

**Derecho de Reclamación en el Régimen de Protección del Consumidor Aeronáutico en  
Colombia**

**Manuel Fernando Charry Molano**

**Trabajo de grado  
para optar por el título de Abogado**

**Dirigido por:**

**Juan Sebastián Alejandro Perilla Granados**

**Universidad Santo Tomás**

**Facultad de Derecho**

**Bogotá D.C, Colombia**

**2020**

**Resumen**

El presente trabajo de grado permite abordar el derecho de reclamación de los consumidores del servicio de transporte aéreo en Colombia, desarrollado a partir del uso de la metodología cualitativa, exactamente desde un enfoque hermenéutico crítico, recopilando las diferentes fuentes del derecho en la materia, iniciando por el contrato de transporte aéreo regulado en el Código de Comercio, pues se trata de una actividad mercantil, seguido del amparo legal que tienen los consumidores al momento de hacer efectivo el derecho de reclamación, vinculando el debate sobre la competencia de las entidades administrativas encargadas de conocer las quejas presentados por los pasajeros, con la finalidad de esclarecer si existe un vacío y/o una inestabilidad jurídica para los usuarios del servicio de transporte aéreo referente a la efectividad del derecho de reclamación, al no distinguirse con facilidad qué entidad administrativa conoce de estos.

**Palabras Clave:** Derecho de reclamación, Protección al Consumidor, Transporte Aéreo, Competencia.

**Abstract**

The present work of degree allows to broach the right of claim of the consumers of the air transport service in Colombia, developed from the use of the qualitative methodology, exactly from a critical hermeneutic approach, compiling the different sources of the law in the matter, starting by the air transport contract regulated in the Commercial Code, since it is a commercial activity, followed by the legal protection that consumers have when they make the right to claim effective, linking the debate on the competence of the administrative entities in charge to know the complaints presented by the passengers, in order to clarify if there is a gap and / or legal instability for the users of the air transport service regarding the effectiveness of the right to claim, as it is not easy to distinguish which administrative entity knows of these.

**KeyWords:** Right to file Claims, Consumer Protection, Air Transport, Proficiency.

## Tabla de Contenido

Derecho de Reclamación en el Régimen de Protección del Consumidor Aeronáutico en Colombia	1
Resumen	2
Abstract	2
Introducción	4
Justificación	6
Planteamiento del Problema	7
Descripción del Problema	7
Formulación de la pregunta de investigación	7
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	8
Hipótesis	8
Estado del Arte	8
Contrato de Transporte Aéreo	9
El Derecho de Reclamación de los consumidores del servicio aéreo	15
Autoridades Administrativas del Transporte Aéreo en Colombia	19
Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil	20
Superintendencia de Industria y Comercio	23
Superintendencia de Transporte	26
Marco Teórico	28
Diseño Metodológico	32
Conclusiones	34
Falta de Uniformidad Normativa sobre la Protección al Consumidor del Servicio de Transporte Aéreo.	34
Referencias	38

## **Derecho de Reclamación en el Régimen de Protección del Consumidor Aeronáutico en Colombia**

By: Manuel Fernando Charry Molano

### **Introducción**

Los medios de transporte de personas, a través de la historia, han evolucionado de manera continua y progresiva, en razón a que hace parte esencial y fundamental para la movilidad de personas, sobre toda en zonas urbanas; a partir del surgimiento de la globalización, a raíz de la integración por parte de la comunidades y/o de los estados a formar parte de un ámbito universal en materia económica, política, social, tecnológica, entre otras; se genera la necesidad de dirigirse a diferentes partes del mundo, ya sea por temas de trabajo o comerciales, realizando desplazamientos mediante contratos de transporte con las distintas empresas o sociedades dedicadas a la explotación de este servicio, sin embargo, la industria aérea ha sido hasta la fecha una de las más desarrolladas en el mundo, incrementando exponencialmente el número de pasajeros a bordo de las aeronaves, además del beneficio de trasladarse a grandes distancias en un menor tiempo, lo que simultáneamente lleva a evolucionar el derecho aéreo. Solo para el 2018, según la Organización de Aviación Civil Internacional - OACI viajaron 36'999.575 personas a diferentes destinos a nivel mundial, cuando para el 2017 el reporte era de 35'703.836, estadísticas que dan reflejo del aumento anual de pasajeros, siendo uno de los contratos mayormente celebrados en el sector de transporte.

Actualmente, el transporte aéreo en materia internacional cuenta con regulación uniforme expedida por el Parlamento Europeo y Del Consejo en el 2012, denominado Bruselas I Bis<sup>1</sup>, Reglamento (UE) N° 1215 de 2012, respecto de las facultades judiciales, además del Reglamento (CE) N° 261 de 2004<sup>2</sup>. Sin embargo, a pesar del desarrollo y éxito de la industria aeronáutica, simultáneamente, han aumentado la presentación de reclamaciones por inconformidades en el servicio, además de los incumplimientos por parte de las aerolíneas como las sobreventas, las demoras en el servicio, la cancelación de vuelos, entre otras; generando a su vez una proliferación de regulaciones en temas de protección al consumidor, constituyendo diversas entidades de control.

Colombia no es ajena a esta situación, tanto así que existen distintas entidades administrativas para el control y vigilancia del cumplimiento por parte de la aerolíneas frente los derechos de los consumidores en materia del servicio de transporte aéreo, como lo son la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil) y la Superintendencia de Transporte (ST); en consecuencia a lo anterior, este trabajo pretende dar respuesta a la pregunta ¿Existe un conflicto de competencia entre entidades administrativas para conocer y hacer efectivo el derecho de reclamación en materia de protección al consumidor aeronáutico?, en razón lo anterior, podría generar inestabilidad para hacer efectivo el derecho de reclamación, por parte de los pasajeros, sobre las inconformidades o incumplimientos del transporte aéreo.

---

<sup>1</sup> Reglamento (UE) N° 1215. Diario Oficial de la Unión Europea, Parlamento Europeo y Consejo, 12 de diciembre de 2012. “relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil”. Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2012/351/L00001-00032.pdf>

<sup>2</sup> Reglamento (CE) N° 261. Diario Oficial de la Unión Europea, Parlamento Europeo y Consejo, 11 de febrero de 2000. “Por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento”. Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2004/046/L00001-00007.pdf>

Por lo cual, se aborda inicialmente, el contrato de transporte aéreo regulado en el Decreto 410 de 1971, por medio del cual se expide el Código de Comercio de Colombia, y el fundamento Constitucional del mismo, seguido del derecho de reclamación de los usuarios de las aerolíneas, para así poder adentrarnos en lo que se refiere a la competencia por parte de las entidades administrativas las cuales cuentan con facultades para conocer del derecho de reclamación del consumidor aeronáutico en Colombia.

### **Justificación**

En los últimos años el servicio de transporte aéreo ha tenido un gran auge, en razón al incremento del número de usuarios, destinos y la diversidad de empresas prestadoras del mismo; paralelamente a ello, se han desarrollado derechos y deberes en relación al servicio, por lo cual, se han proliferado las reclamaciones por parte de los usuarios ante las aerolíneas, prestadoras del transporte aéreo.

Con base en lo anterior, y teniendo en cuenta la importancia de los derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo en Colombia, el presente trabajo analiza ante quien o cual entidad administrativa se puede hacer efectivo el derecho de reclamación, teniendo en cuenta que tanto la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la Aeronáutica Civil (Aerocivil), y la Superintendencia de Transporte tienen competencia para conocer de las reclamaciones que se presentan ante las aerolíneas; identificando así, mediante un análisis normativo, las características y diferencias principales sobre su competencia para conocer de las reclamaciones que se presentan en las aerolíneas.

## **Planteamiento del Problema**

### **Descripción del Problema**

El principal problema que se presenta, es la falta de uniformidad regulatoria con referencia a la protección del consumidor aeronáutico; como consecuencia de lo anterior, no se delimita y desarrolla con efectividad la competencia entre las entidades administrativas para conocer de los asuntos sobre el derecho de reclamación en contra de aerolíneas. Vulnerando así el ejercicio efectivo de este derecho a los consumidores.

### **Formulación de la pregunta de investigación**

¿Existe, desde un análisis descriptivo, un conflicto de competencia entre entidades administrativas para conocer y hacer efectivo el derecho de reclamación en materia de protección al consumidor aeronáutico en Colombia desde la relación de las reglamentaciones comerciales vigentes aplicables?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar, mediante un análisis descriptivo, la existencia de un conflicto de competencia entre entidades administrativas para conocer y hacer efectivo el derecho de reclamación en materia de protección al consumidor aeronáutico, desde la relación de las reglamentaciones comerciales vigentes aplicables en Colombia.

### **Objetivos Específicos**

- Examinar el contrato de transporte aéreo en la legislación colombiana, a partir de la normatividad vigente en Colombia.
- Analizar el derecho de reclamación en referencia al amparo legal del consumidor aeronáutico, desde su evolución y/o creación y las disposiciones vigentes establecidas en el ordenamiento jurídico colombiano.
- Determinar la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, la Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Transporte en materia de protección al consumidor aeronáutico, a partir de la regulación especial vigente para cada entidad administrativa aplicable en Colombia.

### **Hipótesis**

A partir de la pregunta de investigación se formula una hipótesis afirmativa, según la cual sí existe un conflicto de competencia entre entidades administrativas para conocer y hacer efectivo el derecho de reclamación en materia de protección al consumidor aeronáutico en Colombia desde la relación de las reglamentaciones comerciales vigentes aplicables. Esto se puede justificar debido a la falta de uniformidad regulatoria en la protección del consumidor aeronáutico, lo cual, genera un vacío y una inestabilidad para los usuarios o pasajeros del servicio de transporte aéreo para poder hacer efectivo el derecho de reclamación, al no distinguirse con facilidad qué entidad administrativa conoce de estos.

### **Estado del Arte**

El estado del arte permite al investigador delimitar los avances que se han planteado sobre el tema de investigación, o aquellos textos asociados a la misma, con la finalidad de generar nuevos

aportes o adaptaciones a las teorías ya desarrolladas, en este caso, el estado del arte muestra la información existente sobre tres temas fundamentales, el primero hace referencia al contrato de transporte aéreo, el segundo al derecho de reclamación, y el tercero a las autoridades administrativas encargadas del transporte aéreo en Colombia. A partir de estos tres contenidos, se generará el marco teórico, con el objetivo de realizar un aporte al tema de investigación mediante la construcción de una teoría, donde se recopilen los temas expuestos.

### **Contrato de Transporte Aéreo**

Inicialmente, es necesario abarcar la regulación que existe en el ámbito del servicio de transporte aéreo, por lo cual, se recurre directamente al contrato de transporte aéreo regulado en el Código de Comercio, donde una de las partes, denominada transportador o transportista, se obliga a trasladar de un lugar a otro, en un plazo determinado, en aeronave y por vía aérea; la otra parte, denominada usuario o pasajero, se obliga al pago de una contraprestación por el servicio adquirido.

Los elementos que integran esta definición son:

- Transportador<sup>3</sup> o transportista: Persona jurídica o natural, que actúa en calidad de propietario, desarrollador de la actividad económica, o porteador de una aeronave, el cual hace referencia a la compañía o empresa que expide el billete o carta de porte relacionados con el transporte aéreo de pasajeros o mercancías, y se obliga a trasladar a los usuarios o cosas, de manera remunerada o gratuita (Uribe Calderón, 2011). Según Tapia Salinas (1980), “el transportista puede ser una persona física o jurídica, aunque generalmente, en el transporte aéreo internacional, casi la totalidad de los

---

<sup>3</sup> Según la RAC (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia) “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...” (RAC 1. mayo 2019. Enmienda 5, Pág. 108)

transportistas tienen carácter de empresas colectivas o compañías autorizadas por la legislación del país en que se constituyen.”

- Usuario o pasajero: Persona natural que hace uso del servicio brindado por el transportista, ya sea por ser quien se transporte, es decir pasajero, o remitente o destinatario, referente al transporte de cosas por vía aérea.
- Aeronave<sup>4</sup>: Toda máquina capaz de transportar por vía aérea personas o cosas.
- Traslado<sup>5</sup>: Este es un requisito indispensable, debido a que para que se constituya debe haber un lugar de origen y un destino.

El contrato de transporte aéreo es un negocio jurídico mercantil, consagrado en el artículo 981<sup>6</sup> del Código de Comercio, el cual establece que dicho negocio jurídico es una relación jurídica patrimonial celebrada mediante un contrato entre dos partes o más, la “manifestación de una o más voluntades encaminadas (...) a constituir, modificar o extinguir relaciones jurídicas, es indispensable para producir los efectos queridos” (Ortíz Monsalve, 2016), igualmente, como en todo negocio jurídico, la exigencia de los requisitos como los elemento esenciales y los elementos de validez.

Este contrato es de naturaleza consensual, bilateral y mercantil; Además, es considerado un contrato de adhesión, así como lo estipula la Resolución 1532 de 1998 “se ha contemplado el carácter adhesivo del contrato del transporte aéreo, donde el usuario representa la parte más

---

<sup>4</sup> Según la RAC “Toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra.” (RAC 1. mayo 2019. Enmienda 5. Pág. 12)

<sup>5</sup> Según la RAC “Traslado de persona o cosas efectuando de un origen a un destino...” . Ibidem. Pág. 109.

<sup>6</sup> Código de Comercio Colombiano. Decreto 410 de 1971. Colombia. Artículo 981.

débil de la convención, por lo que la reforma que se propicia es necesario a los efectos de tutelar sus particulares intereses”<sup>7</sup>

Aunque, no hay ninguna estipulación normativa en donde se prohíba discutir por el pasajero o usuario (consumidor), y las aerolíneas (empresas prestadores del servicio de transporte aéreo), las diferentes cláusulas del contrato y llegar a un acuerdo, viéndose reflejado un principio rector del derecho “lo que no está prohibido, está permitido”; Esta situación en la práctica no sucede, quien impone las cláusulas y pautas del contrato siempre es la empresa prestadora del servicio, en el caso colombiano, las aerolíneas.

El contrato de transporte aéreo es de carácter consensual, toda vez que se perfecciona con el solo acuerdo de voluntades; trae consigo el principio de libertad de contratación, así como lo indica Uribe Calderón (2011) “se desprende en principio para ambas partes una libertad de contratación, tanto para efectuar o no el contrato como para elegir la otra parte del mismo”.

Uno de los conceptos más completos aportados por la doctrina, referente al contrato de transporte aéreo, la establece Uribe Calderón (2011) afirmando que:

El contrato de transporte aéreo se puede definir como aquel mediante el cual una persona, denominada transportista o transportador, conviene con otra, denominada usuario, el traslado de un lugar a otro, de una determinada persona o cosa, en una aeronave y por vía aérea, con arreglo a las condiciones estipuladas entre ambas partes. (p. 26)

Como todo contrato, este está compuesto por un conjunto de derechos y obligaciones contraída por cada una de las partes que intervienen en él, contemplados en los artículos 1875,

---

<sup>7</sup> Resolución 1532. 1998. Ministerio de Economía y Obras y servicios Públicos.

1877, 1878, 1879, 1880, 1882, 1883, 1884, 1885, 1886, y 1887 del Decreto 410 de 1971, Código de Comercio, ley vigente en Colombia.

El artículo 1875, hace referencia a la obligación, del transportista, y el derecho de divulgación, a favor del pasajero, de conocer en el título (pasaje), las cláusulas del contrato, tal y como lo dice en su apartado “Las cláusulas del contrato de transporte celebrado con empresarios públicos deberán hacerse conocer de los pasajeros en el billete o boleto de pasaje, en los documentos de transporte que se entreguen a éstos o en un lugar de las oficinas de aquellos en donde sean leídas fácilmente.”<sup>8</sup>, cumpliendo dicho título o boleto con los requerimientos establecidos en concordancia con el artículo 1877, el cual establece que:

El billete o boleto de pasaje, si se expide, deberá contener: 1o) Lugar y fecha de emisión; 2o) Nombre o indicación del transportador o transportadores; 3o) Lugares de partida y destino, y escalas previstas, y 4o) Precio del transporte. El pasajero podrá exigir que se inserte su nombre en el billete o boleto.<sup>9</sup>

El artículo 1878<sup>10</sup>, tal y como su nombre lo indica, habla del derecho que tiene el usuario o pasajero de desistir, por lo cual, la aerolínea no podrá obligarlos a continuar con el servicio, aunque, según los reglamentos aprobados por la aeronáutica civil, podrá la empresa reducir un porcentaje en la devolución del dinero.

Aun cuando, en el artículo 1879<sup>11</sup>, no se habla tácitamente de una obligación, la empresa prestadora del servicio de transporte aéreo podrá exigir a sus usuarios la documentación necesaria

---

<sup>8</sup> Código de Comercio Colombiano. Decreto 410 de 1971. Colombia. Artículo 1875.

<sup>9</sup> Ibidem. Artículo 1877.

<sup>10</sup> Ibidem. Artículo 1878.

<sup>11</sup> Ibidem. Artículo 1879.

para abordar la aeronave, en la práctica, es necesario acreditar mediante la documentación correspondiente, la plena identidad según corresponda al titular del boleto o pasaje aéreo para así poder hacer uso del transporte.

El artículo 1880, junto con los artículos 1882 y 1883, hablan de la responsabilidad que se le puede atribuir al transportista, el primero, “por muerte o lesión del pasajero”<sup>12</sup>, el segundo, “por incumplimiento o interrupción del viaje”<sup>13</sup>, debido a condiciones que retrasen su iniciación por “causa de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten su seguridad”<sup>14</sup>, obligando a la aerolínea devolver el precio pagado por el usuario; el tercero, “por retardo”<sup>15</sup> del servicio que le ocasione un daño, no evitable por la empresa, al pasajero.

En el contrato de transporte de pasajeros por vía aérea, está inmersa la obligación que tiene el transportista de trasladar conjuntamente al usuario con su equipaje, tal como lo contempla el artículo 1884 “el transportador estará obligado a transportar conjuntamente con los viajeros y dentro del precio del billete, el equipaje de estos, con los límites de peso o volumen que fijen los reglamentos”<sup>16</sup>, además, según el artículo 1885, tiene a su cargo la entrega del mismo, el cual, se realizará a cualquier persona que presente el talón del boleto o equipaje correspondiente, a falta de la exhibición de éste, la aerolínea deberá cerciorarse de la identidad de quien reclame el equipaje.<sup>17</sup>

En cuanto a la responsabilidad que se genera por temas de equipaje el legislador contempló en los artículos 1886 y 1887, por pérdida o daños de los elementos del equipaje, al encontrarse dentro de la aeronave o en custodia de la aerolínea, el primero en referencia al equipaje de mano,

---

<sup>12</sup> Ibidem. Artículo 1880.

<sup>13</sup> Ibidem. Artículo 1882.

<sup>14</sup> Ibidem. Artículo 1882.

<sup>15</sup> Ibidem. Artículo 1883.

<sup>16</sup> Ibidem. Artículo 1884.

<sup>17</sup> Ibidem. Artículo 1885.

limitada su responsabilidad a máximo “doscientos gramos de oro puro por todos los objetos de mano de cada persona”<sup>18</sup>, y el último al equipaje registrado en “diez gramos de oro puro por kilogramo de mercancía o equipaje registrado de cada persona.”<sup>19</sup>, exceptuando cuando el usuario declare ante la aerolínea el valor de los mismos, en este caso responderá hasta ese límite.

Lo anterior se excluye de responsabilidad a las aerolíneas en dos casos en que el daño se atribuya a (i) vicios propios de la cosas o naturaleza de los mismos y (ii) cuando estén en custodia de otras personas, usualmente de aduanas.

Todo lo anterior en razón a las atribuciones constitucionales dadas al legislador con fundamento en lo establecido en el artículo 334 de la Constitución Política de Colombia (1991), donde se estipula que:

La dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la ley, (...) en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir en el plano nacional y territorial, en un marco de sostenibilidad fiscal (...).<sup>20</sup>

En ese sentido, y en razón al principio de interés general, el legislador cuenta con la atribución legal de regular lo referente al servicio de transporte aéreo en Colombia. Además, se debe resaltar lo consagrado en el artículo 336 “Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.”<sup>21</sup>, dejando claro que el Estado regula, controla y vigila dichos servicios.

---

<sup>18</sup> Ibidem. Artículo 1886.

<sup>19</sup> Ibidem. Artículo 1887.

<sup>20</sup> Constitución Política de Colombia. 1991. Colombia. Artículo 334.

<sup>21</sup> Constitución Política de Colombia. 1991. Colombia. Artículo 336.

## **El Derecho de Reclamación de los consumidores del servicio aéreo**

El derecho de reclamación es uno de los pilares fundamentales del consumo, siendo este la garantía por medio de la cual los consumidores pueden petitionar o buscar una protección ante las entidades administrativas que le corresponda conocer de ello, para así hacer efectivo cada uno de sus derechos. Este derecho en materia de transporte aéreo en Colombia, ha tenido grandes impactos a raíz de la regulación internacional, como lo es el “Consumer Bill of Rights, impulsada por John F. Kennedy” (Quazi, Nejati y Amran, 2015), donde se establecieron cuatro derechos principales, la seguridad, a ser informado, derecho a escoger y ser escuchado; Sirviendo como fundamento para la promulgación del régimen de Protección del Consumidor de las Naciones Unidas, adoptadas por la Asamblea mediante la Resolución No. 39/248 de 1985 (como se citó en Mambrilla Rivera, 2013).

Dentro de lo preceptuado por Naciones Unidas, establecieron que el gobierno, dentro de sus prioridades, debe regular y velar por la protección de los consumidores<sup>22</sup>, así mismo tienen la obligación de contemplar en su ordenamiento jurídico “mecanismos justos, efectivos, transparentes e imparciales para atender las reclamaciones de los consumidores”<sup>23</sup>, dichas disposiciones son ratificadas por Colombia, Ley 13 de 1945, mediante la cual se aprueba “la Carta de Naciones Unidas y el Estatuto de la Corte Internacional de Justicia”<sup>24</sup>, en razón a la Carta Constitutiva de San Francisco del 5 de noviembre de 1945.

---

<sup>22</sup> Organización de Naciones Unidas. (9 de abril de 1985). Resolución 39/248 Protección del Consumidor.

<sup>23</sup> Ibidem.

<sup>24</sup> Ley 13. (1945). Ley Aprobatoria del Tratado *vistos la Carta de las Naciones Unidas y el Estatuto de la Corte Internacional Justicia, emanados de la conferencia de las Naciones Unidas sobre la Organización Internacional de Justicia, reunida en la ciudad de san francisco del 25 abril al 26 de junio.*

Adicionalmente el convenio de Montreal, establece varias herramientas para el ejercicio de los derechos del consumidor en el ámbito del servicio aéreo, principalmente en lo concerniente al derecho de reclamaciones de los usuarios del transporte aéreo, estableciendo la posibilidad de hacerlo efectivo ante los tribunales del domicilio de las aerolíneas o en la sucursal oficial del lugar donde se celebró el contrato.<sup>25</sup>

Actualmente, el transporte aéreo en materia internacional cuenta con regulación uniforme, el cual es importante mencionar a la hora de hablar de derecho de reclamación en materia del consumo del servicio aeronáutico, denominado Bruselas I Bis<sup>26</sup>, reglamento (UE) N° 1215/2012 del Parlamento Europeo y del consejo, respecto de la competencia judicial, además del Reglamento (CEE) No. 295 de 1991<sup>27</sup> aquel que tuvo como propósito establecer normas mínimas comunes para amparar y salvaguardar los derechos de los usuarios de las aerolíneas, siendo derogado por el Reglamento (CE) N° 261 de 2004<sup>28</sup> del Parlamento Europeo, disposiciones que actualmente regulan todos los derechos de los usuarios de transporte aéreo, además de todos aquellos que les asisten a los consumidores en situaciones como las denegaciones, retrasos o cancelaciones del servicio, entre otras. En dicho reglamento se establecen claramente los conceptos de denegación y cancelación, según lo consagrado en el artículo 2 del Reglamento, los cuales consisten en:

---

<sup>25</sup> Convenio Montreal. 28 de mayo de 1999. Chapter I, Article 1, subsection 2. Recuperado de <https://www.iata.org/contentassets/fb1137ff561a4819a2d38f3db7308758/mc99-full-text.pdf>

<sup>26</sup> Reglamento (UE) N° 1215. Diario Oficial de la Unión Europea, Parlamento Europeo y Consejo, 12 de diciembre de 2012. “relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil”. Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2012/351/L00001-00032.pdf>

<sup>27</sup> Reglamento (CEE) N° 295. Diario Oficial de las Comunidades Europeas, 4 de febrero de 1991. “Por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular”. Recuperado de <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/05f54dd9-dbf1-4b5c-8360-f393a8a67564/language-es>

<sup>28</sup> Reglamento (CE) N° 261. Diario Oficial de la Unión Europea, Parlamento Europeo y Consejo, 11 de febrero de 2000. “Por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento”. Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2004/046/L00001-00007.pdf>

1. Denegación: la negativa a transportar y/o embarcar pasajeros o determinados usuarios en un vuelo, salvo que haya motivos fundados y razonables para negar la entrada al transporte o la prestación del servicio, tales como seguridad, salud o la presentación de documentos falsos y/o no idóneos para identificar plenamente al usuario.<sup>29</sup>
2. Cancelación: la no prestación o realización de un vuelo programado, en otras palabras, el incumplimiento por parte de las aerolíneas en prestar el servicio de transporte contratado.<sup>30</sup>

Sin embargo, frente al retraso no se encuentra definida, por lo cual, esto puede generar abusos por parte de las aerolíneas, en razón a que, en algunas ocasiones, se podría argumentar en las cancelaciones del servicio atribuyendo falsos retrasos en la prestación del mismo, con la finalidad de evadir indemnizar a los pasajeros, al no encontrarse con exactitud la denominación de retraso dentro del Reglamento.

Ahora bien, se debe tener en cuenta las nuevas dinámicas de ofertas del servicio de transporte aéreo por medios electrónicos, aunque sea una herramienta bastante útil y sencilla para su manejo, trae consigo inconvenientes para los usuarios, por ejemplo, la sobreventa de vuelos u overbooking, y las líneas de atención al usuario no brindan el asesoramiento o solución efectiva. según Albornoz Quintana (2011) la sobreventa u overbooking es una práctica que realizan las aerolíneas en donde venden tiquetes en forma de “reservas en exceso de la capacidad física del

---

<sup>29</sup> Ibidem. Art. 2 Inciso J

<sup>30</sup> Ibidem. Art. 2 Inciso L

avión, con el fin de asegurar una ganancia al evitar que queden asientos vacíos en el vuelo, debido al impredecible comportamiento de pasajeros que no se presentan al embarque (no-show)”.

Lo que, para la Aeronáutica Civil, es una dinámica del mercado empleado por las aerolíneas, debido a la posibilidad de vender un margen superior al 5% de la capacidad o cupo máximo de las aeronaves, por la existencia de pasajeros que no se presentan al vuelo, los cuales se denominan “no show”.

En Colombia, sin perjuicio de las anteriores disposiciones, se implementa mediante el Estatuto al Consumidor, las directrices de las Naciones Unidas con referencia a la Protección del Consumidor, contemplando como instrumento para el amparo del consumidor el derecho de reclamación, según el artículo 3, dispone:

Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado. (Ley 1480)<sup>31</sup>.

Este mecanismo de protección de los consumidores de servicios de transporte aéreo, y particularmente, la forma de hacer efectivo el mismo por cada uno de los usuarios, es bastante relevante, pues esto permite garantizar los intereses del consumidor, siendo esta la parte vulnerable en los contratos de transporte aéreo.

---

<sup>31</sup> Artículo 3. Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011. Colombia.

Actualmente, el derecho a reclamar se ha convertido en uno de los más relevantes en el servicio de transporte aéreo en Colombia, debido al incremento de demanda y oferta del servicio en los últimos años, donde consecutivamente aumentan los problemas en la prestación del mismo. Según las estadísticas de la Aeronáutica Civil (2019) sobre “movimiento anual de pasajeros, carga y correos y vuelos comerciales por aeropuerto”, solo entre 2018 y 2019 se incrementó en 6’382.634 los pasajeros a nivel nacional.

Teniendo en cuenta las problemáticas anteriormente mencionadas (denegación, cancelación, retraso, sobreventa y atención al cliente), que se presentan en el servicio de transporte, y el aumento de la demanda del mismo, es importante la forma como los pasajeros afectados hacen efectivo el derecho de reclamación y ante qué entidad presentarlo, pues de ello depende que dichas situaciones se resuelvan de conformidad con la ley y la regulación vigente, para así proteger sus intereses; las entidades prestadoras del servicio de transporte aéreo en razón a la relevancia del derecho de reclamación, deberán conocer el procedimiento y así mismo podrán ejercer la defensa técnica adecuada y garantizar el debido proceso, con la finalidad de prevenir sanciones administrativas y/o multas.

### **Autoridades Administrativas del Transporte Aéreo en Colombia**

Existen distintas entidades a las que se le otorgan por parte del Estado, las facultades de conocer las situaciones que se presenten en tema de servicios públicos de transporte aéreo, sobre el derecho de reclamación de los pasajeros, inicialmente la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil (UAEAC), la cual regula esta actividad de según lo establecido en los artículos

1773<sup>32</sup> y 1782<sup>33</sup> del Código de Comercio, seguida por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), siendo ésta la institución encargada de vigilar, proteger y garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los consumidores, y finalmente la Superintendencia de Transporte, de conformidad al artículo 109 de la Ley 1955 de 2019<sup>34</sup>.

### **Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil**

La UAEAC, además de tener dicha facultad, cuenta con autonomía reglamentaria, por tal razón es una fuente principal en relación al tema del transporte aéreo y así mismo de la protección de los consumidores de este servicio.

Ahora bien, hay que tener en cuenta que en el servicio aéreo coexiste en distintos cuerpos normativos, los cuales contemplan las disposiciones con referencia a los derechos de los usuarios, por ello es importante distinguir los conceptos de pasajero interno e internacional, para poder así saber qué régimen jurídico es aplicable para el amparo de sus derechos.

Según el artículo 1874 del Código de Comercio, “El contrato de transporte se considera interno cuando los lugares de partida y destino fijados por las partes están dentro del territorio nacional”<sup>35</sup>, los demás casos que no cumplan con esto serán considerados de ámbito internacional.

---

<sup>32</sup> Artículo 1773: “Ámbito de aplicación de las disposiciones que rigen la aeronáutica civil. Esta parte rige todas las actividades de aeronáutica civil, las cuales quedan sometidas a la inspección, vigilancia y reglamentación del Gobierno(...)” Código de Comercio Colombiano. Decreto 410 de 1971. Colombia.

<sup>33</sup> Artículo 1782: “Autoridad aeronáutica. Por "autoridad aeronáutica" se entiende el Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil o la entidad que en el futuro asuma las funciones que actualmente desempeña dicha Jefatura. Corresponde a esta autoridad dictar los reglamentos aeronáuticos.” Código de Comercio Colombiano. Decreto 410 de 1971. Colombia.

<sup>34</sup> Artículo 109. Ley 1955. 25 de mayo de 2019. Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.

<sup>35</sup> Artículo 1874. Código de Comercio Colombiano. Decreto 410 de 1971. Colombia.

En cuanto al conceptos de transporte aéreo internacional, se desarrollan mediante el Convenio de Montreal, ratificado por el Estado Colombiano en la Ley 29 de 1992, donde se contemplan tres situaciones:

(i) sus puntos de partida y de destino están situados en el territorio de dos Estados parte, o por lo menos en un Estado parte si en el recorrido hay por lo menos dos Estados; (ii) su punto de partida y su punto de destino están situados en el territorio de dos Estados distintos, por lo menos uno de ellos siendo un Estado parte; y (iii) el punto de partida y de destino están ubicados en el territorio de un solo Estado parte, pero el trayecto incluye una escala en el territorio de otro Estado. (Convenio de Montreal, 1999)<sup>36</sup>

Entendiendo dicha distinción, la normatividad aplicable para el contrato de transporte aéreo, cuando el lugar de partida y el destino es a nivel nacional (interno), son las contempladas en el Código de Comercio y los reglamentos de la aeronáutica civil (RAC), estos últimos de conformidad con el artículo 55 de la ley 105 de 1993:

Corresponde a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, sancionar administrativamente a los particulares, personas naturales o jurídicas relacionadas con el sector, por la violación de los reglamentos aeronáuticos y las demás normas que regulan las actividades del sector aeronáutico...” agregando que “Estas sanciones se aplicarán de acuerdo con la gravedad de la infracción y podrán imponerse acumulativamente y agravarse con la reincidencia (...).<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Convenio Montreal. 28 de mayo de 1999. Chapter I, Article 1, subsection 2. Recuperado de <https://www.iata.org/contentassets/fb1137ff561a4819a2d38f3db7308758/mc99-full-text.pdf>

<sup>37</sup> Ley 105. (1993). *Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 41.158, de 30 de diciembre de 1993.

Del mismo modo, la Corte Constitucional, en su sentencia C-853 de 2005<sup>38</sup>, reafirmó que a la Aeronáutica Civil le corresponde regular las sanciones que se podrán imponer a las empresas prestadoras del servicio de transporte aéreo, y así mismo los procedimientos o trámites para aquellas situaciones en donde se vulnere los derechos a los pasajeros del mismo.

En el RAC3 expedido por la Aeronáutica Civil se le atribuyen ciertos derechos al usuario del transporte aéreo, entre ellos está el consagrado en el numeral 3.10.1.1 el derecho a la información referente a los datos de la reserva realizada por el pasajero, de igual forma 3.10.1.1.1 tiene derecho a la “información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto”<sup>39</sup> ejercidas en ventas por internet o a distancia, además, el derecho a la protección de información y datos estipulado en el numeral 3.10.1.4.; otro derecho es el Desistimiento 3.10.1.8.1., donde el usuario podrá retractarse del servicio contratado con la aerolínea, dando aviso antes de las veinticuatro (24) horas a la programación del vuelo.

Sin perjuicio de lo anterior se debe tener en cuenta que en los diferentes reglamentos expedidos por la UAEAC, en donde se consagran una serie de derechos a favor de los consumidores aeronáuticos, pero debe mencionarse que en este contexto, en la medida que se expidan nuevos reglamentos, se van incrementando el número de derechos otorgados a los pasajeros, en razón al deseo de mejorar las condiciones del usuario y disminuir a su vez lo reclamos, quejas o peticiones presentadas en contra de las aerolíneas. Sin embargo, el Decreto 260 de 2004 prevé que la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, es la institución aeronáutica encargada de proteger el desarrollo de la actividad y así mismo administrar el espacio

---

<sup>38</sup> Corte Constitucional. 17 de agosto de 2005. Sentencia C-853. Magistrado Ponente Jaime Córdoba Triviño.

<sup>39</sup> Reglamentos Aeronáuticos de Colombia. (2018).

aéreo colombiano, velando por la seguridad nacional, en concordancia con las políticas y planes gubernamentales en materia social, económica e internacional.

### **Superintendencia de Industria y Comercio**

Otra entidad que cuenta con la facultad, es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la cual, mediante el Estatuto al Consumidor, Ley 1480 de 2011, se encarga de observar y amparar los derechos de los consumidores, además de velar por el desarrollo de los mercados a través del control y vigilancia de la libre competencia. En razón a que la constituyente de 1991, estableció en el artículo 78, en el capítulo III “De los derechos colectivos y del ambiente”<sup>40</sup> que:

La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios(...).<sup>41</sup>

Por tanto, es el legislador quien establece el grado de vulneración que se pueda llegar a presentar en contra de los consumidores, además de garantizar una participación equilibrada entre las organizaciones de consumidores, tanto en las relaciones que se presenten entre ellas, como con los usuarios que los atañen.

El Estatuto del Consumidor en Colombia es considerado como una de las fuentes principales sobre los mecanismos legales para garantizar los derechos y deberes de los consumidores, consagrados en su artículo 3, frente a los productores o proveedores de bienes y

---

<sup>40</sup> Constitución Política de Colombia. 1991. Colombia. Artículo 78.

<sup>41</sup> Ibidem

servicios. Mediante Decreto 4886 de 2011, señaló las funciones administrativas y jurisdiccionales de cada una de sus dependencias, con fundamento al artículo 116, el cual indica que “(...) Excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. (...)”<sup>42</sup>. A su vez en el Decreto 4886 de 2011, contempla en el artículo 21 “Funciones del Despacho del Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales”<sup>43</sup> entre las cuales es importante mencionar las siguientes:

“4. Adoptar, en ejercicio de las funciones jurisdiccionales de protección al consumidor, en primera o única instancia, cualquiera de las siguientes decisiones:

4.1. Ordenar la efectividad de las garantías de bienes y servicios establecidas en las normas de protección al consumidor o las contractuales si ellas resultan más amplias.

4.2. Imponer las multas sucesivas que procedan de acuerdo con la ley, por incumplimiento de las órdenes de efectividad de garantías emitidas.”<sup>44</sup>

Según estos argumentos la Superintendencia de Industria y Comercio, ha logrado tramitar diferentes reclamaciones o quejas interpuestas por los pasajeros del servicio de transporte aéreo, aludiendo que los derechos que se les otorgan se derivan del contrato.

La Corte Constitucional mediante la sentencia C - 909 de 2012 señala que el Estatuto del Consumidor tiene como propósito “la creación de un solo sistema que cobije todos los ámbitos del quehacer económico”<sup>45</sup> independientemente de las disposiciones especiales de otros sectores, en

---

<sup>42</sup> Ibidem. Artículo 116.

<sup>43</sup> Decreto 4886. 2011. *Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 48294, 26 de diciembre de 2011. Art. 21

<sup>44</sup> Ibidem. Art. 21. Numeral 4.

<sup>45</sup> Corte Constitucional. 7 de noviembre de 2012. Sentencia C-909. Magistrado Ponente Nilson Pinilla Pinilla

razón al derecho de igualdad en la relación de consumo, dejando de lado las condiciones o características especiales del servicio, ya sea agrícola, financiero, aéreo, entre otros; este reconocimiento se ha dado en razón al derecho constitucional sobre las “desigualdades o desequilibrios inmanentes al mercado y al consumo en las diversas actividades económicas, a partir de la mencionada relación productor/proveedor - consumidor o usuario.”<sup>46</sup>

Adicionalmente dentro del Decreto 4886 de 2011 dispone en su artículo 12, numeral 1, que una de las funciones de la dirección de investigación de protección al consumidor es:

“Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia”<sup>47</sup>

Sin embargo, el Estatuto del consumidor en su artículo segundo dispone que dicha normatividad se aplicará en general a todos los sectores de la economía, en donde se constituyan relaciones de consumo y frente a la responsabilidad será atribuible a los productores o proveedores en la cual no exista reglamentación especial, “evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.”<sup>48</sup>

El doctor Tamayo Jaramillo (2016) indica que:

---

<sup>46</sup> Ibidem

<sup>47</sup> Decreto 4886. 2011. *Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 48294, 26 de diciembre de 2011. Art. 12, numeral 1.

<sup>48</sup> Artículo 2. Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011. Colombia.

El artículo 2 del Estatuto (...) es una norma demasiado abierta que da lugar a dos interpretaciones posibles: o bien, uno entiende que el Estatuto regula la totalidad de los derechos y obligaciones de los contratos civiles y mercantiles, en los que haya una relación de consumo, y que cualquier desacuerdo contractual relacionado con esos derechos y obligaciones, le otorga competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio para conocer de dicho conflicto, en cuyo caso los Códigos de Comercio y Civil quedarían absorbidos por el Estatuto en lo relacionado con todas las obligaciones y derechos de esos contratos celebrados con el consumidor. O bien, se entiende que el objeto y el campo de aplicación de la Ley 1480 se refieren únicamente a las instituciones protectoras del consumidor establecidas dentro del mismo Estatuto y otras normas especiales de la misma naturaleza, en cuyo caso, lo no regulado expresamente por el Estatuto queda por fuera de la jurisdicción y competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (Ley 1480, 2011).

Con base a lo anterior, y analizando de manera sistemática las disposiciones del Estatuto del Consumidor, el ámbito de aplicación se limita a las instituciones circunscritas en protección del consumidor reguladas expresamente en la Ley.

### **Superintendencia de Transporte**

Por último encontramos a la Superintendencia de Transporte, anteriormente denominada Superintendencia de Puertos y transporte<sup>49</sup>; es un organismo Estatal de orden nacional, que cuenta con autonomía administrativa, financiera y presupuestal, la cual, tiene la facultad de inspeccionar, vigilar y controlar (i) cualquier tipo de sociedades, empresas o personas naturales que presten o

---

<sup>49</sup> Decreto 2409. 2018. Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 50817. 24 de diciembre de 2018. Art. 1

sean parte de la actividad de transporte público, (ii) todas las sociedades que pertenecen al Sistema Nacional de Transporte, exceptuando el Ministerio de Transporte y (iii) las demás que determinen las normatividad vigente, de conformidad con la Ley 105 de 1993.<sup>50</sup>

Adicionalmente, el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018, dispone que es función de la Superintendencia de Transporte:

Adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y/o en la protección de los usuarios del sector transporte, de acuerdo con la normativa vigente.<sup>51</sup>

Toda vez que el servicio prestado por las aerolíneas, pertenece a un servicio público esencial, por tanto “implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones”<sup>52</sup> Ley 336 de 1996, artículo 5, en el cual se exaltan los derechos amparados para los usuarios sobre los intereses particulares de las aerolíneas.

Teniendo en cuenta que la Superintendencia es el órgano máximo en materia de transporte público en Colombia, se le atribuye además de la función mencionada, la dirección de prevención, promoción y atención a usuarios del sector de transporte de la entidad, se le asignan según el artículo 12A, del Decreto 2409 de 2018:

---

<sup>50</sup> Ley 105. (1993). *Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 41.158, de 30 de diciembre de 1993.

<sup>51</sup> Decreto 2409. 2018. *Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 50817. 24 de diciembre de 2018. Art. 5 Numeral 8

<sup>52</sup> Ley 336. (1996). *Estatuto General de Transporte.* Diario Oficial No. 42948, de 28 de diciembre de 1996. Art. 5

8. Recibir y gestionar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recaudadas en las funciones propias de su competencia teniendo en cuenta los procesos, términos y condiciones establecidos para su trámite.

9. Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en los asuntos que le sean asignados, teniendo en cuenta los procesos, términos y condiciones establecidos para su trámite.

Sin embargo, no dispone de manera detallada los casos en los que podrá conocer los temas de derechos de reclamación presentados por los consumidores del servicio de transporte aéreo, pero al ser este un servicio público, deja abierta la posibilidad de ellos.

### **Marco Teórico**

Con base a lo consignado en el estado del arte, el marco teórico evidenciará la teoría planteada en el presente trabajo de investigación. Si bien el marco teórico se fundamenta en todas las referencias anteriormente desarrolladas, esta investigación se propone como avance al conocimiento ya existente sobre la materia. La relación de consumo es una unión entre un productor y un consumidor que conlleva unas obligaciones específicas (Villalba, 2011), sin embargo, para Zetner (como se citó en Ghersi, 2005), se trata de una unión jurídica que entrelaza al proveedor o productor de bienes o servicios con el adquirente o consumidor, quien será el destinatario final; este último puede entenderse como toda aquella persona que se enfrente a las consecuencias de la actividad del proveedor.

Actualmente, podemos afirmar que entre las aerolíneas y los usuarios se sostiene una relación de consumo, pues las primeras proveen el servicio de transporte aéreo, mientras que sus usuarios son los consumidores del mismo; gracias al aumento significativo de la demanda del

servicio aéreo en Colombia se ha generado de manera proporcional el aumento de diferentes problemáticas que han dado cabida al aumento de la presentación de derechos de reclamación de los consumidores (Uribe, 2019); esta relación da paso a el Derecho de Consumo, el cual según Pérez Bustamante (2004), regula las relaciones de consumo más específicamente cuando se trata de los intereses de los consumidores y tiene como finalidad regular las situaciones jurídicas que involucren los intereses del consumidor.

Sin embargo, aun cuando existe dicha relación de consumo entre la aerolínea y sus usuarios, el consumidor se debe clasificar y entender desde 5 niveles, aunque esté establecido de forma general como cualquier persona natural o jurídica que adquiere bienes o servicios ofrecidos o se hayan puesto a disposición en el mercado por los proveedores o productores; por lo cual, es necesario hacer mención a la “clasificación anti formalista del consumidor” traída por el artículo Construcción anti formalista del consumidor medio, dicha clasificación se fundamenta en dos criterios: “i) el nivel de comprensión que tengan respecto de los productos a adquirir o los servicios a contratar, y ii) la manera en que se relacionan los consumidores con la publicidad y presentación de los productos.” (Perilla, 2015a)

Perilla (2015<sup>a</sup>) señala que el primer nivel es denominado consumidor experto, el cual se define como aquella persona que cuenta con el conocimiento y experiencia suficiente para comprender los elementos detallados de un producto o servicio; el segundo nivel es el consumidor racional, el cual, cuenta con la capacidad de distinguir los elementos de un bien o servicio sobre otro, haciendo un análisis de elección, entre uno y otro, aun cuando no cuente con el suficiente conocimiento sobre el significado de cada compuesto de los productos, diferencia fundamental entre estos dos niveles.

Continúa Perilla (2015<sup>a</sup>) señalando que el tercer nivel hace referencia al consumidor descuidado, que a diferencia de los anteriores solo realiza un análisis superficial sobre el producto o servicio a contratar, aun cuando cuenta con las capacidades suficientes para hacerlo no tiene en cuenta las características particulares, inclusive puede ser influenciado por la publicidad o presentación de los mismos; en el cuarto nivel se encuentran los consumidores ignorantes, éste al ser el nivel más inferior de la clasificación, no tiene en cuenta la información y tampoco analiza el bien o servicio a contratar, asumiendo como veras todo contenido de los anuncios publicitarios o empaquetaduras de los productos.

Finalmente, aun cuando no se encuentra explícitamente en la clasificación de los niveles, se debe incluir la categoría de consumidor medio, siendo aquel en el cual se encuentran los puntos en común de los anteriores niveles, es decir, “hace lecturas naturales de la información que se percibe con facilidad, sin detenerse a analizar el detalle (...) y que a pesar de evaluar la información que es percibida a simple vista, no comprende con exactitud su significado y sentido” (Perilla, 2015a, p. 17)

Esta categorización permite identificar de manera sistemática sobre en qué condición particular se encuentra el consumidor al momento de comprar un producto o contratar un servicio. Por esta razón, podemos afirmar que en el tema del servicio público de transporte aéreo en Colombia la mayoría de usuarios se encuentra en la categoría de consumidores medios, ubicándose en una posición inferior respecto de las aerolíneas, entendiéndose que este último se dedica profesionalmente a desarrollar la actividad, por lo cual, el consumidor del servicio de transporte aéreo debe contar con especial protección.

Así las cosas, el Derecho de Consumo se fundamenta a partir de la Constitución Política de Colombia (1991), a través del Título II, Capítulo 3, Artículo 78<sup>53</sup>, donde dispone que serán responsables los productores y comerciantes de bienes y servicios que atenten frente a los usuarios o consumidores, a partir de esto es necesario según Sánchez (2017), agrupar los aspectos que hacen referencia a los derechos del consumidor, esto con el fin de proteger y dar cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución.

Para Colombia, el régimen de protección al consumidor, como fuente principal, se regula a través de la Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se establece el Estatuto del Consumidor, éste tiene como objetivo “proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos”<sup>54</sup> y la autoridad administrativa encargada de velar por su cumplimiento es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

De otro lado, la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil (UAEAC) es una institución estatal para el control, la regulación y la vigilancia del uso o explotación del espacio aéreo colombiano, así como de las actividades relacionadas con la aviación; el Decreto 260 de 2004 asegura que la UAEAC 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”<sup>55</sup>, así mismo, esta es la autoridad competente a la hora de reglamentar, supervisar,

---

<sup>53</sup> Constitución Política de Colombia. (1991). Colombia. Capítulo II de los derechos sociales, económicos y culturales. Artículo 78.

<sup>54</sup> Ley 1480. (2011). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011.

<sup>55</sup> Decreto 260. (2004). Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - AEROCIVIL y se dictan otras disposiciones. Bogotá, Colombia, 30 de enero de 2004.

sancionar o investigar los incumplimientos a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia denominados RAC. (Sánchez, 2017).

Finalmente, la Superintendencia de Transporte es en Colombia la autoridad de control de la actividad transportadora y es la encargada de inspeccionar, controlar y vigilar la prestación del servicio de transporte, de igual forma, debe velar por “el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte”<sup>56</sup> y llevar a cabo las investigaciones “por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y en la protección de los usuarios del sector transporte, de acuerdo con la normativa vigente” Decreto 2409, (2018)<sup>57</sup>.

### **Diseño Metodológico**

El desarrollo de este trabajo de grado se realiza bajo un enfoque hermenéutico crítico, el cual permite delimitar y organizar el proceso de investigación, fundamentado en la metodología cualitativa, la cual se destaca por conocer la realidad de un contexto, a través de la perspectiva propia (Ruíz, 2012), en razón a ello esta metodología exige recopilar toda la información posible desde el significado particular del transporte aéreo en Colombia hasta el régimen de protección de los usuarios del servicio aéreo; Con el fin de compilar toda la información se emplea la estrategia de revisión documental.

El enfoque hermenéutico crítico según Bauman va dirigida a la interpretación personal, histórico y social de los hechos sociales, con el objetivo de establecer una conciencia crítica a

---

<sup>56</sup> Ibidem.

<sup>57</sup> Decreto 2409. 2018. Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 50817. 24 de diciembre de 2018. Art. 5, Numeral 8.

partir de dichas interpretaciones para llegar a una comprensión compartida o similar de un texto o una realidad determinada (como se citó en Mejía, 2014), específicamente, para esta investigación se desarrolla a través de la interpretación de los cuestionamientos sobre el derecho de reclamación en el régimen de protección al consumidor aeronáutico.

El método cualitativo implica una relación directa entre el investigador y el tema de investigación, razón por la cual permite obtener de primera mano los significados que se construyen a lo largo del tiempo por la sociedad frente a un tema determinado (Mesías, 2010), además, estudia los fenómenos que atraviesan los seres humanos en su contexto cotidiano e intenta darles un sentido a través de los significados personales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); para la particularidad de este trabajo de grado, este método se emplea a partir de una serie de características como la lógica y los procesos inductivos, llevando desde la particularidad de la temática del servicio de transporte aéreo a la efectividad del derecho de reclamación presentado por los usuarios de las aerolíneas.

Finalmente, el análisis de la información desarrollada en la investigación, se aborda desde la revisión o análisis documental, ésta hace parte de las diferentes estrategias empleadas para el método cualitativo, según Dulzaides Iglesias y Molina Gómez (2004) es una aglomeración de trabajos teóricos que buscan detallar de forma representativa los documentos de manera sistemática facilitando así su recopilación, realizando a la vez una extracción científico-informativa que busca ser un reflejo objetivo del documento original por medio de un procesamiento analítico-sintético en cada texto.

## **Conclusiones**

### **Falta de Uniformidad Normativa sobre la Protección al Consumidor del Servicio de Transporte Aéreo.**

A través de todo el proceso y desarrollo del trabajo de investigación, se evidencia la existencia de un conflicto de competencia entre entidades administrativas para conocer y hacer efectivo el derecho de reclamación en relación al tema de protección al consumidor aeronáutico, desde la relación de las reglamentaciones comerciales vigentes aplicables en Colombia, cumpliendo con el objetivo general plateado.

Por lo anterior, fue necesario cumplir a cabalidad con cada uno de los objetivos específicos del presente trabajo de investigación, mencionando la normatividad vigente, a nivel nacional, iniciando con el contrato de transporte, siendo este la principal fuente del tema a tratar, en razón a que desde su oferta y/o aceptación de la misma, existe una relación jurídica, en la cual subyacen derechos y obligaciones entre el consumidor y la aerolínea.

Uno de los derechos adquiridos por el consumidor es el derecho de reclamación, sin embargo, cada una de las entidades administrativas facultadas por ley para conocer del dicho derecho y que intervienen en materia de derechos de los consumidores y/o usuarios de los servicios prestados por las aerolíneas, al no distinguirse con facilidad o estar determinadas sus atribuciones o facultades legales referentes a la competencia de los asuntos o situaciones del derecho de reclamación en este tema, se genera en consecuencia, confusión para las partes, en cuanto a la efectividad y presentación del mismo para los pasajeros; y en cuanto a las aerolíneas el ejercer su derecho al debido proceso y a la defensa, para así evitar sanciones administrativas, atentando contra el principio de seguridad jurídica.

Esta problemática, es aún más trascendental en el entendido que se presenta en materia de servicios públicos, al no existir disposiciones normativas claras y detalladas, para que las partes puedan ejercer de manera oportuna sus derechos, sino mostrando lo que denominaremos “duplicidad administrativa funcional” entre organismos del Estado.

Teniendo en cuenta que, por tratarse de un contrato de adhesión, inicialmente le es aplicable por función jurisdiccional de la SIC, Ley 1480, al derivarse los derechos de los usuarios a raíz del contrato de transporte aéreo. De igual forma al existir normatividad especial en materia de transporte aéreo, denominados Reglamentos de la Aeronáutica Civil (RAC), podrá conocer la UAEAC, pasando el Estatuto del Consumidor a ser suplementario, de conformidad con el artículo 2.

Según Sánchez (2017), mediante providencia del Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, del 18 de noviembre de 2011, se estableció que la institución competente para conocer las situaciones que se presenten en el sector aeronáutico, es la AEROCIVIL, fundamentado en el artículo 1866 del Código de Comercio, resolviendo el conflicto de competencia entre la SIC y UAEAC.

Sin embargo, la SIC en concepto con número de radicación 14-007610- -0001-0000 del 27 de febrero de 2014, aludió que según el artículo 4, de la Ley 1480, el cual, dispone que “Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público”<sup>58</sup>, además que, “las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.”<sup>59</sup>, lo que quiere decir que, son aplicables a todo el ordenamiento jurídico, tal y como lo aduce la SIC es de “vocación universal que tendrá que ser aplicado en todos los

---

<sup>58</sup> Artículo 4. Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011. Colombia.

<sup>59</sup> Ibidem.

regímenes existentes, como pauta de interpretación que en general activa la interpretación normativa fáctica que favorezca los intereses del consumidor.”<sup>60</sup>

Es por ello, que mediante la Ley 1955 de 2019, Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022, en el artículo 109, le otorgó a la Superintendencia de Transporte la competencia para proteger los usuarios de transporte aéreo, siendo esta la “competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre la protección al usuario de transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar”

Sin embargo, a pesar de dicha estipulación, posteriormente el Consejo de Estado, dispuso en providencia con numerado de radicación 11001-03-06-000-2018-00027-00(C), 23 de enero de 2019, de la Sala de Consulta y Servicio Civil, en razón al conflicto de competencia que se genera entre la SIC y la ST, decide solucionar el conflicto de competencias administrativas entre organismos de orden nacional, entidades territoriales o descentralizadas, de conformidad a las funciones atribuidas por el artículo 112 de la Ley 1437; donde declaró que:

La Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para conocer de las reclamaciones presentadas por los pasajeros cuando “presuntamente violarían las normas sobre protección al consumidor”<sup>61</sup> además de aquellas “que requieren igualmente medidas de carácter general que eliminen o reduzcan las incomodidades, abusos o alteraciones en los derechos de dichos usuarios”<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> Concepto Superintendencia de Industria y Comercio, Radicación No 14-007610- -00001-0000 del 27 de febrero de 2014. Consultas.

<sup>61</sup> Consejo de Estado. Sala de Consulta y Servicio Civil. 23 de enero de 2019. Radicado No. 11001-03-06-000-2018-00027-00(C). Consejero Ponente German Alberto Bula Escobar.

<sup>62</sup> Ibidem

En razón a todo lo expuesto anteriormente, al no haber un criterio unificado, y la existencia de varias disposiciones normativas vigentes en la materia, se genera una duplicidad administrativa funcional, lo cual conlleva al rompimiento de la seguridad jurídica para los consumidores o usuarios del servicio de transporte aéreo, impidiendo así el ejercicio efectivo de derecho de reclamación, al no poderse diferenciar o distinguir de forma detallada en qué situaciones o cual es la entidad competente para conocer de este derecho.

Adicionalmente, se puede concluir que la Superintendencia de Industria y Comercio, al ser la máxima autoridad en materia de protección al consumidor, en razón a las facultades atribuidas por el legislador y el Estatuto del Consumidor, sería competente para conocer del derecho de reclamación presentado por los pasajeros o usuarios de las aerolíneas, tratándose de las controversias o conflictos que se lleguen a presentar, sobre las vulneraciones a los derechos y/u obligaciones en materia precontractual, como por ejemplo las ofertas, publicidad engañosa, entre otras situaciones derivadas de la prestación del servicio de transporte aéreo en Colombia, sin perjuicio de las facultades jurisdiccionales mencionadas; aun cuando se le atribuye la facultad explícita a la Superintendencia de Transporte a partir de la Ley 1955 en su artículo 109, así como se desarrolló en el transcurso del trabajo.

Lo anterior, en razón a que el artículo 109 de la Ley 1955, no contempla es su disposición de manera explícita los conflictos que se desarrollen durante la etapa precontractual, siendo esté un vacío legal, el cual se puede suplir aplicando la remisión analógica de las normas, en beneficio y protección de los derechos de los consumidores, aplicando lo establecido en el Estatuto del Consumidor en su artículo 33 “PROMOCIONES Y OFERTAS. Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y **estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente**

ley”<sup>63</sup> (el subrayado fuera del texto) y al no haber regulación o disposiciones especiales, los derechos y obligaciones surgidos en la etapa precontractual serán objeto de conocimiento de la SIC.

Sin embargo, a la fecha no se encuentra ningún tipo de decisión tomada por las altas cortes o interpretación por parte del legislador frente a la competencia que se tiene en relación a las controversias surgidas en la etapa precontractual derivadas del servicio de transporte aéreo en Colombia; así mismo de algún tipo de conflicto entre las entidades administrativas citadas en el transcurso del trabajo de trajo, donde se debata las facultades jurisdiccionales de la SIC consagradas en el Decreto 4886 del 2011 en su artículo 4, con la disposición consagra en la Ley 1955 del 2019, artículo 109.

## Referencias

- Albornoz Quintana, E. (2011). Desarrollo de una Metodología para Optimizar el Nivel de Sobreventa en LAN Airlines S.A. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/104075>
- Asociación Internacional de Transporte Aéreo. (2018). Transporte aéreo, pasajeros transportados. Recuperado de <https://datos.bancomundial.org/indicador/IS.AIR.DPRT>
- Consejo de Estado. (2019). Radicado No. 11001-03-06-000-2018-00027-00(C) de 23 de enero de 2019, Consejero Ponente German Alberto Bula Escobar. Recuperado de [http://servicios.consejodeestado.gov.co/testmaster/nue\\_actua.asp?mindice=110010306000201800](http://servicios.consejodeestado.gov.co/testmaster/nue_actua.asp?mindice=110010306000201800)

---

<sup>63</sup> Artículo 33. Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011. Colombia.

Constitución Política de Colombia. (1991). Capítulo II De los derechos sociales, económicos y culturales.

Convenio Montreal. (1999). Chapter I, Article 1, subsection 2. mayo 28 de 1999. Recuperado de <https://www.iata.org/contentassets/fb1137ff561a4819a2d38f3db7308758/mc99-full-text.pdf>

Corte Constitucional. (2005). Sentencia C-853 del 17 de agosto de 2005. Magistrado Ponente Jaime Córdoba Triviño. Recuperado de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2005/c-853-05.htm>

Corte Constitucional. (2012). Sentencia C-909 del 7 de noviembre de 2012. Magistrado Ponente Nilson Pinilla Pinilla. Recuperado de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/c-909-12.htm>

Decreto 2409. (2018). *Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 50817, del 24 de diciembre de 2018.

Decreto 260. (2004). *Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - AEROCIVIL y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 45.446, del 28 de enero de 2004. Recuperado de <http://www.aerocivil.gov.co/normatividad/Decretos%20Normatividad%20Institucional/Decreto%20260%20de%20Enero%2028%20de%202004.pdf>

Decreto 410. (1971). *Por el cual se expide el Código de Comercio*. Diario Oficial No. 33.339, del 16 de junio de 1971.

Decreto 4886. 2011. *Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 48294, 26 de diciembre de 2011.

Dulzaides, M. y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2), 1. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es).

Gherzi, C. (2005). *Contratos de consumo*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Edición). México. McGraw-Hill.

Jaramillo, J. (2016). *Responsabilidad por productos defectuosos*. Bogotá, Colombia: Editorial Legis.

Ley 105. (1993). *Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 41.158, de 30 de diciembre de 1993. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=296>

Ley 13. (1945). Ley Aprobatoria del Tratado *vistos la Carta de las Naciones Unidas y el Estatuto de la Corte Internacional Justicia, emanados de la conferencia de las Naciones Unidas sobre la Organización Internacional de Justicia, reunida en la ciudad de san francisco del 25 abril al 26 de junio.* Diario Oficial No. 25971, del 24 de octubre de 1945. Recuperado de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1569176>

- Ley 1437. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial No. 47.956, de 18 de enero de 2011.
- Ley 1480. (2011). *Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 48.220, de 12 de octubre de 2011.
- Ley 1955. (2019). *Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*. Diario Oficial No. 50.964, de 25 de mayo 2019.
- Ley 29. (1944). *Por la cual se dictan disposiciones sobre prensa*. Diario Oficial No. 32.971, de 9 de diciembre 1944.
- Ley 336. (1996). *Estatuto General de Transporte*. Diario Oficial No. 42948, de 28 de diciembre de 1996.
- Mambrilla Rivera, V. (2013). Eficacia de la normativa de la Unión Europea en la protección de los usuarios del transporte. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, (6), 205-233. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=36584>
- Mejía, O. (2014). Elementos para una hermenéutica crítica: una introducción al problema del método en las ciencias sociales y el derecho. *Pensamiento Jurídico*. (39), 15-53. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/42822/1/45229-218681-2-PB.pdf>
- Mesías, O. (2010). La Investigación Cualitativa. Universidad Central de Venezuela. Recuperado de [http://www.academia.edu/download/42981055/T3-INVESTIGACION\\_CUALITATIVA.docx](http://www.academia.edu/download/42981055/T3-INVESTIGACION_CUALITATIVA.docx)
- Organización de Aviación Civil Internacional. (2018). Transporte Aéreo, Partidas de Vuelos en Todo el Mundo de Compañías Registradas en el País. *Grupo Banco Mundial: Estadísticas Mundiales de Aviación Civil y Estimaciones de Personal de la OACI*. Recuperado de <https://datos.bancomundial.org/indicador/IS.AIR.DPRT>

Organización de Naciones Unidas. (1985). Resolución 39/248 sobre la Protección del Consumidor del 9 de abril de 1985.

Ortiz Monsalve. (2016). *Manual de Obligaciones*. Bogotá, Colombia: Editorial Temis.

Parlamento Europeo y del Consejo. (2004). *Reglamento (CE) N° 261*. “*Por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento*”. Diario Oficial de la Unión Europea, del 11 de febrero de 2004. Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2004/046/L00001-00007.pdf>

Parlamento Europeo y del Consejo. (2012). *Reglamento (UE) N° 1215*. “*Relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil*”. Diario Oficial de la Unión Europea, del 12 de diciembre de 2012. Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2012/351/L00001-00032.pdf>

Pérez Bustamante, L. (2004). *Derechos del consumidor*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea.

Perilla Granados, J. S. (2013). Alineación iusteórica desde las licencias creative commons. *Revista de Derecho Privado*, 50. DOI: 10.15425/redepriv.50.213.02

Perilla Granados, J. S. (2015a). Construcción Antiformalista del Consumidor Medio. *Revista de Derecho Privado*, 54, 4-22. DOI: <http://dx.doi.org/10.15425/redepriv.54.2015.01>

Perilla Granados, J. S. (2015b). Contrato solemne parejas del mismo sexo. *Revista de Derecho Público*, 35, 1-25.

Perilla Granados, J. S. (2015c). Alineación iusteórica de las fuentes del derecho comercial. *Revista de Derecho Privado*, 53.

Perilla Granados, J. S. (2017a). *Derecho de Sucesiones*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.

Perilla Granados, J. S. (2017b). *Constructivismo antiformalista: conceptualización pedagógica y materialización jurídica*. Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda.

Quazi, A., Nejati, M. y Amran, A. (2015). Conceptualizando y midiendo los derechos del consumidor. ANZMAC Conference. Sydney, Australia. (Pág. 2) Texto original en inglés.

Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/305736337\\_Conceptualizing\\_and\\_Measuring\\_Consumer\\_Rights](https://www.researchgate.net/publication/305736337_Conceptualizing_and_Measuring_Consumer_Rights)

Reglamento (CE) N° 261. Diario Oficial de la Unión Europea, Parlamento Europeo y Consejo, 11 de febrero de 2000. “Por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento”. Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2004/046/L00001-00007.pdf>

Reglamento (CEE) N° 295. Diario Oficial de las Comunidades Europeas, 4 de febrero de 1991. “Por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular”. Recuperado de <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/05f54dd9-dbf1-4b5c-8360-f393a8a67564/language-es>

Reglamento (UE) N° 1215. Diario Oficial de la Unión Europea, Parlamento Europeo y Consejo, 12 de diciembre de 2012. “relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil”. Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2012/351/L00001-00032.pdf>

Resolución 1532. (1998). *Apruébense las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo, que regirán para los servicios de transporte aéreo regular internos e internacionales de pasajeros y equipajes y de carga, que exploten en el país las empresas de bandera nacional y extranjera.* Ministerio de Economía y Obras y servicios Públicos.

Ruíz, J. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa.* Bilbao, España: Universidad de Deusto. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=WdaAt6ogAykC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Sánchez, E. (2017). *Estado Actual de la Protección al Consumidor de Transporte Aéreo en Colombia [Trabajo de Grado].* Universidad Santo Tomás: Villavicencio, Meta.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2014). Radicación No 14-007610- -00001-0000 del 27 de febrero de 2014. Recuperado de <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>

Tamayo Jaramillo, J. (2016). *Responsabilidad por productos defectuosos.* Bogotá, Colombia: Editorial Legis.

Tapia Salinas. (1980). *Curso de Derecho Aeronáutico.* Barcelona, España: Editorial Bosch Casa.

Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil. (2019). *Movimiento Anual de Pasajeros, Carga y Correo y Vuelos Comerciales por Aeropuerto 2004-2019.* Recuperado de [http://www.aerocivil.gov.co/atencion/estadisticas-de-las-actividades-aeronauticas/\\_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/atencion/estadisticas-de-las-](http://www.aerocivil.gov.co/atencion/estadisticas-de-las-actividades-aeronauticas/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/atencion/estadisticas-de-las-)

[actividades-aeronauticas/Aeropuertos/TRAFICO%20AEROPUERTOS%202004-2019.xlsx&action=default](#)

Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil. (s.f). Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC. Recuperado de <http://www.aerocivil.gov.co/autoridad-de-la-aviacion-civil/reglamentacion/rac>

Uribe Calderón, D. (2011). El Contrato de Transporte Aéreo Internacional [Trabajo de fin de Magister]. Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España. Recuperado de [https://www.academia.edu/975178/El\\_Contrato\\_de\\_Transporte\\_A%C3%A9reo\\_Internacional\\_An%C3%A1lisis\\_Comparado](https://www.academia.edu/975178/El_Contrato_de_Transporte_A%C3%A9reo_Internacional_An%C3%A1lisis_Comparado)

Uribe, D. (2019). La protección de los pasajeros de transporte aéreo en Colombia. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 21(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.7474>

Villalba, J. (2011). Los Contratos De Consumo en el Derecho Colombiano y el Derecho Comparado. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 19(2), 171-195.