximación al Derecho Aéreo*. Obtenido de [hispaviacion.es: http://www.hispaviacion.es/aproximacion-al-derecho-aereo/](http://www.hispaviacion.es/aproximacion-al-derecho-aereo/)

International Air Transport Association IATA. (2016). *Fundación de la IATA*. Obtenido de [iata.org: www.iata.org/Pages/default.aspx](http://www.iata.org/Pages/default.aspx)

Libros Maravillosos. (24 de Junio de 2016). *La historia de la aviación*. Obtenido de [librosmaravillosos.com: http://www.librosmaravillosos.com/lahistoriadelaaviacion/capitulo02.html](http://www.librosmaravillosos.com/lahistoriadelaaviacion/capitulo02.html)

Márquez Aponte, P. (2003). *Manual de Derecho Aeronáutico*. Bogotá: Librería Ediciones del Profesional Ltda.

Open Mind. Compartiendo conocimiento para un futuro mejor. (31 de Agosto de 2015). *Cronología interactiva: Historia de la aviación*. Obtenido de [bbvaopenmind.com: https://www.bbvaopenmind.com/cronologia-interactiva-historia-de-la-aviacion/](https://www.bbvaopenmind.com/cronologia-interactiva-historia-de-la-aviacion/)

Organización de Aviación Civil Internacional. (2006). *Convenio sobre Aviacion Civil Internacional - Doc 7300/9*. Obtenido de icao.int: http://www.icao.int/publications/Documents/7300_cons.pdf

Organización de Aviación Civil Internacional. (Julio de 2006). *Licencias al personal*. Obtenido de udi.edu.co: <http://www.udi.edu.co/images/biblioteca/aeronautica/anexo1.pdf>

Perez Bustamante, L. (2004). *Derechos del consumidor*. Buenos Aires: Astrea.

Posada Torres, C. (2015). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano. *Revista de Derecho Privado*, 141-182. Obtenido de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/4328/4912>

Rodríguez Jurado, A. (2002). *Introduccion al derecho aeronáutico*. Buenos Aires, Argentina: El Cid Editor.

Ruiz, R. (24 de Marzo de 2016). *5 cosas que todo abogado aeronáutico debe conocer*. Obtenido de rodolforuiza.com: <http://www.rodolforuiza.com/5-cosas-que-todo-abogado-aeronautico-debe-conocer/>

Senado y Camara de Diutados de la Nación Argentina, Ley 26.361 (12 de Marzo de 2008). Obtenido de Defensa del consumidor: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/135000-139999/139252/norma.htm>

Smithsonian National air and space Museum. (Agosto de 2015). *1903 Wright Flyer*. Obtenido de airandspace.si.edu: <https://airandspace.si.edu/collection-objects/1903-wright-flyer>

Superintendencia de Industria y Comercio. (2002). *Concepto 02041754 "Competencia de la SIC para investigar administrativamente e imponer las sanciones a empresas de prestación de servicios aeronáuticos por violación al régimen de competencia desleal"*. Obtenido de

sic.gov.co:

http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/publicaciones/Boletines/07jul2002.html

#Competencia

Superintendencia de Industria y Comercio. (30 de Julio de 2014). *Superindustria condena judicialmente a Avianca por desconocer derecho de retracto*. Obtenido de sic.gov.co: <http://www.sic.gov.co/noticias/superindustria-condena-judicialmente-a-avianca-por-desconocer-derecho-de-retracto>

Superintendencia de Industria y Comercio. (24 de Febrero de 2014). *Superindustria condenó judicialmente a LAN COLOMBIA AIRLINES S.A. por vulnerar derechos de un consumidor*. Obtenido de sic.gov.co: <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. (2016). *¿Qué es la protección al consumidor?* Obtenido de sic.gov.co: <http://www.sic.gov.co/que-es-la-proteccion-al-consumidor>

Superintendencia de Industria y Comercio. (s.f.). *Plataforma Estrategica*. Obtenido de sic.gov.co: <http://www.sic.gov.co/mision-y-vision>

Tamayo Jaramillo, Susana, & Tamayo Restrepo, D. (2015). Derecho de retracto, ¿Una condicion suspensiva o resolutoria? *Tesis de grado de Abogado, Escuela de Derecho*. Medellín: Universidad EAFIT. Obtenido de repository.eafit.edu.co: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/8256/Susana_TamayoJaramillo_David_TamayoRestrepo_2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Universidad de San Pablo CEU. (09 de Septiembre de 2007). *La aeronave y los derechos que se ejercen sobre ella*. Obtenido de uco.es: http://www.uco.es/users/jcheca/sdpba/index.php?go=pages/gaa_inicial.html

Uribe Calderón, D. (2011). *El Contrato de Transporte Aéreo Internacional: Analisis Comparado*.
 Obtenido de academia.edu:
https://www.academia.edu/975178/El_Contrato_de_Transporte_A%C3%A9reo_Internacional_An%C3%A1lisis_Comparado?auto=download

Velandia, M. (2011). Consumidor. En *Derecho de la competencia y del consumo* (págs. 426-427).
 Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Velilla, M. (1998). La evolución de la teoría general del contrato y el derecho del consumidor. En
 M. Velilla, *Política y derecho de consumo* (pág. 220). Bogotá: El Navegante.

Velilla, M. A. (2001). Razón de ser del Derecho del Consumidor. En *Introducción al Derecho de los Negocios* (pág. 164). El Navegante Editores. Obtenido de
http://www.sic.gov.co/recursos_user/historico/d2011sic6819.htm

Videla Escalada, F. (2007). *Manual de Derecho Aeronáutico*. Buenos Aires, Argentina: Zavalía.

Villalba, J. C. (2012). *Introducción al derecho del consumo*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.