

RETRACTO Y DESISTIMIENTO

Las figuras del Retracto y Desistimiento, respecto del servicio de transporte aéreo de personas, presenta dos enfoques, los cuales no son aplicados de manera uniforme, al existir un claro conflicto de competencia entre la Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Industria y Comercio.

A. Normatividad referente al desistimiento y al retracts

1. Regulación de la Aeronáutica Civil

Según la regulación de la Aeronáutica Civil, esto es el RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, modificado por la Resolución No. 1375 del 11 de junio de 2015, las figuras del retracts y el desistimiento se aplican de conformidad con lo siguiente:

ASPECTO	RETRACTO	DESISTIMIENTO
DEFINICIÓN	Derecho que tiene el cliente de retractarse de la compra, cuando ésta (proceso de compra y pago) se haya realizado por medios no tradicionales o a distancia (Call Center o página web).	Derecho que tiene el cliente a desistir del viaje antes que éste inicie sin importar el medio o canal de compra.
PROCEDIMIENTO	Si el cliente realizó la compra en una agencia de viajes, podrá comunicar el retracts o el desistimiento a la agencia de viajes o a la aerolínea. Por el contrario, si la compra fue realizada a la aerolínea directamente, la solicitud se debe realizar exclusivamente a la aerolínea. La agencia de viajes deberá solicitar la aplicación de este derecho mediante el proceso tradicional de reembolso y deberá indicar expresamente a la aerolínea que se trata de Derecho de Retracto	
¿QUIÉN EJERCE EL DERECHO?	El adquiriente (tarjetahabiente) o el pasajero (titular del tiquete).	El pasajero (titular del tiquete).
REQUISITOS	APLICA PARA VENTAS DESDE: Colombia: en cualquier ruta (no tiene que ser necesariamente en origen y/o destino Colombia). Exterior: únicamente viajes con origen Colombia.	
	TARIFAS PARA LAS QUE APLICA En las siguientes tarifas aplica la retención establecida* Doméstico CO: SUPER PROMO, PROMO, ECONO, EJECUTIVA PROMO Internacional: PROMO, ECONO, FLEXI, EJECUTIVA PROMO La retención del 10% aplica para las siguientes tarifas Doméstico CO: ECONO Internacional: ECONO, FLEXI	
	Las tarifas que no se mencionan anteriormente pueden solicitar reembolso por retracts de acuerdo con la regla tarifaria. *La retención se detalla en el aspecto "RETENCIÓN QUE SE REALIZA A FAVOR DE LA AEROLÍNEA"	Las tarifas que no se mencionan anteriormente pueden solicitar reembolso por desistimiento de acuerdo con la regla tarifaria.
	FORMAS DE PAGO QUE APLICAN Tarjeta Débito o Crédito (excluye efectivo), siempre y cuando el pago se haga a través de medios no tradicionales o a distancia.	
TIEMPOS PARA LA SOLICITUD	Cumplir con TODOS los siguientes requisitos, sin excepción: - Solicitar el retracts dentro de las 48 horas siguientes a la compra - Para vuelos nacionales, entre el momento de la solicitud de retracts y la fecha de inicio del viaje, deben haber como mínimo 8 días calendario, contados a partir del día siguiente de la solicitud - Para vuelos internacionales, entre el momento de la solicitud de retracts y la fecha de inicio del viaje, deben haber como mínimo 15 días calendario, contados a partir del día siguiente de la solicitud	Cumplir el siguiente requisito: Solicitar el desistimiento mínimo un (1) día antes del inicio del viaje
RETENCIÓN QUE SE REALIZA A FAVOR DE LA AEROLÍNEA	La aerolínea o la agencia de viajes retendrá al cliente (a favor del transportador) el menor valor entre: 10% del valor recibido por concepto de tarifa (Tarifa + Q combustible), o - COP\$60.000 para vuelos nacionales o USD\$50 para vuelos internacionales (aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero solicite el retracts)	La aerolínea o la agencia de viajes puede retener una suma de dinero a favor del transportador, la cual no puede ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa (Tarifa + Q combustible). En caso de tratarse de tarifas promocionales, se aplicarán las condiciones establecidas en la tarifa.
Avianca no podrá reembolsar al cliente el dinero pagado por concepto de impuestos, tasas o contribuciones, incluidas las tarifas administrativas que por regulación sean no reembolsables. Por el contrario, la tasa aeroportuaria será devuelta al pasajero.		

ASPECTO	RETRACTO	DESISTIMIENTO
PLAZOS	La aerolínea o agente de viajes que vendió el ticket, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de 30 días calendario a partir de recibir el comunicado de retractor.	La aerolínea dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en máximo 5 días hábiles después de recibir la solicitud del pasajero. El reembolso del dinero al pasajero se deberá hacer en un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.
	En caso que la solicitud se realice a la agencia de viajes, ésta debe solicitar el reembolso a la aerolínea máximo 12 horas después de haber recibido el comunicado del cliente, de lo contrario y en caso de reclamaciones a la aerolínea por el incumplimiento de los tiempos, la agencia deberá asumir los gastos adicionales en los que pueda incurrir la aerolínea.	
	Si el pasajero solicita retractor o desistimiento ante la agencia de viajes que realizó la venta del ticket, ésta deberá pedir el reembolso a la aerolínea, quien procederá según la forma de pago del ticket:	
	- Pago en Tarjeta de Crédito: La aerolínea dará la orden al banco de devolución de dinero al tarjetahabiente - Pago en Efectivo (sólo para desistimiento) o tarjeta débito: La aerolínea cargará el monto a reembolsar mediante nota de abono al BSP y la Agencia de Viajes deberá entregar el dinero al cliente. Si por cualquier caso la aerolínea no ha cargado la nota de abono antes de los 30 días, la Agencia de Viajes deberá hacer el pago al cliente y posteriormente aclarar el reembolso con la aerolínea	
	En cualquier caso se deben respetar los tiempos mencionados arriba	

2. Regulación del Estatuto del Consumidor.

En el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 del 2011), no hay mención a la figura del desistimiento, pero si trae una regulación específica frente al retractor en los siguientes términos:

Artículo 47. Retracto. 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 retractor por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retractor, 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 retractor 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 retractor, los siguientes casos:

- En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
- 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;
- En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;

- d. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- e. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
- f. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
- g. 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.

3. Diferencias entre Estatuto de Consumidor y el RAC 3

De conformidad con lo anterior, las figuras del desistimiento y el retracto tienen diferente regulación en el Estatuto del Consumidor y en el RAC 3 como se evidencia con claridad en el siguiente cuadro comparativo:

Desistimiento		
Diferencias	Estatuto del Consumidor	RAC 3
Aplica para	No aplica	Viajes sin importar el mediodo compra
Plazo con posterioridad a la compra.	No aplica	No aplica
Plazo antes del vuelo	No aplica	Solicitud mínimo con veinticuatro (24) horas de anticipación al viaje.
Retenciones y/o descuentos.	No aplica	Retención hasta del 10% del valor pagado
Otras restricciones	No aplica	No aplica para tarifas promocionales. Se sujeta a condiciones de la tarifa.

Retracto		
Diferencias	Estatuto del Consumidor	RAC 3
Aplica para	Ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia.	Ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia.
Plazo con posterioridad a la compra.	Solicitud dentro de los cinco (5) días siguientes a la compra.	Solicitud dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la compra.
Plazo antes del vuelo	Entre retracts y vuelo debe haber mínimo 5 días de diferencia.	Si es vuelo nacional entre retracts y vuelo debe haber mínimo 8 días de diferencia Si es vuelo internacional entre retracts y vuelo debe haber mínimo 15 días de diferencia
Retenciones y/o descuentos.	No aplican retenciones o descuentos.	Retención del menor valor entre: 10% del valor pagado - COP\$60.000 vuelos nacionales o USD\$50 vuelos internacionales
Otras restricciones	Ninguna	Ninguna

B. Posición de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. Competencia.

La Superintendencia de Industria y Comercio está desconociendo la competencia asignada a la Aeronáutica Civil en materia de contratos de transporte aéreo por una ley posterior al Estatuto del Consumidor, como es la Ley 1558 de 2012 que en el párrafo de su artículo 25 señala:

ARTÍCULO 25. PROTECCIÓN AL TURISTA. Para efectos de garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos se aplicará la regulación especial contenida en la Ley 300 de 1996, y las normas que la modifiquen o reglamenten.

Los prestadores y comercializadores de servicios aéreos, se regirán en lo que corresponda, por el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia; los

reglamentos aeronáuticos, el Decreto 2438 de 2010 y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten

PARÁGRAFO 1o. Para promover soluciones ágiles y eficientes a los consumidores de servicios turísticos, se deberá surtir previamente una etapa de reclamación directa, con el prestador del servicio y las empresas de transporte aéreo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentará la materia.

PARÁGRAFO 2o. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación del servicio de transporte aéreo, serán resueltas por la entidad aeronáutica como única Entidad competente del sector. Se excluye a esta industria de la competencia determinada en la Ley 1480 de 2011.

Incluso la norma transcrita fue analizada por la Corte Constitucional y declarada exequible mediante la sentencia C-133 de 2014, M.P. Alberto Rojas, pero aun así, la Superintendencia sigue asumiendo competencia en estos asuntos que fueron asignados expresamente a otra entidad.

2. Normatividad aplicable.

La Superintendencia de Industria y Comercio, delegatura de Protección al consumidor, considera que no es competente para aplicar normas expedidas por una entidad administrativa, como lo es el RAC expedido por la Aeronáutica Civil, y por consiguiente únicamente aplica lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor. Es decir, independientemente que las aerolíneas y agencias de viajes tengan que obligatoriamente cumplir con el RAC, la Superintendencia olvida el carácter residual de las normas del Estatuto del Consumidor y condena aplicando preferentemente dicho estatuto.

Finalmente, es necesario poner de presente que todas las discusiones planteadas siguen sin resolverse y existen diferentes posiciones al respecto. De hecho, una posición muy bien fundamentada fue la que encontré en el siguiente artículo de Ámbito Jurídico: <http://www.ambitojuridico.com/BancoConocimiento/Educacion-y-Cultura/el-derecho-de-retracto-en-la-compra-de-tiquetes-aereos-un-debate-abierto>