



ARTÍCULO

## Protección contractual de la sobreventa de vuelos nacionales en Colombia

### Contractual Protection of Overbooking of Domestic Flights in Colombia

Stefanía Piraquive Yepes <sup>1</sup>

Asesor:  
José David Arenas <sup>2</sup>

#### Resumen

Al revisar la normativa de aeronáutica civil, tanto en el ámbito del derecho comercial de las aerolíneas que operan rutas nacionales como del derecho que asiste al pasajero, emergió como tema central identificar y analizar los enfoques que asisten la relación aerolínea-pasajero en el marco de la protección contractual de la sobreventa de vuelos. El Estado autoriza una sobreventa justificada, sin embargo, se ofrece una mirada a la posible sobreventa injustificada fundamentada en la vulneración de derechos al consumidor. Del análisis de la lógica empresarial se justifica por su incidencia en la rentabilidad económica de sus operaciones aéreas. Para el pasajero su lógica es la vulneración de derechos como consumidor de un servicio público. Se concluye que es necesario mejorar la protección contractual que asegure al pasajero su asiento, sin afectar costos ni calidad del servicio de las aerolíneas en los itinerarios nacionales.

**Palabras clave:** Protección contractual, sobreventa, transporte aéreo, derechos del consumidor, cláusulas abusivas.

#### Abstract

When reviewing the regulations of civil aeronautics, both in the field of commercial law of airlines that operate national routes and of the law that assists passengers, a central theme emerged as identifying and analyzing the approaches that assist the airline-passenger relationship within the framework of contractual protection from overbooking of flights. The State authorizes justified overselling, however, a look at

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Facultad de Derecho CES-Medellín.

<sup>2</sup> Doctor en Derecho. Docente en la Facultad de Derecho CES - Medellín.



possible unjustified overselling based on the violation of consumer rights is offered. From the analysis of business logic, it is justified by its impact on the economic profitability of its air operations. For the passenger, its logic is the violation of rights as a consumer of a public service. It is concluded that it is necessary to improve contractual protection that ensures the passenger's seat, without affecting costs or quality of airline service on national itineraries.

**Keywords:** Contractual protection, overbooking, air transport, consumer rights, abusive clauses.

## Introducción

Como consecuencia de la recesión económica del año 2020, ocasionada por el Covid-19 y sus efectos en el transporte aéreo colombiano, se emprendieron acciones desde el año 2021 para recuperar el sector en términos de mejoras de la calidad del servicio y de la oferta de vuelos locales. En esta dirección, esfuerzos de los sectores gubernamental y empresarial fueron claves para ello, traduciéndose en un reajuste de itinerarios junto a otras disposiciones para auxiliar el restablecimiento de las actividades aéreas comerciales. Incluso con la incorporación de otras aerolíneas al mercado nacional. Actualmente, en el marco de disposiciones legales, “congresistas plantean la necesidad de avanzar en la aprobación de una ley de ‘Cielos Abiertos’ para mejorar la calidad y la oferta de transporte aéreo en el país, en beneficio de los usuarios”. (Gutiérrez, 2023, p. 1)

Esta dinámica se plantea en medio de dificultades financieras que venían registrando las aerolíneas que operan en el país. La recuperación comenzó a reflejarse con el incremento de pasajeros a destinos nacionales en 2022 frente al 2021, por aumento de la demanda de pasajeros.

Entre los aspectos clave se encuentra la movilización de 979.923 pasajeros en vuelos nacionales, así lo indicó la Aeronáutica Civil, lo que sería un crecimiento del 34% comparado con niveles pre pandemia. [...] Según el Ministerio de Comercio, fueron 1.520.000 usuarios de transporte aéreo, por lo que la cifra de facturación reportada por las aerolíneas subió un 375% frente a 2021, mientras también creció 124% para las agencias de viaje. (Perdomo, 2022, p. 1)

Paralelo a la reactivación del sector, entre 2021 y 2022, aumentaron las quejas y los reclamos por parte de los usuarios frente a la sobreventa de vuelos nacionales, a pesar de ser una medida autorizada por el Estado y percibida por los pasajeros



como un ***callejón sin salida*** ante la imposibilidad que se les garantice una mayor protección contractual en casos de sobreventa injustificada. El Estado podría emitir una providencia administrativa o resolución a través de la Unidad Administrativa de Aeronáutica Civil por la cual se resuelva esta inconformidad.

Ante tal situación problema se viene socializando y analizando ante la opinión pública esta doble mirada del problema de la sobreventa de cupo. Por un lado, se tiene la narrativa construida por las aerolíneas basada en la rentabilidad de sus operaciones que justifican sobreventa de vuelos. Por el otro, se tiene la narrativa de los usuarios basada en la vulneración de derechos por falta de protección contractual, considerada la sobreventa una medida injustificada, maltratante e indignante porque, a juicio de muchos usuarios, “atropella la dignidad de las personas”.(Gutiérrez, 2023, p. 2)

Por diferentes vías la sociedad civil organizada cuestiona y reclama la sobreventa de vuelos nacionales como práctica frecuente de las aerolíneas, atribuyéndole vulneración de derechos y daños inmateriales. La población general entiende que es una práctica administrativa autorizada y regulada por el Estado en apoyo a la lógica empresarial de las aerolíneas. Desde ese punto de vista, es un concepto técnico y económicamente justificado ante la oficina de Aeronáutica Civil, aunque la tendencia actual es el derecho a la reclamación y la reparación de daños y perjuicios. En efecto,

Las quejas hacia las aerolíneas no se limitan a pedir compensaciones por los retrasos de los vuelos o la necesidad de exigir una información clara antes de abordar. Muchos reclamos vienen cuando los pasajeros van a abordar y los operadores les dicen que su vuelo está sobrevendido. (Rico, 2023, p. 1)

Estos cuestionamientos contra la sobreventa por parte de usuarios no son viables porque las aerolíneas están amparadas legalmente por el Estado. Se argumentan criterios técnicos, económicos, sociales e incluso ambientales -por ejemplo, la contaminación avionférica-<sup>3</sup> que justifican la sobreventa de cupos por cada itinerario para garantizar la rentabilidad de las operaciones. En aras de resaltar el ***criterio ambiental*** que ayuda a justificar la sobreventa de vuelos nacionales -de conformidad e indudable consonancia con los objetivos de desarrollo sostenible

---

<sup>3</sup> “Las emisiones de CO2 varían desde un rango de 150 g/km por pasajero para vuelos cortos hasta 110 g/km por pasajero para vuelos largos. La aviación supone el 2% de las emisiones globales de CO2 emitidas por el ser humano a la atmósfera, lo que equivaldría a unos 900 millones de toneladas de dióxido de carbono”. (Fernández, 2023, párr.2)



ODS-2030, al cual no es ajeno el sector de transporte aéreo colombiano- es importante recordar lo siguiente:

Todos los días miles de aviones vuelan por la atmósfera terrestre emitiendo dióxido de carbono, ozono, metano y otros gases de efecto invernadero que, sin duda, influyen de manera directa en el cambio climático. [...] Las emisiones en la aviación pueden variar sensiblemente dependiendo de la duración del vuelo. [...] eliminar la clase *business*, trazar planes de vuelo directos, mejorar los sistemas de control aéreo que reduzcan el tiempo perdido en rodear los aeropuertos o minimizar el número de vuelos serían algunas medidas a tener en cuenta. (Fernández, 2023, párr.2)

Además, sostienen que beneficia a los propios usuarios. Las aerolíneas indican que la sobreventa evita que se trasladen costos operativos al precio de los boletos aéreos atribuible a vuelos nacionales con asientos “vacíos”.

De permitirse vuelos nacionales con sillas vacías, según las aerolíneas, se verían obligadas a trasladar un costo adicional al pasajero aumentando el precio de los boletos aéreos que usualmente ofrecen y mantienen con descuentos. Este argumento habría que analizarlo con base en información técnica y económica para que se pueda entender la relación costo-beneficio implícita y en qué proporciones tendría incidencia en el aumento de los costos por silla/pasajero según destino dentro del país. En tal sentido, ante cualquier evento de sobreventa de su vuelo, el usuario es compensado sí y sólo si el embarque le fue denegado teniendo hecha su reservación con anticipación y habiéndose presentado a tiempo al aeropuerto.

La sobreventa de vuelos nacionales es el eje central de la presente indagación dirigida a analizar los dos enfoques contrapuestos que, dicho sea de paso, enfrentan al menos dos áreas del Derecho Civil. En estos enfoques que caracterizan la relación Aerolínea-Pasajero, las agencias de viaje y plataformas de comercio electrónico *on line* cumplen una función determinante. Estos agentes intermediarios, probablemente sean un factor que incide en la agudización del problema de la sobreventa que se considera injustificada por los criterios expuestos. Intervienen en la reservación y venta pautando con las aerolíneas una cantidad de asientos por vuelo, acción ésta denominada “bloqueo” en el argot del mercadeo, permitiéndoles vender cupos en búsqueda del mayor beneficio económico posible. Entretanto, el papel del Estado es normativo, regulador y de control. Así que sería interesante revisar esta relación de las aerolíneas con los agentes intermediarios.

El pasajero concentra su afectación desde el derecho de daños y la responsabilidad civil contractual, mientras desde la óptica empresarial prima el análisis costo-



beneficio que justifica la regulación del Estado mediante reglamentación de la aviación civil. En tal sentido, usuarios afectados por sobreventa no necesariamente han hecho públicas sus quejas declarando sentir impotencia por falta de protección contractual ante las aerolíneas e intermediarios que vulneran sus derechos. No obstante, como se referenció antes, muchos reclamos provienen de pasajeros que van abordar y en ese momento se advierte la sobreventa.

Es pertinente aclarar que muchos de esos reclamos pueden ser confundidos por los usuarios como sobreventa, cuando en la práctica responde a asuntos relacionados con el peso y balance del vuelo. Cabe precisar que, frente a la simultaneidad de los sistemas informáticos, existe la probabilidad del no show de pasajeros. Es, precisamente en el momento cuando se está abordando el vuelo que pueden tener lugar las incidencias de sobreventa. En ese caso, su resolución justa debería obedecer al orden de llegada para el *check in* de los usuarios que fueron advertidos de las anticipaciones en relación al vuelo.

Sin embargo, debe acotarse que la permanente sobreventa de vuelos se considera una falla grave contra el consumidor a pesar de ser legal según las regulaciones de Aerocivil y Superintendencia de Transporte con el argumento -en favor de las aerolíneas- que es permitido debido al “porcentaje de pasajeros muy grande que no se presenta el día del vuelo y que esto perjudica enormemente a la aerolínea”. (Rico, 2023, párr.2)

Cabría preguntarse, desde la perspectiva de los usuarios de transporte aéreo, ¿Qué derechos tiene un pasajero si es víctima de un vuelo sobrevendido? La interrogante surge porque, de acuerdo con la Superintendencia de Transporte, las aerolíneas que incurren en esta práctica deben compensar al pasajero. De acuerdo con Aeronáutica Civil, la sobreventa del vuelo es legal en los términos del Reglamento Aeronáutico Colombiano-RAC-3 argumentando que "la razón principal es porque, de acuerdo a los estudios de ocupación, hay un porcentaje de pasajeros que no se presenta en el aeropuerto el día del vuelo. Para la industria, una silla vacía es un bien perecedero".(Portafolio, 2020, p.1)

Una consideración al respecto es que, según la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), solo el 0.1% de los pasajeros es afectado por la sobreventa, lo cual contrasta con los argumentos que van en contravía percibiéndola como una medida que afecta a los pasajeros, que ocasiona daños y perjuicios (El Financiero, 2022, p.1). En México y Colombia, por ejemplo, los



usuarios han demostrado mediante los sistemas PQRS que esta práctica se ha vuelto un problema frecuente en sus rutas nacionales.

La normativa legal que asiste a este enfoque frente a la sobreventa injustificada, en defensa de los usuarios de este servicio público, se encuentra en el Estatuto del Consumidor expedido mediante Ley 1480 de 2011. Esta norma en su artículo 3 proclama el derecho al reclamo, a garantizársele protección contractual en el boleto aéreo como contrato de adhesión y el derecho a no aceptar cláusulas abusivas. (Congreso de la República, Ley 1480 de 2011)

En defensa del ciudadano, este Estatuto es el principal instrumento jurídico al invocar un reclamo por sobreventa, enfrentando los vacíos legales que dejan por fuera la protección del usuario del transporte aéreo frente al uso abusivo de la venta de boletos, sin garantizar el derecho del pasajero al disfrute del vuelo reservado y pagado. Este tipo de situaciones suelen solucionarse con providencias administrativas que, en este caso, es competencia de aeronáutica civil.

Podría ser una medida concertada con las aerolíneas para evitar pérdidas económicas y afectaciones al pasajero, cuando éstos en su carácter de consumidores han pagado el boleto aéreo, realizado reserva y presentado puntualmente en el aeropuerto para embarcarse en el vuelo. Al entender la complejidad y el carácter socialmente problemático de la sobreventa, es necesario apostar por soluciones viables para los usuarios.

El ámbito de aplicación del Estatuto del Consumidor en el sector transporte aéreo es sumamente importante por su carácter transversal ante los derechos de los pasajeros, al menos para las rutas aéreas nacionales. Como es de suponer, esta norma en relación con la sobreventa injustificada del vuelo es aplicable “para proteger a la parte débil de la misma, tanto por vía judicial, como por vía administrativa”. (Tapiero, 2021, p. 1)

Interesante es conocer ¿cómo asegurar la no sobreventa injustificada en rutas nacionales, sin afectar las operaciones ni la rentabilidad de las aerolíneas? En consecuencia, cualquier propuesta de solución debe ofrecer plena protección contractual del pasajero y garantía de derechos frente a la sobreventa injustificada o abusiva.

Así, en el marco de dicho acuerdo contractual, la sobreventa se identificará a los ojos del pasajero como cláusula abusiva y sus efectos una práctica abusiva e



indignante que afecta al viajero. Por este motivo, el análisis de la sobreventa articula el enfoque empresarial de las aerolíneas que operan rutas nacionales con la lógica de los pasajeros como sujetos de derecho a la no sobreventa sino al servicio de transporte contratado.

Sobre este punto se debate en el Congreso de la República el proyecto de ley de cielos abiertos <sup>4</sup> para mejorar los servicios y se busca, entre otras disposiciones, legislar en favor de un enfoque de la protección contractual que asegure al pasajero embarcar y ocupar su asiento en el avión eliminando la sobreventa injustificada, sin afectación para las aerolíneas (Gutiérrez, 2023, p.2).

El proyecto de ley en mención pretende solucionar los problemas de millones de usuarios que sufren hoy por la falta de una oportuna conectividad aerocomercial y previene el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Entre los beneficios que traería una nueva política de cielos abiertos en el país, se destacan: crecimiento del turismo nacional, diversificación en la oferta de operadores, nuevas rutas áreas nacionales e internacionales y mejores precios y calidad en el servicio para los usuarios. (Prensa Cambio Radical, 2023, p.1).

Actualmente se surte el trámite para elevarlo a la Cámara del Senado en la Legislatura 2022-2024.

## **1. Protección contractual y sobreventa de vuelos nacionales**

La sobreventa se puede confundir con situaciones y condiciones ajenas a la voluntad de las aerolíneas y que, en consecuencia, afectan al pasajero. En tales casos el reglamento de la Aerocivil RAC-3 establece criterios para compensar al pasajero. Sin embargo, se trata de deslindar la sobreventa injustificada de otras categorías de incumplimiento por parte de las aerolíneas previstas en el reglamento RAC-3 sujetas a compensación por parte de los operadores.

En cuanto a la normativa, las principales fuentes jurídicas en las cuales se soporta toda la discusión en materia de protección contractual y sobreventa de vuelos están consagradas en dicho reglamento RAC-3 y en el Estatuto del Consumidor. Sin duda, otras disposiciones jurídicas guardan concordancia en materia de daños y responsabilidad civil contractual. Ya para efectos o consecuencias de la sobreventa, las discusiones se sustentan en elementos extrateóricos o de orden social y

---

<sup>4</sup> El 20 de septiembre del presente año la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes aprobó en primer debate este proyecto de ley N° 015/2023C, radicado con fecha 25 de julio, propuesto por Cambio Radical para mejorar los servicios de transporte aéreo comercial en el país.



económicos emanados del derecho al reclamo y la reparación como dispuesto en la legislación doméstica. (Congreso de la República, Ley 1480 de 2011)

Por ejemplo, la noción de protección contractual de los usuarios de transporte como prioridad se extrae del artículo 2 del Estatuto de Transporte. Esta norma, es importante para privilegiar los derechos del usuario frente a los derechos de las empresas, quienes se obligan contractualmente.

Ya se indicó que mediante diferentes mecanismos institucionales y de la sociedad civil organizada, por ejemplo, la Red de Consumidores han hecho del conocimiento público sus quejas y reclamos frente a lo que consideran un abuso la sobreventa de vuelos nacionales. En muchos casos, la gente se queja y atribuye a las aerolíneas la vulneración de derechos e incluso daños inmateriales.

La respuesta a reclamos por daños inmateriales tiene un tope indemnizatorio establecido por el Estado en su papel regulador. Se entiende así la sobreventa como praxis administrativa que responde a la lógica empresarial de las aerolíneas. Ambas posiciones tienen validez jurídica y social, existiendo una intersección entre estas que pareciera una aparente contradicción entre ambas posturas, lo cual requiere un debate constructivo y una solución favorable a las partes involucradas.

Por lo pronto, la justicia colombiana reconoce que no es ilegal la sobreventa de vuelos nacionales hasta un tope o porcentaje de cupos por vuelo justificado por razones económicas, operativas, financieras e inclusive ambientales. Ello, bajo el supuesto que existe una sobreventa justificada sin afectaciones para los usuarios.

Cabe señalar que los actuales congresistas tienen el reto de resolver diferentes situaciones que aquejan a la ciudadanía con relación a la ausencia de protección contractual frente a la sobreventa injustificada. Este es uno de los asuntos de control político sobre las realidades del sector que se discute y adelanta en la Comisión Sexta del Congreso de la República con la asistencia del Ministerio de Transporte, Aeronáutica Civil, Superintendencias de Transporte y la Superintendencia de Industria y Comercio.

De hecho, comparando las cancelaciones de vuelos entre 2022 y agosto de 2023 el incremento supera el 400% y han aumentado las demandas por incumplimiento, cobrando especial atención lo siguiente:



En 2022 se registraron 1.383 cancelaciones y este año ya van 7.422. El número de demandas radicadas por usuarios que se sienten afectados por diferentes incumplimientos, advierte que en 2022 se presentaron 7.327 quejas, mientras que en lo corrido de este año ya van 48.940. Según la Superintendencia de Industria y Comercio, una denuncia interpuesta contra una aerolínea demora el resolverse en promedio 355 días y 444 días cuando se trata de una agencia de viajes.<sup>5</sup> (Gutiérrez, 2023, p. 3)

De acuerdo con un grupo de congresistas, consideran que se ha arraigado una conducta sistemática de sobreventa de boletos aéreos por parte de las aerolíneas, agencias de viaje y las plataformas comerciales que ofertan las rutas e itinerarios nacionales. Indicaron, según Gutiérrez (2023, p.3) que Avianca y Latam mueven alrededor de 27 millones de usuarios anualmente en rutas locales donde muchos usuarios se han quejado por derechos maltratados.

En torno a estas realidades la protección contractual en el sector transporte aéreo y la sobreventa autorizada están vigilados por el Estado para que se garantice la prestación del servicio a los pasajeros en condiciones de seguridad, calidad y oportunidad. El papel del Estado al concentrarse en la regulación y vigilancia del sistema debe ser el primero en velar por otros derechos, como son los del consumidor. El Estado,

[...] ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad. Por tanto, la Aeronáutica Civil tiene el compromiso y la responsabilidad de garantizar el transporte aéreo en el territorio nacional y tiene a disposición de toda la ciudadanía la normatividad institucional que constituye a la Aeronáutica Civil como una entidad, sus funciones y sus dependencias. (Aeronáutica Civil, 2023)

Esta normativa no protege los derechos del usuario, como consumidor del servicio de transporte aéreo, de la sobreventa injustificada de su vuelo. Si bien las aerolíneas sobrevenden sus vuelos legalmente, según el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC), éstas empresas se obligan a solucionar de manera inmediata la prestación del servicio al pasajero. En otras palabras, la aerolínea está obligada a cumplir con el pasajero trasladándolo hasta su destino en el vuelo siguiente de la aerolínea. No se consideran daños y perjuicios inmateriales sino en limitadas excepciones. El

---

<sup>5</sup> Para no incurrir en sesgos, es importante señalar que durante el año 2023 se produjo la liquidación de dos aerolíneas de bajo costo: VIVA AIR y ULTRA AIR. Ambas empresas tenían alto índice de pasajeros y una fuerte participación en la oferta de sillas en los vuelos del mercado nacional. Esto podría explicar, en parte, el incremento dramático de las cifras citadas.



asunto se repara ofreciendo cupo en otro vuelo posterior al pautado en el contrato de adhesión inicial.

La protección contractual se limita a que la aerolínea, en caso de no disponer un vuelo ese mismo día hacia el destino contratado por el pasajero, debe embarcar en otra aerolínea el traslado de su pasajero. De acuerdo con la cantidad de pasajeros afectados, se estima un monto compensatorio. En efecto, este monto o techos indemnizatorios se han establecido para evitar que la sobreventa derive en situaciones basadas en daños y perjuicios probados en procesos.

Este monto se denomina *Porcentaje de Compensación por Sobreventa de Vuelo*, el cual oscila entre un 20% y 100%, de acuerdo con la cantidad de pasajeros afectados. Entre 10 y 20 pasajeros se les compensa con el 20% del monto del boleto. Entre 20 y 100 usuarios la compensación es entre 30% y 50%. Cuando el número de pasajeros es superior a 100 personas afectadas, el monto a compensar es del 100%.(Rico, 2023, p. 1)

Esta compensación deriva del impacto que ha tenido la autoridad aeronáutica civil colombiana, la cual ha ido más allá de la regulación en razón de su misión, en defensa del pasajero ante hechos de las aerolíneas amparadas en cláusulas abusivas. En tal sentido, el efecto o impacto de la gestión de la Unidad Administrativa Aeronáutica Civil de Colombia-UAEAC frente a estos contratos de transporte aéreo en rutas nacionales responde a una evolución normativa que fue ejemplo para los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) en su momento. (De La Espriella, 2014, p. 2)

Afortunadamente, estos últimos años hubo un incremento sostenido de 35.6 millones de pasajeros en 2017 a 41.3 millones de pasajeros en 2019. Luego, hubo un descenso brusco en 2020, caída por efectos de la pandemia. Meses más tarde se registró una sensible reactivación del sector a partir del segundo semestre del 2021.

Una de las causas fue el avance de la vacunación en el país como requisito para reiniciar las operaciones aéreas y la tarjeta de vacunación de los pasajeros para su embarque en vuelos nacionales.

En lo corrido del 2021, las operaciones aéreas se han recuperado solo en un 60%. Esto se debe a que la capacidad de los aeropuertos antes de la pandemia permitía una cantidad muy superior de operaciones por hora, que se ha visto disminuida por las



restricciones de la Aerocivil para facilitar el control de las medidas de distanciamiento, tanto de pasajeros como de personal administrativo. (Solucion Colombia, 2021, p. 1)

En cuanto a la normativa, para las discusiones por sobreventa, el artículo 68 del Estatuto Nacional de Transporte es un elemento clave porque confiere a la aviación comercial la condición de servicio público esencial (Congreso de la República, Ley 336 de 1996). Esta especificidad jurídica y social es reconocida en el ámbito socio jurídico por su estrechamente relación con la satisfacción de los derechos fundamentales del ciudadano y servir de vehículo para la integración social.

Es importante destacar que los derechos del usuario de transporte aéreo con vigencia 2020 están clasificados según el ámbito de acción y el tipo de proceso que se surte respectivamente. A los efectos del derecho de reclamo frente a la sobreventa el usuario debe tener claridad que la sobreventa ocurre en alguno de estos procesos.

Los ámbitos a los cuales se hace referencia son: 1) Antes de viajar, 2) Durante el viaje, y 3) Después del viaje. A esto se suma un cuarto ámbito de acción o el derecho a la protección contractual, a reclamar y a exigir reparación de daños en el artículo tercero del Estatuto del Consumidor. En cada ámbito se surte un conjunto de procesos, actividades o tareas. (Congreso de la República, Ley 1480 de 2011).

En cuanto a los procesos que se surten y el usuario podría estar atento para evitar la sobreventa de su vuelo son los siguientes:

1. Al momento de comprar el boleto, verificar con la aerolínea o intermediarios que hayan hecho reservado su cupo, a fin de estar atento de algún cambio que afecte su reserva.
2. Al momento de presentarse a tiempo en el aeropuerto y chequear con suficiente antelación su pase de embarque o pasabordo.<sup>6</sup>
3. En caso de no embarque por sobreventa de su cupo en el avión, activar su derecho a la protección contractual, a la reclamación y reparación de daños por Ley 1480 de 2011 en el artículo tercero, informándose de los límites de sus derechos y de las compensaciones establecidas en las RAC.

---

<sup>6</sup> Los mecanismos de *web-check in* facilitan al usuario su registro cuando sólo llevan equipaje de mano, evitando que sean víctimas de sobreventa salvo cuando se presentan de manera tardía al proceso final de abordaje.



Las principales obligaciones y deberes del Estado con el pasajero aéreo, lógicamente según el momento de la acción relacionada con el viaje, con los procesos pautados y con el derecho del usuario respectivo son disponibles en la norma relativa a estas obligaciones de los usuarios de transporte público aéreo. (Supertransporte, 2023, p. 5)

Usted tiene derecho a que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a sus intereses. Está prohibido que en los contratos de transporte se incluyan cláusulas que permitan a la empresa de transporte modificarlo unilateralmente, no cumplir sus obligaciones, afecten el modo, tiempo y lugar en que el usuario ejerce sus derechos o produzcan un desequilibrio no justificado. Usted tiene derecho a que la empresa de transporte le informe de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia de efectos o alcance de las condiciones generales del contrato. (Supertransporte, 2023, p. 6)

Otras fuentes normativas en las cuales se sustenta la discusión en materia de sobreventa de cupos nacionales, útiles para generar conceptos jurídicos se surten del Decreto 1294 del 14 de octubre de 2021<sup>7</sup> sobre las funciones de la Aeronáutica Civil, del Decreto 1079 de 2015 sobre el objeto de esta unidad administrativa adscrita al Ministerio de Transporte y de la Resolución 1375 del 2015 sobre el derecho de retracto en los contratos de transporte aéreo. Esta noción de contrato está definida en el Código de Comercio según el Decreto 410 de 1971.

Finalmente, la protección contractual debe perfeccionarse en relación con la sobreventa injustificada del vuelo, es decir, cuando el pasajero cumple con lo convenido en los términos del contrato con la línea aérea.

## **2. Enfoques de la sobreventa de vuelos nacionales en Colombia**

De lo expuesto se desprende que existe la necesidad de encontrar un equilibrio en la relación contractual Aerolínea-Pasajero, que brinde garantías de derechos y sea acatada por las agencias de viaje e intermediarios tomando en cuenta los argumentos de ambas partes. La percepción y quejas del pasajero, como usuario de este servicio público, se ampara en los daños y perjuicios. Ya desde la óptica empresarial, la aerolínea fundamenta su práctica como resultante del análisis económico sustentado en la normativa del sector (Ministerio de Transporte, Resolución 2450 de 1974).

---

<sup>7</sup> Decreto por el cual se modifica la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica o Aerocivil.



Las denuncias públicas reflejan esta necesaria revisión en aras del mejoramiento de las disposiciones que garanticen la protección contractual del pasajero y los beneficios de las compañías.

## **2.1 El enfoque de las aerolíneas**

El carácter comercial y de servicio público esencial le asigna una condición muy particular a la contratación del transporte aéreo, concretamente, en cuanto a comercialización del vuelo apoyados en intermediarios. Cuando se revisa la reglamentación de las actividades aéreas civiles del país y el derecho aeronáutico se observa que, como toda empresa privada, tiene obligaciones en la prestación de los servicios y en el fiel cumplimiento del contrato de transporte aéreo o boleto. Este contrato de adhesión es “de naturaleza consensual, bilateral, generalmente oneroso, de carácter adhesivo y usualmente mercantil”. (Uribe, 2019, p. 27)

El solo hecho de ser un contrato consensual, perfecciona el contrato de adhesión. Por tanto, como empresa la aerolínea cumple con sus condiciones incluyendo la sobreventa justificada por razones económicas y permitida por la Aerocivil. Del ordenamiento mercantil colombiano, siguiendo lo anterior, se infiere que la aerolínea se obliga con el pasajero por un monto de dinero a trasladarlo vía aérea.

Esta relación bilateral empresa-cliente prima el fin económico para la realización efectiva del contrato de transporte. No puede haber cumplimiento de la relación bajo criterios de pérdidas económicas. La naturaleza jurídica del transporte aéreo comercial es la rentabilidad de las operaciones como previsto en el artículo 1884 del Código de Comercio.

La rentabilidad de las aerolíneas comerciales viene dada por múltiples factores. Entre otros se destacan el ahorro de combustible, unificar en lo posible el uso de un solo modelo de avión que sus gastos operativos sean más económicos, reducirlos costos extras, buscar la más alta ocupación de asientos. Esta última significa vuelos con la menor cantidad de asientos vacíos, lo cual en rutas nacionales se traduce en aplicación del mecanismo de sobreventa para disminuir esta probabilidad por su incidencia directa en los costes operativos. Buscar operar en rutas más rentables y reducción del personal en tierra y a bordo son dos medidas que garantizan la rentabilidad del negocio.



La rentabilidad o ganancias de las compañías aéreas han aumentado en la postpandemia Covid-19, hasta registros de dos dígitos interanuales según informes de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) por diferentes motivos que explican el crecimiento de las ganancias en el sector transporte aéreo comercial a nivel internacional desde aumento de demanda de boletos aéreos hasta el aumento de ofertas de rutas.

Actualmente es discutible si el 5% de sobreventa de cupo autorizada por el Estado puede considerarse una práctica injustificada en vuelos nacionales. Si realmente ello contribuye a “mantener” la rentabilidad de estas empresas. El reporte de la ITAérea-Aeronautical Business School, reconocida mundialmente como Escuela de Negocios en Gestión Aeronáutica y Aeroportuaria de altísima calidad ilustra al respecto.

Las compañías *lowcost* han logrado desbancar en la última década a las aerolíneas tradicionales, que se han visto forzadas a adaptarse a un mercado cada vez más competitivo, voraz y cambiante. La política de abaratamiento de costes de combustible, aeronaves y personal ha permitido a las aerolíneas *lowcost* bajar el precio de los billetes y desbancar a las aerolíneas tradicionales. De hecho, uno de cada dos pasajeros en España voló en una aerolínea *lowcost* el año pasado. De este modo, nuestro país encabeza la lista de tráfico *lowcost* en Europa (55%), según un estudio de Europair. La política de abaratamiento de costes impulsada por estas compañías -como Ryanair y EasyJet, las más demandadas- han hecho que dominen el espacio aéreo en el continente.(ITAÉREA, 2021, p. 2)

Después de pandemia comenzó a recuperarse la rentabilidad de las aerolíneas, al menos en Europa, siendo una de las interrogantes postpandemia ¿cómo logran mantenerse rentables a precios tan bajos? En nuestro contexto aeronáutico local, la interrogante fue ¿cómo hacer para que las aerolíneas que operan rutas nacionales bajen precios y sean más competitivas? Esto arrojaría luces con respecto a la búsqueda de un mecanismo para evitar la sobreventa injustificada de vuelos nacionales. Las respuestas son conocidas, hubo apoyo financiero a la insolvencia por la paralización prolongada de las aeronaves.

El ahorro de combustible es una de las estrategias claves desde el punto de vista operativo. Con el propósito de mayor beneficio por pasaje las aerolíneas reducen este coste mediante estrategias de cobertura de riesgo de combustible, aprovechándose de la baja de precio del petróleo. (ITAÉREA, 2021, p. 3)

Otra forma de ser más rentable es recurrir al uso de un solo modelo de avión. Es el caso de Ryanair, que únicamente vuela el Boeing 737 y cuenta con una flota total



de 404 aeronaves de este tipo. Esto significa que los pilotos, ingenieros, mecánicos, azafatas y personal de operaciones no requieren una formación profesional diferente para cada aeronave, lo que supone un gran ahorro en costes de formación, operativos, de mantenimiento. En la otra cara de la moneda estarían compañías tradicionales como Iberia ya que, con una flota total de 246 unidades, cuenta con cinco tipos diferentes de aeronaves.

La alta ocupación es otra de las estrategias empresariales para la rentabilidad de las aerolíneas en un esquema de libre mercado, no le conviene despegar con asientos vacíos porque cada silla es pérdida. Múltiples estrategias de *yield revenue* (gestión del beneficio) han sido aplicadas, buscando optimizar los ingresos en marcos de diferentes clases tarifarias y tarifas dinámicas por tiempos, vuelos con o sin escalas, ubicación en el avión, servicios diferenciales y vuelos a destinos menos populares.

En este marco, es preferible en algunos casos bajar precios de boletos que viajar con sillas vacías. En estas situaciones los pasajeros aprovechan promociones y descuentos.

[...] las aerolíneas prefieren mantener los precios o incluso subirlos, ya que les resulta mucho más rentable. Hay muchos boletos aéreos que están por debajo del ingreso necesario para cubrir todos los costes, pero es preferible venderlos a un precio que genere demanda a perder ese ingreso adicional por sólo vender billetes que cubran costes. Y, sorprendentemente, no es el tramo más rentable si se consideran las ganancias por hora de vuelo. (ITAEREA, 2021, p.4)

La reducción de costos de personal y ciertas condiciones aumentan la rentabilidad de las operaciones aun con precios bajos. Colocan asientos más rígidos, livianos y menos espacio para el pasajero. Así aumentan la cantidad de asientos y aumentan sus ganancias por pasajero.

## **2.2 El enfoque de los pasajeros**

La lógica del pasajero responde a la de un consumidor, satisfecho o no con un servicio, puesto que en este caso percibe la sobreventa de su cupo como una afectación directa a su persona sabiendo que cumplió llegando al aeropuerto con los términos establecidos por la aerolínea. Esperando recibir a cambio la prestación del servicio en las condiciones contractualmente acordadas con la adquisición del boleto aéreo y la reserva.



Todo usuario que adquiere un boleto está comprando y pagando un importe en moneda corriente para garantizar una reserva de vuelo, un asiento en el avión. Su compromiso es presentarse a la hora programada. El Estatuto del Consumidor es la norma que le protege su derecho a recibir la prestación del servicio de transporte aéreo. En su artículo 1 numeral 4, el pasajero está amparado como usuario del transporte.

Una de las disposiciones más relevantes, pro defensa de los ciudadanos, son los derechos consagrados en este Estatuto para protegerlos de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y evitar daños inmateriales. Entre estas disposiciones que aplican en la discusión de la sobreventa tal y como está permitida en el RAC 3 se encuentran los derechos a reclamar frente a las aerolíneas. En este caso, a la protección contractual y a ser representado por instancias de la sociedad civil organizada para ejercer sus derechos como consumidor.

Desde la lógica del pasajero, el artículo 3 del Estatuto del Consumidor se refiere a los derechos y deberes del consumidor. Particularmente, el derecho a reclamo directo y exigir reparación. Acerca de la protección contractual específica que todo consumidor deber “ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley” (Art. 3, numeral 1.6).

En relación con el derecho a ser representado por organizaciones de la sociedad civil indica esta ley que “los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas”. (Art. 3, numeral 1.9)

Importante dentro de la discusión sobre la justificación o no de la sobreventa, según el ángulo del Derecho desde el cual se analice, se encontró que el contrato de adhesión por definición es “aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas”. (Art. 5, numeral 4)

En esta discusión, las cláusulas dispuestas por las aerolíneas como proveedores de servicios de transporte aéreo son aceptadas por el usuario, y en ellas debe reconocerse que no se estipula la sobreventa. Por este motivo, el tema de su justificación o no se circunscribe a otros asuntos expuestos por las aerolíneas con suficiente fundamentación técnica y financiera.



Sin embargo, siendo *sui generis* esta definición, dispuesta en el mencionado artículo 5, su alcance específico para justificar o no la sobreventa de cupo o boletos aéreos la encontramos en la garantía legal que ofrece el Estatuto del Consumidor como obligación de las aerolíneas, ya que es prestador de servicio público. Esta naturaleza y razón social del negocio, al menos dentro del sector transporte, está por encima de cualquier consideración en el marco de la libre empresa y su derecho a la rentabilidad económica del negocio, lo cual no se discute ni se confronta en este trabajo.

Para el pasajero, su sentido común le indica que tiene derecho a conocer si su boleto fue sobrevendido con antelación para no acudir al aeropuerto e incurrir en gastos innecesarios. Estos gastos afectan su economía personal, su tiempo y le ocasiona otros daños inmateriales, además de indignación por no poder viajar. Al impedirle subir al avión le hacen perder un compromiso en el destino previsto por culpa de la aerolínea o del intermediario que sobrevendió su vuelo. Esto es lo que razona el pasajero afectado, pero es algo que entra en tensión precisamente con el margen de tolerancia a ciertos niveles de sobreventa para la optimización del servicio, pues la realidad de sobrecupo o no del avión solo se conoce en el momento mismo del abordaje.

Otras disposiciones, de las que los pasajeros habitualmente hacen uso y que sirven para la protección de sus derechos, se refieren a prohibiciones, abusos contra el consumidor, deberes de las aerolíneas y reclamos. Por ejemplo, en materia de prohibiciones y responsabilidades el Estatuto precisa, siendo aplicable a ofertas y promociones de tiquetes aéreos, que:

[...] está prohibida la publicidad engañosa. [...] El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados. (Art. 30)

Con respecto a las cláusulas prohibidas el Estatuto prevé que “en los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones”. (Art. 38), siendo con mayor precisión e interés el tema de cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho como:



[...] ineficaces de pleno derecho las cláusulas que: 1) Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden; 2) Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden; 3) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; 4) Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor. (Art. 43)

Mientras que otro deber de las aerolíneas, de aplicarse el Estatuto del Consumidor, es “[...] informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega” (Art. 46, numeral 4). Con respecto a otras obligaciones el Estatuto establece en el artículo 50 que:

[...] los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán: Literal g). Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento. (Art. 50)

Acerca de las acciones jurisdiccionales sin perjuicio de otras formas de protección tipificadas en este Estatuto, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 19 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor. (Art. 56, numeral 3)

Cabe destacar que en concordancia con el artículo 355 de la Constitución del 91, todas las entidades del Estado colombiano del orden nacional como la Aeronáutica Civil podrán celebrar acuerdos o convenios con la sociedad civil organizada, por ejemplo, las asociaciones de consumidores para lo relacionado con la protección de todos los ciudadanos que adquieren y reciben bienes y servicios.

Esta disposición aparece reforzada en un contexto de una Red Nacional de Protección al Consumidor que se encuentra promovida en el artículo 75 de la Ley 1480 de 2011. De acuerdo con este marco normativo, queda claramente establecida



la viabilidad social e institucional y legal para que la sociedad civil organizada y las redes de consumidores puedan ejercer labores de vigilancia y control de la afectación de ciudadanos por sobreventa de vuelos aéreos nacionales en cualquier aeropuerto del país.

Siguiendo la lógica del consumidor, lo dispuesto en las RAC-3 como lista de espera es un mecanismo que podría perfeccionarse para catalizar los reclamos e incluso eliminar el procedimiento de sobreventa injustificada. Fundamentalmente, cuando el pasajero cumple con todas las condiciones estipuladas en el contrato de adhesión (boleto aéreo) y exigencias de la aerolínea antes del embarque. Al respecto, el artículo 3.10.2.19 del reglamento sobre el mecanismo lista de espera expresa lo siguiente:

El transportador podrá someter a listas de espera a los pasajeros que se presenten, sin tener una reserva para el respectivo vuelo, en el evento de no contar con cupos disponibles, para que estos puedan ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Los turnos de estas listas serán asignados en estricto orden de presentación personal de los pasajeros, asignándoles un número y serán rigurosamente respetados. La inclusión en una lista de espera no da derecho al embarque si éste no fuera posible. [...] Los funcionarios del Grupo de Atención al usuario de la UAEAC, podrán acudir a los *counters* o puntos de atención de las aerolíneas en los aeropuertos, para examinar la información real sobre tiquetes y reservas, y que se les facilite visualizar la información contenida en la terminal computarizada donde se atiende el vuelo, con el objeto de detectar posibles situaciones de sobreventa u otras que afecten indebidamente los derechos de los usuarios. (p. 110)

Esta norma fue modificada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución 2591 del 6 de junio de 2013, siendo relevante para perfeccionar este mecanismo en favor de superar la brecha de no conformidades en la relación Aerolínea-Pasajero con respecto a la sobreventa de cupo en rutas nacionales. Como bien lo señala el reglamento:

Para la Autoridad Aeronáutica resulta necesario prever dentro de las condiciones para el desistimiento reglas concretas que al tiempo que garantizan el ejercicio de los derechos del pasajero, atienden a las particularidades de servicio de transporte aéreo, atendiendo a la posibilidad que tiene la Autoridad Aeronáutica de fijar reglas especiales. De la misma manera, se considera fundamental brindar claridad tanto a los agentes económicos que intervienen en la cadena del servicio de transporte aéreo (agencias y aerolíneas), como a los usuarios respecto de las condiciones particulares en que pueden retractarse de las compras de tiquetes promocionales a través de métodos no tradicionales o a distancia. (p. 6)



Los artículos de la norma reseñada permiten el análisis y la discusión realizada dando respuesta a ¿cómo asegurar la no sobreventa injustificada en rutas nacionales, sin afectar las operaciones ni la rentabilidad de las aerolíneas?, interrogante que apunta a la propuesta que se presenta en este trabajo, en lo subsiguiente.

### 3. Análisis y discusión

#### 3.1 En torno al foco central: la sobreventa de vuelo.

La protección contractual de la sobreventa de vuelos nacionales en Colombia, eje central del presente artículo, es un asunto jurídico y legal alrededor del cual existen dos enfoques contrapuestos más no irreconciliables. Esta consideración se desprende de la información obtenida sobre la garantía de derechos civiles, mercantiles, económicos y sociales de la cual gozan las partes involucradas tal y como resumido en páginas precedentes. Esta información permitió conocer los alcances legales que usuarios y aerolíneas exponen con argumentos y razonamientos fundamentados en el derecho que les asiste.

Concretamente, ambos enfoques se sustentan en legítimos derechos y deberes u obligaciones como personas naturales en el caso de los usuarios del transporte aéreo, y de las personas jurídicas en el caso de las aerolíneas y agencias de viaje. Así está establecido en la relación contractual cuando se realiza la compra-venta de un boleto aéreo, asumiendo cláusulas contentivas de condiciones, deberes y compromisos entre las partes contratantes de un servicio de transporte aéreo de carácter estrictamente civil y comercial.

No se discute este punto, es decir, el de la validez formal y sustantiva de la norma jurídica que autoriza un 5% de sobreventa por cada vuelo de las aerolíneas según la Resolución 3579 del 2011 mediante la cual se modifica el numeral 7.2.1.14 de la Parte Séptima de los Reglamentos Aeronáuticos del país (Aeronáutica Civil, 2011). Más bien, la discusión se centra en la necesaria modificación de la aplicación del procedimiento o forma de proceder de las empresas amparadas en la legalidad de la sobreventa autorizada y sus criterios de compensación.

Un aspecto que debe cuestionarse es la **validez de criterio** e interpretación de la norma que autoriza la sobreventa frente a la lógica del usuario como consumidor, sus derechos y deberes. Véase como ejemplo, si el pasajero cumple con sus deberes como consumidor, así como con lo dispuesto en el contrato de adhesión



por la aerolínea (puntualidad, pago de tiquete, reserva y demás condiciones) debería garantizarse su asiento, independientemente de criterios economicistas del tipo *“asiento vacío es igual a pérdida por tratarse de un bien perecedero”*. Cabe preguntarse:

¿Acaso el asiento reservado no fue pagado en moneda de curso legal? ¿No es cierto que este asunto deriva de aspectos mercantilistas e incluso de usura al vender dos veces un asiento? ¿Qué pasa si se vende el asiento y se ve afectado el derecho al libre tránsito?

No pareciera del todo convincente ni suficiente los argumentos técnicos y económicos de las aerolíneas, frente a la necesidad de garantizar el derecho del trato digno al pasajero con reservación y boleto comprado de no sobrevenderle su vuelo. No obstante, debe precisarse aquí que esta insatisfacción primaria no atiende el criterio de la optimización y del bien general propuesto por los operadores, por lo que deberían incrementarse los topes indemnizatorios para estimular y promover mayor autocontrol de las aerolíneas en situaciones de sobreventa.

Tampoco se trata de cuestionar la exequibilidad de la norma o disposición administrativa 3.10.2.13.2 del reglamento de actividades aéreas civiles en su enmienda 17 de octubre 2021, conocido como RAC-3, donde se prevé compensar al pasajero cuando ocurre un evento de sobreventa de vuelo.

No se cuestionan que existan las acciones de compensación contenidas en los derechos del pasajero ni las obligaciones del transportador o agente de viajes porque en estos asuntos priva lo dispuesto en el Código de Comercio para el Transporte Aéreo Interno, en diferentes convenios internacionales y en la normativa de la Comunidad Andina de la cual Colombia es Estado Parte como sigue:

[...] en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros prestados por las aerolíneas, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán sin perjuicio de los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código de Comercio para el Transporte Aéreo Interno y en los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, o aquellos que los modifiquen o sustituyan, para el transporte aéreo internacional. (Aeronáutica Civil, 2021, p.89)

Es crítico en el foco central que se discute, precisar si ese 5% de sobreventa tolerada por cada vuelo es utilizado por las aerolíneas y sus intermediarios como una estrategia de venta de boletos que les aumenta sus ganancias en detrimento



del pasajero y si es posible también disminuir las situaciones sobre la base de revisar el margen de tolerancia.

En ese caso hay afectación del consumidor de un *servicio público esencial* de transporte aéreo dentro del país. Se hablaría entonces de cláusula abusiva, si se instrumentaliza la tolerancia y se lleva a su límite máximo, para aplicarlo sistemáticamente en los contratos, como indicaron algunos congresistas, entre ellos, el senador Gustavo Moreno, quien además es el presidente de la Comisión Sexta del Senado de la República de Colombia considerando que estamos frente a una “conducta sistemática de sobreventa de tiquetes por parte de las aerolíneas”. (Gutiérrez, 2023, párr.9)

Igualmente, la senadora Sandra Jaimes, refiriéndose al respecto sostuvo que “aquí se atropella la dignidad de las personas” (Gutiérrez, 2023, párr.8). Indicó la senadora que:

En 2022 se registraron 1.383 cancelaciones y este año ya van 7.422. El número de demandas radicadas por usuarios que se sienten afectados por diferentes incumplimientos, advierte que en 2022 se presentaron 7.327 quejas, mientras que en lo corrido de este año ya van 48.940. (Gutiérrez, 2023, párr.4)

De acuerdo con el supuesto de actuación discrecional de las aerolíneas al dejar sin asiento a un pasajero o sobreventa injustificada con daños inmateriales, podría tratarse de una medida abusiva porque vulnera los derechos del usuario a quien, sin previo aviso no se le notifica la decisión unilateral de la aerolínea. Estos asuntos están dispuestos en el Código de Comercio, en el Estatuto de Transporte, en el Estatuto del Consumidor y el reglamento RAC-3 como se citó anteriormente.

Volviendo al punto focal del trabajo, recuérdese que este asunto de la sobreventa de vuelo se hizo más visible cuando chocaron los criterios e intereses entre aerolíneas y pasajeros y aumentaron las quejas y denuncias a la luz de la sobreventa sin justificación con el inicio de la pospandemia Covid-19 y el restablecimiento de los vuelos comerciales en el país, encontrando justificación en las pérdidas económicas sufridas por las aerolíneas y en las medidas de recuperación del sector apoyadas por el gobierno nacional como se mencionó.

Se convirtió este asunto en un problema que se viene divulgando a través de los medios de comunicación y las redes sociales ya de manera informal como, por ejemplo, grupos de *Whatsapp*. Indudablemente, esas inconformidades de los pasajeros son asuntos jurídicos que demandan la voluntad política para fortalecer



la relación pasajero-aerolínea brindando mayor protección contractual a los usuarios sin desconocer los derechos que asisten a las aerolíneas como libre empresa en la obtención de mayores ganancias por la prestación de sus servicios de transporte aéreo.

### **3.2 En torno a la inconformidad de los usuarios por la sobreventa.**

Públicamente es visible el aumento de quejas y reclamos de usuarios exponiendo que le han vulnerado sus derechos al impedirle abordar un vuelo por sobreventa. “Me vendieron el asiento” es una expresión coloquial, exigiendo sanciones a las aerolíneas y agencias de viajes. Las denuncias han aumentado por el notable incremento en la cancelación de vuelos sin compensación, sobreventa injustificada de asientos y otros motivos perjudicando a los usuarios del transporte aéreo en rutas locales.

Si bien, como se mostró anteriormente, la reglamentación aeronáutica permite esta medida los ciudadanos consideran que es un abuso de las aerolíneas. Se mencionó que la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) ha desestimado públicamente estas quejas de los usuarios expresando que solamente el 0.1% de los pasajeros son realmente afectados por la sobreventa. (El Financiero, 2022, p.1)

Esta posición de IATA responde, probablemente, a estadísticas globales que no se corresponden con la realidad de la sobreventa colombiana que se ha expuesto en este trabajo. Sin embargo, un texto ilustrativo que *per se* explica la sobreventa como medida y decisión autónoma de las aerolíneas con rutas internacionales, más allá de otras consideraciones es el siguiente:

A muchos puede parecerle muy extraño que sea legal que las aerolíneas puedan vender más pasajes que los asientos disponibles en sus aeronaves, y luego negar el embarque a un pasajero que de buena fe compró su boleto -o incluso bajarlo del avión en el caso que ya haya abordado-. En efecto, las reglas vigentes establecen que a las personas se les puede negar el embarque o bien ser retiradas de la aeronave después del embarque. Los pasajeros están legalmente obligados a obedecer al personal de las aerolíneas porque éstas tienen el control sobre sus aeronaves, como en el caso del transporte marítimo internacional de pasajeros en el cual el capitán tiene control sobre su barco. Ellos son la autoridad final. Si un pasajero no obedece a un miembro de la tripulación, entonces puede ser removido o incluso penalizado. En este contexto, resulta importante entender entonces que, cuando se compra un pasaje en el ámbito del transporte aerocomercial, lo que se está comprando no es un “asiento asegurado” en el avión que ha sido programado por la aerolínea para realizar determinado itinerario y horario. Lo que en realidad se está pagando es por el transporte desde un origen a



un destino predeterminado y, de acuerdo con la forma en que se escriben los contratos de transporte aéreo de las empresas de transporte aéreo comercial de pasajeros (aerolíneas), ni siquiera se está pagando por el derecho a ser transportado para llegar allí en un determinado momento o fecha. Es decir que con el pago del pasaje lo que se contrata son los mejores esfuerzos de la aerolínea para ser transportado desde dicho origen al punto destino. (Diez-Roux y Uechi, 2017, párr.1 y 2)

Lo que realmente compra el usuario, según esta visión, es la probabilidad de que una línea aérea lo transporte de un origen a un destino, para lo cual la empresa prestadora del servicio público de transporte aéreo realizará el mejor esfuerzo posible. Desde esa óptica, la empresa se excusa en una probabilidad de ocurrencia de no poder embarcar al pasajero en el vuelo pautado, pero sí en cualquier otro.

De acuerdo con esa lógica de operaciones y con ese criterio de filosofía organizacional, bajo el cual se gerencia los cupos de cada vuelo, la sobreventa está para ellos plenamente justificada. No así para el usuario.

Finalmente, el pasajero no compra un puesto en el avión sino el compromiso de la empresa de transportarnos de un lugar a otro. En otras palabras, compramos la opción de viajar, no el derecho a ocupar un asiento numerado en un vuelo programado con fecha y hora de salida. Existe una alta probabilidad de viajar en el vuelo previsto pero esa probabilidad varía de acuerdo a la temporada de viajeros y destinos. Ante un evento de sobreventa, la empresa toma la decisión de reprogramar nuestro vuelo.

Información pública en medios digitales, verbigracia, del pasado 11 de diciembre acerca de lo que sucede al pasajero si le venden su vuelo (El Financiero, 2022) es una expresión de la visibilización del aumento de quejas y reclamos.

Al indagar se pueden encontrar denuncias públicas sobre derechos vulnerados a los pasajeros, considerados abuso contra los usuarios. Un ejemplo ya citado fue la declaración de un Senador de la República de Colombia el pasado mes de septiembre en defensa de los agraviados por falta de protección contractual. (Gutiérrez, 2023, pp.1 y 2)

Así que el conjunto de proposiciones, conceptos y razonamientos formales e informales inherentes a la sobreventa de cupo en rutas nacionales es un tema de análisis y discusión que trasciende la validez formal de la norma que autoriza esta medida en el reglamento de la aeronáutica civil.



A juicio propio, se considera que va más allá, se trata de privilegiar la validez social de esta norma sin afectar los intereses legítimos de las empresas de aviación comercial que operan en el territorio nacional, ni la seguridad aérea, el medio ambiente sano y la razonabilidad que impida trasladar altos costos de unos pocos a todos los usuarios. Una evidencia relacionada con esto fue el aumento de las ventas por parte de las agencias de viaje, las cuales se reactivaron en un 70% durante los años 2020 y 2021 con respecto al año 2019. (Perdomo, 2022, p.1)

Actualmente, el concepto de **sobreventa injustificada** debe abordarse con voluntad política desde el Congreso de la República para armonizar los intereses en conflicto, adoptando una perspectiva conciliadora en defensa de los derechos de ambas partes y de brindar mayor protección contractual a los usuarios del transporte aéreo nacional sin desmerecer las razones económicas, ambientales y técnico-operacionales que inciden en la rentabilidad de las aerolíneas, considerando que estos aspectos son claves para la fijación y aumento de las tarifas aéreas.

Es así como desde el derecho mercantil o comercial vigente en Colombia e incluso desde la normativa internacional del transporte aéreo, las aerolíneas responden a una lógica empresarial con toda la legitimidad que les asiste en el derecho a la libre empresa en un Estado Social de Derecho.

Por la otra se aprecia desde el derecho de daño, derechos del consumidor y de la responsabilidad civil contractual que los pasajeros responden a una lógica ciudadana, no empresarial. Su razonamiento deriva del pensamiento como usuario (consumidor) de un servicio público esencial que ofrece un prestador de servicios a la sociedad.

Partiendo de ello, se entiende dentro de la narrativa que en la relación contractual pasajero-aerolínea se requiere solucionar el problema planteado a través de los conceptos judiciales o en su lugar un rediseño de los incentivos normativos las RAC, que alineen los intereses de las aerolíneas con los de los usuarios, como la aplicación de rangos en que se ajusten los topes indemnizatorios a cargo de la aerolínea en relación directamente proporcional a su participación en la sobreventa incluso tolerada.



## Conclusiones

- 1) Se requiere voluntad política para garantizar una mayor y mejor protección contractual de la sobreventa de vuelos nacionales en Colombia.
- 2) Si bien no está en discusión la **sobreventa justificada** por las razones y motivos que ya observamos, no obstante, esta disposición normativa requiere ser modificada para introducir el concepto de **sobreventa injustificada**, evitando así la discrecionalidad de las aerolíneas y agencias de viaje y otros intermediarios como las plataformas de comercio electrónico. Esto requiere un esfuerzo político para implementar un mecanismo de modo que el pasajero tenga mayor protección contractual frente a la sobreventa.
- 3) El Estado estaría obligado a eliminar la sobreventa injustificada para evitar que continúe y aumente la vulneración de derechos al consumidor. Del análisis de la lógica empresarial se justifica por su incidencia en la rentabilidad económica de sus operaciones aéreas. Para el pasajero su lógica es la vulneración de derechos como consumidor de un servicio público. Se concluye que es deber del Estado aumentar la protección contractual que mejore las posibilidades al pasajero de su servicio contratado en un vuelo, sin afectar costos ni calidad del servicio de las aerolíneas en los itinerarios nacionales.
- 4) Ante la duda si la práctica frecuente de sobreventa debe ser prohibida completamente o si debe haber una tabla sancionatoria para las aerolíneas e intermediarios, se considera que debe atenderse este asunto conjuntamente con las redes de consumidores previstas en el Estatuto del Consumidor y con asociaciones de la sociedad civil organizada defensoras de los derechos del consumidor. Igualmente, con la participación de los diferentes actores del sector transporte aéreo con fines de concertación en la reglamentación específica de la sobreventa.
- 5) Los criterios de base para una reglamentación, en caso de ser esta la opción y no la prohibición total de la sobreventa declarándola ilegal, se deberán tomar medidas paralelas para evitar la incidencia negativa de esta decisión en el precio de los pasajes. Las aerolíneas sostienen que, indefectiblemente, van a subir los costos de prohibirse la sobreventa. Para ello es una obligación subir precios para evitar pérdidas o buscar estrategias de mercado a fin de ofrecer más asientos para la misma demanda de pasajeros. En este tipo de decisiones el incentivo fiscal del Estado juega un papel preponderante para estimular la oferta-demanda de transporte aéreo. Permitir más rutas y destinos, estimular a las empresas con



incentivos fiscales, aprobar la ley de cielos abiertos y disminuir los costos en tierra para las empresas de aviación comercial entre otras medidas económicas atractivas a la inversión privada.

- 6) Es preciso revisar si el diseño de incentivos para un comportamiento que no llegue al límite máximo de la sobreventa o lo sobrepase es apropiado. Para ello, debe plantearse la posibilidad de estimar topes indemnizatorios o de resarcimientos crecientes en la medida que en los vuelos específicos se haya vulnerado un mayor porcentaje de sobreventa. De igual manera, estimar si es necesaria la reducción del margen de tolerancia o la imposición de sobrecostos por desbordarlo (multas), para alinear los intereses de las aerolíneas con los de los usuarios.
- 7) Las aerolíneas que operan rutas nacionales en Colombia podrían manejar con mucha eficiencia la gestión de las sobreventas. Este asunto debe analizarse con voluntad política para evaluar si se prohíbe o no la sobreventa, maximizando la ocupación de los aviones y minimizando sus costos. En mercados con altos estándares o niveles de competitividad y productividad en el marco de la libre competencia las rutas de transporte son rentables a precios de pasajes muy baratos.

## Referencias

Aeronáutica Civil (2011). Resolución 3579 del 5 de julio. Por la cual se modifica el numeral 7.2.1.14 de la Parte Séptima de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia. Diario Oficial No. 48.123 de 7 de julio de 2011. [https://www.redjurista.com/Documents/resolucion\\_3579\\_de\\_2011\\_aeronautica\\_civil.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_3579_de_2011_aeronautica_civil.aspx#/)

Aeronáutica Civil (2021). Reglamentos aeronáuticos de Colombia: RAC 3. actividades aéreas civiles. <https://www.aerocivil.gov.co/normatividad/RAC/>

De La Espriella, Ruby (2014). ¿Qué impacto ha tenido la gestión de la Unidad Administrativa Aeronáutica Civil de Colombia (U.A.E.A.C.), en las medidas implementadas el último año frente al contrato de transporte aéreo de las aerolíneas en Colombia? <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/12153>



Diez-Roux, Esteban y Uechi, Luis (31 de julio de 2017). ¿Por qué nos conviene la sobreventa de pasajes aerocomerciales? Disponible en <https://blogs.iadb.org/transporte/es/sobreventa-pasajes-aerocomerciales/>

El Financiero (11 de diciembre de 2022). ¿Qué pasa si sobrevenden mi vuelo? estos son tus derechos, según la Ley de Aviación Civil. Disponible en: [https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/2022/12/11/que-pasa-si-sobrevenden -mi-vuelo-estos-son-tus-derechos-segun-la-ley-de-aviacion-civil/](https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/2022/12/11/que-pasa-si-sobrevenden-mi-vuelo-estos-son-tus-derechos-segun-la-ley-de-aviacion-civil/)

Fernández, Lourdes (2023) ¿Qué es la contaminación avionférica? *La vanguardia*. Versión digital disponible en: <https://www.lavanguardia.com/participacion/las-fotos-de-los-lectores/20230304/8796848/que-contaminacion-avionferica>

Gutiérrez, Edwin. (2023, septiembre 12). Senado: Denuncian abusos contra usuarios del transporte aéreo. Senado de la República. <https://www.senado.gov.co/>

ITAÉREA. (2019). La Rentabilidad de las Compañías Aéreas. *ITAérea Aeronautical Business School*. <https://www.itaerea.es/rentabilidad-companias-aereas>

Perdomo, Leydi. (2022). *Ventas de agencias de viaje se reactivan 70% frente a 2019*. Portafolio.co. [https://www.portafolio.co/economia/finanzas/ventas-de-agencias-de -viaje-se-reactivan-70-frente-a-2019-564220](https://www.portafolio.co/economia/finanzas/ventas-de-agencias-de-viaje-se-reactivan-70-frente-a-2019-564220)

Prensa Cambio Radical (2023). Aprobado en primer debate el proyecto de cielos abiertos de Cambio Radical. Disponible en: [https://www.partidocambioradical.org /aprobado-en-primer-debate-el-proyecto-de-ley-de-cielos-abiertos-de-cambio-radical/](https://www.partidocambioradical.org/aprobado-en-primer-debate-el-proyecto-de-ley-de-cielos-abiertos-de-cambio-radical/)

Portafolio. (2020). Qué derechos tiene si es víctima de un vuelo sobrevendido. Portafolio.co. <https://www.portafolio.co/tendencias/que-derechos-tiene-si-es-victima-de-un-vuelo-sobrevendido-564234>

República de Colombia. Congreso de la República. Ley 336 (20 de diciembre de 1996). "Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte". Bogotá D.C., Colombia. Reglamentado por el Decreto 192 de 2000. Modificado por Ley 2198 de 2022. Obtenido de: [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/ norma.php? i=346](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=346)



República de Colombia. Congreso de la República. Ley 1480 (12 de octubre de 2011), Art.3. "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.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>

República de Colombia, Gobierno Nacional. Ministerio de Transporte. Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Resolución 2161 del 25 de julio de 2016 "Por la cual se adiciona un literal c), a la sección 98.460 del RAC 98 "Búsqueda y Salvamento Aéreo" de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia

Rico, Alejandra. (21 de febrero de 2023). ¿Las aerolíneas pueden sobrevender su vuelo? Estos son sus derechos como pasajero. [https://www.asuntoslegales.com.co/consumidor/las-aerolineas-pueden-sobrevender-su-vuelo-estos-s on-sus-derechos-como-pasajero-3550631](https://www.asuntoslegales.com.co/consumidor/las-aerolineas-pueden-sobrevender-su-vuelo-estos-s-on-sus-derechos-como-pasajero-3550631)

Solunion Colombia. (2021). Evaluación y perspectivas del sector Transporte en 2021. *Solunion Colombia*. <https://www.solunion.co/blog/evaluacion-y-perspectivas-del-sector-transporte-en-2021/>

Supertransporte. (2023). *Derechos y deberes del usuario del servicio público de transporte*. <https://www.studocu.com/co/document/corporacion-universitaria-minuto-de-dios/derecho-constitucional/derechos-y-deberes-de-los-usuarios-del-sector-transporte/47198217>

Tapiero, Adriana. (2021). El ámbito de aplicación del Estatuto del Consumidor y su carácter transversal ante los derechos de los usuarios de servicio de transporte de pasajeros. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 27. <https://doi.org/10.186 01/21452946.n27.10>

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