

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-182720- -00003-0000	Fecha: 2015-08-21 08:53:31
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor
KONTIKI TOLOZA AYALA
kontikitoloz@gmail.com

Asunto: Radicación: 15-182720- -00003-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto.

De conformidad con lo anterior, advertimos que la Oficina Jurídica profiere conceptos de carácter general y abstracto, sin que le sea posible resolver a través de estos, situaciones particulares o pronunciarse sobre la legalidad de una conducta, pues estaríamos vulnerando el principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política.

En su comunicación, el peticionario manifiesta que adquirió unos tiquetes aéreos el 26 de julio, pero que decidió retractarse dentro del término otorgado por el Estatuto del Consumidor, sin embargo, la aerolínea le comunicó que no procedía el retracto por haberlo realizado por fuera del término otorgado por la nueva reglamentación sobre el tema. Al respecto consulta:

“(…) solicito me colaboren informándome si lo que me cita (...) en la respuesta es procedente o no, teniendo en cuenta que la compra se hizo online o virtualmente.”

Al respecto, le informamos que:

El inciso segundo del artículo 2° de la Ley 1480 de 2011 establece:

“[I]as normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.”.

La interpretación de esta norma, puede encaminarse en dos sentidos:

1. Las normas del Estatuto del Consumidor solo se aplican cuando no existe norma especial que regule la materia.
2. Las normas del Estatuto se aplican, aun existiendo norma especial, cuando el asunto es susceptible de complementación o armonización en virtud de sus disposiciones.

Al efecto cabe indicar, que esta Oficina Jurídica, ha entendido que la segunda de las reglas, es la más consecuente con los principios y finalidades que rigen el Derecho del Consumo.

Así, mediante concepto 15- 28457, emitido el 9 de abril de 2015, en relación con la norma que debe aplicarse al retracto en la venta de tiempo compartido, el cual se encuentra regulado por el Decreto 774 de del 09 de marzo de 2010, manifestó:

“(…) será necesario armonizar las mencionadas disposiciones atendiendo el principio de favorabilidad que rige las normas del Derecho del Consumo. (...) Así las cosas, le corresponderá al consumidor en ejercicio del derecho de retracto, determinar el momento que considere más conveniente para ejercer dicho derecho, y a partir de tal decisión se analizará la norma a aplicar, (...)”

El artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 consagra la figura del retracto en los siguientes términos:

“En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

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

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

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.” (Resaltado fuera de texto)

De acuerdo con lo anterior, el derecho de retracto procede exclusivamente en los siguientes casos:

- Contratos de venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgadas directamente por el productor o proveedor,
- Venta de tiempos compartidos.
- Ventas que utilizan métodos no tradicionales, las cuales se clasifican en el artículo 3° del Decreto 1499 de 2014, como aquellas que son realizadas en el lugar de residencia o de trabajo del consumidor, en las que el consumidor es abordado intempestivamente por fuera del establecimiento de comercio y aquellas en las que es llevado a escenarios especialmente dispuestos para aminorar su capacidad de discernimiento.
- Ventas a distancia que en los términos del numeral 18 del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011, ocurren cuando el consumidor no tiene contacto directo previo con el producto que adquiere a través de correo, teléfono, catálogo, comercio electrónico o cualquier otra técnica de comunicación a distancia.

Es pertinente indicar que, las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia, se reglamentaron mediante el Decreto 1499 de 2014, compilado por el Capítulo 37 del Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”.

Mediante Resolución 01375 del 11 de junio de 2015, publicada en el Diario Oficial 49.541 del 12 de junio de la misma anualidad, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en su calidad de Autoridad Aeronáutica, encargada de la inspección, vigilancia y control de la actividad, reglamentó mediante el numeral 3.10. 1.8.2. del artículo 2, la figura del retracto, modificando el numeral 3.10.1.1 de los Reglamentos Aeronáuticos.

“3.10.1.8.2. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere el Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete.

El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:

El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.

El retracto solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince días calendario.

La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de

cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en el que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

Las sumas establecidas en el presente numeral, serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta días (30) previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

Parágrafo primero. El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

Parágrafo segundo. El vendedor deberá informar al consumidor en forma previa a la adquisición del servicio, el derecho de retracto y las condiciones para ejercerlo, al tenor de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 1480 de 2011 y el 3.10.1.1.1. del presente reglamento.”. (Resaltado fuera de texto).

Así mismo dispuso en el artículo 3:

“Modificar el numeral 3.10.1.11 del RAC 3 (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia), el cual quedará como sigue:

“3.10.1.11. Cumplimiento de promociones.

El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas.

A los efectos de esta norma, se consideran programas de viajero frecuente, los ofrecidos por las aerolíneas como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajan en los vuelos de dicha aerolínea o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de tiquetes para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen.

Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras y sus tarifas aéreas debidamente registradas, debiendo cumplirse a cabalidad lo anunciado.

Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas, hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte aéreo de la UAEAC. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación

(doble click), cuando se trata de plataforma de internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trata de ventas realizadas a través de call center. Previo a la segunda aceptación se debe garantizar al adquirente del tiquete se ha informado acerca del valor total del (los) tiquete (s) elegido (s) incluido tasas e impuestos a que haya lugar, la ruta (lugar de origen y destino), clase fechas y horas concretas de vuelo, valor total de las deducciones en caso de ejercer las facultades consagradas en el artículo 3.10.1.8, así como las eventuales condiciones para realizar cambio de tiquete.

Parágrafo: Las aerolíneas y agencias, para la implementación del sistema de doble aceptación (doble click) tendrán un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir de la vigencia de la presente resolución”. (Resaltado fuera de texto).

Tenemos, entonces, que el derecho de retracto en materia de tiquetes aéreos, ha sido regulado a través de una norma de carácter especial, la cual, se ha ocupado de exigir el cumplimiento del deber y derecho a la información, su aplicación a las tarifas promocionales y el reintegro del dinero, entre otros.

También se señalaron los plazos para el ejercicio del derecho y el reembolso del dinero al consumidor, premisas esenciales de la figura del retracto.

En este orden de ideas, las normas del Estatuto solo estarían llamadas a suplir o complementar aquello que la norma especial no contemple.

Por lo tanto, las controversias que se presente en relación con el retracto de los tiquetes aéreos, deben ser dirimidas por la Unidad Especial de Aeronáutica Civil, sin olvidar, que las disposiciones de la referida resolución entraron en vigencia el 15 de julio de 2015, fecha en la cual el acto administrativo fue publicado en el Diario Oficial 49.541.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página en Internet, www.sic.gov.co.

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Adonia Aroca
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos