

**En Colombia se presentó una interesante controversia respecto al ejercicio de uno de los derechos más representativos de los pasajeros en el transporte aéreo: el retractor de la celebración del contrato.**

**MANUEL GUILLERMO SARMIENTO GARCÍA**

Profesor de la Universidad Externado de Colombia  
Director del Departamento de Derecho del Transporte

**E**l derecho de los contratos hacia finales del siglo anterior y comienzos del presente ha sufrido una importante evolución, especialmente respecto de aquellos vínculos contractuales donde las relaciones de consumo ocupan un lugar destacado. Me refiero especialmente a los contratos que conllevan la prestación de un servicio público, razón por la cual los derechos de los usuarios actualmente constituyen un tema esencial en el análisis del contenido contractual, por cuanto estas relaciones de consumo influyen en forma determinante en los efectos finales del negocio jurídico, como sucede con la regulación del contrato de transporte aéreo. En este, los derechos de los pasajeros se han convertido en uno de los aspectos fundamentales con miras a establecer las condiciones generales de dicho contrato.

En los últimos años, en Colombia se presentó una interesante controversia respecto al ejercicio de uno de los derechos más representativos de los pasajeros en el transporte aéreo: el retractor de la celebración del contrato, controversia que tuvo su origen en un conflicto de leyes que, a su vez, generó un conflicto de competencias entre las autoridades encargadas de aplicarlas, ya que las normas de Derecho Privado contenidas en el Código de Comercio y en las normas aeronáuticas chocaban con las normas de Derecho Público consagradas en el Estatuto del Consumidor.

Así, los tribunales, especialmente la Superintendencia de Industria y Comercio (Superindustria), en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales, se inclinaron por aplicar el Estatuto del Consumidor, para resolver los conflictos que se presentaban entre las aerolíneas y los pasajeros respecto al ejercicio del derecho de retractor, lo que generó cuantiosas multas a los transportadores aéreos, por la violación de las normas de consumo en la ejecución del contrato de transporte aéreo.

# Los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo



FOTO Bigstock

## Desistimiento y retractor

Con la Resolución 01375 del 11 de junio del 2015, expedida por la autoridad aeronáutica, al adicionar la parte correspondiente de los reglamentos aeronáuticos que regulan los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo, se solucionó, en mi concepto, el conflicto de leyes y competencias que se había suscitado, el cual giraba alrededor de la distinción conceptual entre las figuras del desistimiento y el retractor, que aunque producen las mismas consecuencias desde el punto de vista de los efectos finales del contrato, obedecen a diferentes causas y se ejercen en condiciones distintas.

Si bien desde el punto de vista semántico desistir y retractarse son dos conceptos idénticos, que además desde el punto de vista jurídico producen los mismos efectos *ex tunc* de resolución del contrato, como consecuencia de la terminación unilateral del mismo por parte del pasajero, la autoridad aeronáutica ha querido diferenciarlos, ya que provienen de causas diferentes y están sometidos a distintos requisitos.

Para el caso del desistimiento, este se aplica a todo tipo de ventas de boletos o tickets aéreos, ya sea directamente por la aerolínea o a través de agencias de viaje, por mecanismos tradicionales o métodos no tradicionales o a distancia, siempre y cuando no se trate de tarifas promocionales, caso en el cual no se produce la resolución del contrato, y dará lugar a una novación de las obligaciones asumidas por los contratantes<sup>(1)</sup>, que implica una sustitución del boleto o ticket, con el cobro de una penalidad y la diferencia de tarifa, si esta aplica.

En cambio, el retractor se aplica solo para ventas de boletos o tickets aéreos efectuadas a través de métodos

no tradicionales o a distancia previstos en el Decreto 1499 del 2014, ya se trate de tarifas ordinarias o promocionales, que da lugar a la resolución del contrato y al consiguiente reembolso del valor del boleto o ticket al pasajero.

**“... desde el punto de vista de su ejercicio, el derecho de retractor consagrado en el Reglamento Aeronáutico es mucho más restrictivo de los derechos del pasajero, que el establecido en el Estatuto del Consumidor”.**

Veamos entonces qué diferencias importantes se presentan entre la regulación del derecho de retractor establecida en el Estatuto del Consumidor y la consagrada en este nuevo reglamento expedido por la autoridad aeronáutica.

## Las regulaciones

En el Estatuto del Consumidor se estableció el derecho de retractor para una clase determinada de contratos que tipifica el artículo 47 de la Ley 1480 del 2011, entre ellos aquellos que dan lugar a ventas por métodos no tradicionales o a distancia, que en forma general están descritas en el artículo 5º, numerales 15 y 16 de la mencionada ley, mientras que la resolución de la autoridad aeronáutica hace referencia al Decreto 1499 del 2014, reglamentario de la Ley 1480, que en forma más amplia y pormenorizada describe este

tipo de ventas, siendo las más utilizadas por las aerolíneas las realizadas a través de las plataformas de internet en sus páginas web o ventas telefónicas mediante sus *call centers*.

Sin embargo, desde el punto de vista de su ejercicio, el derecho de retractor consagrado en el Reglamento Aeronáutico es mucho más restrictivo de los derechos del pasajero, que el establecido en el Estatuto del Consumidor. Mientras en este último el término para ejercerlo es de cinco días hábiles, contados a partir de la celebración del contrato, el reglamento solo estableció un término de 48 horas, a partir de la operación de compra, con la condición, además, de que para su efectividad solo puede ejercerse con una antelación no inferior a ocho días calendario a la fecha prevista para el viaje, si se trata de vuelos nacionales, o de 15 días calendario, si son vuelos internacionales. De esta forma, si un pasajero compra un ticket aéreo cinco días antes del vuelo, no puede ejercer el derecho de retractor, aspecto que podría generar una nueva controversia entre la

Superindustria y la autoridad aeronáutica.

De igual forma, en el Reglamento Aeronáutico se estableció una retención a favor de la aerolínea de 60.000 pesos para tickets nacionales, y de 50 dólares para tickets internacionales, retención que no está prevista en el Estatuto del Consumidor en ningún caso a favor del prestador del servicio.

En lo que se refiere al plazo para efectuar el reembolso, tanto el Estatuto del Consumidor como el Reglamento Aeronáutico establecen un término de 30 días calendario, a partir de la comunicación del retractor.

Con la expedición de este Reglamento Aeronáutico, y la regulación que allí se hace del derecho de retractor para ventas de boletos o tickets aéreos, queda claro que la norma aplicable para el transporte aéreo es dicho reglamento y no el Estatuto del Consumidor, de conformidad con lo establecido en el artículo 2º de la Ley 1480 del 2011, que al consagrar el principio de especialidad normativa, excluye del ámbito de aplicación del estatuto los contratos de transporte aéreo, sin que resulte viable, en mi opinión, el principio de favorabilidad establecido en el artículo 34 de dicha normativa, que, en algunas ocasiones, ha sido mencionado por la Superindustria para hacer prevalecer las normas de la Ley 1480 sobre regulaciones especiales de la misma materia<sup>(2)</sup>.

1. El artículo 1697 del Código Civil, en materia de novación, dispone lo siguiente: “La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por lo tanto extinguida”.

2. Ver concepto de la Oficina Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio del 28 de marzo del 2014. Radicación 14-032248-00001-0000.

Universidad  
**Externado**  
de Colombia

FACULTAD DE DERECHO  
Departamento de Derecho Administrativo

## SEMINARIO DE ACTUALIZACIÓN CONTRATACIÓN PÚBLICA E INFRAESTRUCTURA

Ley 1882 de 2018 y jurisprudencia reciente

Fecha: 29 de mayo de 2018  
Informes: Facultad de Derecho  
Departamento de Derecho Administrativo  
PBX (57-1) 353 7000, exts. 1064, 1171 a 1173  
derecho.adm@uexternado.edu.co  
Admisiones, exts. 4301 a 4309

MÁS INFORMACIÓN

[www.uexternado.edu.co](http://www.uexternado.edu.co)