

UNIVERSIDAD EAFIT

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ABOGADOS

La protección de los derechos del consumidor de servicios de transporte aéreo comercial internacional de pasajeros: una mirada desde el derecho internacional privado a su regulación sustancial y procesal en América Latina, Estados Unidos y la Unión Europea

The protection of consumer rights in international commercial air transport services: an examination at its substantive and procedural regulation in Latin America, the United States, and the European Union from the perspective of private international law

Autores

Andrés López Gallego

Valentina Peñuela González

Asesor

José Alberto Toro Valencia

Universidad EAFIT

Escuela de Derecho

Pregrado en Derecho

Medellín, octubre de 2024

Agradecimientos

A mis padres, Alejandra y Guillermo, quienes siempre me han respaldado de manera incondicional a lo largo de mi vida y de mi trayectoria universitaria. Gracias por todo el esfuerzo que han realizado para verme convertido en un profesional, por cada consejo, abrazo y apoyo diario que me han brindado. Gracias por confiar en mis capacidades y por nunca dudar de mí.

A Fabiana, por acompañarme durante cuatro de los cinco años de carrera, siendo testigo de mi crecimiento, formación y mejora continua. Agradezco su constante creencia en mí y su gran apoyo con mis proyectos jurídicos. A pesar de los buenos y malos momentos que hemos atravesado juntos todos estos años, gracias por estar ahí y persistir.

A Michell Grajales y Juan Álvarez, mis amigos y futuros abogados. Gracias por apoyarme constantemente en esta travesía académica, por las risas compartidas, los consejos y las conversaciones enriquecedoras. Su amistad ha sido invaluable para mí.

A Bryan Dávila y Luisa Fernanda Henao, por respaldarme en mis experimentos jurídicos y diversos proyectos a lo largo de estos años. Aprecio profundamente su continuo acompañamiento.

A Ferney Rodríguez, mi gran amigo, quien me conoció cuando yo no sabía ni redactar un escrito de petición ni una tutela. Le agradezco profundamente por acogerme en su hogar cuando necesité viajar, por sus consejos y apoyo tanto en el activismo como en lo personal. Su confianza en mí ha sido un gran motor.

A Sandra Martínez, mi amiga del alma, quien además de ser mi maestra en el colegio, ha sido una guía fundamental en mi decisión de estudiar derecho. Agradezco cada libro y escrito que me regalaste en mis estudios de secundaria, que me han enseñado y enriquecido enormemente y gracias por confiar en mí durante la carrera.

A Nicolás Ceballos, mi primer profesor en la universidad. Recuerdo aquella primera clase de Teoría del Estado y la Constitución. Gracias por tu constante motivación y por reconocer mis logros a lo largo de la carrera.

A Hida Úsuga, quien me regaló mi primer código físico y siempre ha celebrado sinceramente cada paso que he dado en mi carrera. Aprecio profundamente su genuino entusiasmo y apoyo.

A José Toro, nuestro asesor de monografía, quien se ha destacado por su actitud servicial, paciencia y dedicación para ayudarnos a alcanzar lo mejor de nosotros mismos. Gracias por tu guía invaluable en este proceso.

Y por último, no puedo terminar sin agradecer a Valentina Peñuela, mi compañera de universidad y coautora en este trabajo de grado. Agradezco profundamente cada noche en vela dedicada al trabajo, cada reunión, cada risa compartida y cada momento de paciencia y apoyo. Tu amistad y colaboración han sido esenciales en este camino. Aunque nuestra historia no empezó de la mejor manera hace algunos años, la vida nos permitió redimirnos y forjar una gran amistad.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento por haber sido pilares fundamentales en mi camino hacia la culminación de mi carrera universitaria. Su confianza, apoyo y amistad han sido invaluable.

Andrés

A Dios, por el don de la vida. Por brindarme la agudeza para entender y sabiduría para actuar con rectitud. Por iluminar mi camino, y porque día a día me otorga el regalo de estar rodeada de personas que me apoyan y aman.

A mis padres, Enrique y Luz Sara, mis fans número uno que no se cansan de darme todo su apoyo incondicional y su amor que no conoce límites. Por su optimismo y entusiasmo para impulsarme a cumplir mis sueños.

A Nicolás Venencia, mi amado, por creer en mí, alegrarte de mis logros y estar a mi lado en cada momento. Tu amor es una fuente inagotable de motivación y fortaleza.

A Jose Toro, gran maestro. Por su imprescindible ayuda, orientación experta y enseñanzas que han sido una gran fuente de conocimientos.

A Andrés Lopez, mi amigo y compañero de universidad. Por su brillante trabajo en equipo que permitió resultados más allá de los esperados. Por su calidad en todas las tareas que desarrolla y su disposición a dar todo de sí para garantizar el éxito.

A todos aquellos que, de manera directa o indirecta, han influido en mi formación profesional y personal. Sus enseñanzas y apoyo han dejado una huella indeleble en mi camino.

Valentina

Índice general

1. Introducción	9
2. Marco teórico	13
3. Regulación sustancial sobre protección y alcance de los derechos del consumidor de transporte aéreo comercial internacional de pasajeros	19
3.1 Colombia	19
3.2 Perú	25
3.3 Chile	28
3.4 Argentina	30
3.5 Estados Unidos	32
3.6 Unión Europea	36
3.7 Otras normas y estándares	43
4. Regulación procesal en la resolución de controversias entre pasajeros y aerolíneas en el transporte aéreo comercial internacional de pasajeros	51
4.1 Colombia	51
4.2 Perú	59
4.3 Chile	68
4.4 Argentina	75
4.5 Estados Unidos	92
4.6 Unión Europea	97
4.7 Otras normas y estándares	110
5. Comparación de las normas procesales y sustanciales halladas, desde la perspectiva del ordenamiento jurídico colombiano	113
5.1 Comparación normativa sustancial de protección al consumidor aéreo	113
5.1.1 Colombia	114
5.1.2 Perú	115
5.1.3 Chile	116
5.1.4 Argentina	116
5.1.5 Estados Unidos	117
5.1.6 Unión Europea	118

5.1.7 Cuadro comparativo	119
5.2 Comparación de la normativa procesal sobre competencia y fondo de la controversia	121
5.2.1 Colombia	121
5.2.2 Perú	122
5.2.3 Chile	124
5.2.4 Argentina	125
5.2.5 Estados Unidos	125
5.2.6 Unión Europea	126
5.2.7 Cuadro comparativo	127
6. Conclusiones	129
7. Referencias	132
Anexo. Ley modelo Sobre competencia judicial y conflicto de leyes en las disputas entre pasajeros del transporte aéreo comercial internacional y las aerolíneas	

Índice de tablas

Tabla 1. Eventos de incumplimiento del contrato de transporte aéreo y sus compensaciones según la normatividad colombiana	23
Tabla 2. Compensaciones ante incumplimientos del contrato de transporte aéreo en Chile de acuerdo con la longitud del vuelo	29
Tabla 3. Causales de competencia judicial en Colombia en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros	56
Tabla 4. Normas de conflicto en Colombia en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros	59
Tabla 5. Causales de competencia judicial en Perú en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros	64
Tabla 6. Normas de conflicto en Perú en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros	67
Tabla 7. Causales de competencia judicial en Chile en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros	71
Tabla 8. Normas de conflicto en Chile en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros	74
Tabla 9. Causales de competencia judicial en Argentina en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros	83
Tabla 10. Normas de conflicto en Argentina en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros	89
Tabla 11. Criterios de competencia judicial y derecho aplicable Estados Unidos en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros de acuerdo con Carl (1986) y De Miguel (2005)	96
Tabla 12. Autoridades competentes para proteger los derechos del consumidor aéreo en la Unión Europea por Estado miembro	98
Tabla 13. Países que están por fuera de la Unión Europea que aplican el Reglamento No. 261/2004	99
Tabla 14. Causales de competencia judicial en la Unión Europea en el marco del	

transporte aéreo comercial internacional de pasajeros	104
Tabla 15. Normas de conflicto en la Unión Europea en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros	109
Tabla 16. Cuadro comparativo sobre la regulación sustancial de protección al consumidor en Colombia, Perú, Chile, Argentina, Estados Unidos y la Unión Europea	119
Tabla 17. Cuadro comparativo sobre la regulación procesal de protección al consumidor en Colombia, Perú, Chile, Argentina, Estados Unidos y la Unión Europea	127

1. Introducción

El transporte aéreo comercial internacional de pasajeros, debido a su naturaleza transfronteriza, involucra inevitablemente la interacción de diversas normativas provenientes de distintos Estados frente a un mismo evento jurídico. Esta realidad conlleva una serie de implicaciones normativas que abarcan múltiples ramas del derecho, tales como el derecho penal, en casos de delitos cometidos a bordo de aeronaves, o el derecho laboral, en relación con las dinámicas entre aerolíneas y sus empleados que operan en diferentes territorios.

No obstante, vale la pena enfocar la atención en los derechos de los consumidores que contratan servicios de transporte aéreo internacional, los cuales pueden verse significativamente impactados. A menudo, al viajar fuera de las fronteras nacionales, los pasajeros se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad jurídica en comparación con su condición como consumidores cuando están dentro del ámbito nacional. Esto se debe a la limitada cobertura legal disponible, el desconocimiento de sus derechos, la falta de recursos para hacerlos valer y la condición de encontrarse en un territorio extranjero, donde pueden no disfrutar de plenos derechos y garantías comparables a los de los nacionales o carecer de una red de apoyo.

Para los pasajeros y profesionales del derecho, entender la protección jurídica de los derechos del consumidor en un país extranjero y los procedimientos para reclamar las compensaciones procedentes puede ser un desafío considerable. No obstante, la gran variedad de ordenamientos jurídicos existentes en el mundo puede generar falta de claridad sobre los derechos y garantías en el territorio respectivo, así como los mecanismos de protección, su alcance, y los procesos de resolución de disputas. Por tanto, se puede generar incertidumbre y a su vez complicar la búsqueda de soluciones en casos de controversias relacionadas con el transporte aéreo internacional. Esta complejidad se ve exacerbada por la diversidad de normativas y la dificultad para determinar qué autoridades son competentes y qué ley sustantiva se aplica en cada caso. Por ello, es fundamental contar con información clara y accesible sobre los derechos del consumidor y los procedimientos en diferentes jurisdicciones para asegurar una protección efectiva.

Por su parte, la ausencia de un instrumento internacional que establezca un marco de protección común a los consumidores para la mayoría de los Estados contribuye a la amplitud e incertidumbre del derecho en este ámbito. Además de la existencia de normas sustanciales, la aplicación efectiva de estas normas está estrechamente vinculada al acceso a los mecanismos jurídicos que permiten resolver las disputas que puedan surgir. En otras palabras, la protección de los derechos del consumidor en este contexto depende en gran medida de la comprensión de los procedimientos

disponibles; si bien se conozcan los derechos, la falta de claridad sobre el procedimiento para hacerlos valer puede dificultar su aplicación efectiva.

En ese sentido, desde la perspectiva del ordenamiento jurídico colombiano, la relación de consumo está protegida constitucionalmente debido a la asimetría entre las partes involucradas. Esta protección constitucional subraya la importancia de analizar si otros territorios también otorgan algún tipo de protección similar, específicamente en el contexto de las interacciones entre pasajeros y aerolíneas.

Dado que estamos formados como abogados en Colombia, nos encontramos familiarizados con el concepto de relación de consumo y su protección constitucional según nuestra regulación nacional. Por lo tanto, resulta pertinente analizar las normas de otros Estados para verificar si existen disposiciones relacionadas con los derechos del consumidor similares a las de nuestro país y cómo se comparan con nuestra normativa. Este análisis, junto con la doctrina del derecho internacional privado, será utilizado para examinar cómo otros territorios abordan los problemas de competencia judicial y derecho aplicable cuando se enfrentan múltiples factores de conexión y foros jurisdiccionales.

Ante la imposibilidad de estudiar todos los ordenamientos jurídicos del mundo, vale la pena analizar ciertos referentes para aproximarse a una evaluación de la armonía entre los diferentes ordenamientos jurídicos y la extensión del problema. En virtud de ello, nuestro estudio se centrará en un grupo selecto de países y entidades regionales. Se examinarán las regulaciones de Colombia, Perú, Chile y Argentina, así como las normativas de la Comunidad Andina. Además, se analizará la Unión Europea en su calidad de entidad supranacional desarrollada en materia legislativa, y se considerará a Estados Unidos debido a su prominencia en la actividad aérea y su influencia en la formulación de estándares en el transporte aéreo.

Este análisis proporcionará una visión más completa sobre la uniformidad de la protección al consumidor y sus procedimientos en el ámbito aéreo en comparación con Colombia y los territorios seleccionados. Además, permitirá una comprensión más clara sobre la determinación del tribunal competente y la normativa sustantiva aplicable en casos de conflicto. Este estudio aborda un área jurídica poco explorada en el contexto del derecho aéreo, lo que representa una novedad para nuestra Escuela de Derecho, ya que este tema tiene escaso desarrollo académico. Finalmente, este análisis enriquecerá nuestra formación profesional al explorar temas y áreas del derecho que van más allá de las materias tradicionales del programa académico, y con ello se ofrece una perspectiva más amplia y desafiante en nuestra educación jurídica.

Para hallar una respuesta a este planteamiento, será necesario examinar las disposiciones normativas vigentes en Colombia, Perú, Chile, Argentina, Estados Unidos

y la Unión Europea que definen el alcance y la protección a los derechos del consumidor de transporte aéreo comercial internacional de pasajeros, así como la competencia judicial y el derecho aplicable en disputas entre pasajeros y aerolíneas cuando se presentan múltiples factores de conexión o foros jurisdiccionales. Asimismo, contrastar estas regulaciones desde el marco jurídico colombiano como referencia.

Para lograr esta finalidad, habrá que, en primer lugar, definir en qué consiste la protección y el alcance de los derechos del consumidor en el marco del transporte aéreo internacional de pasajeros, así como la competencia judicial internacional en sus disputas según los foros de competencia y el derecho aplicable de acuerdo con las normas de colisión de leyes. En segundo lugar, será necesario identificar la regulación sustancial de carácter interno, comunitario e internacional vigente en Colombia, Perú, Chile, Argentina, Estados Unidos y la Unión Europea, así como las normas aplicables no vinculantes (*soft law*), sobre protección y alcance de los derechos del consumidor de transporte aéreo comercial internacional de pasajeros.

La elección de estos Estados responde principalmente a la necesidad de delimitar el ámbito de estudio. En particular, se seleccionan para obtener una perspectiva sobre el contexto en América Latina. Se incluye a Colombia como el contexto más cercano a los autores y por ser el Estado donde fueron formados como abogados. Además, se incluye a Perú por ser uno de los miembros de la Comunidad Andina de Naciones, de la cual también hace parte Colombia, y también por su cercanía geográfica con nuestro país, lo que facilita la comparación de regulaciones y la posibilidad de un marco normativo regional.

Por otro lado, Chile y Argentina se eligen por ser parte del cono sur de Sudamérica. A diferencia de Colombia y Perú, no son miembros de la Comunidad Andina. Con ello, podemos aproximarnos a un contraste significativo entre el sur y el norte de la región. Ahora bien, Estados Unidos se selecciona por ser una potencia mundial y un referente internacional en el ámbito de la aviación, donde el inglés se ha establecido como el idioma predominante principalmente por la influencia norteamericana. Por otro lado, la Unión Europea se considera un modelo destacado en materia de protección al consumidor y como un ejemplo efectivo de verdadera integración supranacional, con un notable desarrollo de las regulaciones comunitarias entre sus Estados miembros, distinto a lo que ocurre con otras entidades supranacionales.

Asimismo, se requiere identificar cuáles son las normas procesales de carácter interno, comunitario e internacional vigentes en Colombia, Perú, Chile, Argentina, Estados Unidos y la Unión Europea que definen cuál es el juez competente y el derecho aplicable en una controversia entre particulares. Por último, deberá contrastarse, desde el ordenamiento jurídico colombiano como referencia, las normas procesales y sustanciales identificadas en los territorios estudiados para hallar sus diferencias y

similitudes normativas en materia de protección al consumidor de servicios de transporte aéreo de pasajeros, así como la definición del juez competente y el derecho aplicable.

2. Marco teórico

El **transporte aéreo comercial internacional de pasajeros** es un servicio público esencial que permite a las personas transportarse en una aeronave operada por una aerolínea comercial, con el propósito de desplazarse desde un lugar a otro (Jácome-Álvarez, S. J., 2022, p. 4). Para que sea comercial e internacional debe tener las siguientes características: i) pasar por el espacio aéreo de dos o más Estados, ii) ser realizado con aeronaves para el transporte de pasajeros y su equipaje por remuneración, iii) que sea regular, es decir, que se realiza con el objeto de servir como conexión entre dos o más puntos que son siempre los mismos, ya sea porque se ajustan a un horario publicado o por que son tan frecuentes que son sistemáticos. (OACI, 2008, p. 5-13).

El exponencial crecimiento de los viajes aéreos internacionales, las innovaciones en los servicios y las diferentes tarifas especialmente en los modelos aerocomerciales liberales -aquellos que se rigen por las leyes de la oferta y la demanda-, han creado nuevas preocupaciones a las autoridades que regulan el transporte aéreo. Entre ellas, los derechos de los consumidores y la relación contractual entre estos y las líneas aéreas (OACI, 2004, p. 4.9-1).

Para velar por la protección de los usuarios se ha desarrollado la **protección al consumidor**. Esta consiste en un conjunto de normas jurídicas que crea derechos, deberes, protocolos, instrumentos y procedimientos que están diseñados para brindar una especial protección a las personas que adquieren, contratan o compran bienes y servicios a un proveedor o productor en el marco de una relación de consumo.

En ese sentido, la protección de los derechos de los consumidores es fundamental para que se pueda llevar a cabo de manera adecuada la prestación del servicio de transporte aéreo. Esta protección se fundamenta en la desigualdad que generalmente existe entre las partes de dichas relaciones (Alzate, 2009). Debido a que el pasajero es considerado como la parte en desventaja de la relación contractual, debe tomarse en cuenta que el contrato de transporte celebrado entre el pasajero y la línea aérea se cataloga como un contrato de adhesión, de manera que el pasajero sólo puede aceptar o rechazar el contrato en su totalidad (Beltrán Castañeda, M, 2023, p.3).

Cabe aclarar que, el consumidor constituye el punto de partida de las actividades económicas. Su papel siempre ha sido preponderante en el desarrollo del mercado (Soto-Pineda, 2014, p. 357). Una protección adecuada del consumidor y la consolidación de sus derechos hace posible que los sistemas económicos funcionen. (Corradi, 2021). Con una delimitación clara de los derechos y responsabilidades, se protegen los intereses de todas las partes interesadas (pasajeros, líneas aéreas,

aeropuertos, etc.) y, de ser posible, con iniciativas o con normas totalmente armonizadas, al menos una mayor convergencia normativa. (OACI, 2013, p. 4).

En el contexto del transporte aéreo, un **consumidor de servicios aéreos** es aquella persona que celebra o busca celebrar un contrato de transporte aéreo con una aerolínea mediante la adquisición de un boleto o pasaje para viajar en una aeronave en virtud del servicio público de transporte aéreo comercial de pasajeros (Jácome-Álvarez, S. J., 2022, p. 4). Como consumidores, son titulares de los derechos de los pasajeros o consumidores aéreos, que se refieren a las garantías que buscan la protección de los usuarios de estos servicios ante las acciones o medidas adoptadas por las líneas aéreas y la operación de los aeropuertos. Se pueden encontrar en la legislación, en reglamentos gubernamentales, en el contrato de transporte y también en algunos compromisos publicados por las líneas aéreas (OACI, 2004, p. 4.9-1).

Por ejemplo, esta protección incluye medidas para compensar a los usuarios ante eventos de incumplimiento contractual tales como la prestación deficiente del servicio, retrasos de vuelos, denegaciones de embarque, sobreventa, cancelaciones de vuelo; así como la pérdida, extravío, daños o deterioro del equipaje o parte de él. Asimismo, se suele brindar protección ante la información brindada por los transportistas, como la publicidad engañosa o datos incompletos, el incumplimiento de promociones o beneficios ofertados, la asesoría deficiente o en una mala gestión del servicio al cliente. Por último, también pueden incluirse garantías en la protección de datos personales, la inaplicación de cláusulas abusivas u otros daños patrimoniales o extrapatrimoniales al pasajero con motivo de la relación de consumo.

Ahora bien, los derechos del consumidor se encuentran, en su mayoría, regulados por **normas nacionales**, también conocidas como normas locales o normas internas, las cuales son proferidas por las autoridades públicas competentes de un Estado para ser aplicadas dentro del ámbito nacional. Esta regulación es vinculante y obligatoria para todos los particulares y entidades públicas dentro del territorio de un Estado (Monroy, 2008, p. 117).

Además, en virtud de su soberanía, los Estados crean otras normas jurídicas que no sólo los atan a sí mismos, sino que también pueden vincular a otros Estados. Esto se logra a través de la celebración de acuerdos internacionales, convenciones, tratados, pactos e instrumentos internacionales, mediante los cuales los Estados adquieren obligaciones conjuntas o regulan un asunto de manera uniforme en todos los Estados signatarios. Mediante estos acuerdos nace una **norma internacional** que puede ser bilateral, cuando involucra a dos Estados, o multilateral, cuando varios Estados participan en su celebración. Una vez que un Estado ha ratificado un acuerdo internacional, este se integra en su ordenamiento jurídico. Esto significa que el acuerdo

internacional es vinculante y obligatorio para el Estado, y sus disposiciones deben ser respetadas y cumplidas (Barberis, 1982, p. 12).

Asimismo, una **norma supranacional**, también conocida como norma comunitaria es aquella emitida por un organismo supranacional, el cual es una entidad creada como institución que provee decisiones vinculantes para los Estados miembros, inclusive por encima de la ley interna. Estos organismos supranacionales son creados mediante acuerdos entre los Estados participantes (Biacchi, Cartawinter & Buttendorff, 2018).

Por otro lado, en ocasiones la normativa estatal puede resultar insuficiente para abordar ciertos hechos jurídicos que carecen de una regulación específica o de precedentes judiciales claros. Es en este contexto que surge el concepto de **soft law**, o derecho blando, en el ámbito del derecho internacional. Este se refiere a normas y estándares sugeridos por organismos de cooperación, entidades no gubernamentales y otros sujetos de derecho internacional que no tienen carácter vinculante (Pastore, 2014, p. 75). Estas normas no son formalmente adoptadas como ley, tratado o acuerdo internacional obligatorio, pero son ampliamente reconocidas en la práctica y adoptadas internacionalmente como criterio auxiliar en diversas relaciones jurídicas cuando los criterios ya previstos en normas vinculantes no tienen respuestas para los problemas jurídicos de un caso.

El concepto de *soft law* se contrapone al de **hard law** y al de **ius cogens** en el ámbito del derecho internacional. En contraste, el **hard law** o derecho duro se refiere a normas jurídicas vinculantes y obligatorias que son formalmente adoptadas por los Estados (Pastore, 2014, p. 78). Por otro lado, el **ius cogens** se refiere a normas de derecho internacional que son consideradas fundamentales, imperativas y de aplicación universal, y que no pueden ser derogadas por acuerdos entre los Estados (Garibian, S., & Puppo, A., 2012).

Ahora bien, una comprensión integral de la regulación que protege a los consumidores en el ámbito del transporte aéreo requiere no solo conocer la normativa que ampara sus derechos, así como sus fuentes, sino también entender los procedimientos necesarios para hacerlos valer. Esto implica que, para garantizar la efectividad de tales derechos, deben existir procedimientos específicos que permitan a los individuos plantear disputas contra las aerolíneas ante las autoridades estatales pertinentes, para así obtener decisiones vinculantes proferidas por un tercero imparcial que resuelvan sus reclamaciones.

Cuando surge un conflicto entre un pasajero y una aerolínea, resulta crucial identificar con precisión ante qué organismo judicial debe presentar su disputa para lograr una resolución. Este paso es fundamental no sólo para determinar dónde y ante quién interponer sus pretensiones, sino también para comprender las formalidades

necesarias que deben cumplirse para llevar el caso ante el sistema judicial correspondiente.

Para abordar estas interrogantes, se tomarán en cuenta los criterios doctrinales del derecho internacional privado. En primer lugar, es esencial considerar el concepto de **competencia jurisdiccional internacional**. Esta se refiere a la habilitación normativa que tiene una autoridad judicial de un Estado para conocer, tramitar y eventualmente resolver de manera imparcial, y mediante la heterocomposición, un conflicto entre dos partes con intereses jurídicos divergentes. La competencia adquiere relevancia internacional cuando el conflicto involucra a sujetos de derecho sometidos a la jurisdicción de diferentes Estados. Lo anterior plantea la posibilidad de que múltiples organismos judiciales de distintos Estados puedan llegar a conocer un mismo asunto (Soler Pedroza, I. & Jiménez, G. W., 2014, pp. 16-17).

Por lo general, la competencia de una autoridad judicial para conocer determinados casos se establece en virtud de lo que se conoce como una norma de competencia. Esta norma jurídica confiere al juez la autorización para intervenir y resolver un caso específico, de acuerdo con los criterios establecidos en dicha normativa. En esencia, la norma de competencia define los límites y alcances de la jurisdicción de un tribunal, y determina qué tipos de asuntos puede abordar y de allí se concluye cuáles están fuera de su competencia (Peña, 2012, p. 107).

Ahora bien, estas normas legitiman la competencia de un organismo judicial para conocer de casos específicos a través de un **foro jurisdiccional o de competencia**. Un foro se utiliza como criterio para determinar si un juez es o no competente para conocer una disputa entre dos partes. En esencia, el foro jurisdiccional se refiere a un atributo que rodea a la controversia, la cual puede variar entre cualidades como el domicilio del demandado, el lugar donde ocurrieron los hechos que dieron lugar a la disputa o donde ocurrieron sus efectos, la nacionalidad de las partes involucradas, entre otros. Por ejemplo, si una persona interpone una demanda por un accidente de tráfico, un foro jurisdiccional podría determinar que dicha controversia podría ser conocida por la autoridad judicial radicada en el lugar donde ocurrió el accidente o el tribunal correspondiente al lugar donde reside el demandado (Fernández, D. P., 2006, pp. 298, 315-325).

Como se mencionó anteriormente, la competencia judicial se establece generalmente a través de los foros previstos en normas jurídicas. Sin embargo, existen excepciones a esta regla, especialmente dentro de las tradiciones jurídicas de *Common Law*¹. En

¹ El *Common Law*, también conocido como derecho anglosajón, es una tradición jurídica que se basa principalmente en la jurisprudencia, es decir, en las decisiones judiciales anteriores y en la interpretación de los tribunales, en lugar de depender exclusivamente de leyes codificadas o legislación escrita. Se desarrolló en Inglaterra y se ha extendido a muchas partes del mundo, especialmente a los países de la

ocasiones, los tribunales pueden asumir competencia aunque no estén expresamente facultados por normas jurídicas concretas para hacerlo.

Esta institución se conoce como el foro de necesidad, y es un remedio jurídico que se fundamenta en el derecho fundamental de acceso a la justicia. Permite que los tribunales asuman competencia judicial internacional a pesar de no tenerla inicialmente, con el fin de evitar situaciones de denegación de justicia. Este concepto se considera una norma de competencia indirecta, ya que no está explícitamente establecido en la ley, sino que surge como una respuesta a circunstancias excepcionales (Fernández, D. P., 2006, p. 316).

En esencia, el foro de necesidad permite que un tribunal asuma competencia cuando no hay otro tribunal disponible para resolver una disputa, o cuando la negativa a intervenir podría resultar en una grave injusticia para las partes involucradas. Esta doctrina reconoce la importancia del acceso a la justicia y la necesidad de garantizar una resolución justa y equitativa de los conflictos jurídicos, incluso en ausencia de una base normativa específica para la competencia del tribunal en cuestión.

Ahora bien, una vez es posible determinar qué tribunal será competente para conocer una disputa entre dos partes, queda por definir cuál será la ley sustancial que dicho órgano judicial aplicará para resolver el fondo del asunto. Este aspecto es fundamental, ya que diferentes ordenamientos jurídicos pueden establecer derechos y obligaciones divergentes para las partes involucradas.

Por ejemplo, un ordenamiento jurídico puede reconocer el derecho de una persona a una prestación específica como respuesta a un hecho jurídico, mientras que otro ordenamiento no lo hace. Del mismo modo, un ordenamiento puede establecer una consecuencia jurídica particular, como una sanción, un remedio o una medida de reparación frente a un daño, mientras que otro sistema normativo podría establecer consecuencias diferentes o incluso inexistentes.

Este concepto es el **derecho aplicable**, también conocido como ley aplicable, ley sustancial o ley de fondo. Se refiere a las normas jurídicas que regulan las consecuencias jurídicas sustanciales de un hecho jurídico. A diferencia de las normas de procedimiento, que dictan los pasos y formalidades que deben seguirse durante un proceso judicial, el derecho aplicable se centra en los derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes involucradas en el caso (Fernández, D. P., 2006, pp. 295).

Mancomunidad de Naciones y aquellos influenciados por el sistema jurídico británico, tales como Estados Unidos, Canadá o Australia (Sirvent, 2000, p. 267).

Es importante destacar que el derecho aplicable puede ser la regulación del propio Estado donde se encuentra la autoridad judicial, como normas jurídicas sustanciales de otros Estados, siempre y cuando existan factores de conexión que justifiquen su aplicación según las normas de conflicto de leyes vigentes y vinculantes para el órgano judicial. Mientras que el juez siempre se guía por las normas procesales de su propio Estado, que regulan el procedimiento o las formalidades que deben seguirse, la determinación del derecho sustantivo aplicable incide en la sentencia, donde se resuelve el problema jurídico particular.

Por su parte, una autoridad judicial determina qué ley sustantiva aplicar en un caso particular en virtud de las **normas de conflicto o colisión** que rigen en el sistema jurídico al que pertenece el despacho. Estas normas establecidas dentro del ordenamiento jurídico indican al juez cuáles normas sustantivas o de fondo de un determinado ordenamiento jurídico deben aplicarse para resolver las controversias privadas que están vinculadas con más de un ordenamiento jurídico. En otras palabras, cuando un caso involucra partes o eventos con conexiones a diferentes jurisdicciones, surge la necesidad de determinar qué ley sustantiva se aplicará para resolver los aspectos esenciales del caso. Las normas de conflicto de leyes proporcionan al juez los criterios y principios necesarios para tomar esta decisión.

Los criterios establecidos por la norma de colisión se conocen como factores de conexión. Estos factores son elementos o características que están relacionados con la controversia en cuestión y que son utilizados por las normas de conflicto de leyes para determinar cuál ordenamiento jurídico sustantivo debe aplicarse para resolver el caso. Estos criterios pueden basarse en una variedad de factores, como la nacionalidad de las partes, el lugar donde ocurrieron los hechos relevantes, el domicilio de las partes o cualquier otro criterio relevante establecido por la normativa (Ochoa, M., 2021).

Una vez definidos los conceptos necesarios para abordar el objeto de este escrito, los autores presentan a continuación la información recopilada al aplicar dichos conceptos al tema de estudio y a los marcos regulatorios pertinentes. En primer lugar, se examinará la regulación sustantiva en los Estados y territorios seleccionados, con un énfasis en la protección y alcance de los derechos de los consumidores en el transporte aéreo comercial internacional de pasajeros. Posteriormente, se analizará la regulación procesal relacionada con la competencia judicial y el derecho aplicable, a la luz del derecho internacional privado.

3. Regulación sustancial sobre protección y alcance de los derechos del consumidor de transporte aéreo comercial internacional de pasajeros

En esta sección, se examinarán diversas normativas jurídicas sustantivas vigentes en los territorios objeto de estudio, con el propósito de determinar si existe protección para la relación de consumo de los pasajeros de transporte aéreo comercial internacional en dichos territorios. Particularmente, se examinará el nivel normativo en el cual se encuentra amparada la protección de los consumidores en las relaciones comerciales, y con ello se descubre si esta está respaldada por una Constitución o no, y si existen leyes locales o actos administrativos que salvaguarden los derechos de los consumidores, especialmente en el ámbito de los servicios de transporte aéreo. Además, se profundizará sobre la existencia de otras regulaciones, como normativas administrativas, que incluyan medidas de protección frente a los proveedores de bienes y servicios.

En adición, se profundizará en el contenido y alcance de estas protecciones, al examinar los derechos y garantías específicas otorgadas a los consumidores y pasajeros en los diferentes territorios. Esto implica analizar las medidas, protocolos y restricciones adoptadas en cada ordenamiento jurídico, así como el alcance de la protección.

3.1 Colombia

En Colombia, la protección al consumidor goza de un estatus jurídico sólido. Esta figura se encuentra respaldada directamente por la Constitución Política, que establece la responsabilidad de los proveedores de bienes y servicios en cuanto a la información, calidad y seguridad de sus productos ofrecidos al público. Por lo tanto, la protección al consumidor en Colombia cuenta con rango constitucional. La Carta Política dispone lo siguiente:

La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (...). (Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 78).

Adicionalmente, el texto constitucional dispone también que los servicios públicos estarán sujetos a vigilancia y control por parte del Estado. Esto se debe a que, dada su naturaleza, es imperativo que sean proporcionados a la población con altos estándares de calidad y seguridad. En particular, la Constitución establece:

Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios (...). (Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 365)

Ahora bien, conforme a la Sentencia T-987/12 y a diversas decisiones judiciales de la Corte Constitucional, el transporte público aéreo se considera un servicio público esencial. Además, el transporte aéreo también está definido expresamente como un servicio público esencial según el artículo 68 del Estatuto General de Transporte, Ley 336 de 1996. Asimismo, dicho estatuto establece en sus artículos 2 y 5 que, de manera general, los servicios de transporte están sujetos a protección al consumidor.

Por tanto, puede entenderse que el ordenamiento jurídico colombiano brinda una clara y expresa protección a los usuarios de servicios de transporte aéreo comercial en calidad de consumidores. Esto se debe a que la norma considera dicho servicio como público y esencial. Además, según la legislación, de manera general los pasajeros de los servicios de transporte están amparados y gozan de especial tutela. Así, se les garantiza una protección constitucional, manifestada en derechos y garantías, y se establecen obligaciones para los proveedores de dichos servicios. En síntesis, los servicios de transporte aéreo comercial de pasajeros están dentro del ámbito de las relaciones de consumo y sus usuarios son titulares de derechos como consumidores.

Ahora bien, la regulación colombiana cuenta con el Estatuto del Consumidor, adoptado mediante la Ley 1480 de 2011, que de acuerdo con Jácome-Álvarez (2022) es «(...) considerado como el principal instrumento legal en Colombia en relación con los derechos y deberes de los consumidores» (p. 24). El cual busca proteger de manera general los derechos de los consumidores y regular las relaciones de consumo en todas las áreas económicas en el país. Entre los principales aspectos que contiene este estatuto se encuentran los derechos básicos y comunes de todos los consumidores en sus relaciones de consumo.

Entre ellos, limita las prácticas comerciales y responsabilidad de los proveedores de bienes y servicios frente a la calidad, seguridad, idoneidad e información de lo que ofrecen. Establece garantías a los consumidores ante los defectos o incumplimientos sufridos y también medidas frente a la publicidad engañosa. También, consagra el derecho a la reclamación, así como los procedimientos administrativos y judiciales para hacer valer la protección de los derechos de los consumidores, como la posibilidad de presentar quejas ante entidades de control, así como demandas ante los jueces ordinarios o ante autoridades administrativas. Además, define las sanciones aplicables

a los proveedores que incumplan las disposiciones respectivas. Así, de manera general, se protegen a los consumidores en Colombia.

No obstante, el sector del transporte cuenta con protecciones al consumidor específicas, y no sólo las de la Ley 1480 de 2011. De todas formas, el Estatuto del Consumidor es una fuente relevante en materia de protección al consumidor aéreo, pues no es incompatible con las regulaciones aeronáuticas y contiene disposiciones adicionales que refuerzan la sólida protección de los usuarios. Por estos motivos, el Estatuto es una norma transversal e indispensable para verificar el marco legal de protección al consumidor aéreo en Colombia (Tapiero-Cáceres, 2021, p. 356).

Así pues, para el caso del transporte aéreo nacional, existen dos fuentes normativas principales: el Código de Comercio y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC). Por el contrario, para el transporte aéreo internacional, se debe remitir al Convenio de Varsovia de 1929, el Protocolo de la Haya de 1955, los Convenios de Montreal de 1975 y 1999, ratificados en Colombia², así como la Decisión 619 de 2005 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) e incluso el Código de Comercio por virtud de la supletividad incorporada en el artículo 1874, cuando no existan convenciones internacionales que sean obligatorios para Colombia (Jácome-Álvarez, 2022 p. 15).

No obstante, el artículo 55 del Convenio de Montreal estableció un propósito unificador y su prevalencia con respecto a otra regla o convenio aplicable al transporte aéreo internacional, tales como los convenios de Varsovia y La Haya. Por lo tanto, actualmente las disposiciones aplicables al transporte aéreo internacional para Colombia son el Convenio de Montreal y la Decisión 619 de la CAN (Jácome-Álvarez, 2022, p. 23).

El Convenio de Montreal dispone las reglas para ejercer el derecho a la reclamación del pasajero de un vuelo internacional por retrasos en los vuelos o por demoras, pérdidas o destrucción del equipaje a bordo de la aeronave o mientras que este se encuentre bajo el cuidado de la aerolínea (Jácome-Álvarez, 2022, p. 23). Por otra lado, la Decisión 619 de la CAN, regula aspectos referentes al derecho a la información del pasajero, compensación por retrasos, interrupción del transporte, cancelación y sobreventas del vuelo. También, los derechos de las personas con necesidades especiales, menores y sus acompañantes, entre ellos a recibir asistencia prioritaria y facilidades de embarque. Por otro lado, se establece el deber de las aerolíneas de contar con un sistema de atención al usuario por medio del cual se puedan interponer y solucionar quejas, los reclamos o las sugerencias de los viajeros (Jácome-Álvarez, 2022, p. 24).

² Los convenios mencionados fueron integrados al ordenamiento colombiano mediante la Ley 95 de 1965, la Ley 30 de 1973, la Ley 19 de 1980 y la Ley 701 del 2001.

Por otro lado, en el Código de Comercio se encuentran las obligaciones de los transportadores. En ese sentido, el artículo 982 del Código establece que del contrato de transporte no surge una obligación de medios o de diligencia, sino una de resultado, en tanto el proveedor de los servicios deberá conducir al pasajero y su equipaje por vía aérea de forma segura a su lugar de destino, a la hora convenida conforme al itinerario y conforme a los reglamentos aeronáuticos. Por ello, no basta el esfuerzo o esmero del transportador, sino que el pasajero debe disfrutar de manera efectiva e indiscutible el servicio pagado y obtener el resultado esperado.

Cabe mencionar que Colombia no cuenta con un Código Aeronáutico propiamente. Lo más similar es la Ley 89 de 1938 sobre aeronáutica civil, aunque esta no contiene regulaciones sobre derechos de los pasajeros. No obstante, aunque la actividad aeronáutica no cuenta con regulación concreta en materia de protección al consumidor en la legislación, sí cuenta con ella a través de actos administrativos, particularmente aquellos que adoptaron los RAC.

Respecto a los **derechos de los pasajeros**, corresponden a las garantías de los usuarios de los servicios aéreos. En Colombia estos no se encuentran en la legislación sino en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) y sus reformas, los cuales adoptados mediante diversos actos administrativos expedidos por la Aeronáutica Civil de Colombia en virtud de sus competencias atribuidas en la Ley 105 de 1993 y los decretos del Gobierno Nacional que la desarrollan.

En particular, pueden hallarse en el párrafo 3.10 subpárrafo 2 «Ejecución del Transporte Aéreo» numeral 2 «Ejecución del Transporte - Derechos del Pasajero y Deberes del Transportador» del RAC-3 sobre «Actividades Aéreas Civiles». De manera enunciativa, algunos de ellos son: suministrar al pasajero información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre el estado de su vuelo, como también sobre la información suministrada en relación con las promociones ofrecidas al público, compensaciones ante cancelaciones, interrupciones o demoras, el derecho de retracto, la reclamación por daños al pasajero y/o su equipaje, entre otros.

Por lo tanto, cuando un vuelo no pueda realizarse en las condiciones estipuladas o por razones meteorológicas que afecten la seguridad, el pasajero puede optar por dos opciones. La primera es no perseverar en el contrato, y con ello exigir el precio del valor pagado por el tiquete sin penalidad, es decir, el reembolso. De esta manera, se extingue la responsabilidad del transportador. Además, si el vuelo ya ha iniciado y es interrumpido más tarde, el pasajero podrá pedir el reembolso proporcional al trayecto no utilizado³. La segunda opción sería perseverar en el contrato, de manera que el

³ De acuerdo con el RAC-3, la proporcionalidad referida es calculada al multiplicar el precio total pagado del tiquete por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

transportador lo conduzca hacia el destino al tiempo que el transportador asume los gastos de la manutención y hospedaje derivados de la interrupción.

Ahora bien, en caso que no se haya efectuado el reembolso, y como consecuencia de una sobreventa, demora, interrupción o cancelación u otro evento imputable al transportador se aplicarán las siguientes compensaciones:

<p>Demoras para iniciar el vuelo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demora mayor a 1 hora y menor a 3 horas: refrigerio + comunicación de 3 minutos al lugar de destino u origen. • Demora mayor a 3 horas y menor a 5 horas: lo anterior + alimentación (desayuno, almuerzo o cena según la hora del día). • Demora mayor a 5 horas: lo anterior + compensación adicional del 30% del valor del trayecto. Si la demora sobrepasa las 10:00pm, deberá proporcionarse hospedaje si el viajero está fuera de su domicilio, además de los gastos de ambos trayectos entre el aeropuerto y el alojamiento.
<p>Interrupción</p>	<p>Si el pasajero no opta por el reembolso proporcional al trayecto no utilizado, se compensará por la demora, es decir, según las mismas compensaciones explicadas en la sección anterior.</p>
<p>Cancelación</p>	<p>Con reserva confirmada y sin haberse realizado el reembolso, el transportista asumirá los gastos de hospedaje si el pasajero no se encuentra en su lugar de residencia y cubrirá los gastos del traslado. Además, también cubrirá la compensación por demora si se presenta antes de la cancelación del vuelo.</p> <p>Si la cancelación no se debe a fuerza mayor, se pagará compensación adicional del 30% del valor del tiquete además del respectivo reembolso.</p> <p>No habrá lugar a esta compensación adicional si se reubica en otro vuelo y sale antes de las 6 horas contadas desde la hora prevista del vuelo original, pero se le compensará por el tiempo de espera.</p>
<p>Sobreventa</p>	<p>El transportador debe reubicar al pasajero en una misma ruta y en el mismo día hacia su destino en el próximo vuelo disponible de la aerolínea o en el de otra. Si el pasajero no acepta viajar en el vuelo previsto tendrá derecho a compensación adicional del 30% del valor del tiquete.</p>

Tabla 1. Eventos de incumplimiento del contrato de transporte aéreo y sus compensaciones según la normatividad colombiana. Elaboración propia.

Adicionalmente, el pasajero tiene derecho a solicitar el reembolso por desistimiento siempre que la tarifa sea reembolsable. Si el desistimiento es producido por el cambio de las condiciones del vuelo y ello es imputable a la aerolínea, el reembolso será total.

De igual manera, se podrá solicitar el reembolso en caso de denegación de embarque por incumplimiento imputable al pasajero, tales como actos de perturbación o conductas indebidas.

A propósito del desistimiento o retracto, el artículo 1878 del Código de Comercio establece que el pasajero puede hacer uso de este derecho al avisar al transportador con 24 horas de antelación a la realización del vuelo, y con una retención a favor del transportador del 10% del valor del tiquete. Ello sin perjuicio de las tarifas, tasas e impuestos. No se incluye en tarifas promocionales, salvo que el transportador disponga lo contrario.

Con respecto al retracto, en caso de ventas efectuadas a través de medios a distancia (Decreto 1499 de 2014), el derecho de retracto se podrá ejercer dentro de las 48 horas siguientes a la operación de la compra y además debe ser ejercido con anterioridad mayor o igual a 8 días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el vuelo en el caso de los trayectos nacionales. En contraste, será de 15 días o más para los vuelos internacionales. Igualmente, el transportador puede retener \$60.000 pesos colombianos en vuelos nacionales y 50 dólares para vuelos internacionales sin exceder el 10% del valor del tiquete (no se tienen en cuenta las tasas, impuestos o tarifa administrativa).

Respecto a los daños, muerte o lesiones al pasajero sufridos a bordo o en la ejecución del transporte⁴ este tiene derecho a la indemnización. Para vuelos nacionales será conforme a lo establecido en los artículos 1880 y 1881 del Código de Comercio, y con respecto a los vuelos internacionales aplicarán los Convenios aprobados por Colombia tales como el de Varsovia de 1929, La Haya de 1955, Guadalajara de 1961, los Protocolos de Montreal de 1975 o del Convenio de Montreal de 1999 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina⁵.

Cabe aclarar que, de conformidad con los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio el transportador se podrá exonerar de la responsabilidad por los daños ocasionados a un pasajero cuando: i) estos se produzcan por obra exclusiva de un tercero, ii) por culpa exclusiva del pasajero y por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas. Lo anterior, sin perjuicio de las

⁴ De conformidad al RAC-3, se entiende que la ejecución del transporte inicia con las operaciones de embarque y persiste hasta que finalice el desembarque del pasajero.

⁵ Los convenios mencionados fueron integrados al ordenamiento colombiano mediante la Ley 95 de 1965, la Ley 30 de 1973, la Ley 19 de 1980 y la Ley 701 del 2001. Asimismo, fueron promulgados por el Decreto 2059 de 1999. Por su parte, la decisión de la CAN es supranacional y no requiere ley aprobatoria.

disposiciones aplicables en virtud de convenios internacionales vigentes para Colombia.

Con respecto a los **daños, pérdida, saqueo o retraso** del equipaje, el pasajero tendrá derecho a ser indemnizado. Si el vuelo es comercial se aplicará el Código de Comercio. Si el vuelo es internacional aplicarán los convenios de Varsovia/29, Haya/55, Montreal/99 o Decisión 619 de la CAN.

Para pérdida, destrucción y saqueo de equipaje, la reclamación a la aerolínea deberá hacerse de manera escrita en un plazo máximo de 7 días; para retraso deberá realizarse a más tardar dentro de 21 días. De la misma manera, si el equipaje no llega o lo hace en otro vuelo y deben esperar, los pasajeros podrán ser compensados con los gastos del traslado hasta y desde el aeropuerto si son necesarios. Además, el transportador deberá costear los gastos mínimos por elementos de aseo personal o suministrarlos. Si la demora es superior a 24 horas, se deberá proporcionar una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir (no inferiores al 20% del valor del trayecto) por cada día de retraso.

Finalmente, de acuerdo con toda la normativa expuesta, los consumidores en general cuentan con un reconocimiento constitucional de su condición y se les brinda una protección especial y sólida, lo cual se refleja en normas en todos los niveles. Sin embargo, particularmente en el transporte aéreo comercial, hay escasa legislación que defina ampliamente derechos y garantías de los pasajeros. En su lugar, estos derechos están reconocidos de manera concreta a través de actos administrativos y normas supranacionales.

3.2 Perú

El ordenamiento jurídico de la República del Perú también eleva a rango constitucional la protección de los consumidores. Este enfoque se centra en garantizar que los usuarios reciban información adecuada y en asegurar la calidad y seguridad de los bienes y servicios proporcionados por los proveedores. En particular, la Constitución peruana dispone lo siguiente:

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población (Constitución Política del Perú, 1993, Artículo 65).

En cumplimiento del mandato constitucional, el Congreso del Perú promulgó el Código de Protección y Defensa del Consumidor mediante la Ley N° 29571, esta ley peruana establece de manera general los derechos de los consumidores en sus relaciones con

los proveedores de los bienes o servicios, así como la responsabilidad civil o administrativa de los mismos y la restricción a las prácticas comerciales.

Además, incluye los servicios públicos en el ámbito de las relaciones de consumo, detalla los procedimientos para presentar reclamaciones y las sanciones correspondientes. En ese orden de ideas, mediante el artículo 132 de la misma ley se constituye el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor como un conjunto de normas, procedimientos y técnicas encaminadas a optimizar las actuaciones administrativas y así garantizar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

De igual manera, el Código peruano establece derechos específicos para diversos sectores económicos, como los servicios financieros, educativos, inmobiliarios, de salud, entre otros. Sin embargo, no proporciona normativas concretas para los servicios de transporte, excepto por una mención en el artículo 66. En dicho artículo se especifica el derecho de los consumidores a ceder o endosar un boleto a otra persona durante cierto término antes de ejecutar los servicios de transporte.

A propósito del marco legal vigente aplicable al transporte aéreo de pasajeros en Perú, existen tres normas principales que regulan la aviación comercial: la Ley 27261 de Aeronáutica Civil del Perú y su Reglamento, el Decreto Supremo 050-2001-MTC. Asimismo, existen otras dos de carácter internacional: la Decisión 619 de la CAN y el Convenio de Montreal de 1999.

Sin embargo, aunque no esté explícitamente mencionado en la legislación peruana de protección a los consumidores, la Ley de Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, promulgada mediante la Ley N° 28525 en el año 2005, declara expresamente que el transporte aéreo es considerado un servicio público en Perú. Por este motivo, también queda cobijado por la regulación general establecida para la relación de consumo.

Por su parte, los derechos específicos de los pasajeros en el marco del transporte aéreo comercial están establecidos en la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, promulgada mediante la Ley N° 27261 en el año 2000, la cual precede al Código de Protección y Defensa del Consumidor adoptado en 2010. Por lo tanto, esta normativa aeronáutica no menciona explícitamente a los pasajeros como consumidores ni hace referencia a la normativa de protección al consumidor, ya que esta última aún no existía en ese momento. Sin embargo, la ley aeronáutica dispone que lo no regulado expresamente en ella se resolverá mediante otras normas aplicables y complementarias. Por ello, se puede entender que los derechos generales del consumidor reconocidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú no son incompatibles con los derechos específicamente reconocidos para el consumidor en el ámbito aeronáutico.

A propósito de estos derechos, la Ley Aeronáutica de Perú establece en su artículo 114 la responsabilidad del transportador por los daños y perjuicios causados a un pasajero cuando el agravio ocurra a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque o desembarque. Además, establece montos indemnizatorios para los herederos de personas fallecidas en vuelos y declara como abusivas las cláusulas que buscan reducir la responsabilidad del transportador, y así se constituye como una norma de orden público.

Por otro lado, el artículo 117 establece la responsabilidad del transportador por los daños y perjuicios en caso de destrucción, pérdida o avería de equipajes registrados y carga mientras estén bajo su custodia. También, establece la responsabilidad por los daños derivados del retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipajes o carga según lo dispuesto en el artículo 122. Además, la norma establece medidas de protección en caso de incumplimiento del contrato de transporte por retrasos, cancelaciones, adelantamiento de vuelos o denegación de embarque tales como reembolsos o pago de gastos de alojamiento, así como otras alternativas que pueden ofrecerse en estos casos.

Asimismo, la Ley Aeronáutica de Perú define las responsabilidades en situaciones donde se realizan varias operaciones aéreas sucesivas. Establece también la responsabilidad solidaria e indivisible entre dos transportadores cuando el servicio es contratado con una aerolínea pero es ejecutado por otro operador aéreo.

Perú como Estado miembro de la Comunidad Andina adoptó la Decisión 619 del Parlamento Andino, esta norma establece reglas para la armonización de los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo en la región. Por ello, se aplican los mismos criterios en los casos de incumplimiento del contrato de transporte por retrasos, cancelaciones o sobreventa, lo cual ha sido reiterado en jurisprudencia de autoridades como judiciales como el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual de Perú en su Sala Especializada en Protección al Consumidor.

En su articulado se definen derechos destinados a proteger la validez del contrato de transporte en casos de pérdida de billetes, así como derechos y protecciones en situaciones de denegación de embarque, cancelaciones y sobreventa, compensaciones por cancelaciones o demoras de vuelo, asistencia para reubicar al pasajero y reembolsos. Asimismo, la norma comunitaria establece para los transportistas la obligatoriedad de contar con un sistema de atención al usuario de manera presencial mediante el cual puedan recibir y atender las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios y con ello ofrece soluciones inmediatas de acuerdo a las circunstancias. Estas pautas son muy similares a las del Convenio de Montreal de 1999, que de igual manera es aplicable en el país (Hurtado de Mendoza, 2017, p. 20).

A pesar de que se establecen los derechos y deberes de los pasajeros del transporte aéreo, estas disposiciones no suelen ser difundidas por las autoridades peruanas. Por lo que es imperioso que tanto la autoridad aeronáutica de dicho país, la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)⁶ difundan a través de medios visibles estos derechos o, que de la misma manera, se les obligue a las líneas aéreas y a las agencias de viaje a difundir estos derechos. (ASPEC, o. 24).

Por último, en Perú también existen reglamentos aeronáuticos adoptados por autoridades administrativas, conocidos con la sigla «RAP» (Reglamento Aeronáutico del Perú). Sin embargo, la definición de los derechos de los pasajeros en estos reglamentos es mucho más difusa que en Colombia, ya que se centran más en aspectos técnicos y operativos.

Con ello, Perú cuenta con una robusta normativa que reconoce, incluso a nivel constitucional, a los consumidores como sujetos de protección. Asimismo, la ley es la fuente principal en la cual se establece de manera específica los derechos de los viajeros y las garantías para el transporte aéreo. Del mismo modo, Perú también aplica normas supranacionales en esta materia.

3.3 Chile

La Constitución Política de la República de Chile de 1980 no contempla una protección específica a la relación de consumo. Sin embargo, en Chile sí existe protección para los consumidores establecida a través de la vía legislativa. La relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores en Chile está regulada por la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores la cual rige supletoriamente en lo no previsto en otros cuerpos legales y que fue adoptada a finales de la década de los años noventa.

Entre los asuntos principales que regula este cuerpo normativo se encuentran el derecho a recibir información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, la garantía de los productos, el derecho a retractarse de una compra, el deber de honrar lo establecido en los contratos, la prohibición de la discriminación arbitraria por parte de las empresas proveedoras de bienes o servicios, la regulación de la publicidad engañosa, la facilitación de la formación de asociaciones de consumidores y la posibilidad de emprender acciones colectivas cuando se vulneran los derechos de los consumidores, así como las sanciones procedentes ante la infracción de la norma. Posteriormente, en septiembre de 2018, se promulgó la Ley N° 21.081, que fortalece la

⁶ Este es el órgano encargado de tramitar y resolver los reclamos de los pasajeros del transporte aéreo nacional, a través de la Comisión de Protección al Consumidor en Perú.

protección de los consumidores al dotar al Servicio Nacional del Consumidor de Chile con nuevas facultades.

Más recientemente, en 2021 se promulgó la Ley N° 21.398, la cual introduce modificaciones a la ley que establece normas sobre la protección de los derechos de los consumidores, con un ámbito de aplicación sobre distintos asuntos, lo que incluye el contexto aeronáutico. En esta reforma se establecieron deberes para los transportadores aéreos en cuanto a la información y educación que deben brindar a sus consumidores, así como una definición más precisa de los protocolos, derechos y compensaciones en casos de denegaciones de embarque, cancelaciones y retrasos de vuelos.

Sin embargo, de manera específica, los derechos de los consumidores aéreos pueden encontrarse en el Código Aeronáutico de Chile, adoptado mediante la Ley 18.916 de 1990. Por su parte, el Convenio de Montreal de 1999 es otra fuente de derecho aplicable en Chile, principalmente para los vuelos internacionales. En estas normas es posible hallar regulaciones que protegen al pasajero ante las cancelaciones o retrasos de vuelos, inejecución o incumplimientos del contrato, denegaciones de embarque, daños o pérdidas de equipaje, así como compensaciones o protocolos procedentes ante estos eventos.

Cabe aclarar que, a los pasajeros que se les deniegue el embarque y decidan no preservar el contrato de transporte tienen el derecho a que se le reembolse el valor del ticket y además una compensación. De acuerdo a la siguiente tabla:

Vuelos de menos de 500 kilómetros	2 UF
Vuelos de entre 500 y 1.000 kilómetros	3 UF
Vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros	4 UF
Vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros	10 UF
Vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros	15 UF
Vuelos de más de 8.000 kilómetros	20 UF

Tabla 2. Compensaciones ante incumplimientos del contrato de transporte aéreo en Chile de acuerdo con la longitud del vuelo. Extraído del Código Aeronáutico de Chile, adoptado mediante la Ley 18.916.

Por el contrario, los pasajeros que se les deniegue el embarque y deseen preservar el contrato de transporte tiene el derecho de embarcar en el siguiente vuelo disponible, además de compensación si el próximo vuelo demora 3 horas después de lo previsto. Sin embargo, si el pasajero considera que los perjuicios derivados de la denegación de embarque por sobreventa son superiores puede rechazar la compensación y demandar

por indemnización de perjuicios por la vía jurisdiccional. Con respecto a las prestaciones asistenciales en casos de denegación de embarque, se proporcionará comunicación al pasajero, en demoras superiores a 3 horas comidas y bebidas, si el pasajero debe pernoctar se proporcionará alojamiento y movilización desde el aeropuerto al lugar de alojamiento.

Del mismo modo, el ejecutivo chileno también cuenta con regulación aeronáutica a través de actos administrativos, muchos emitidos por la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), la cual es la Autoridad Aeronáutica que tiene como finalidad ejercer la dirección de la aviación civil en Chile, y también promueve el desarrollo del transporte aéreo comercial nacional e internacional en beneficio de los viajeros. Ahora bien, los numerosos reglamentos aeronáuticos de Chile se conocen con las siglas «DAR» y «DAN». Por lo que estos reglamentos del orden administrativo no otorgan exhaustivamente derechos ni garantías a los consumidores, y esta protección es difusa entre los distintos reglamentos, en su lugar, brindan prelación a normativas técnicas y operativas.

En conclusión, a pesar de que en Chile la protección al consumidor no está elevada al rango constitucional, los pasajeros de transporte aéreo se encuentran amparados en condición de consumidores en diversas leyes y también por el Convenio de Montreal. Por su parte, la producción normativa de las autoridades administrativas no se caracteriza por desarrollar garantías en favor de los consumidores aéreos, al ser un asunto principalmente legislativo.

3.4 Argentina

Argentina protege a los consumidores con reconocimiento constitucional. De la misma manera que Colombia y Perú, vela para que los bienes y servicios prestados se ofrezcan en condiciones de seguridad, con respeto a la información y en defensa de los derechos de los usuarios. En particular, el texto constitucional del país austral establece lo siguiente:

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de

consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control. (Constitución de la Nación Argentina, 1853, Artículo 42).

Por su parte, Argentina cuenta con la ley de Normas de Protección y Defensa de los Consumidores desde 1993, adoptada mediante la Ley N° 24.240. Adicionalmente, el Código Civil y Comercial (Ley 26.994) también contempla principios generales en materia de consumo. Estos cuerpos normativos ampliaron la protección al consumidor mediante la incorporación de convenciones internacionales al ordenamiento jurídico que reforzaron temas como el trato no discriminatorio, la dignidad humana como parámetro de interpretación, entre otras. (Bosch, 2016, p. 40). En la legislación se establecen disposiciones para la protección y defensa de los consumidores, y abarca aspectos como la definición de la relación de consumo, las condiciones en las que deben ofrecerse e informarse los servicios, la protección contra cláusulas abusivas y las medidas contra los proveedores que incumplen la normativa.

A propósito de los consumidores aéreos, la propia ley de Normas de Protección y Defensa de los Consumidores dispone que prevalecerán las regulaciones aeronáuticas, pero se podrá seguir con la aplicación de la ley general de manera auxiliar. Aunque este apartado fue derogado en 2008, posteriormente recuperó su fuerza vinculante. Por lo tanto, puede entenderse que aunque existe una prevalencia de una norma sobre otra en el transporte aéreo, en Argentina los consumidores aéreos son titulares de los derechos generales de los consumidores de forma supletoria, siempre que no exista un conflicto entre dichos derechos y disposiciones aeronáuticas específicas. La disposición normativa indica lo siguiente:

Para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley. (Ley N° 24.240 sobre Normas de Protección y Defensa de los Consumidores, 1993, Artículo 63).

Ahora bien, la regulación aeronáutica en Argentina está consagrada en el Código Aeronáutico, adoptado mediante la Ley N° 17.285. Aunque fue promulgado por el ejecutivo, se trata de una norma con fuerza legislativa. Asimismo, en Argentina también es aplicable el Protocolo de La Haya de 1955, así como el Convenio de Montreal de 1999. Es decir, los para vuelos nacionales, prevalece la legislación como fuente normativa principal para asuntos de protección al consumidor aéreo y de manera supletoria las disposiciones generales de protección al consumidor. En contraste, para los vuelos internacionales se aplican preferentemente los Convenios.

Por su parte, el Código determina la responsabilidad del transportador en los daños sufridos por el pasajero físicamente o en su equipaje debido a retrasos o cancelaciones del transporte, salvo que el transportador demuestre que frente al evento dañoso ha tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible

tomarlas. De esta forma, contempla medidas como reembolsos o compensaciones ante la inejecución del contrato y protección contra algunas cláusulas abusivas. Sin embargo, la regulación no es exhaustiva y por ello, la protección al consumidor en este cuerpo normativo es limitada.

En realidad, los derechos de los pasajeros están definidos de manera más exhaustiva en actos administrativos en Argentina. Por ejemplo, las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo en Argentina fueron aprobadas por la Resolución N° 1.532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, norma que fue modificada posteriormente a través de la Resolución N° 203/13 de la Administración Nacional de Aviación Civil de Argentina.

En esta norma del orden administrativo, se establecen protocolos más rigurosos y medidas de protección más específicas ante el incumplimiento de horarios, itinerarios, cancelación de vuelos, denegación de embarque, responsabilidad por daños en el transporte nacional e intencional (en los que refiere a Montreal/66 y 75), y las demoras o pérdidas de los equipajes. Además, es aplicable al transporte aéreo internacional de pasajeros realizado por transportadores tanto nacionales como internacionales.

Entre las normas administrativas también se encuentran las Regulaciones Argentinas de Aviación Civil (RAAC), pero a diferencia de Colombia, estas no cuentan con normas concretas de protección al consumidor, en su lugar contienen normas técnicas y operacionales.

En síntesis, Argentina proporciona protección constitucional a los consumidores, y considera a los pasajeros del transporte aéreo como parte de los titulares de dichas garantías. Del mismo modo, contiene legislación de protección al consumidor. Sin embargo, el país austral cuenta con legislación aeronáutica específica que aplica de manera preferente a la regulación general del consumidor, aunque no es incompatible con ella. Esta regulación no es muy exhaustiva, y las condiciones del contrato de transporte se desarrollan más a profundidad mediante decisiones administrativas.

3.5 Estados Unidos

La Constitución de los Estados Unidos de 1787 tiene un enfoque orgánico en el que se establece la estructura del gobierno federal, se definen las competencias y funciones de las tres ramas del poder. Sin embargo, respecto a la parte dogmática, esta se encuentra materializada en las primeras diez enmiendas en lo que ahora se conoce como la «Carta de Derechos»⁷, la cual contiene los derechos fundamentales. No obstante, respecto a la protección al consumidor la Carta Magna no establece protección constitucional.

⁷ Traducción de los autores de la denominación en inglés *Bill of Rights*.

Con respecto a la legislación, las leyes de protección al consumidor son de orden estatal, federal y local. Cada una de estas leyes regulan un ámbito específico de la economía al proteger a los consumidores. Es decir, existen reglas particulares para la mayoría de actividades comerciales por separado. Por ejemplo, existe regulación especializada para los casos de bienes o servicios defectuosos, también en contra de las prácticas comerciales desleales y frente a la publicidad engañosa.

De la misma manera, estos cuerpos normativos disponen de mecanismos de protección para sus derechos. Algunas de las principales leyes que podemos ejemplificar son: la Sección 5 de la Ley Federal de Comercio: Actos o Prácticas Engañosas o Injustas⁸, la Ley de Información de Crédito Justo⁹ de 1970 y la Ley para Restaurar la Confianza de los Compradores en Línea¹⁰ para proteger al consumidor por medios electrónicos.

Es pertinente mencionar que las disposiciones generales son promulgadas por el Congreso a través de leyes, pero su interpretación e implementación está a cargo de varias agencias del poder ejecutivo a través de reglamentos. Una vez las regulaciones son publicadas en el Registro Federal, estas se recogen y publican en el Código de Reglamentos Federales¹¹, los cuales se dividen en capítulos, subcapítulos y partes. Por su parte, el Gobierno Federal de la Unión supervisa la protección al consumidor a través de la Comisión Federal de Comercio¹², mientras que los estados utilizan agencias y estatutos para hacer cumplir y, en ocasiones, ampliar estas leyes (New York City Bar, s. f.).

Por otro lado, la entidad principal al nivel federal para la protección de los derechos del consumidor aéreo es el Departamento de Transporte (DOT)¹³, este fue establecido mediante la ley del Congreso 89-670 del 15 de octubre de 1966 con el objetivo de asegurar una administración coordinada de los programas de transporte del gobierno federal para lograr un transporte aéreo seguro, eficiente y cómodo. Además, otra de sus funciones es el desarrollo de recomendaciones al Presidente y al Congreso sobre políticas y programas nacionales de transporte en favor de los objetivos, para lo que debe tener en cuenta la necesidad de los usuarios, los transportistas, la industria, el trabajo y la defensa nacional.

Así pues, el DOT actualmente regula y supervisa las operaciones de las aerolíneas para garantizar la seguridad y la eficiencia del transporte aéreo, regula la protección al consumidor aéreo, desarrolla políticas, investiga y analiza temas para mejorar el

⁸ Traducción de los autores de la denominación en inglés *Federal Trade Act: Unfair or Deceptive Acts or Practices*.

⁹ Traducción de los autores de la denominación en inglés *Fair Credit Reporting Act*.

¹⁰ Traducción de los autores de la denominación en inglés *Restore Online Shoppers' Confidence Act*.

¹¹ Traducción de los autores de la denominación en inglés *Code of Federal Regulations (CFR)*.

¹² Traducción de los autores de la denominación en inglés *Federal Trade Commission - FTC*.

¹³ Traducción de los autores de la denominación en inglés *Department of Transportation*.

sistema de transporte aéreo. Esta entidad cuenta con administraciones y oficinas, entre las cuales se encuentra la Administración Federal de Aviación (FAA)¹⁴ encargada de supervisar la seguridad de la aviación civil, por lo cual emiten regulaciones y estándares relacionados con la fabricación, operación, certificación, mantenimiento de aeronaves, la seguridad de la aviación civil, entre otros aspectos que afectan a las aerolíneas y a los pasajeros que utilizan servicios de transporte aéreo dentro de los Estados Unidos.

Esta recopilación de regulaciones federales que abarcan todos los aspectos de la aviación civil están contenidas en el Código de Regulaciones Federales¹⁵, en su título 14, capítulo 2, subcapítulo A, parte 259 (U.S Department of Transportation, 2021). De igual manera, esta regulación es administrada y aplicada por la FAA en cumplimiento de las leyes federales y los estándares internacionales.

El DOT cumple con sus funciones al emitir informes regulares sobre la protección al consumidor del transporte aéreo. Estos informes incluyen estadísticas detalladas sobre quejas de los pasajeros, tarifas de equipaje, y análisis regulatorios que evalúan el impacto de diversas situaciones en la aviación, tanto para aerolíneas como para pasajeros. (U.S Department of Transportation, 2021)

Además, este organismo publica material de apoyo que aborda temas como el impacto del COVID-19 en el transporte aéreo y las quejas específicas de los pasajeros relacionadas con la industria. Como parte de sus responsabilidades, esta dependencia federal elabora propuestas normativas que reflejan las dinámicas cambiantes de la sociedad, y considera aspectos como la seguridad, accesibilidad y derechos de los pasajeros. El departamento también se encarga de realizar comentarios sobre expedientes y llevar a cabo análisis del impacto regulatorio, particularmente en áreas como los reembolsos y la regulación de protección al consumidor. Estas actividades son cruciales para garantizar un transporte aéreo seguro, eficiente y equitativo en los Estados Unidos, al promover estándares que protejan los intereses y derechos de los pasajeros.

No obstante, el El Comité Asesor para la Protección del Consumidor en la Aviación (ACPAC)¹⁶ presenta recomendaciones al DOT destinadas a proteger a los consumidores, así pues, en 2023 realizó recomendaciones referentes a la disponibilidad de información sobre vuelos de compañías aéreas, reembolso de boletos de avión y protección al consumidor, transparencia de los precios por servicios adicionales, información

¹⁴ Traducción de los autores de la denominación en inglés *Federal Aviation Administration*.

¹⁵ Traducción de los autores de la denominación en inglés *Federal Aviation Administration*.

¹⁶ Traducción de los autores de la denominación en inglés *Aviation Consumer Protection Advisory Committee*.

facilitada a los consumidores perjudicados por retrasos o cancelaciones, entre otros. (Report of the Aviation Consumer Protection Advisory Committee, 2023)

En Estados Unidos, la protección de los derechos de los pasajeros de transporte aéreo internacional se rige principalmente por tratados internacionales como el Convenio de Montreal y las regulaciones federales. Así, la Normativa de Protección al Consumidor para el Transporte Aéreo¹⁷ es una regulación del DOT que protege los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo. Dispone las obligaciones que tienen las aerolíneas de suministrar información clara sobre las tarifas y cargos adicionales, el derecho de los pasajeros a las cancelaciones y cambios, compensaciones por sobreventa de vuelos, trato justo al consumidor, entre otras.

El Código de Regulaciones Federales en su título 14 hace referencia a Aeronáutica y Espacio - Aeronautics and Space, el cual contiene temas relativos al espacio aéreo, operaciones de tráfico aéreo, aeropuertos, entre otros. La parte 259 es la dispuesta para la garantías mejoradas para pasajeros de aerolíneas. Asimismo, la parte 259.1 tiene como propósito mitigar los problemas que puedan sufrir los pasajeros resultantes de los largos retrasos en tierra cuando se está a la espera de despegar o el avión acaba de aterrizar y los pasajeros no tienen la oportunidad de bajar del avión, conocidos como *TARMAC delays*.

Además, esta parte busca reforzar la responsabilidad de las compañías aéreas (tanto nacionales como extranjeras) frente a los consumidores en todos los vuelos desde y hacia los Estados Unidos, y se requiere que las mismas adopten un plan de contingencia para estos retrasos largos en tierra. Así pues, la aerolínea debe ofrecer la oportunidad de desembarcar antes de que el retraso en la pista exceda las tres horas de duración en vuelos nacionales y cuatro en vuelos internacionales -con la excepción de que el desembarque suponga un peligro para la seguridad o se puedan perturbar las operaciones del aeropuerto-. Finalmente, dispone que se debe proporcionar alimento y agua a más tardar dos horas después del retraso y garantizar instalaciones sanitarias.

Más adelante, en la sección 259.5 establece que la aerolínea debe contar con un plan de servicio al cliente para atender consultas sobre tarifas, notificar a los consumidores sobre retrasos, cancelaciones, para entregar el equipaje a tiempo, cancelación sin penalización dentro de las 24 horas después de haber realizado la reserva si esta se realizó una semana antes o más de la salida del vuelo, los reembolsos deben realizarse según el Código de Regulaciones Federales, título 14, parte 374.3 y el título 12, parte 226. También, se debe notificar oportunamente a los usuarios en cambios de itinerario y garantizar la respuesta a los problemas del consumidor previstos en 259.7 del título

¹⁷ Traducción de los autores de la denominación en inglés *Consumer Protection Rule for Air Travel*

14. En el apartado 259.6 establece la obligación de las compañías aéreas de publicar en su sitio web el contrato de transporte, el plan de contingencia en retrasos y planes de servicio al cliente.

A propósito del deber de las aerolíneas de informar a los pasajeros cómo presentar una reclamación, el apartado 259.7 dispone que la aerolínea debe responder a las quejas en un plazo de 60 días posteriores a la recepción de la misma. Finalmente, el apartado 259.8 establece el deber de notificar a los pasajeros sobre cancelaciones, retrasos y desvíos conocidos para vuelos programados hacia, desde o dentro de los Estados Unidos.

Uno de los análisis reglamentarios de las normativas de consumo aéreo más recientes del DOT, es la Mejora de la Protección de los Pasajeros Aéreos II con número de orden DTOS59-09-F-10089, el cual es un análisis detallado que respalda las regulaciones destinadas a mejorar las protecciones de los pasajeros aéreos. Allí se examinan los impactos y beneficios de las regulaciones propuestas, lo que incluye medidas como divulgación de tarifas, derechos de los pasajeros en casos de sobreventa y cancelaciones, y acceso para personas con discapacidades. El análisis evalúa cómo estas regulaciones afectarán a aerolíneas, pasajeros y la industria en general, y con ello se asegura que las normativas promuevan un transporte aéreo más seguro, justo y eficiente en el territorio (Aviation Consumer Protection Advisory Committee, 2022)

En conclusión, los Estados Unidos tienen una regulación muy robusta y dinámica con respecto a la protección de los derechos del consumidor aéreo. De esta manera, existen diversas entidades estatales encargadas de velar por su promoción y protección, no solo en materia legislativa y administrativa, si no también, propenden por un análisis e investigación constante de diversos factores y actores que pueden incidir en la prestación del servicio transporte aéreo. Estas entidades están comprometidas con cumplir sus funciones en beneficio del servicio aéreo, los usuarios, las empresas y la nación.

Aunque no existe una protección constitucional explícita para los consumidores, Estados Unidos implementa protocolos rigurosos para salvaguardar a los viajeros, respaldados por entidades altamente especializadas y con funciones específicas en materia de protección. Esta característica se distingue por una fuerte intervención de las autoridades administrativas en los asuntos relacionados con los consumidores.

3.6 Unión Europea

La Unión Europea es una entidad supranacional diferente a los Estados individuales. Aunque existen otros organismos de naturaleza similar, como la Comunidad Andina, la

Unión Europea es particular y destaca como única en su clase, ya que es pionera en la integración política, económica y jurídica a nivel mundial. A pesar de no ser un Estado en sí mismo, su estructura se asemeja notablemente a la de uno en varios aspectos (Pérez, 2007, p. 112).

Por ejemplo, cuenta con instituciones que desempeñan funciones administrativas equiparables a las de un órgano ejecutivo (p. 115). Además, cuenta con un sistema judicial representado por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (p. 116), y un órgano legislativo, el Parlamento Europeo (p. 114). Las normas emanadas de estas instituciones son de carácter supranacional, conocidas también como normas comunitarias, y tienen un alcance vinculante que afecta a todos los Estados miembros, al considerarse parte integral de sus respectivos ordenamientos jurídicos (p. 116).

En virtud de lo expuesto, es importante destacar que las normas que se detallarán a continuación se aplican a los 27 Estados miembros de la Unión Europea en el momento de la redacción de esta monografía. No se explorarán sus ordenamientos jurídicos individualmente sino las disposiciones que de manera común tienen fuerza vinculante en dichos territorios. Estos países son: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania y Suecia.

Esta integración comunitaria responde al mercado común que hay en la región, impulsado por la necesidad de fomentar el crecimiento económico y la cohesión entre los Estados miembros. Desde su fundación, la UE ha buscado responder a las exigencias de una región interconectada y en constante evolución. Esta particularidad económica ha llevado a la UE a adoptar políticas que promueven no sólo la libre circulación de bienes y servicios, sino también la armonización de normativas.

En ese sentido, resulta significativo señalar que la Unión Europea no posee una Constitución en sentido estricto. A pesar de los esfuerzos realizados en 2004 para promulgar el Tratado por el que se establece una Constitución para Europa, también conocido como Constitución Europea, este nunca fue completamente ratificado y, por lo tanto, nunca entró en vigor. Por consiguiente, en la actualidad, las normas que definen y regulan el funcionamiento de la Unión Europea se basan en los Tratados de Roma y diversos tratados subsecuentes que los complementan.

Debido a la falta de un texto constitucional, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Reglamento 2000/C 364/01) se erige como el documento más cercano a una norma supranacional en la Unión que garantiza los derechos de su población. Esta carta constituye un instrumento que efectivamente aborda la

protección y defensa de los consumidores como un aspecto crucial en la comunidad europea. Concretamente, el instrumento indica lo siguiente:

Protección de los consumidores. Las políticas de la Unión garantizarán un alto nivel de protección de los consumidores. (Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, 2000, Artículo 38).

Además, en el artículo 8 es posible encontrar protección referente al derecho de protección de datos personales¹⁸ y, en el artículo 41, el derecho a una buena administración en tanto las autoridades públicas deben actuar de manera transparente en pro de la aplicación de las leyes de protección al consumidor. Es pertinente referirse a la Directiva No. 2000/31/CEE sobre la responsabilidad de los prestadores de servicio en línea sobre comercio electrónico y la No. 93/13/CEE la cual tiene como principal objetivo evitar cláusulas abusivas en contratos de consumo. Asimismo, el Reglamento sobre cooperación en materia de protección al consumidor se aplica en el Espacio Económico Europeo para fortalecer los derechos de los consumidores en transacciones comerciales.

Por otro lado, la Red Internacional de Protección y Cumplimiento del Consumidor es una organización global que cuenta con la participación de 40 países, muchos de los cuales son miembros de la OCDE. Su objetivo principal es compartir información sobre actividades comerciales transfronterizas que pueden afectar a los consumidores, así como promover la cooperación entre las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley. Las áreas de enfoque de la Red son las siguientes: 1) fortalecer la confianza del consumidor en la economía digital, 2) evaluar el impacto de las nuevas tecnologías en los consumidores, y 3) analizar los regímenes de política de consumo y su relación con la política de competencia.

Finalmente, el Tratado de Maastricht firmado en 1992 dedicó un título específico a la protección del consumidor aéreo y dotó a la Unión Europea de una competencia sólida. Allí se garantiza un grado de protección alto para los intereses económicos de los consumidores con el fin de garantizar una información adecuada (Corradi, 2021).

Ahora bien, dentro del contexto del contrato de transporte, un instrumento base del Derecho Europeo referente al reconocimiento y defensa de los derechos del usuario de transporte aéreo vinculado con la UE es el Reglamento (CE) n° 261/2004 del

¹⁸ Sobre la protección de datos, La Directiva sobre Derechos de los Consumidores establece derechos como el derecho a la información clara y comprensible antes de la compra, el derecho de desistimiento en compras a distancia y el derecho a reparaciones o reemplazo en productos defectuosos. Por otra parte, el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) tiene como objetivo proteger los datos personales de los ciudadanos de la UE y regular su tratamiento por parte de empresas. Este establece principios como el consentimiento informado, el derecho de acceso a los datos personales, el derecho a la portabilidad de los datos, y obligaciones para las empresas de implementar medidas de seguridad para proteger los datos personales.

Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, del cual la jurisprudencia del Tribunal de Justicia es relevante para la interpretación de su alcance y las condiciones de su aplicación (Corradi, 2021, p. 2). Así pues, su regulación está orientada a garantizar que los viajeros sean completamente compensados por los perjuicios que puedan sufrir durante el desarrollo de su vuelo. (Cordero-Alvarez, 2018 p. 1). Por lo tanto, en la primera parte se establece que la actuación de la Comunidad debe tener como objetivo garantizar un alto nivel de protección a los pasajeros y deben tomarse en consideración los requisitos de protección de los consumidores en general.

Este Reglamento, en su artículo 1, establece los derechos mínimos que asisten a los pasajeros aéreos y las obligaciones de las aerolíneas en caso de denegación de embarque en contra de su voluntad, cancelación y retrasos de vuelos. Además, el artículo 2 define la denegación de embarque como la negativa a transportar a un pasajero que se ha presentado para embarcar, salvo que existan motivos razonables como razones de salud, seguridad o la presentación de documentos inadecuados. La cancelación se define como la no realización de un vuelo programado en el que había al menos una reserva de asiento.

En lo relativo a la protección de los usuarios, la cual se detalla más adelante, se plasmaron compensaciones financieras, asistencia y reembolsos en casos de interrupción del viaje. Así, esta legislación que entró en vigor en 2005 y que derogó el Reglamento (CEE) no 295/91, aumentó sustancialmente los niveles de compensación y asistencia a los viajeros, y con ello amplió la protección en casos de vuelos cancelados por causas dentro de control de la compañía aérea y en los casos de retrasos y se especifica la obligación de brindar alimentación, bebidas y alojamiento (AESA, s. f.). Por consiguiente, el Reglamento establece en el artículo 3 el ámbito de aplicación, donde se requieren ciertos requisitos y el cumplimiento de algunas condiciones por el pasajero para que se puedan beneficiar de las disposiciones de este instrumento.

El Reglamento es aplicable a los pasajeros que cumplen con los siguientes criterios:

1. Viajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro de la UE (se incluye Islandia, Noruega y Suiza).
2. Pasajeros cuyo vuelo tenga origen en un aeropuerto situado en un tercer país con destino al territorio de un Estado miembro, siempre y cuando el vuelo sea operado por un transportista aéreo comunitario y el pasajero no disfrute de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país.
3. El pasajero debe disponer de una reserva confirmada.

4. En casos de cancelación, el Reglamento establece que una situación se considera como tal cuando no se realiza un vuelo programado en el que había al menos una reserva de asiento. Esto se aplica hasta la hora indicada para la salida, o hasta 45 minutos antes de la hora de salida anunciada si no se especifica una hora de salida concreta.

Con respecto a la aerolínea, el Reglamento es aplicable tanto para vuelos regulares como no regulares realizados en aviones de ala fija. Además, la aerolínea encargada de efectuar el vuelo debe ser un transportista comunitario para que el Reglamento sea aplicable. En particular, el instrumento dispone que «todo transportista aéreo que posea una licencia de explotación válida expedida por un Estado miembro de conformidad con las disposiciones del Reglamento (CEE) no 2407/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre la concesión de licencias a las compañías aéreas».

En contraste, el Reglamento excluye de su ámbito de aplicación algunos eventos. En estos casos, la protección de los derechos de los pasajeros está sujeta a lo establecido en Convenios Internacionales pertinentes o a la normativa del Estado donde ocurrió el incidente. Los asuntos excluidos son los siguientes:

1. Pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.
2. Cancelaciones de viajes combinados por motivos que no sean la cancelación del vuelo.
3. Vuelos entre países que no pertenecen a la UE, específicamente aquellos que se originan en países no pertenecientes a la UE y tienen como destino un país de la UE, pero la compañía aérea no es un transportista comunitario.

Ahora bien, con énfasis en los derechos de los pasajeros, el artículo 5 dispone que en los casos donde ocurra la cancelación del vuelo el transportista ofrecerá a los pasajeros afectados el derecho al reembolso o un transporte alternativo dispuestos en el artículo 8. En relación al reembolso, este deberá realizarse dentro de los 7 días y deberá ser íntegro correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, además, cuando proceda un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

En relación al transporte alternativo, el transportador deberá conducir al pasajero hasta el destino final en condiciones comparables lo más rápido posible o en una fecha posterior que convenga al pasajero. Si en una misma ciudad o región existen varios aeropuertos y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrece al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto deberá correr con los gastos de transporte del

pasajero hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva o hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

Para reducir las molestias causadas por la cancelación de vuelos, los transportistas aéreos deben informar a los pasajeros sobre las cancelaciones antes de la hora de salida programada. De acuerdo con el artículo 14 del Reglamento, las aerolíneas tienen la obligación de informar a los pasajeros sobre sus derechos. Esto incluye mostrar un anuncio en el mostrador que indique que, en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso del vuelo superior a dos horas, los pasajeros tienen derecho a solicitar un documento que detalle sus derechos en cuanto a compensación y asistencia. Además, el anuncio debe proporcionar los datos de contacto del organismo nacional competente encargado de velar por el cumplimiento de estos derechos, y facilita así a los pasajeros la posibilidad de ejercer sus derechos de manera efectiva.

Además de lo anteriormente mencionado, en casos de cancelación, el transportador aéreo deberá solicitar voluntarios¹⁹ que deseen renunciar a sus reservas a cambio de determinados beneficios acordados con el transportista aéreo. En caso de que no sean suficientes podrá denegar el embarque sin perjuicio del deber de compensación conforme al artículo 7 y de prestación asistencial conforme a los artículos 8 y 9.

Así, a propósito de la compensación al pasajero (artículo 7), el usuario tiene derecho a 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros, a 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para los no comunitarios de entre 1.500 y 3.500 kilómetros; y a 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en los casos anteriores. Entre las situaciones que dan lugar a este derecho son la denegación del embarque (artículo 4), la cancelación de vuelos (artículo 5) y el retraso (artículo 6). Esta compensación se podrá reducir en un 50% en caso de que, con arreglo al artículo 8, el transportista cumpla la siguiente carga:

(...) se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado: a) que no sea superior a dos horas, para todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos, o b) que no sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o c) que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b).

¹⁹ El Reglamento 261/2004 en el artículo 2 lo define como: «toda persona que se haya presentado para el embarque en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3 y acceda, a petición del transportista aéreo, a renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de determinados beneficios».

De acuerdo con el artículo 5 del Reglamento, el pasajero no tendrá derecho a compensación en caso de cancelación de vuelo en las siguientes situaciones:

1. Si se le ha informado al pasajero con al menos dos semanas de antelación sobre la nueva hora de salida prevista.
2. Si la cancelación se informa entre dos semanas y siete días antes de la salida programada y el transportista ofrece un transporte alternativo que permita al pasajero partir hasta 2 horas antes de la hora original de salida y llegar a su destino con menos de 4 horas de retraso respecto a la hora inicialmente prevista.
3. Si el transportista informa al menos 7 días antes de la salida y ofrece al pasajero un vuelo alternativo que permita partir hasta 1 hora antes de la hora prevista y llegar al destino final con menos de 2 horas de retraso respecto a la hora de llegada inicialmente prevista.
4. Cuando la cancelación se debe a causas externas que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables (artículo 5.3).

No obstante, en los anteriores casos podrán acudir al artículo 12 para reclamar una compensación suplementaria, siempre que no haya aceptado ser voluntario en caso de denegación de embarque). La aplicación del Reglamento no obsta para que los pasajeros reclamen una compensación suplementaria con arreglo a su Derecho nacional en los casos en el que el perjuicio sufrido sea superior a los previstos, en aras de que estos sean resarcidos en la totalidad. Sin embargo, será el juez de foro el que decida en cada caso si procede o no la acumulación de ambas compensaciones (Corradi, 2021, p. 10).

Ahora bien, el artículo 9 dispone el derecho a atención. La línea aérea debe ofrecer gratuitamente a los pasajeros comida y refrescos suficientes en relación con el tiempo de espera, alojamiento en el caso de que sea necesario pernoctar o una estancia adicional a la prevista por el pasajero, transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. Del mismo modo, deberá facilitar al usuario dos llamadas telefónicas o correos electrónicos.

El artículo 6 del Reglamento establece los derechos en caso de retrasos prolongados de vuelos con respecto a la hora prevista de salida. En lugar de derechos a compensación, el Reglamento dispone derechos de naturaleza asistencial, que se detallan en los artículos 8 y 9. Estos derechos incluyen la posibilidad de exigir el reembolso del coste íntegro del billete en ciertos casos. La duración del retraso es crucial para determinar qué derechos asistenciales se activan:

1. Para vuelos de hasta 1.500 kilómetros, si el retraso es de 2 horas o más.

2. Para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, si el retraso es de 3 horas o más.
3. Para vuelos que no estén cubiertos en los casos anteriores (más de 3.500 kilómetros), si el retraso es de 4 horas o más.

Entonces, si la hora de salida prevista se retrasa como mínimo hasta el día siguiente respecto a la hora anunciada inicialmente, la aerolínea debe proporcionar alojamiento y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (según las letras b y c del apartado 1 del artículo 9). Además, si el retraso es de al menos 5 horas, los pasajeros tienen derecho a solicitar el reembolso íntegro del coste del billete no utilizado o a un vuelo de retorno al punto de partida inicial lo más pronto posible (según la letra a del apartado 1 del artículo 8).

En cuanto a otros reglamentos relevantes, cabe mencionar el Reglamento 1107/2006, que regula los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida en el transporte aéreo dentro de la UE. Este reglamento garantiza la accesibilidad y la asistencia durante el viaje para vuelos comerciales de pasajeros que salgan, lleguen o transiten por aeropuertos de la UE. Asimismo, el Reglamento No. 996/2010 establece normas de seguridad para la explotación de servicios aéreos y define la responsabilidad de las partes involucradas en la aviación en caso de accidentes o incidentes graves.

En resumen, la Unión Europea cuenta con un sólido Reglamento intercomunitario que protege ampliamente a los consumidores aéreos, caracterizado por su enfoque protector y garantista. Este marco jurídico proporciona una alta seguridad jurídica gracias a la uniformidad regulatoria que abarca a los Estados miembros de la UE, e incluye Islandia, Noruega y Suiza que no hacen parte de la Unión pero adoptan la normativa.

Sin embargo, el alcance del Reglamento 261/2004 está condicionado por ciertos requisitos específicos, por lo que cada situación debe ser evaluada individualmente. A pesar de ello, en la mayoría de los casos, las normativas comunitarias son consistentes y vinculantes, lo que refleja la robustez y estandarización que caracterizan a la legislación europea. De este modo, la Unión Europea se posiciona como una de las regiones del mundo con los más altos estándares y una sólida protección para los viajeros.

3.7 Otras normas y estándares

Por su parte, como lo expone Sánchez-Zarate (2017, p. 23), en el ámbito del derecho aeronáutico, son múltiples los organismos internacionales que regulan o crean estándares para la regulación de las operaciones aéreas comerciales. No obstante,

estas regulaciones abarcan una amplia variedad de disposiciones o de áreas del derecho aeronáutico, entre los criterios técnicos, normativa operativa y en algunas ocasiones, estándares de protección a los usuarios. A continuación se explorarán algunas fuentes dentro del contexto de esta última área.

La primera fuente será la Organización de Naciones Unidas (ONU), la cual es una organización internacional encargada de mantener la paz y la seguridad internacional, por lo que fomenta relaciones armoniosas y la cooperación entre los países (OACI, 2004, pp. 3.5-1). A propósito de la protección del consumidor, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección de los Consumidores son un conjunto de principios que buscan promover y proteger los derechos de los consumidores en todo el mundo, tales como el derecho a ser escuchado, a la información, a la seguridad, a elegir, a la educación, entre otros. A su vez, establecen una legislación eficaz en materia de protección a los consumidores y ayudan a los Estados miembros a formular leyes, normas y reglamentos nacionales y regionales, a la vez que promueven la cooperación internacional entre los Estados miembros (United Nations, 2016 p. 6).

En estas directrices se tratan temas referentes al derecho de información precisa, clara y adecuada, la invitación a los Estados a adoptar y/o fomentar la implementación de disposiciones jurídicas para garantizar la seguridad de los productos, promueve la educación de los consumidores, mecanismos para resolver disputas, protección frente a prácticas comerciales abusivas, entre otras (United Nations, 2016). Sin embargo, las normativas y recomendaciones referentes a la protección de los derechos del consumidor aéreo internacional es un tema abordado por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), que será la segunda fuente de consulta.

La OACI es un organismo especializado de la ONU encargado de promover el desarrollo seguro y ordenado de la aviación civil internacional en el mundo. De esta manera, fija normas, estándares y reglamentos internacionales referentes a la seguridad operacional, navegación aérea, protección, eficiencia de la aviación que favorecen la colaboración y cooperación entre sus Estados miembros. (Arevalo Pardo, 2005, pp. 5).

Sobre los intereses de los consumidores, la OACI ha elaborado textos de orientación en temas tales como las condiciones de transporte, la garantía de tarifas, el equipaje, la divulgación de tarifas y la denegación de embarque dispuestos en el texto de orientación sobre la Reglamentación Económica del Transporte Aéreo Internacional - Doc 9587. Además, también ha publicado textos de orientación para los usuarios del transporte aéreo en el Manual sobre Reglamentación del Transporte Aéreo Internacional (Doc 9626, Apéndice 5) con el fin de ayudar y alentar a los Estados a publicar folletos destinados a informar a los pasajeros y a las líneas aéreas de sus derechos y obligaciones. (OACI, 2013, pp 3).

Según lo recomendado en la Conferencia Mundial de Transporte²⁰ - ATConf/5 de 2003, y con el fin de asistir a los Estados, la Secretaría de la OACI preparó un resumen de las respuestas de las líneas aéreas y los gobiernos a algunas de las cuestiones más importantes relativas a la protección del consumidor. La última versión de ese resumen figura en el Apéndice A. (OACI, 2013, pp 3).

En 2010, la Asamblea de la OACI aprobó la Resolución A37-20 sobre la política permanente de la OACI en la esfera del transporte aéreo, que incluye, en particular, una nueva cláusula según la cual «el interés de los consumidores debería tenerse debidamente en cuenta al elaborar políticas y reglamentación relativas al transporte aéreo internacional». Según lo indicado por la ATRP/11, la OACI llevó a cabo un estudio sobre la eficacia de las intervenciones normativas en diferentes regiones con respecto a la protección del consumidor, incluidas las respectivas ventajas y desventajas de la reglamentación y de los compromisos voluntarios de la industria; las conclusiones de este estudio se presentan en un documento de trabajo independiente. (OACI, 2013, pp 3).

En la quinta conferencia Mundial de Transporte Aéreo se concluyó que los Estados deberían reducir al mínimo las diferencias de contenido y aplicación de las normas de protección al consumidor, con miras a evitar la incertidumbre jurídica que podría derivarse de la aplicación extraterritorial de leyes nacionales. La Asamblea de la OACI incluyó en el transporte aéreo la cláusula según la cual los intereses de los consumidores se deben tener en cuenta para la elaboración de las políticas y reglamentación del transporte aéreo internacional (OACI, 2013, p. 3).

Así pues, también se determinó que una de las principales dificultades acerca de la protección de los derechos del consumidor es causada por la disparidad de las respuestas normativas adoptadas por los distintos Estados. En ciertos casos, las normas aplicables son las del Estado donde se encuentra ubicado el aeropuerto o el Estado de matrícula del transportista aéreo; mientras que, en otros casos, se aplican generalmente a los vuelos hacia y desde el territorio de un Estado. Sin perjuicio de que también, dentro de un mismo sistema normativo puede haber interpretaciones contradictorias. (OACI, 2013, p. 4). Son cada vez más quienes respaldan que se protegerían los intereses de todas las partes interesadas (pasajeros, líneas aéreas, aeropuertos, etc.) con una delimitación clara de los derechos y responsabilidades y, de ser posible, con iniciativas para lograr, si no normas totalmente armonizadas, al menos una mayor convergencia normativa. (OACI, 2013, p. 4).

La tercera fuente será la Organización Mundial del Turismo (OMT). Es una organización intergubernamental mundial que tiene el mandato por parte de la ONU de fomentar y

²⁰ La conferencia de transporte aéreo es una reunión mundial especial celebrada para analizar cuestiones de reglamentación en la esfera del transporte aéreo (OACI, DOC 9626, p.p 3.4-2)

desarrollar el turismo. Constituye un foro mundial sobre políticas relativas al turismo y una fuente práctica de orientación. Esta entidad, en 2021 desarrolló el Código Internacional para la Protección de los Turistas adoptado mediante Resolución A/RES/732(XXIV) en 24 reunión de la Asamblea General.

Este código proporciona un conjunto completo de principios y recomendaciones para proteger los derechos de los turistas como consumidores, especialmente en relación con los prestadores de servicios turísticos, incluido el transporte aéreo. Su objetivo es ofrecer una guía práctica a todas las partes involucradas en contratos con turistas, lo que abarca aspectos como la información previa a la contratación, el contrato mismo, la terminación anticipada, la ejecución incorrecta y el acceso a la justicia, entre otros. Además, aborda la prestación de servicios, la resolución internacional de disputas relacionadas con viajes y turismo, así como la asistencia a turistas internacionales en situaciones de emergencia. Este enfoque busca armonizar normas mínimas a nivel internacional (OMT, 2022).

La cuarta fuente será la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Es una organización intencional cuyo objetivo es promover políticas que favorezcan la prosperidad, igualdad, oportunidades y el bienestar para las personas en todo el mundo. Así, en colaboración con gobiernos trabaja para establecer estándares internacionales y propone soluciones a diversos retos sociales, económicos y medio ambientales.

La OCDE aborda una amplia gama de cuestiones relevantes para los consumidores, en particular a través de su Comité de Política del Consumidor (CCP). Este Comité es una agrupación de autoridades nacionales responsables de hacer cumplir las leyes de protección del consumidor en toda la Unión Europea (UE), Islandia y Noruega. La base jurídica de la Red es el Reglamento 2006/2004 sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de las leyes de protección del consumidor. Sin embargo, a propósito de la protección del usuario de transporte aéreo internacional no tiene reglamentación directa.

La quinta fuente serán los Reglamentos Aeronáuticos Latinoamericanos (LAR). En 1996, se realizó la quinta reunión de Autoridades de Aviación Civil de la Región SAM, en la cual se consideró viable las actividades del Proyecto Regional RLA/95/003²¹ con el objetivo de crear un organismo regional para la vigilancia de la seguridad operacional que estuviera destinado a mantener los logros del Proyecto y alcanzar un grado uniforme de seguridad en la aviación al nivel más alto posible dentro de la región. Por lo tanto, la OACI y los Estados participantes de América Latina convocaron un grupo

²¹ Desarrollo del Mantenimiento de la Aeronavegabilidad y la Seguridad Operacional de las Aeronaves en América Latina.

multinacional de expertos con el fin de desarrollar un conjunto de regulaciones de aplicación regional.

Este cuerpo normativo son actualmente conocidas como las Regulaciones Aeronáuticas Latinoamericanas (LAR) cuyas enmiendas son aprobadas por la CLAC y la OACI. Estas regulaciones son de carácter consultivo y de adopción voluntaria. Con estas regulaciones se busca estandarizar la seguridad operacional y técnica de la aviación.

La sexta fuente será la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA). Es un organismo mundial no gubernamental de líneas aéreas regulares encargado de fomentar el transporte aéreo seguro, regular y económico. Es un caso particular, ya que su naturaleza no es estatal, y dentro del derecho internacional es un actor privado con proyección transnacional que cuenta con gran influencia en la aviación, cuyos estándares y recomendaciones suelen ser adoptados por autoridades estatales y otros actores del transporte aéreo. A su vez, ofrece los medios para establecer la colaboración entre empresas de transporte aéreo y cooperar con la OACI, otros organismos internacionales y con las asociaciones regionales de líneas aéreas. Puede hacer parte cualquier empresa a la que se le haya autorizado a explotar un servicio aéreo internacional. (OACI, 2004, p.p 3.8-1)

La IATA considera que es vital que los gobiernos, entes reguladores y el público comprendan el equilibrio entre la protección de los derechos de los consumidores y la protección de unos servicios aéreos sostenibles. Una normativa adecuada, coordinada a escala mundial, puede dar confianza a los pasajeros y garantizar al mismo tiempo la libertad de volar. De la misma manera, expresan que en lugar de «defender» a los pasajeros, la normativa debe enmarcarse en la colaboración entre los consumidores y el sector, para fomentar la competencia, la innovación, la confianza de los consumidores y la mejora de la conectividad aérea.

Así, la IATA elabora recomendaciones y directrices en materia de protección al consumidor aéreo. En la 69ª Asamblea General Anual celebrada en 2013, los miembros acordaron una resolución sobre «los derechos básicos del pasajero» en busca de un equilibrio sostenible entre el transportador aéreo y una protección razonable al consumidor aéreo. En esta resolución, algunas de las recomendaciones de la IATA son:

1. La legislación nacional y regional debe ser coherente con los regímenes de tratados internacionales sobre responsabilidad de las compañías aéreas establecidos por el Convenio de Montreal 1999.
2. Libertad de los consumidores a elegir una compañía que corresponda con sus estándares de precios y servicio deseado.
3. Acceso a la información para los pasajeros respecto de sus derechos legales y contractuales, y una orientación clara sobre el régimen aplicable en una

situación específica. Información sobre la tarifa antes de comprar el boleto, interrupción en el servicio.

4. Que las líneas aéreas establezcan y mantengan procedimientos eficaces para las reclamaciones.
5. Los retrasos y cancelaciones por razones de seguridad deben considerarse como circunstancias extraordinarias para exonerar a los transportistas.
6. Reconoce el derecho al re-routing, reembolso, compensación en casos de denegación de embarque y cancelaciones en circunstancias que estén bajo el control del transportista. Entre otros. Además, la IATA desarrolla y mantiene estándares para el manejo de equipaje (IATA, 2013).

La posición de la IATA respecto al derecho de retracto es que este podría causar más perjuicio que beneficio a los pasajeros. Entre las razones se encuentra el hecho de que las aerolíneas realizan sobreventas de vuelos, lo que puede llevar a denegaciones de embarque cuando los pasajeros no se presentan. Esto se debe a la incertidumbre que genera para las líneas aéreas retirar los asientos del mercado durante el periodo de retracto, ya que impide la venta a otros clientes y aumenta la posibilidad de que los asientos no se vuelvan a vender.

Por otra parte, con respecto a la sobreventa, la IATA expresa que esta práctica debe continuar, ya que permitir a las aerolíneas sobrevender sus vuelos crea más opciones y tarifas más baratas para los consumidores. En ese sentido, permite gestionar mejor los ingresos de las compañías aéreas debido a que en el negocio aéreo una vez el avión despega los asientos de ese vuelo ya no se encuentran disponibles para la venta, es entonces un producto sensible y perecedero.

Los pasajeros con tarifas flexibles no pueden cancelar su reserva antes del vuelo, lo que da lugar a un pasajero no presentado y otros cancelan demasiado tarde la reserva para que la aerolínea pueda vender sus asientos. Los sofisticados sistemas de gestión de ingresos de las aerolíneas les permiten conocer el porcentaje histórico de pasajeros que no se presentan en una ruta determinada. Como resultado, las aerolíneas pueden, con un cierto grado de certeza, sobrevender un vuelo al tener en cuenta el número de ausencias esperadas, y así se maximiza la capacidad disponible para los clientes.

En el Comunicado No. 32 de 2023, la IATA hizo un llamamiento para que la regulación de los derechos de los consumidores de Aviación Civil aborde la responsabilidad compartida de todos los actores de la aviación ante las posibles interrupciones de vuelo, al tomar en cuenta el origen del retraso o la cancelación. Por ello, este organismo insta a los gobiernos para que realicen un reparto más equitativo de la responsabilidad entre los intervinientes del transporte aéreo ante los problemas derivados de un vuelo. (IATA, 2023). Así, también toma posición al comentar que la mayoría de retrasos no se encuentran en control de la aerolíneas ya que interactúan

diversos factores como la meteorología, infraestructura y espacio aéreo congestionados. (IATA, 2013).

Con respecto a las compensaciones realizadas únicamente por las aerolíneas no aborda el problema fundamental de por qué se realizan los retrasos. Afirma la IATA que con ello se ignoran las fuerzas del mercado porque se obliga a la aerolínea a ofrecer soluciones para conservar sus clientes. Lo que puede hacer que las aerolíneas cancelen vuelos, algo aún más perjudicial para los pasajeros. (IATA, 2013).

La séptima será la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC). Es una organización intergubernamental regional de aviación civil de América Latina y el Caribe creada en la segunda Conferencia Latinoamericana de Autoridades Aeronáuticas en 1973. Pueden ser miembros de este organismo todos los Estados de América. A agosto de 2003, 21 Estados y miembros asociados integran la CLAC (OACI, 2004, pp. 3.6-2). Esta organización entre las decisiones que emite se encuentran las resoluciones, recomendaciones y conclusiones.

A propósito de la protección del usuario de transporte aéreo, en 2004, la CLAC aprobó la Recomendación A16-8 (Derechos del usuario) que insta a sus Estados miembros a promulgar normas que protejan a los pasajeros a los cuales se les haya denegado el embarque. (OACI, 2013, p. 2). Por otra parte, la Resolución AE6-1 sobre «protección de los consumidores de la industria de transporte aéreo» tiene como objetivo establecer principios y directrices para la protección de los derechos de los pasajeros en la región mediante la promoción de estándares uniformes entre los Estados miembros.

Por medio de esta resolución la CLAC recomienda a los Estados miembro que adopten algunos criterios para orientar sus legislaciones de protección de derechos de los consumidores de la industria de transporte aéreo de pasajeros. Entre ellos, derecho a recibir información clara y precisa sobre tarifas, condiciones de transporte y políticas de compensación en caso de interrupciones del servicio. También, se establecen criterios para la compensación en caso de incumplimiento de servicios contratados, como cancelaciones, denegación de embarque y retrasos prolongados.

Por último, se tendrá como fuente a la Comunidad Andina de Naciones (CAN). Es una organización supranacional integrada por los estados de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y los países asociados son Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay que tiene como finalidad primordial promover el desarrollo equilibrado y armónico de los Países Miembro en condiciones de equidad, mediante la integración y la cooperación económica y social con miras a un mercado común latinoamericano. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, s. f.).

Por su parte, la Comisión de la Comunidad Andina establece las «Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo de la Comunidad Andina», a través de la Decisión 619 de 15 de julio de 2005. Esta decisión establece normas comunes para la protección al consumidor en el transporte aéreo dentro de los países miembros de la CAN. Asimismo, contempla los derechos de los pasajeros tales como a recibir información clara y precisa sobre los servicios contratados, las condiciones del viaje, cambio en los itinerarios, entre otros.

En ese orden de ideas, el instrumento define las responsabilidades de las aerolíneas frente a los pasajeros en casos de cancelación, retraso, denegación de embarque, pérdida de equipaje u otros incidentes. Las condiciones para las compensaciones económicas o reembolsos por servicios prestados de manera deficiente o no prestados y los procedimientos concernientes a la reclamación de los pasajeros ante las autoridades competentes en caso de vulneración a los derechos de los pasajeros.

4. Regulación procesal en la resolución de controversias entre pasajeros y aerolíneas en el transporte aéreo comercial internacional de pasajeros

A continuación se abordarán las normas jurídicas que regulan no sólo los derechos de los viajeros desde una perspectiva sustantiva, sino también las normas procesales que rigen los procedimientos para invocar a las autoridades e iniciar el trámite respectivo para garantizar la materialización de dichos derechos. Es decir, se analizarán las formalidades que deben cumplirse al presentar un caso concreto para su resolución.

Para este propósito, se comenzará por examinar el tipo de procedimiento seguido en cada territorio y la autoridad pública a la que se puede acudir. Lo anterior, en tanto es esencial determinar ante qué entidades los usuarios pueden plantear disputas con las aerolíneas, lo que incluye la posible primacía de autoridades administrativas o judiciales, así como los pasos que estas entidades seguirán.

En ese sentido, a primera vista un operador jurídico debe aplicar las normas procesales propias de su territorio y adherirse a lo que estas indican, ya que está sujeto al ordenamiento jurídico que lo dota de autoridad en primer lugar. En ciertos casos, estas normas procesales pueden requerir que el operador aplique normativas sustantivas extranjeras, así como que asuma competencia sobre un caso concreto o la rechace. Sin embargo, estos eventos se darán porque su propia regulación así lo determinará.

Por ello, se explorará la existencia de normativas que guíen al operador jurídico en situaciones en las que el transporte aéreo es internacional. Esto incluirá la definición de competencia del operador y la determinación de la ley aplicable al fondo de la controversia.

4.1 Colombia

Para garantizar los derechos de los pasajeros en Colombia, existen varias autoridades responsables de velar por su cumplimiento. Entre estas se encuentran la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), que además de funciones administrativas, ejerce potestades jurisdiccionales junto con los jueces ordinarios. Asimismo, la Superintendencia de Transporte y, con ciertas diferencias, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (UAEAC), también supervisan a las aerolíneas. (Jácome-Álvarez, 2022, p.p 28).

En Colombia, según lo establece la ley, un consumidor afectado tiene la opción de recurrir tanto a una vía administrativa como a una judicial. En la vía administrativa, el consumidor puede presentar quejas o denuncias ante la autoridad administrativa competente, es decir, la Superintendencia de Industria y Comercio. Ello puede resultar en sanciones administrativas, como multas a cargo del operador aéreo a favor del

Estado o la suspensión de actividades comerciales, como consecuencia de la violación de las normas comerciales.

Por otro lado, la vía judicial es accionada por el consumidor y busca principalmente medidas de reparación individuales o retribuciones por la vulneración de sus derechos en un caso concreto. Este camino busca principalmente obtener un beneficio personal para el consumidor, en lugar de imponer sanciones económicas administrativas a favor del Estado, aunque estas también pueden generarse de manera auxiliar. Este proceso se lleva a cabo ante un juez, sigue un esquema clásico de dos partes y se cumplen con los ritos procesales propios de un proceso jurisdiccional. El consumidor puede iniciar el proceso judicial ante un juez ordinario o ante la SIC, que, aunque es una autoridad administrativa, desempeña funciones jurisdiccionales de manera especial para este tipo de disputas conforme a los artículos 56 y 58 del Estatuto del Consumidor, así como los artículos 20 y 24 de Código General del Proceso.

Debe señalarse que antes de recurrir a la vía jurisdiccional, el consumidor deberá presentar una reclamación directa al proveedor del servicio como requisito previo conforme al procedimiento establecido en el Estatuto. En el ámbito específico del transporte aéreo, el RAC 13 también indica a los pasajeros, que ante cualquier inconformidad con el servicio o incumplimiento debe presentar una petición, queja o reclamo directamente al transportador, el cual debe resolver en un plazo máximo de 5 días. Además, si el pasajero considera que no ha sido compensado adecuadamente según lo dispuesto en el RAC 13, puede presentar una queja ante la Autoridad Aeronáutica. Finalmente, en virtud del Reglamento, el consumidor también tiene la opción de recurrir a la vía judicial.

Estos procedimientos se llevan a cabo a través de un trámite verbal sumario, de acuerdo con los principios y el procedimiento establecido en el Estatuto correspondiente. Este tipo de acción tiende a ser informal, en la mayoría de los casos sin que el consumidor requiera la representación de un abogado, lo cual aligera las cargas procesales y el rigor técnico, y con ello se otorga un mayor acceso a la justicia para los ciudadanos. Además, el Estatuto otorga competencia al juez o a la Superintendencia para resolver sobre las pretensiones de la manera que considere más justa para las partes, según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar *infra*²², *extra*²³ y *ultra petita*²⁴. Esto amplía las posibilidades más allá de la estricta congruencia con las pretensiones inicialmente formuladas.

²² Una resolución *infra petitem* se refiere a la decisión que concede menos de lo pedido en las pretensiones de la parte solicitante (Real Academia Española, 2022).

²³ Una resolución *extra petitem* se refiere a la decisión que concede más de lo pedido en las pretensiones de la parte solicitante (Real Academia Española, 2022).

²⁴ Una resolución *ultra petitem* se refiere a la decisión que concede prestaciones que no fueron pedidas en las pretensiones de la parte solicitante (Real Academia Española, 2022).

Ahora bien, como se mencionó inicialmente, la protección al consumidor aéreo recae tanto en la SIC como en los jueces ordinarios. Sin embargo, el RAC 13 también confiere a la Aeronáutica Civil la facultad de imponer sanciones a las aerolíneas. La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, conocida como Aerocivil, es una entidad técnica especializada adscrita al Ministerio de Transporte. Su objetivo principal es el desarrollo de la aviación civil y la gestión del espacio aéreo en Colombia. Las funciones asignadas a esta entidad están definidas en el Decreto 1294 del 14 de octubre de 2021, que incluye la emisión de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) y la supervisión de su cumplimiento.

En términos generales, Aerocivil vela por el cumplimiento de los estándares técnicos y operacionales de las aerolíneas, como la concesión de permisos operativos y el cumplimiento de los protocolos aeronáuticos, entre otros aspectos. Sin embargo, en tanto los derechos de los pasajeros se encuentran en la regulación aeronáutica colombiana, esto también la habilita para velar por el cumplimiento de estas disposiciones. No obstante, aunque la Aerocivil tiene competencia en la normativa, en la práctica suele remitir los asuntos relacionados con los derechos del consumidor cuando implican reconocimientos económicos al usuario a las autoridades más especializadas (Aerocivil, s. f.)

Por otro lado, es importante precisar que las facultades para imponer sanciones a las aerolíneas por infracciones a los derechos de los pasajeros son de naturaleza administrativa y no jurisdiccional. Esto significa que los viajeros no participan como partes procesales ni se inicia un proceso en el sentido estricto con un esquema de dos partes y un juez.

Adicionalmente, el reciente Plan Nacional de Desarrollo ha ampliado las competencias de la Superintendencia de Transporte para proteger a los usuarios del transporte aéreo de pasajeros. De esta manera, esta cartera ahora también tiene la responsabilidad de salvaguardar los derechos de los usuarios que utilizan el transporte aéreo. Para ello, la Superintendencia puede llevar a cabo investigaciones y aplicar sanciones o medidas administrativas según corresponda, pero estas acciones se realizan en el ámbito de sus potestades administrativas y no jurisdiccionales. Todo esto se suma y apoya las labores de otras entidades administrativas en el sector.

En resumen, en Colombia existen cuatro tipos de autoridades que protegen a los pasajeros aéreos. En primer lugar, los jueces ordinarios y la SIC tienen potestades jurisdiccionales para conocer demandas relacionadas con la protección al consumidor. Además, esta última, junto con la Aerocivil y la Superintendencia de Transporte, ejercen potestades administrativas para llevar a cabo procedimientos no jurisdiccionales. En la práctica, estas autoridades han colaborado para atender de manera conjunta las reclamaciones de los usuarios según lo expone Uribe-Correa (2019, p. 322).

Por otro lado, esta situación ha generado un efecto inesperado. Aunque la presencia de múltiples operadores jurídicos debería proporcionar mayor amparo y protección a los pasajeros, ha resultado en conflictos normativos y de competencia que han afectado negativamente el ejercicio de los derechos de los usuarios del transporte aéreo en algunos casos. Esto se debe a que no resulta claro para los usuarios determinar cuál es el escenario ideal para reclamar y proteger sus derechos (Jácome-Álvarez, 2022, p.2). Por lo tanto, dado que los ciudadanos suelen no entender las diferencias entre un proceso jurisdiccional y uno administrativo, así como sus estructuras, es crucial mejorar la educación del consumidor en este aspecto.

Una vez revisadas las autoridades públicas competentes para resolver las disputas planteadas por los consumidores del transporte aéreo, se procede ahora a examinar las normativas que estas autoridades deben considerar al determinar su competencia para conocer del caso. Del mismo modo, también se explorará la normativa sustantiva que deben aplicar para resolver el fondo de la disputa de acuerdo con las normas de conflicto en Colombia.

En este contexto, nos centraremos específicamente en la SIC y los jueces civiles, ya que son los encargados de resolver disputas concretas. Se excluirán las otras autoridades que llevan a cabo procedimientos administrativos sancionatorios, ya que estas no conducen a la resolución de un caso específico entre las partes ni al reconocimiento de derechos subjetivos en favor del consumidor aéreo. Es decir, no ejercen potestades jurisdiccionales.

En Colombia, no hay una regulación sistemática sobre el tema en cuestión, que parece ser absorbido por la competencia judicial interna. Por lo tanto, se explorarán las normativas de competencia local como la única manera de abordar el problema legal vinculado con la competencia judicial internacional (Marín-Fuentes, 2016, p. 206). Por lo tanto, es pertinente recurrir a la norma que mejor regule esta situación jurídica de manera interna, que es el Estatuto del Consumidor. Este instrumento contiene normas de carácter general aplicables a todos los sectores económicos, incluido el transporte aéreo comercial. En relación con esto, la legislación del consumidor contempla lo siguiente:

Artículo 4°. Carácter de las normas. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.

(...)

Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.

(...) En materia procesal, en lo no previsto en esta ley (...) para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil²⁵, en particular las del proceso verbal sumario.

(...)

Artículo 58. Procedimiento. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio o el Juez competente conocerán a prevención.

La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al juez de primera o única instancia competente por razón de la cuantía y el territorio.

2. Será también competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo.

(...).lñ,,,

De acuerdo con la interpretación de la normativa, tanto el artículo 4 como el primer numeral del artículo 58 del Estatuto del Consumidor establecen que la SIC está sujeta a las normas generales y regulaciones sobre competencia territorial contempladas en el Código General del Proceso. Asimismo, los jueces civiles ordinarios están sujetos a dichas normas.

Adicionalmente, el Estatuto del Consumidor otorga competencia para que tanto la Superintendencia como los jueces civiles, cuando tramitan una acción de protección al consumidor, puedan conocer de un proceso siempre que el producto se haya comercializado o adquirido en Colombia, o que la relación de consumo se haya perfeccionado en territorio colombiano. Del mismo modo, la norma establece que en caso de duda, inclusive en la determinación de la competencia, deberá brindarse la interpretación más favorable al consumidor.

Por tanto, las anteriores son todas las causales de competencia aplicables al transporte aéreo, dado que no hay otras normas adicionales específicas para este ámbito. Aunque existen normas de competencia para casos de conductas delictivas, estas son ajenas al

²⁵ Entiéndase que esta expresión actualmente se refiere a la Ley 1564 de 2012 «Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones», la cual reemplazó al anterior Código de Procedimiento Civil.

campo de estudio de este trabajo, que se enfoca en la relación de consumo y no en la responsabilidad penal. A continuación, se resumen los eventos bajo los cuales un juez colombiano o la SIC pueden asumir competencia en disputas derivadas del transporte aéreo internacional de pasajeros.

Causal de competencia	Ejemplo
1. En los procesos contenciosos, salvo disposición legal en contrario, es competente el juez del domicilio del demandado. (Numeral 1, artículo 28 del Código General del Proceso)	Un pasajero adquiere un vuelo de Colombia a Perú. La aerolínea está domiciliada en Colombia. En caso de controversia, el juez colombiano podrá conocer el asunto.
2. Si son varios los demandados o el demandado tiene varios domicilios, el de cualquiera de ellos a elección del demandante. (Numeral 1, artículo 28 del Código General del Proceso)	Un pasajero adquiere un vuelo con escalas con una aerolínea y, para parte del trayecto, los vuelos son operados por otra aerolínea distinta. En caso de que al menos una de estas aerolíneas esté domiciliada en Colombia y se demande a ambas, el juez colombiano podrá conocer del asunto.
3. Cuando el demandado carezca de domicilio en el país, será competente el juez de su residencia. Cuando tampoco tenga residencia en el país o esta se desconozca, será competente el juez del domicilio o de la residencia del demandante. (Numeral 1, artículo 28 del Código General del Proceso)	Un pasajero adquiere un vuelo desde Argentina hasta Chile y busca demandar a la aerolínea operadora. La compañía aérea no tiene domicilio en Colombia. En ese caso, si el pasajero está domiciliado en Colombia, podrá acudir a un juez de dicho país.
4. En los procesos originados en un negocio jurídico o que involucren títulos ejecutivos es también competente el juez del lugar de cumplimiento de cualquiera de las obligaciones. La estipulación de domicilio contractual para efectos judiciales se tendrá por no escrita. (Numeral 3, artículo 28 del Código General del Proceso)	Un pasajero adquiere un vuelo de España a Colombia. La aerolínea no está domiciliada en Colombia. Pero en caso de controversia, el juez colombiano podrá conocer el asunto ya que en Colombia se debía culminar el negocio jurídico celebrado al ser el destino o sitio donde se concretaba el cumplimiento.
5. En los procesos contra una persona jurídica es competente el juez de su domicilio principal. Sin embargo, cuando se trate de asuntos vinculados a una sucursal o agencia serán competentes, a prevención, el juez de aquel y el de esta. (Numeral 5, artículo 28 del Código General del Proceso)	Un pasajero adquiere un vuelo de España a Colombia. La aerolínea no está domiciliada en Colombia pero tiene una sucursal legalmente constituida allí. En este evento, el juez colombiano podrá conocer el asunto.
6. Será también competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo.	Si el tiquete aéreo fue comercializado en Colombia, un juez colombiano podrá conocer el asunto con independencia de otros

(Numeral 2, artículo 58, Estatuto del Consumidor).	factores.
Tabla 3. Causales de competencia judicial en Colombia en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros. Elaboración propia.	

Ahora bien, una vez culminada la competencia, es importante referirse sobre el derecho aplicable que utilizará el operador jurídico a la hora de resolver sobre los aspectos sustanciales. En Colombia existen varias normas de conflicto, las cuales se encuentran dispersas en diferentes instrumentos normativos. Para autoras como Ochoa (2021, p. 375), las normas de conflicto de leyes más destacadas actualmente en Colombia son principalmente unilaterales. Ejemplos de estas normas incluyen los artículos 19 y 20 del Código Civil, que abordan derechos personales y derechos reales respectivamente, así como los artículos 869 y 1328 del Código de Comercio, que tratan sobre contratos mercantiles y agencia comercial. Además de estas normas unilaterales, también existen normas de conflicto bilaterales, como se observa en los artículos 21, sobre la forma de los instrumentos públicos, y 1012, relativo a sucesiones, del Código Civil, así como en el artículo 83 de la Ley 1676 de 2013.

Sin embargo, las normas de conflicto específicas sobre transporte aéreo son prácticamente inexistentes. Por lo tanto, debemos recurrir a normas alternativas cuyo ámbito de aplicación coincida con la situación jurídica analizada. En primer lugar, es relevante referirse al artículo cuarto de la Constitución, que establece el deber tanto para nacionales como para extranjeros en Colombia de acatar la Constitución y las leyes, así como de respetar y obedecer a las autoridades. En el contexto de Colombia, el territorio está definido en el artículo 101 de la Constitución, lo que abarca no sólo los límites terrestres determinados por el Congreso, sino también el mar territorial, la zona contigua, la plataforma continental, la zona económica exclusiva, el espacio aéreo y el segmento de la órbita geostacionaria.

Por lo tanto, es claro que cualquier evento que ocurra en territorio colombiano estará regido por las leyes colombianas. Esto significa que si un consumidor adquiere un vuelo internacional y experimenta algún incumplimiento o violación de sus derechos como consumidor en Colombia, dicha situación será regulada por la ley nacional según la perspectiva de un operador jurídico colombiano, independientemente de los demás Estados involucrados.

Por ejemplo, si un vuelo se retrasa o cancela en Colombia, si el equipaje se extravía en Colombia, si se deniega el embarque en Colombia, si hay publicidad engañosa en Colombia, o si se produce cualquier infracción a las leyes de consumo en Colombia, la ley aplicable será la colombiana, sin importar el lugar de salida o destino del vuelo, o incluso si Colombia es simplemente una conexión. La determinación de la ley aplicable

se basará en el lugar donde ocurra la infracción a la normativa, especialmente si la misma ocurre en Colombia.

En el contexto de una relación de consumo, el transporte aéreo se origina en un contrato mercantil, ya que se considera uno de los actos de comercio según el Código de Comercio, clasificado como mercantil y no civil. Por su parte, Colombia no es parte de la Convención Interamericana sobre Derecho Aplicable a los Contratos Internacionales. No obstante, el Código de Comercio colombiano incluye una norma de conflicto aplicable a contratos mercantiles como el de transporte aéreo. Por ello, para los actos ocurridos o celebrados en territorio extranjero, se explorará otra disposición del derecho interno, el Código de Comercio, que regula el derecho aplicable en los contratos mercantiles:

Artículo 869. Ejecución de contratos celebrados en el exterior con cumplimiento en Colombia. La ejecución de los contratos celebrados en el exterior que deban cumplirse en el país, se regirá por la ley colombiana.

En pocas palabras, si un contrato mercantil se celebra en el extranjero y debe cumplirse en Colombia, como es el caso de un vuelo cuyo destino final es Colombia o parte de su ejecución se realiza en territorio colombiano, la ley colombiana será aplicable según el Código de Comercio. Esta disposición permite a los operadores jurídicos colombianos aplicar la legislación nacional para resolver de fondo el caso.

Una vez clara la regulación aplicable a los eventos ocurridos en Colombia, o celebrados en el exterior pero cuyo cumplimiento debe darse en territorio nacional, no es claro qué ocurre ante los actos celebrados en territorio extranjero y cuyo cumplimiento igualmente debe darse allí. Ante la falta de normas que regulen específicamente lo que ocurre cuando un juez colombiano conoce de un contrato celebrado en el extranjero que no debe cumplirse en Colombia, lo cual es posible según las normas de competencia, es necesario interpretar otras normas existentes.

En ese sentido, es razonable concluir que para un operador jurídico colombiano, los contratos mercantiles celebrados en el exterior y que deben cumplirse exclusivamente en territorio extranjero están sujetos a la ley extranjera. Esto se deriva del principio de que si el Código de Comercio establece que sólo los contratos que deben cumplirse en Colombia se rigen por la ley nacional, no se puede deducir que la intención del legislador sea que todos los contratos mercantiles se rijan por la ley colombiana sin una disposición expresa en ese sentido. Por lo tanto, es lógico concluir que los negocios jurídicos extranjeros sin obligación de cumplimiento en Colombia están regulados por la ley del país extranjero.

Por ello, de acuerdo con una lógica similar a la del artículo 4 de la Constitución colombiana, que establece que los hechos se regulan por las normas del Estado soberano donde ocurrieron, los contratos mercantiles celebrados y ejecutados exclusivamente en el extranjero deben regirse por la ley del Estado con soberanía sobre el lugar en donde ocurrieron. En virtud de lo anterior, a continuación se resumen las normas de conflicto aplicables para un operador jurídico colombiano al momento de determinar la ley aplicable a una controversia surgida en el transporte aéreo internacional de pasajeros.

Norma de conflicto	Ejemplo
Todo hecho ocurrido en Colombia se regirá por la ley colombiana (Artículo 4 de la Constitución de Colombia).	Un pasajero adquiere un vuelo internacional desde Colombia y con destino a Estados Unidos. En el aeropuerto de salida, la aerolínea le deniega el embarque. Este evento estará regido por la ley colombiana al ocurrir el evento en territorio nacional.
Un contrato mercantil celebrado en el extranjero, pero cuyo cumplimiento sea en Colombia, se regirá por la ley colombiana. (Artículo 869 del Código de Comercio).	Un pasajero adquiere un vuelo desde México hacia Colombia. En México sufre un incumplimiento o vulneración a sus derechos como consumidor. Ya que el contrato debía terminarse de cumplir en Colombia y allí se debe perfeccionar la ejecución de las obligaciones, es aplicable el derecho colombiano, inclusive cuando se encuentre en México.
Un contrato mercantil celebrado en el extranjero, y que su cumplimiento sea igualmente en territorio extranjero, no se regirá por la ley colombiana. (Interpretación <i>a contrario</i> y análoga del Artículo 869 del Código de Comercio).	Un pasajero adquiere un vuelo desde México hacia Canadá, y el caso es conocido por un juez colombiano. En México sufre un incumplimiento o vulneración a sus derechos como consumidor. Ya que el contrato no debía terminarse de cumplir en Colombia, es aplicable el derecho extranjero.
Tabla 4. Normas de conflicto en Colombia en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros. Elaboración propia.	

4.2 Perú

De acuerdo con las disposiciones normativas, para que los usuarios de transporte aéreo reclamen sus derechos deben hacerlo directamente ante la aerolínea. En ese sentido, las aerolíneas deben atender consultas, quejas o reclamos y poner a

disposición del pasajero el Libro de Reclamaciones de acuerdo con el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ahora bien, según la Ley de Aeronáutica Civil la única autoridad competente para realizar inspección y vigilancia al servicio de transporte aéreo es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) (ASPEC, s. f., p. 11). De acuerdo con el artículo 8 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, esta es la autoridad de aeronáutica civil de Perú, que cuenta con un carácter técnico normativo responsable de regular, vigilar, sancionar y fiscalizar las actividades de aeronáutica y navegación civil. Su función principal es garantizar la seguridad operacional y la eficiencia de los servicios aéreos en el país.

No obstante, debe tomarse en cuenta que conocen únicamente sobre aspectos operativos, técnicos y logísticos, y no sobre derechos del consumidor aéreo. Así pues, según Mena (2022) «la DGAC tiene una función más técnica y operativa, por lo que el ejercicio de su potestad sancionadora se realiza a infracciones de la Ley de Aeronáutica Civil y sus disposiciones reglamentarias» (p. 10).

Por tanto, para un caso concreto, el pasajero aéreo puede interponer una denuncia o reclamo ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en adelante, INDECOPI (Sala Especializada en Protección al Consumidor de Perú, 2019, p. 15). De conformidad con el artículo 105 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, esta es la entidad habilitada para conocer las presuntas infracciones a la norma de protección al consumidor, y que su competencia sólo puede ser negada cuando haya sido asignada a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Por su parte, la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución 22242014/SPCINDECOPI del 7 de julio de 2014 indicó que la competencia de la entidad para sancionar la falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de pasajeros no se ve afectada por las funciones de las autoridades aeronáuticas, ya que estas no han sido expresamente habilitadas con potestades sancionatorias respecto de infracciones a las normas de protección al consumidor. (Mena, 2022, p. 11). Por lo tanto, el INDECOPI es responsable de velar por la protección de los derechos de los consumidores en general, incluidos los pasajeros de transporte aéreo.

En este contexto, la entidad se encarga de recibir y gestionar reclamaciones de consumidores contra las aerolíneas por incumplimientos contractuales, mal servicio, cancelaciones, retrasos, entre otros. Además, se enfoca en la protección de los derechos de los consumidores y puede intervenir en disputas individuales entre pasajeros y aerolíneas. Según el artículo 106, la entidad tiene la facultad de iniciar procedimientos administrativos para sancionar a las empresas que no cumplan con las

normativas de protección al consumidor, incluidas las aerolíneas. Esto implica la posibilidad de imponer multas y otras medidas correctivas. Por tener tanto potestades administrativas como competencia para resolver casos concretos, se asemeja mucho a la SIC de Colombia.

Ahora bien, precisamente sobre la prevalencia de acciones judiciales o administrativas, es importante señalar que procesalmente el Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú otorga prioridad a la acción administrativa en relación con los procesos judiciales con el fin de lograr una reparación ante la violación de los derechos del consumidor. Como se expuso previamente, las autoridades administrativas tienen la facultad de imponer multas en relación con las denuncias de los usuarios. A diferencia de Colombia, son estas mismas entidades las responsables de aplicar medidas de reparación para salvaguardar los derechos subjetivos de los consumidores en casos concretos.

De acuerdo con el artículo 115 del Código del Consumidor, las medidas correctivas administrativas tienen principalmente un carácter restaurativo, con un enfoque en restablecer los derechos del consumidor a su estado original. Debido a esto, estas medidas pueden contemplar reparaciones, reembolsos de dinero o compensaciones por gastos en los que haya incurrido el consumidor. Pese al carácter individual de estas medidas, la estructura de este procedimiento se fundamenta en una línea administrativa en lugar de la vía judicial. En estos casos, es la entidad estatal la que presenta cargos contra el proveedor de servicios, ya sea de oficio o en respuesta a una denuncia, en lugar de ser el consumidor quien formule una pretensión de manera estrictamente jurisdiccional.

Por su parte, los procedimientos judiciales se enfocan principalmente en reclamos relacionados con derechos colectivos o difusos, mientras que las disputas individuales son abordadas principalmente por las autoridades administrativas. Sin embargo, cuando se trata de responsabilidad civil por daños y perjuicios al consumidor, el artículo 100 de la Ley del Consumidor peruana permite a los usuarios acudir a los jueces ordinarios para solicitar las reparaciones correspondientes, sin perjuicio de las acciones administrativas.

Esto implica que, aunque la normativa principalmente ofrece recursos administrativos para resolver disputas concretas entre las partes de una relación de consumo, esto no excluye la posibilidad de que el consumidor acuda a medios jurisdiccionales cuando el incumplimiento de sus derechos también genere responsabilidad civil por parte del proveedor. Así pues, las acciones derivadas de los reclamos sobre indemnizaciones por la responsabilidad establecida en el presente Título se tramitan por las reglas del proceso abreviado contenidas en el Código Procesal Civil.

En ese sentido, el ordenamiento jurídico peruano ofrece normas jurídicas más específicas sobre competencia y derecho aplicable en el ámbito del transporte aéreo comercial de pasajeros. En este contexto, la Ley de Aeronáutica Civil del Perú establece lo siguiente:

Artículo 6°.- De la aplicación de la ley nacional y competencia jurisdiccional. Los hechos ocurridos, actos realizados y delitos cometidos a bordo de una aeronave civil peruana fuera del territorio del Perú también se someten a las leyes y tribunales peruanos en los siguientes casos cuando se encuentre sobre:

- a) Altamar o en espacio aéreo donde ningún Estado ejerza soberanía, o
- b) Territorio extranjero, excepto que los efectos de tales hechos, actos o delitos afecten la seguridad o el orden público del Estado subyacente o causen daño a personas o bienes dentro de dicho territorio.

Artículo 7°.- De la aplicación de la ley extranjera y competencia jurisdiccional. Los hechos ocurridos, actos realizados y delitos cometidos a bordo de una aeronave civil extranjera en vuelo sobre territorio peruano se rigen por las leyes del Estado de matrícula de la aeronave, excepto en los siguientes casos, en que se someterán a las leyes y tribunales nacionales, cuando:

- a) Afecten la seguridad o el orden público del Perú, o
- b) Causen daño a personas o bienes en territorio peruano.

Estas normas abarcan tanto normas de competencia como normas de conflicto, ya que determinan los jueces competentes y la ley aplicable bajo criterios idénticos. En ese orden de ideas, estas normas establecen pautas en dos escenarios principales, cuando la aeronave está matriculada en Perú, y cuando no lo está.

Según el primer artículo citado, los hechos o actos que ocurran a bordo de una aeronave civil peruana fuera del territorio peruano, ya sea en altamar o en espacio aéreo donde ningún Estado ejerza soberanía, estarán sujetos a las leyes y tribunales peruanos. De igual manera, la ley peruana será aplicable y los tribunales peruanos tendrán competencia cuando tales eventos a bordo de una aeronave peruana ocurran en territorio extranjero, excepto si estos afectan la seguridad o el orden público del Estado soberano o causen daño a personas o bienes dentro de dicho territorio.

Respecto al segundo artículo citado, que se refiere a los hechos ocurridos o actos realizados a bordo de una aeronave civil extranjera en vuelo sobre territorio peruano, estos están regulados por las leyes y tribunales del Estado de matrícula de la aeronave. Sin embargo, existen excepciones, se someterán a las leyes y tribunales peruanos en

los siguientes casos: cuando afecten la seguridad o el orden público del Perú, o cuando causen daño a personas o bienes en territorio peruano.

Si bien estas disposiciones normativas ofrecen directrices más claras y concretas que las del ordenamiento jurídico colombiano, presentan algunas limitaciones y dejan aspectos sin resolver. El primer aspecto inconcluso es qué sucede cuando se trata de una aeronave peruana sobre territorio peruano. No obstante, esto puede resolverse con base en la soberanía nacional establecida en el artículo 4 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, bajo el entendido de que en tal caso se aplicará la ley y los tribunales peruanos.

En segundo lugar, no está claro qué ocurre cuando una aeronave extranjera sobrevuela el espacio extranjero. En este caso, se podría interpretar que si la normativa ya concede prelación al derecho extranjero de la aeronave incluso cuando sobrevuela territorio peruano, esta prelación continuaría cuando el territorio sobrevolado es también extranjero. Sin embargo, esta interpretación es un punto de vista de los autores y está sujeta a debate.

La última limitación de estas normas es que solo regulan los hechos o eventos ocurridos a bordo de la aeronave, pero no regulan situaciones ocurridas fuera de ella. Por ejemplo, podrían regular daños al equipaje o infracciones a normas del consumidor ocurridas durante el vuelo, pero no definen qué sucede en caso de cancelaciones, retrasos o denegaciones de embarque, eventos que no ocurren estrictamente a bordo de la aeronave.

En cuanto a este aspecto, la Ley de Aeronáutica Civil del Perú no proporciona normas adicionales sobre competencia, por lo que es necesario recurrir a otras normas jurídicas. En este sentido, la norma más relevante sería el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual, aunque no establece directrices específicas sobre competencia territorial, sí atribuye funciones a las autoridades pertinentes, pero ello no es de nuestro interés en este apartado.

Por otro lado, la siguiente norma que regularía el asunto sería el Código de Comercio del Perú, pero dicho estatuto no contempla normas de competencia. Finalmente, de forma residual, el Código Civil del Perú sí establece criterios de competencia que pueden aplicarse en estos casos. Según el Código Civil, los tribunales peruanos son competentes para conocer las acciones judiciales contra personas domiciliadas en territorio peruano.

Artículo 2057.- Competencia sobre personas domiciliadas en el Perú. Los tribunales peruanos son competentes para conocer de las acciones contra personas domiciliadas en el territorio nacional.

El Código Civil peruano también establece una causal de competencia muy interesante conocida como «sumisión tácita». Esta disposición implica que si una persona demandada comparece en un juicio sin objetar la competencia del tribunal, se somete a la jurisdicción peruana, lo cual legitima la competencia al tribunal correspondiente.

Artículo 2059.- Sumisión tácita. Se somete tácitamente a una jurisdicción quien se apersona en el juicio sin hacer reserva.

No implican sumisión ni prórroga en favor de un tribunal los actos procesales encaminados a oponerse a dicha jurisdicción, o realizados bajo la amenaza o la imposición de medidas coercitivas sobre la persona o sobre sus derechos o bienes.

Según López (2013, p. 756), la sumisión tácita se constituye cuando una persona presenta una demanda ante los tribunales peruanos y el demandado se apersona en el juicio sin oponerse. En consecuencia, al igual que en España o la Unión Europea, no se considera en sumisión aquel demandado que contesta con una solicitud declinatoria de jurisdicción o interpone una excepción de competencia. Esta última parte del artículo deja claro que participar en el juicio para impugnar la competencia no puede ser interpretado como sumisión, ya que sería lógicamente contradictorio. Por lo tanto, es aquel que participa normalmente sin oponerse a la competencia en el juicio quien se somete a la jurisdicción correspondiente.

Finalmente, el Código Civil peruano establece un foro de necesidad particular: los tribunales peruanos son competentes para dictar medidas provisionales de protección a favor de personas naturales que se encuentren en territorio peruano, incluso contra personas domiciliadas en países extranjeros, aunque no tengan competencia para conocer del fondo del asunto. En particular, la disposición indica lo siguiente:

Artículo 2063.- Foro de necesidad. Los tribunales peruanos son competentes para dictar medidas provisionales de protección de las personas naturales que se encuentren en el territorio de la República, aun contra personas domiciliadas en país extranjero, aunque carezcan de jurisdicción para conocer del fondo del asunto.

En este sentido, la norma no distingue la nacionalidad de la persona natural protegida, pero es importante destacar que estas medidas se limitan a ser provisionales y no pueden culminar con una sentencia que resuelva de manera definitiva las pretensiones de las partes. De acuerdo con lo anterior, pueden compilarse las normas de competencia de la siguiente manera:

Causal de competencia	Ejemplo
1. Los hechos o actos realizados a bordo de	Una persona aborda una aeronave

<p>una aeronave civil peruana dentro del territorio del Perú se someten a los tribunales peruanos. (Artículo 3 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú).</p>	<p>matriculada en Perú y se encuentra en territorio peruano. Dicha persona considera que a bordo han sido vulnerados sus derechos como pasajero. Este evento podrá ser conocido por los jueces peruanos.</p>
<p>2. Los hechos o actos realizados a bordo de una aeronave civil peruana fuera del territorio del Perú se someten a los tribunales peruanos cuando estos ocurran en altamar o en regiones en donde ningún Estado ejerce soberanía. (Artículo 6 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú).</p>	<p>Una persona aborda una aeronave matriculada en Perú y se encuentra en altamar. Dicha persona considera que en aquel momento han sido vulnerados sus derechos como pasajero. Este evento podrá ser conocido por los jueces peruanos.</p>
<p>3. Los hechos o actos realizados a bordo de una aeronave civil peruana fuera del territorio del Perú se someten a los tribunales peruanos, salvo cuando estos hechos afecten la seguridad nacional, el orden público o personas y sus bienes en dicho territorio extranjero (Artículo 6 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú).</p>	<p>Una persona aborda una aeronave matriculada en Perú y se encuentra sobrevolando territorio extranjero. Dicha persona considera que en aquel momento han sido vulnerados sus derechos como pasajero. Este evento podrá ser conocido por los jueces peruanos, siempre que no afecte la seguridad nacional del territorio extranjero, o las personas y bienes allí ubicadas.</p>
<p>4. Los hechos o actos realizados a bordo de una aeronave civil extranjera en territorio extranjero se someterán a los tribunales extranjeros. (Interpretación del Artículo 7 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú).</p>	<p>Una persona aborda una aeronave matriculada en un Estado distinto a Perú y se encuentra sobrevolando un territorio extranjero. Dicha persona considera que en aquel momento han sido vulnerados sus derechos como pasajero. Este evento no podrá ser conocido por los jueces peruanos.</p>
<p>5. Los hechos o actos realizados a bordo de una aeronave civil extranjera en territorio peruano se someterán por regla general a los tribunales extranjeros, excepto cuando tales hechos afecten la seguridad nacional o el orden público en Perú, o a personas o bienes en Perú. (Artículo 7 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú).</p>	<p>Una persona aborda una aeronave matriculada en un Estado distinto a Perú y se encuentra sobrevolando territorio peruano. Dicha persona considera que en aquel momento han sido vulnerados sus derechos como pasajero. Este evento no podrá ser conocido por los jueces peruanos, excepto si este afecta la seguridad nacional de Perú, o las personas y bienes allí ubicadas.</p>
<p>6. Serán competentes los jueces peruanos cuando la parte demandada esté domiciliada en Perú. (Artículo 2057 del Código Civil peruano)</p>	<p>Una persona estima vulnerados sus derechos en un vuelo internacional, y la aerolínea demandada está domiciliada en Perú. En este caso, los tribunales peruanos serán competentes.</p>
<p>7. Serán competentes los jueces peruanos cuando la parte demandada no controvierta la competencia de los tribunales peruanos.</p>	<p>Una persona estima vulnerados sus derechos en un vuelo internacional, y la aerolínea demandada no está domiciliada en Perú. En</p>

(Artículo 2059 del Código Civil peruano)	este caso, los tribunales peruanos serán competentes siempre que la parte demandada no se oponga a la competencia.
8. Serán competentes los tribunales peruanos para dictar medidas provisionales en favor de una persona natural que se encuentre en territorio de Perú, incluso cuando la parte demandada esté fuera y en principio los jueces peruanos carezcan de competencia (Artículo 2063 del Código Civil peruano).	Una persona natural estima vulnerados sus derechos en un vuelo internacional y se encuentra en Perú. En este caso, podrá solicitar medidas provisionales a los jueces peruanos aunque estos no sean competentes para dictar una sentencia de fondo, y aunque la parte demandada esté domiciliada en otro Estado.
Tabla 5. Causales de competencia judicial en Perú en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros.	

Como se mencionó anteriormente, para la ley sustancial aplicable, en el caso de hechos ocurridos a bordo de una aeronave, según la normativa peruana, los criterios para determinar el derecho aplicable son los mismos que los utilizados para la competencia judicial. Por lo tanto, no se reproducirá nuevamente este aspecto ya que se pueden aplicar las mismas pautas.

Sin embargo, al igual que sucede con la competencia judicial, la normativa no regula el derecho aplicable para los hechos que ocurren fuera de la aeronave. Por lo tanto, será necesario recurrir a otras normativas de nuevo, dado que la Ley de Aeronáutica Civil no proporciona respuestas a estos eventos. La siguiente norma que mejor regula estas situaciones es el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que efectivamente contiene normas que definen el derecho aplicable. En particular, dispone lo siguiente:

Artículo III.- Ámbito de aplicación

(...)

2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.

En resumen, las disposiciones sustanciales de protección al consumidor para un operador jurídico peruano son aplicables si se cumple al menos uno de dos eventos: que la relación de consumo sea celebrada en Perú o que sus efectos se produzcan allí. En ese sentido, la norma establece que debe interpretarse de la manera más favorable al consumidor, lo cual abre diversas posibilidades.

Por ejemplo, si un incumplimiento causa efectos adversos en el patrimonio de un pasajero residente en Perú, se entenderá que la norma peruana prevalecerá. Asimismo, si un vuelo despegua o aterriza en Perú, se considerará que la relación de consumo

genera efectos en dicho país. En otras palabras, prácticamente el único escenario en el cual el derecho peruano no sería aplicable es si el daño derivado de la infracción a las normas del consumidor no tiene ningún tipo de efecto sobre personas o bienes en Perú, una situación poco probable en la práctica. A continuación se resumen las normas de conflicto aplicables en Perú para resolver una colisión de leyes, y con ello, definir el derecho aplicable:

Norma de conflicto	Ejemplo
1. Los hechos o actos realizados a bordo de una aeronave civil peruana dentro del territorio del Perú se someten a las leyes peruanas. (Artículo 3 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú).	Una persona aborda una aeronave matriculada en Perú y se encuentra en territorio peruano. Dicha persona considera que a bordo han sido vulnerados sus derechos como pasajero. Este evento se definirá según las leyes peruanas.
2. Los hechos o actos realizados a bordo de una aeronave civil peruana fuera del territorio del Perú se someten a las leyes peruanas cuando estos ocurran en altamar o en regiones en donde ningún Estado ejerce soberanía. (Artículo 6 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú).	Una persona aborda una aeronave matriculada en Perú y se encuentra en altamar peruano. Dicha persona considera que en aquel momento han sido vulnerados sus derechos como pasajero. Este evento se definirá según las leyes peruanas.
3. Los hechos o actos realizados a bordo de una aeronave civil peruana fuera del territorio del Perú se someten a las leyes peruanas, salvo cuando estos hechos afecten la seguridad nacional, el orden público o personas y sus bienes en dicho territorio extranjero (Artículo 6 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú).	Una persona aborda una aeronave matriculada en Perú y se encuentra sobrevolando territorio extranjero. Dicha persona considera que en aquel momento han sido vulnerados sus derechos como pasajero. Este evento podrá ser resuelto según las leyes peruanas, siempre que no afecte la seguridad nacional del territorio extranjero, o las personas y bienes allí ubicadas.
4. Los hechos o actos realizados a bordo de una aeronave civil extranjera en territorio extranjero se someterán a las leyes extranjeras. (Interpretación del Artículo 7 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú).	Una persona aborda una aeronave matriculada en un Estado distinto a Perú y se encuentra sobrevolando un territorio extranjero. Dicha persona considera que en aquel momento han sido vulnerados sus derechos como pasajero. Este evento no podrá ser resuelto conforme a las leyes peruanas.
5. Los hechos o actos realizados a bordo de una aeronave civil extranjera en territorio peruano se someterán por regla general a las leyes extranjeras, excepto cuando tales	Una persona aborda una aeronave matriculada en un Estado distinto a Perú y se encuentra sobrevolando territorio peruano. Dicha persona considera que en aquel

hechos afecten la seguridad nacional o el orden público en Perú, o a personas o bienes en Perú. (Artículo 7 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú).	momento han sido vulnerados sus derechos como pasajero. Este evento no podrá ser resuelto conforme a las leyes peruanas, excepto si este afecta la seguridad nacional de Perú, o las personas y bienes allí ubicadas.
6. Las disposiciones que protegen al consumidor se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional (Numeral 2 del artículo 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú).	Una persona celebra un contrato de transporte aéreo en Perú. Derivado de ello, considera que sus derechos como consumidor han sido vulnerados. Este asunto puede ser resuelto según las leyes peruanas.
6. Las disposiciones que protegen al consumidor se aplican a las relaciones de consumo que generan efectos en Perú (Numeral 2 del artículo 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú).	Una persona domiciliada en Perú celebra un contrato de transporte aéreo fuera de Perú, aunque genera efectos en el dicho Estado, tales como daños a personas o bienes allí localizadas, como el patrimonio del pasajero. Derivado de ello, considera que sus derechos como consumidor han sido vulnerados. Este asunto puede ser resuelto según las leyes peruanas.
Tabla 6. Normas de conflicto en Perú en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros. Elaboración propia.	

4.3 Chile

En Chile, los consumidores cuentan con diversos mecanismos para proteger sus derechos en caso de que una aerolínea incumpla con las condiciones establecidas en un contrato de transporte. Según la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, tienen la posibilidad de seguir tanto vías administrativas como judiciales para resolver sus reclamaciones.

Cuando un pasajero se enfrenta a una situación en la que la aerolínea no ha cumplido con las condiciones acordadas en el contrato de transporte, el primer paso es presentar una reclamación por escrito directamente a la compañía aérea. Este proceso busca resolver la discrepancia de manera amistosa y directa entre las partes involucradas. Si la aerolínea no logra resolver de manera satisfactoria la queja del pasajero, este tiene la opción de acudir al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) para iniciar una reclamación formal.

El SERNAC, como entidad pública adscrita a la rama ejecutiva del gobierno chileno, tiene la responsabilidad de proteger y promover los derechos de los consumidores en diversas áreas, lo que incluye las relaciones de consumo relacionadas con el transporte aéreo. Además de regular y fiscalizar estas relaciones, el SERNAC proporciona

información detallada a los consumidores sobre sus derechos y deberes específicos en estas circunstancias. Para facilitar el proceso, el SERNAC dispone de un Portal Web del Consumidor donde los pasajeros pueden presentar sus reclamaciones formales y realizar consultas relacionadas con cualquier situación de consumo, lo que cubre al transporte aéreo. De esta manera, el procedimiento de reclamación de los pasajeros resulta tener un carácter administrativo.

Es importante destacar que el SERNAC actúa como intermediario imparcial entre el consumidor y la aerolínea involucrada, y busca facilitar un acuerdo que beneficie a ambas partes. Este proceso de mediación es fundamental para intentar resolver las diferencias de manera eficiente y equitativa, y evita en lo posible llegar a instancias judiciales más complejas.

En caso de que el conflicto no se resuelva a través del SERNAC o si el consumidor considera necesario iniciar acciones legales más formales, ya sea por incumplimiento contractual, daños y perjuicios o vulneración de derechos; tiene la opción de ejercer sus derechos ante los Tribunales Ordinarios de Justicia o los Juzgados de Policía Local, de acuerdo con la naturaleza y el alcance del problema enfrentado. Esta vía judicial permite al consumidor buscar una resolución definitiva y legalmente vinculante en caso de que las otras instancias no hayan sido efectivas.

En relación a las autoridades aeronáuticas, en Chile existen dos de carácter público, la Junta de Aeronáutica Civil - JAC y la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC. La primera en mención es un organismo que depende del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que tiene como objetivo ejercer la dirección superior de la aviación civil, con el fin de que exista mayor cantidad de servicios aéreos eficientes, seguros y de calidad; por lo cual gestiona políticas públicas que promueven su desarrollo. Por su parte, la segunda entidad depende de la Comandancia en Jefe de la Fuerza Aérea de Chile y tiene como finalidad la seguridad de las operaciones aéreas, por lo que dirige y administra los aeropuertos y los servicios de la navegación aérea; dicta normas técnicas de seguridad de la navegación, inspecciona las aeronaves, otorga licencias al personal aeronáutico, investiga accidentes de aviación y fiscaliza el cumplimiento de la normativa aérea por lo que tiene la facultad de sancionar. En resumen, mientras la JAC es un órgano civil cuya finalidad es la administración de los derechos de tráfico, la DGAC es un órgano de carácter militar encargado de la seguridad de la aviación civil.

Así pues, el SERNAC se diferencia de las autoridades aeronáuticas en que estas Entidades tienen funciones distintas y pertenecen a diferentes áreas del gobierno en Chile. Mientras el SERNAC se enfoca en la protección de los derechos de los consumidores, la JAC en ejercer la dirección superior de la aviación civil y la DGAC en la regulación de la aviación civil. Adicionalmente, en Chile prevalece el procedimiento administrativo ante el judicial, sin perjuicio de la posibilidad de recurrir a este último.

Ahora bien, en relación con la competencia para conocer de las acciones en defensa de los intereses del consumidor aéreo, el Código Aeronáutico chileno establece normas precisas sobre competencia judicial y ley aplicable (Aguirrezábala & Romero, 2011, p. 432). En este contexto, la legislación dispone lo siguiente:

Artículo 1°.- El Estado de Chile tiene la soberanía exclusiva del espacio aéreo sobre su territorio.

Artículo 2°.- Las aeronaves, sean nacionales o extranjeras, que se encuentren en el territorio o en el espacio aéreo chileno, y las personas o cosas a bordo de ellas, están sometidas a las leyes y a la jurisdicción de los tribunales y de las autoridades chilenas.

(...)

Artículo 5°.- Las aeronaves civiles y de Estado chilenas, mientras se desplacen en el espacio aéreo no sujeto a la soberanía de ningún Estado, están sometidas a la ley chilena.

Están también sometidas a las leyes penales chilenas y a la jurisdicción de los tribunales nacionales, aunque se encuentren en vuelo en espacio aéreo sujeto a la soberanía de un estado extranjero, respecto de los delitos cometidos a bordo de ellas que no hubieren sido juzgados en otro país.

Las leyes penales chilenas son aplicables a los delitos cometidos a bordo de aeronaves extranjeras que sobrevuelen espacio aéreo no sometido a la jurisdicción chilena, siempre que la aeronave aterrice en territorio chileno y que tales delitos afecten el interés nacional.

En esta ocasión, la ley chilena es clara al definir que cualquier acontecimiento ocurrido en una aeronave que sobrevuele el espacio aéreo chileno, independientemente de su Estado de matrícula, estará sujeto a la competencia de los tribunales y autoridades de Chile. Asimismo, establece que las aeronaves chilenas, cuando sobrevuelen espacio aéreo no sujeto a la soberanía de ningún Estado, estarán sometidas a la ley chilena pero nada indica sobre los tribunales. A continuación sí concede competencia a la jurisdicción de los tribunales chilenos, aunque esto último sólo se predica de la responsabilidad penal. Por este motivo, no es una norma de competencia en el ámbito de la protección al consumidor.

Por lo tanto, inversamente, se podría inferir que toda aeronave con matrícula chilena que sobrevuele un país extranjero, así como las aeronaves con matrícula extranjera que sobrevuelan zonas sin soberanía estatal alguna, estarán sujetas a la jurisdicción de los tribunales extranjeros según la perspectiva del operador jurídico chileno. No obstante, estas normas aún contemplan la limitación de regular exclusivamente lo acontecido a bordo de la aeronave. Sin embargo, el propio Código Aeronáutico chileno aborda esta

laguna posteriormente, especialmente en lo que respecta a la protección del consumidor.

Artículo 133 F.- Las acciones individuales o colectivas destinadas a sancionar las infracciones a las normas contenidas en este Párrafo y a la obtención de las prestaciones, reparaciones e indemnizaciones que en él se establecen, se tramitarán conforme al procedimiento y ante los tribunales señalados en el Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, y para efectos de lo dispuesto en esta ley, será también competente, a elección del pasajero, el tribunal de su domicilio.

Es decir, según el Código Aeronáutico chileno, en lo concerniente a la protección del consumidor aéreo, la competencia corresponderá a los tribunales definidos en la normativa general sobre protección de los derechos de los consumidores, y en todo caso, también será competente el tribunal del domicilio del pasajero. Al examinar la normativa de protección al consumidor, se establece que la competencia para conocer de las acciones de protección individual del consumidor corresponderá, a elección del demandante, tanto al juez del domicilio del consumidor como al del proveedor.

Artículo 50 A.- Las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual.

Por tanto, el ordenamiento jurídico chileno proporciona pautas claras tanto en la regulación aeronáutica como en la de protección al consumidor para determinar la competencia judicial en relación con las acciones interpuestas por los viajeros. A continuación se resumen las reglas de competencia en Chile:

Causal de competencia	Ejemplo
1. Las aeronaves, sean nacionales o extranjeras, que se encuentren en el territorio o en el espacio aéreo chileno, y las personas o cosas a bordo de ellas, están sometidas a la jurisdicción de las autoridades chilenas. (Artículo 2 del Código Aeronáutico de Chile).	Un pasajero considera que a bordo del avión sufre una vulneración a sus derechos como consumidor. Se encuentra sobrevolando el espacio aéreo de Chile. Las autoridades chilenas podrán conocer el caso.
2. Las aeronaves, sean nacionales o extranjeras, que se encuentren en el territorio o en el espacio aéreo extranjero, y las personas o cosas a bordo de ellas, están sometidas a las autoridades extranjeras. (Interpretación del artículo 2 del Código	Un pasajero considera que a bordo del avión sufre una vulneración a sus derechos como consumidor. Se encuentra sobrevolando el espacio aéreo distinto a Chile. Las autoridades chilenas no podrán conocer el caso, siempre que no concurra otra causal

Aeronáutico de Chile).	que habilite la competencia.
3. Serán competentes los tribunales del lugar donde esté domiciliado el demandante (Artículo 133 F del Código Aeronáutico de Chile y Artículo 50 A de la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores).	Un pasajero con domicilio en Chile considera que en virtud de un contrato de transporte aéreo han sido vulnerados sus derechos como consumidor. Las autoridades chilenas podrán conocer el caso.
4. Serán competentes los tribunales del lugar donde esté domiciliado el proveedor (Artículo 50 A de la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores).	Un pasajero considera que en virtud de un contrato de transporte aéreo han sido vulnerados sus derechos como consumidor por parte de una aerolínea domiciliada en Chile. Las autoridades chilenas podrán conocer el caso.
Tabla 7. Causales de competencia judicial en Chile en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros.	

Ahora bien, respecto a la ley aplicable según la perspectiva del operador jurídico chileno y bajo criterios idénticos a los de competencia judicial, se establece que los eventos ocurridos en el espacio aéreo chileno están sujetos a las leyes de Chile, sin importar la matrícula de la aeronave. Por lo tanto, inversamente, puede entenderse que los eventos ocurridos en territorio extranjero se registrarán por las leyes extranjeras.

En cuanto a los eventos que sucedan en el espacio aéreo no sujeto a la soberanía de ningún Estado, la normativa actual indica que estarán regulados por la ley chilena si la aeronave tiene matrícula chilena, lo cual es aplicable a todo evento y no se limita únicamente a la responsabilidad penal como ocurrió con la competencia judicial. En el caso de las aeronaves extranjeras, se puede inferir que se registrarán por la normativa extranjera en los eventos de sobrevuelo sobre espacio aéreo sin soberanía de algún Estado.

Las normas anteriores, aunque proporcionan directrices para determinar el derecho aplicable, adolecen del problema recurrente de regular únicamente lo que sucede a bordo de la aeronave y no lo que ocurre fuera de ella. En este sentido, el propio Código Aeronáutico establece que se aplicará en primer lugar el ordenamiento jurídico chileno, seguido de las normas de derecho común en Chile, la costumbre aeronáutica y, en último término, los principios generales del derecho.

Artículo 6°.- En lo no previsto en este código ni en los convenios o tratados internacionales aprobados por Chile, se aplicarán las normas del derecho común chileno, los usos y costumbres de la actividad aeronáutica y los principios generales de derecho.

Por tanto, la siguiente norma dentro del ordenamiento jurídico cuyo ámbito de aplicación corresponde con las situaciones estudiadas es la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Dado que este trabajo se centra en el transporte aéreo, el cual en Chile también se ampara en el marco de la relación de consumo como se indicó en el capítulo anterior, esta norma es pertinente.

En relación con su ámbito de aplicación, la ley establece que no se aplicará a aspectos que ya tengan una regulación especial, excepto en aquellos aspectos no previstos por dicha regulación especial. Aunque el transporte aéreo cuenta con una regulación especial, la norma nos permite consultarla precisamente para obtener respuestas ante eventos no regulados, como el estudiado en esta sección.

Artículo 2° bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean (...).

Una vez establecido que la Ley 19.496 es aplicable, es crucial analizar su ámbito sustantivo de aplicación. En este sentido, una causal relevante es que el Código se aplica a las relaciones de consumo dentro del marco de la legislación mercantil chilena.

Artículo 2°.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor (...).

A propósito, el Código de Comercio de Chile establece que la ley mercantil se aplica a todas las obligaciones derivadas de relaciones comerciales. Sin embargo, no limita su aplicación territorialmente.

Artículo 1°. El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes que se refieran a operaciones mercantiles, las que contraigan personas no comerciantes para asegurar el cumplimiento de obligaciones comerciales, y las que resulten de contratos exclusivamente mercantiles.

No obstante, el propio Código de Comercio indica que lo no regulado en él se regirá por el Código Civil. Por lo tanto, en cuanto a la territorialidad de la ley mercantil, es necesario remitirse al Código Civil chileno.

Art. 2°. En los casos que no estén especialmente resueltos por este Código, se aplicarán las disposiciones del Código Civil.

De acuerdo con los artículos 7 y 14 del Código Civil chileno, en términos generales, la ley se aplica en el territorio de Chile, complementado por la definición de territorio nacional según las leyes y el artículo 99 de la Constitución chilena. En este sentido, podemos concluir que los actos mercantiles, incluidos los contratos de transporte aéreo comercial, que se celebren o ejecuten en Chile, estarán regulados por las leyes chilenas, ya que estos hechos jurídicos ocurren dentro de su territorio conforme a las normativas chilenas analizadas.

Por lo tanto, hemos encontrado una primera solución al problema de la ley aplicable desde la perspectiva del operador jurídico chileno en relación con los eventos que ocurren fuera del avión en el marco de la relación de consumo del transporte aéreo, como las denegaciones de embarque y los retrasos. Sin embargo, aún queda por resolver qué ley es aplicable a las relaciones de consumo celebradas en el extranjero.

En ese sentido, para hallar una respuesta a este último interrogante, según el sistema de fuentes, se procederá a analizar nuevamente el Código de Comercio, el cual proporciona una respuesta directa sin necesidad de recurrir al Código Civil. Establece que los contratos mercantiles, incluidos los de transporte aéreo, que sean celebrados en el extranjero pero deban cumplirse en Chile, se regirán por la ley chilena.

Art. 113. Todos los actos concernientes a la ejecución de los contratos celebrados en país extranjero y cumplidos en Chile, son regidos por la ley chilena, en conformidad a lo que se prescribe en el inciso final del artículo 16 del Código Civil.

En ese orden de ideas, inversamente, se puede entender de acuerdo con la intención legislativa que lo celebrado en territorio extranjero y que tampoco debe cumplirse en Chile no se regirá por la ley chilena. Esta aproximación también concuerda con el principio general de aplicación territorial de la ley establecido en el Código Civil, que limita las leyes chilenas, en principio, al territorio de Chile. A continuación se resumen las normas de colisión en Chile en el marco del transporte aéreo:

Norma de conflicto	Ejemplo
1. Las aeronaves, sean nacionales o extranjeras, que se encuentren en el territorio o en el espacio aéreo chileno, y las personas o cosas a bordo de ellas, están sometidas a las leyes chilenas. (Artículo 2 del Código Aeronáutico de Chile).	Un pasajero considera que a bordo del avión sufre una vulneración a sus derechos como consumidor. Se encuentra sobrevolando el espacio aéreo de Chile. La ley chilena será aplicable al caso.
2. Las aeronaves, sean nacionales o extranjeras, que se encuentren en el territorio o en el espacio aéreo extranjero, y las	Un pasajero considera que a bordo del avión sufre una vulneración a sus derechos como consumidor. Se encuentra sobrevolando el

<p>personas o cosas a bordo de ellas, no están sometidas a las leyes chilenas. (Interpretación del artículo 2 del Código Aeronáutico de Chile).</p>	<p>espacio aéreo extranjero. La ley chilena será aplicable al caso.</p>
<p>3. Las aeronaves civiles y de Estado chilenas, mientras se desplacen en el espacio aéreo no sujeto a la soberanía de ningún Estado, están sometidas a la ley chilena (Artículo 5 del Código Aeronáutico de Chile).</p>	<p>Un pasajero considera que a bordo del avión sufre una vulneración a sus derechos como consumidor. Se encuentra a bordo de una aeronave matriculada en Chile sobrevolando espacio aéreo sin sujeción a la soberanía de ningún Estado. La ley chilena será aplicable al caso.</p>
<p>4. Las aeronaves civiles y de Estado extranjeras, mientras se desplacen en el espacio aéreo no sujeto a la soberanía de ningún Estado, están sometidas a la ley extranjera (Interpretación del artículo 5 del Código Aeronáutico de Chile).</p>	<p>Un pasajero considera que a bordo del avión sufre una vulneración a sus derechos como consumidor. Se encuentra a bordo de una aeronave matriculada en un país distinto a Chile sobrevolando espacio aéreo sin sujeción a la soberanía de ningún Estado. La ley chilena no será aplicable al caso.</p>
<p>5. La ley chilena se aplicará a las relaciones de consumo celebradas o ejecutadas en Chile (Interpretación armónica entre el artículo 6 del Código Aeronáutico de Chile, los artículos 1 y 2 del Código de Comercio de Chile y los artículos 7 y 14 del Código Civil chileno).</p>	<p>Un pasajero considera que fruto de un contrato de transporte celebrado o ejecutado en Chile ha sufrido una vulneración a sus derechos como consumidor. La ley chilena será aplicable al caso.</p>
<p>5. La ley chilena se aplicará a las relaciones de consumo celebradas en el extranjero que deban ser cumplidas en Chile (Interpretación armónica entre el artículo 6 del Código Aeronáutico de Chile y el artículo 113 del Código de Comercio de Chile).</p>	<p>Un pasajero considera que ha sufrido una vulneración a sus derechos como consumidor fruto de un contrato de transporte celebrado en el extranjero, pero que debe cumplirse en Chile. La ley chilena será aplicable al caso.</p>
<p>6. La ley chilena no se aplicará a las relaciones de consumo celebradas en el extranjero que no deban ser cumplidas en Chile (Interpretación armónica entre el artículo 6 del Código Aeronáutico de Chile y el artículo 113 del Código de Comercio de Chile).</p>	<p>Un pasajero considera que ha sufrido una vulneración a sus derechos como consumidor fruto de un contrato de transporte celebrado en el extranjero, y que tampoco debe cumplirse en Chile. La ley chilena no será aplicable al caso.</p>
<p>Tabla 8. Normas de conflicto en Chile en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros.</p>	

4.4 Argentina

El proceso para que un usuario de transporte aéreo haga valer sus derechos frente al incumplimiento de un contrato por parte de una línea aérea se encuentra regulado principalmente por la Ley de Normas de Protección y Defensa de los Consumidores en

Argentina. Este procedimiento se inicia con la presentación de un reclamo directamente ante la compañía aérea. Si la aerolínea no resuelve adecuadamente el problema planteado por el usuario, este tiene la opción de dirigirse a la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), la autoridad aeronáutica encargada de fiscalizar y controlar la actividad aérea en el país.

El reclamo ante la ANAC debe realizarse mediante un formulario específico disponible en su sitio web o con la presentación de una denuncia formal en sus oficinas. Es importante destacar que la ANAC no tiene la facultad de resarcir, indemnizar ni compensar directamente al usuario. Su rol principal es aplicar sanciones a las aerolíneas en caso de que estas incurran en infracciones del Código Aeronáutico y sus reglamentaciones. Los usuarios pueden presentar reclamos ante la ANAC por diversos motivos, como daños, demoras o extravíos de equipaje, cancelaciones imputables a la aerolínea, retrasos significativos sin la debida asistencia (como llamadas, comida, refrigerio o alojamiento), denegación de embarque e imposibilidad de viajar por razones de salud.

En cuanto a los plazos para realizar reclamos específicos, la Resolución 1532/98 establece que en caso de daños en el equipaje, el reclamo debe interponerse dentro de los 3 días (vuelos nacionales) o 7 días (vuelos internacionales) a partir de la fecha de entrega del mismo. Para pérdida, destrucción o retardo del equipaje, el reclamo debe realizarse dentro de los 10 días (vuelos nacionales) o 21 días (vuelos internacionales) después de que el equipaje debió ser entregado al pasajero.

Es importante mencionar que la ANAC no tiene competencia sobre ciertos aspectos, como tiquetes adquiridos mediante acumulación de millas, problemas con promociones regulados por la Ley 24.240, cobros duplicados, operaciones de transporte aéreo que no incluyan puntos en Argentina, servicios turísticos contratados a terceros no vinculados al contrato de transporte, provisión de servicios a bordo, demoras de menos de 4 horas, equipaje indemnizado y reclamos por indemnizaciones por daños o perjuicios, los cuales deben ser abordados mediante demanda ante la Justicia Federal.

Además, según el artículo 153 del Código Aeronáutico, existe una responsabilidad solidaria frente al usuario entre el transportador con el que se contrató el servicio y el transportador que efectuó el servicio. Esto permite al usuario demandar a cualquiera de los dos en caso de problemas.

En resumen, en Argentina el proceso para realizar reclamaciones en materia de transporte aéreo se orienta mayoritariamente hacia la vía administrativa mediante reclamación ante la ANAC. Solo en lo que respecta a indemnizaciones por perjuicios, el usuario debe recurrir a la autoridad jurisdiccional competente, es decir, la Justicia Federal. Este sistema busca garantizar que los derechos de los pasajeros sean

protegidos de manera efectiva y que puedan obtener una respuesta adecuada ante cualquier inconveniente surgido durante su experiencia de viaje.

Sobre el aspecto procedimental, Argentina cuenta con una particularidad. La Constitución del país en el artículo 43 establece el derecho a la protección del consumidor y la defensa de la competencia económica de la siguiente manera:

ARTÍCULO 43.- Toda persona puede interponer **acción expedita y rápida de amparo**, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva. Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen (...) **al usuario y al consumidor** (...) (Negritas añadidas).

Por lo tanto, reconoce el derecho a los consumidores a interponer acciones para la defensa de sus intereses individuales y colectivos, inclusive a través del amparo constitucional, el equivalente a la acción de tutela colombiana. Este nivel de protección, con la posibilidad de acudir a través de acciones constitucionales, se destaca entre sus vecinos de la región. Además, contempla el acceso a la justicia por lo que asegura a los consumidores un trato íntegro, equitativo y justo en los procesos administrativos y judiciales para la defensa de sus derechos, lo que incluye interponer reclamos y demandas ante las autoridades competentes.

Sobre la Ley N° 24.240, que si bien aplica de manera supletoria, el artículo 45 contempla los procedimientos y sanciones en materia de protección al consumidor. Así, legitima a la autoridad administrativa nacional a iniciar actuaciones administrativas en el caso de presuntas infracciones a las disposiciones previstas en la Ley, ya sea de oficio o por denuncia de quien invoque un interés particular o general de los consumidores o por comunicación de la autoridad administrativa o judicial.

ARTÍCULO 52. – Acciones Judiciales. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

Para profundizar en el tema de la competencia judicial, se analizará el Código Aeronáutico de la Nación, que es la normativa más especializada respecto al objeto de estudio. En este contexto, los artículos 199 y subsiguientes de dicha norma establecen lo siguiente:

ARTÍCULO 199. – Los hechos ocurridos, los actos realizados y los delitos cometidos en una aeronave privada argentina sobre el espacio aéreo argentino o donde ningún

estado ejerza soberanía, están regidos por las leyes de la Nación Argentina y serán juzgados por sus tribunales.

Corresponde igualmente la jurisdicción de los tribunales argentinos y la aplicación de las leyes de la Nación, en el caso de hechos ocurridos, actos realizados o delitos cometidos a bordo de una aeronave privada argentina, sobre territorio extranjero, si se hubiese lesionado un interés legítimo del Estado argentino o de personas domiciliadas en el o se hubiese realizado en la República el primer aterrizaje posterior al hecho o acto.

ARTÍCULO 200. - En los hechos ocurridos, los actos realizados y los delitos cometidos en una aeronave privada extranjera en vuelo en el espacio aéreo argentino, la jurisdicción de los tribunales argentinos y la aplicación de las leyes de la Nación sólo corresponde en caso de:

- 1) Que infrinjan leyes de seguridad pública, militares o fiscales.
- 2) Que infrinjan leyes o reglamentos de circulación aérea.
- 3) Que comprometan la seguridad o el orden público, o afecten el interés del Estado o de las personas domiciliadas en él, o se hubiese realizado en la República el primer aterrizaje posterior al hecho, acto o delito si no mediase, en este último caso, pedido de extradición.

ARTÍCULO 201. - Los hechos ocurridos, los actos realizados y los delitos cometidos en una aeronave pública extranjera en el espacio aéreo argentino están regidos por la ley del pabellón y serán juzgados por sus tribunales.

En primer lugar, de manera explícita y sin margen para interpretaciones alternativas para cubrir vacíos normativos, a diferencia de otros sistemas jurídicos, la normativa establece claramente que los jueces argentinos son competentes para conocer de eventos o hechos que ocurran a bordo de una aeronave argentina cuando esta sobrevuele el territorio del país o en lugares donde ningún estado ejerza soberanía. Asimismo, la normativa indica que también corresponde la jurisdicción de los tribunales argentinos en caso de hechos ocurridos a bordo de una aeronave privada argentina sobre territorio extranjero, siempre que se hubiera lesionado un interés legítimo del Estado argentino o de personas domiciliadas en él, o si el primer aterrizaje posterior al hecho ocurriera en la República.

En contraste, en los casos de hechos ocurridos en una aeronave privada extranjera durante su vuelo en el espacio aéreo argentino, la competencia corresponderá a los jueces extranjeros. En este contexto, la jurisdicción de los tribunales argentinos y la aplicación de las leyes de la Nación sólo procederán en situaciones donde se infrinja la seguridad nacional o el orden público, se incumplan las leyes o reglamentos de circulación aérea, o cuando se afecte el interés del Estado argentino o de las personas

domiciliadas en él. También se aplicará la jurisdicción argentina si el primer aterrizaje posterior al hecho ocurre en la República. No obstante, si la aeronave extranjera es pública o de Estado, los hechos allí ocurridos sobre el espacio aéreo argentino se regirán por los tribunales de su pabellón.

No obstante, la normativa aeronáutica argentina enfrenta el mismo problema que la mayoría de las regulaciones latinoamericanas estudiadas, ya que únicamente regula los hechos que ocurran a bordo de la aeronave bajo la consideración de su país de matrícula y no tanto el territorio cuyo espacio aéreo sobrevuela. Esta regulación sólo cubriría las infracciones a los derechos de los pasajeros que ocurran dentro del avión. Por lo tanto, es necesario recurrir a otras normativas para evaluar la competencia judicial en casos de infracciones a los derechos de los viajeros que no sucedan a bordo de la aeronave.

En este sentido, el Código Aeronáutico no aborda estos temas. Por lo tanto, será necesario referirse a la siguiente normativa más especializada en la materia, que es la Ley de Defensa del Consumidor. En particular, el artículo 36 de esta ley establece normas específicas sobre la competencia para conocer las acciones del consumidor en el sector financiero, aunque no abarca otros sectores económicos. Por lo tanto, ante la falta de normativa específica, será necesario remitirse al Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, que es la siguiente norma más especializada en la materia. Sin embargo, antes de proceder a analizar esta última normativa, es importante considerar lo indicado en el artículo 198 del Código Aeronáutico, que aunque no define competencia territorial sino una orgánica, será importante más adelante.

ARTÍCULO 198. - Corresponde a la Corte Suprema de Justicia y a los tribunales inferiores de la Nación el conocimiento y decisión de las causas que versen sobre navegación aérea o comercio aéreo en general y de los delitos que puedan afectarlos.

En este sentido, el artículo señala que los asuntos relacionados con el comercio aéreo, incluida la celebración del contrato de transporte aéreo, al formar parte del comercio, corresponderán a los tribunales de la nación. Es importante destacar que Argentina es constitucionalmente un Estado federal, y que la propia Constitución establece dos sistemas de justicia: el sistema federal para todo el país y, por otro lado, los sistemas provinciales, que corresponden a cada región.

Ahora sí, a propósito del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, este se refiere a que la competencia de los tribunales a nivel federal no es prorrogable, aunque lo exceptúa para asuntos exclusivamente patrimoniales, que podrá ser prorrogada por las partes. La prorrogabilidad de la competencia se refiere a la posibilidad de poner en consideración una controversia a un juez distinto al inicialmente previsto en la ley procesal.

Art. 1° - La competencia atribuida a los tribunales nacionales es improrrogable.

Sin perjuicio de lo dispuesto por los tratados internacionales y por el artículo 12, inciso 4, de la Ley 48²⁶, exceptúase la competencia territorial en asuntos exclusivamente patrimoniales, que podrá ser prorrogada de conformidad de partes. Si estos asuntos son de índole internacional, la prórroga podrá admitirse aún a favor de jueces extranjeros o de árbitros que actúen fuera de la República, salvo en los casos en que los tribunales argentinos tienen jurisdicción exclusiva o cuando la prórroga está prohibida por Ley.

Art. 2° - La prórroga se operará si sugiere de convenio escrito mediante el cual los interesados manifiesten explícitamente su decisión de someterse a la competencia del juez a quien acuden. Asimismo, para el actor, por el hecho de entablar la demanda; y respecto del demandado, cuando la contestare, dejare de hacerlo u opusiere excepciones previas sin articular la declinatoria.

Por lo tanto, según la ley aeronáutica, los asuntos relacionados con el comercio aéreo corresponden a los tribunales federales, cuya competencia no puede ser prorrogada según la ley, excepto en lo referente a la competencia territorial que sí puede ser prorrogable en asuntos exclusivamente patrimoniales. En este contexto, las acciones judiciales destinadas a proteger los derechos de los consumidores no buscan obtener declaraciones o modificaciones sobre el estado civil de las personas, nulidades de actos administrativos, condenas penales u otros derechos o actos que no puedan ser evaluados económicamente o que sean de naturaleza extrapatrimonial. Por lo tanto, se podría afirmar que las disputas derivadas del transporte aéreo, que buscan compensaciones, reembolsos, cumplimiento de contratos y otros asuntos cuantificables, pueden considerarse como asuntos patrimoniales y, por lo tanto, podrían ser prorrogables en su competencia.

Además, la normativa indica que en las controversias de carácter internacional, la prórroga de competencia puede ser aceptada incluso a favor de jueces extranjeros, salvo en casos donde los tribunales argentinos tienen jurisdicción exclusiva o cuando la prórroga está prohibida por ley. En este caso, ni el derecho aeronáutico ni la ley de protección al consumidor prohíben expresamente esta prórroga, y dado que el asunto es de naturaleza patrimonial, se puede concluir que la competencia es prorrogable.

²⁶ Esta norma dispone lo siguiente:

Art. 12. - La jurisdicción de los Tribunales Nacionales en todas las causas especificadas en los artículos 1°, 2° y 3° será privativa, excluyendo a los Juzgados de Provincia, con las excepciones siguientes: (...) 4° Siempre que en pleito civil un extranjero demanda a una Provincia o a un ciudadano, o bien el vecino de una Provincia demande al vecino de otra ante un Juez o Tribunal de Provincia o cuando siendo demandados al extranjero o el vecino de otra Provincia contesten a la demanda, sin oponer la excepción de declinatoria, se entenderá que la jurisdicción ha sido prorrogada, la causa se substanciará y decidirá por los Tribunales Provinciales; y no podrá ser traída a la jurisdicción nacional por recurso alguno, salvo en los casos especificados en el artículo 14.

En cuanto al Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, establece la competencia de acuerdo con la naturaleza de las acciones, ya sean reales o personales. Las acciones destinadas a proteger los derechos del consumidor son consideradas acciones personales, dado que buscan obtener una declaración patrimonial contra la aerolínea como persona jurídica y no la adjudicación o pronunciamiento sobre un bien específico. En este contexto, la ley establece que será competente el tribunal del lugar donde debe cumplirse la obligación, o a elección del demandante, el tribunal del domicilio del demandado o el lugar donde se celebró el contrato, siempre que el demandado se encuentre allí.

Art. 5° - La competencia se determinará por la naturaleza de las pretensiones deducidas en la demanda y no por las defensas opuestas por el demandado. Con excepción de los casos de prórroga expresa o tácita, cuando procediere, y sin perjuicio de las reglas especiales contenidas en este Código y en otras leyes, será juez competente:

(...)

3) Cuando se ejerciten acciones personales, el del lugar en que deba cumplirse la obligación expresa o implícitamente establecido conforme a los elementos aportados en el juicio y, en su defecto, a elección del actor, el del domicilio del demandado o el del lugar del contrato, siempre que el demandado se encuentre en él, aunque sea accidentalmente, en el momento de la notificación.

El Código contiene una sección específica sobre normas de derecho internacional privado. En cuanto a la competencia jurisdiccional internacional, establece que esta será determinada inicialmente por los tratados internacionales aplicables en la materia, si los hubiera. En segundo lugar, se seguirá la competencia que las partes hayan designado. En ausencia de ambos instrumentos, la competencia se determinará conforme a las normas del propio Código.

ARTÍCULO 2601.- Fuentes de jurisdicción. La jurisdicción internacional de los jueces argentinos, no mediando tratados internacionales y en ausencia de acuerdo de partes en materias disponibles para la prórroga de jurisdicción, se atribuye conforme a las reglas del presente Código y a las leyes especiales que sean de aplicación.

Por otro lado, la ley argentina muestra una mayor protección hacia el foro de necesidad, al permitir a los jueces argentinos conocer un caso incluso cuando la ley no les atribuya competencia internacional. Según la normativa, los jueces pueden intervenir de manera excepcional para evitar la denegación de justicia cuando no sea razonable exigir al accionante que la demanda se inicie en el extranjero. Además, se requiere que en tales casos la relación objeto de demanda tenga suficiente conexión con el país y se garantice el derecho a la defensa en juicio, y bajo la consideración de la conveniencia de obtener una sentencia efectiva.

ARTÍCULO 2602.- Foro de necesidad. Aunque las reglas del presente Código no atribuyan jurisdicción internacional a los jueces argentinos, éstos pueden intervenir, excepcionalmente, con la finalidad de evitar la denegación de justicia, siempre que no sea razonable exigir la iniciación de la demanda en el extranjero y en tanto la situación privada presente contacto suficiente con el país, se garantice el derecho de defensa en juicio y se atienda a la conveniencia de lograr una sentencia eficaz.

Asimismo, respecto a la mencionada prórroga anteriormente, esta es posible tanto si ambas partes pactan mediante cualquier instrumento escrito una competencia específica, como cuando al presentarse la demanda la parte accionada no objete la competencia del tribunal. La norma predica lo siguiente:

ARTÍCULO 2607.- Prórroga expresa o tácita. La prórroga de jurisdicción es operativa si surge de convenio escrito mediante el cual los interesados manifiestan su decisión de someterse a la competencia del juez o árbitro ante quien acuden. Se admite también todo medio de comunicación que permita establecer la prueba por un texto. Asimismo opera la prórroga, para el actor, por el hecho de entablar la demanda y, con respecto al demandado, cuando la conteste, deje de hacerlo u oponga excepciones previas sin articular la declinatoria.

También existe otra norma especial para casos internacionales que establece que, en todo caso y salvo disposición específica aplicable al asunto, es competente el juez del domicilio del demandado. En particular, la norma dispone:

ARTÍCULO 2608.- Domicilio o residencia habitual del demandado. Excepto disposición particular, las acciones personales deben interponerse ante el juez del domicilio o residencia habitual del demandado.

Ahora bien, existe otra norma que asigna competencia exclusiva a los jueces argentinos para conocer ciertos tipos de casos. En la lista no se encuentran las disputas originadas en contratos de transporte aéreo o relacionadas con derechos del consumidor, por lo que puede entenderse que en estos eventos no se aplica la jurisdicción exclusiva.

ARTÍCULO 2609.- Jurisdicción exclusiva. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, los jueces argentinos son exclusivamente competentes para conocer en las siguientes causas:

- a) en materia de derechos reales sobre inmuebles situados en la República;
- b) en materia de validez o nulidad de las inscripciones practicadas en un registro público argentino;
- c) en materia de inscripciones o validez de patentes, marcas, diseños o dibujos y modelos industriales y demás derechos análogos sometidos a depósito o registro,

cuando el depósito o registro se haya solicitado o efectuado o tenido por efectuado en Argentina.

Una vez exploradas todas las normas de competencia judicial en los casos de disputas para proteger los derechos de los consumidores en el contexto del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros es necesario compilarlas. A continuación, se resumen las causales respectivas.

Causal de competencia	Ejemplo
1. Los jueces argentinos son competentes para conocer de eventos o hechos que ocurran a bordo de una aeronave argentina cuando esta sobrevuele el territorio del país o en lugares donde ningún estado ejerza soberanía. (Artículo 199 del Código Aeronáutico de la Nación)	Durante un vuelo a bordo de una aeronave argentina, sobre territorio argentino o en territorio que no está bajo soberanía de otro Estado, un pasajero considera vulnerados sus derechos del consumidor. Las autoridades judiciales argentinas podrán conocer el caso.
2. Corresponde la jurisdicción de los tribunales argentinos en caso de hechos ocurridos a bordo de una aeronave privada argentina sobre territorio extranjero, siempre que se hubiera lesionado un interés legítimo del Estado argentino. (Artículo 199 del Código Aeronáutico de la Nación)	Durante un vuelo internacional sobre espacio aéreo extranjero y a bordo de una aeronave argentina, se vulnera un interés legítimo de la República Argentina, tales como su soberanía, sus bienes, recursos naturales, entre otras. En este caso, los jueces argentinos podrán conocer el caso.
3. Corresponde la jurisdicción de los tribunales argentinos en caso de hechos ocurridos a bordo de una aeronave privada argentina sobre territorio extranjero, siempre que se hubiera lesionado un interés legítimo de personas domiciliadas en Argentina (Artículo 199 del Código Aeronáutico de la Nación)	Durante un vuelo internacional sobre espacio aéreo extranjero y a bordo de una aeronave argentina, se vulneran los derechos del consumidor, que pueden entenderse como un interés legítimo, y la persona afectada está domiciliada en Argentina. Las autoridades judiciales argentinas podrán conocer el caso.
4. Corresponde la jurisdicción de los tribunales argentinos en caso de hechos ocurridos a bordo de una aeronave privada argentina sobre territorio extranjero, si el primer aterrizaje posterior al hecho ocurriera en Argentina. (Artículo 199 del Código Aeronáutico de la Nación)	Durante un vuelo internacional sobre espacio aéreo extranjero y a bordo de una aeronave argentina, se vulneran los derechos del consumidor de un pasajero. El primer aterrizaje luego del evento fue en Argentina. Las autoridades judiciales argentinas podrán conocer el caso.
5. Los hechos ocurridos en una aeronave privada extranjera durante su vuelo en el espacio aéreo argentino, serán conocidos por los jueces extranjeros, excepto en situaciones donde se infrinja la seguridad nacional, el	Durante un vuelo a bordo de una aeronave de matrícula extranjera, sobre territorio argentino, se vulneran los derechos del consumidor. En este caso, corresponderá a los jueces extranjeros, excepto cuando se vulnere

orden público o las leyes o reglamentos de circulación aérea, evento en el cual corresponderá a los tribunales argentinos. (Artículo 200 del Código Aeronáutico de la Nación)	la seguridad nacional, el orden público o las leyes o reglamentos de circulación aérea. Allí la competencia corresponderá a los tribunales argentinos.
6. Los hechos ocurridos en una aeronave privada extranjera durante su vuelo en el espacio aéreo argentino, serán conocidos por los jueces extranjeros, excepto en situaciones donde se lesione el interés legítimo de personas domiciliadas en Argentina, evento en el cual corresponderá a los tribunales argentinos. (Artículo 200 del Código Aeronáutico de la Nación)	Durante un vuelo a bordo de una aeronave de matrícula extranjera, sobre territorio argentino, se vulneran los derechos del consumidor. En este caso, corresponderá la competencia a los jueces extranjeros, salvo cuando la persona afectada está domiciliada en Argentina. En este último supuesto, las autoridades judiciales argentinas podrán conocer el caso.
7. Los hechos ocurridos en una aeronave privada extranjera durante su vuelo en el espacio aéreo argentino, serán conocidos por los jueces extranjeros, excepto cuando se realice en Argentina el primer aterrizaje posterior al hecho o acto, evento en el cual corresponderá a los tribunales argentinos. (Artículo 200 del Código Aeronáutico de la Nación)	Durante un vuelo a bordo de una aeronave de matrícula extranjera, sobre territorio argentino, se vulneran los derechos del consumidor. El primer aterrizaje luego del incidente fue en Argentina. Las autoridades judiciales argentinas podrán conocer el caso.
8. Serán competentes los jueces argentinos, o inclusive los extranjeros, si las partes suscriben un convenio mediante el cual manifiesten explícitamente su decisión de someterse a la competencia del juez a quien acuden. Esto aplica a las demandas sobre el contrato de transporte aéreo (Artículo 198 del Código Aeronáutico, artículos 1, 2, 2601, 2607 y 2609 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación)	Luego de surgida una disputa, las partes de común acuerdo suscriben un convenio indicando la jurisdicción a la cuál desean someterse. Para un operador jurídico argentino, este pacto es vinculante. No obstante, si el pacto es en un contrato de adhesión y esta cláusula afecta gravemente al consumidor, puede entenderse como una cláusula abusiva.
9. Será competente el juez que conozca una acción judicial frente a la cual la parte demandada no manifieste oposición a la prórroga tácita propuesta. (Artículo 198 del Código Aeronáutico, artículos 1, 2, 2601, 2607 y 2609 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación)	Se presenta una demanda para buscar reparación ante vulneraciones a los derechos del consumidor. Si en la oportunidad procesal respectiva, el demandado no se opone a la competencia, se legitimará el tribunal argentino que conozca el proceso.
10. En los casos de derecho internacional privado, los jueces argentinos serán competentes en virtud del foro de necesidad. Por tanto, estos pueden intervenir, excepcionalmente, con la finalidad de evitar la denegación de justicia, siempre que no sea	Una persona estima que han sido vulnerados sus derechos como consumidor. En este supuesto, los jueces argentinos no son competentes para conocer ese caso concreto. Sin embargo, para la autoridad judicial argentina no es razonable exigir la iniciación

razonable exigir la iniciación de la demanda en el extranjero y en tanto la situación privada presente contacto suficiente con el país, se garantice el derecho de defensa en juicio y se atienda a la conveniencia de lograr una sentencia eficaz. (Artículo 2606 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación)	de la demanda en el extranjero, el caso presenta varios factores de conexión, es posible garantizar el derecho de defensa en juicio y se puede lograr una sentencia eficaz. En estos casos los jueces argentinos pueden conocer el proceso excepcionalmente.
11. Será competente el juez del domicilio del demandado (Numeral 3 del artículo 5 y artículo 2608 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).	Una persona estima que han sido vulnerados sus derechos como consumidor. La aerolínea demandada está domiciliada en Argentina. Los jueces argentinos podrán conocer el caso.
12. Será competente el juez del lugar del contrato, siempre que el demandado se encuentre en él, aunque sea accidentalmente, en el momento de la notificación. (Numeral 3 del artículo 5 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).	Una persona estima que han sido vulnerados sus derechos como consumidor. El contrato fue celebrado en Argentina y la aerolínea demandada cuenta con representación allí. Los jueces argentinos podrán conocer el caso.
Tabla 9. Causales de competencia judicial en Argentina en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros. Elaboración propia.	

Respecto al derecho aplicable, el Código Aeronáutico en el artículo 197 establece una norma de conflicto al fijar cuál ley rige ciertos asuntos. Sin embargo, esta no es aplicable al contrato de transporte aéreo, ya que no incluye las relaciones entre consumidores y aerolíneas.

La norma prioriza la legislación argentina en tres aspectos principales. En primer lugar, la regulación de la circulación aérea, que concierne a los operadores y el cumplimiento de normativas técnicas ante las autoridades aeronáuticas, no frente a los consumidores. En segundo lugar, se refiere al otorgamiento de títulos habilitantes al personal y certificaciones a las aeronaves. Por último, aunque esta causal menciona el comercio aéreo, este se centra en el permiso de funcionamiento de los operadores para ofrecer servicios al público, y no en sus relaciones directas con los consumidores. En concreto, la norma dispone lo siguiente:

ARTÍCULO 197. - Declárase materia de legislación nacional lo concerniente a la regulación de:

- 1) La circulación aérea en general, especialmente el funcionamiento de aeródromos destinados a la navegación aérea internacional e interprovincial o a servicios aéreos conectados con éstas.
- 2) El otorgamiento de títulos habilitantes del personal aeronáutico, as como la matriculación y certificación de aeronavegabilidad de las aeronaves.

3) El otorgamiento de los servicios comerciales aéreos.

Por lo tanto, es necesario consultar nuevamente los artículos 199 y 200, que regulan los incidentes ocurridos dentro de la aeronave, lo que abarca la legislación aplicable que, debido a su redacción amplia, cubre también las infracciones a los derechos del consumidor. Según la norma, la ley argentina se aplica a los eventos o incidentes ocurridos a bordo de una aeronave registrada en Argentina cuando esta sobrevuele el territorio nacional o en áreas donde ningún estado ejerce soberanía. Además, la normativa establece que también se aplica la legislación argentina sobre los incidentes ocurridos a bordo de una aeronave privada registrada en Argentina sobre territorio extranjero, siempre que se haya perjudicado un interés legítimo del Estado argentino o de personas domiciliadas en él, o si el primer aterrizaje después del incidente ocurre en Argentina.

Por el contrario, en casos de incidentes ocurridos en una aeronave privada extranjera durante su vuelo en el espacio aéreo argentino, la legislación aplicable corresponde a las disposiciones argentinas. En este contexto, las leyes nacionales sólo serán aplicables en situaciones donde se infrinja la seguridad nacional o el orden público, se violen las leyes o regulaciones de circulación aérea, o se afecte el interés del Estado argentino o de las personas domiciliadas en él. Además, la ley argentina se aplicará si el primer aterrizaje después del incidente ocurre en Argentina. Sin embargo, si la aeronave extranjera es pública o estatal, los incidentes ocurridos en el espacio aéreo argentino estarán regulados por las leyes del país de bandera de la aeronave.

Ahora bien, ni el Código Aeronáutico ni la Ley de Defensa del Consumidor de Argentina establecen normas claras para resolver conflictos relacionados con violaciones a los derechos del consumidor que ocurran fuera de una aeronave. En este sentido, el Código Civil y Comercial de la Nación proporciona múltiples disposiciones para determinar la ley aplicable en situaciones de derecho internacional privado.

En primer lugar, la ley establece una jerarquía de fuentes. Primero, se aplican los tratados o convenciones pertinentes en caso de que varios ordenamientos jurídicos sean aplicables a una misma situación. En segundo lugar, se utilizan las normas de derecho internacional privado de la legislación interna argentina de manera secundaria.

ARTÍCULO 2594.- Normas aplicables. Las normas jurídicas aplicables a situaciones vinculadas con varios ordenamientos jurídicos nacionales se determinan por los tratados y las convenciones internacionales vigentes de aplicación en el caso y, en defecto de normas de fuente internacional, se aplican las normas del derecho internacional privado argentino de fuente interna.

Ahora bien, si conforme a los criterios anteriores es aplicable un derecho extranjero, se establecen ciertas pautas para que el operador jurídico argentino aplique dicho derecho. Entre estas pautas se destaca que se debe interpretar el derecho extranjero como lo haría un juez del país respectivo. Si en el territorio extranjero existen varios ordenamientos jurídicos aplicables, el operador jurídico debe determinar las normas a aplicar según las reglas propias del derecho extranjero. Además, debe realizar las interpretaciones y ajustes pertinentes para asegurar la correcta aplicación del derecho extranjero, entre otras instrucciones.

Por ejemplo, de manera excepcional, la ley de un lugar, incluso cuando está designada por una norma de conflicto, no debe aplicarse si resulta evidente que la situación tiene conexiones insignificantes con dicho ordenamiento jurídico y, en cambio, presenta vínculos mucho más estrechos con el derecho de otro Estado.

ARTÍCULO 2595.- Aplicación del derecho extranjero. Cuando un derecho extranjero resulta aplicable:

a) el juez establece su contenido, y está obligado a interpretarlo como lo harían los jueces del Estado al que ese derecho pertenece, sin perjuicio de que las partes puedan alegar y probar la existencia de la ley invocada. Si el contenido del derecho extranjero no puede ser establecido se aplica el derecho argentino;

b) si existen varios sistemas jurídicos cointerferentes con competencia territorial o personal, o se suceden diferentes ordenamientos legales, el derecho aplicable se determina por las reglas en vigor dentro del Estado al que ese derecho pertenece y, en defecto de tales reglas, por el sistema jurídico en disputa que presente los vínculos más estrechos con la relación jurídica de que se trate;

c) si diversos derechos son aplicables a diferentes aspectos de una misma situación jurídica o a diversas relaciones jurídicas comprendidas en un mismo caso, esos derechos deben ser armonizados, procurando realizar las adaptaciones necesarias para respetar las finalidades perseguidas por cada uno de ellos.

ARTÍCULO 2596.- Reenvío. Cuando un derecho extranjero resulta aplicable a una relación jurídica también es aplicable el derecho internacional privado de ese país. Si el derecho extranjero aplicable reenvía al derecho argentino resultan aplicables las normas del derecho interno argentino.

Cuando, en una relación jurídica, las partes eligen el derecho de un determinado país, se entiende elegido el derecho interno de ese Estado, excepto referencia expresa en contrario.

ARTÍCULO 2597.- Cláusula de excepción. Excepcionalmente, el derecho designado por una norma de conflicto no debe ser aplicado cuando, en razón del conjunto de las circunstancias de hecho del caso, resulta manifiesto que la situación tiene lazos poco

relevantes con ese derecho y, en cambio, presenta vínculos muy estrechos con el derecho de otro Estado, cuya aplicación resulta previsible y bajo cuyas reglas la relación se ha establecido válidamente.

Esta disposición no es aplicable cuando las partes han elegido el derecho para el caso.

(...)

Ahora bien, después de estos criterios generales, a continuación se establecen las pautas específicas para determinar el derecho aplicable según la legislación interna argentina, en caso de ausencia de tratados internacionales que regulen el asunto. La primera es la autonomía de la voluntad privada.

ARTÍCULO 2651.- Autonomía de la voluntad. Reglas. Los contratos se rigen por el derecho elegido por las partes en cuanto a su validez intrínseca, naturaleza, efectos, derechos y obligaciones. La elección debe ser expresa o resultar de manera cierta y evidente de los términos del contrato o de las circunstancias del caso. Dicha elección puede referirse a la totalidad o a partes del contrato.

El ejercicio de este derecho está sujeto a las siguientes reglas:

a) en cualquier momento pueden convenir que el contrato se rija por una ley distinta de la que lo regía, ya sea por una elección anterior o por aplicación de otras disposiciones de este Código. Sin embargo, esa modificación no puede afectar la validez del contrato original ni los derechos de terceros;

b) elegida la aplicación de un derecho nacional, se debe interpretar elegido el derecho interno de ese país con exclusión de sus normas sobre conflicto de leyes, excepto pacto en contrario;

(...)

En primer lugar, se observa cómo nuevamente la legislación argentina concede prioridad a la autonomía de las partes, al permitirles pactar no solo la competencia judicial sino también la ley aplicable. Sin embargo, más adelante en el mismo artículo, se establece que, aunque las partes pueden acordar la aplicación de otra ley, los principios de orden público y las normas internacionalmente imperativas del derecho argentino prevalecen sobre cualquier relación jurídica, incluso si se ha pactado otra ley. En otras palabras, el derecho argentino permite la elección de derecho sustancial por las partes, siempre y cuando dicho pacto y las normas aplicables no contradigan el orden público argentino.

(...)

e) los principios de orden público y las normas internacionalmente imperativas del derecho argentino se aplican a la relación jurídica, cualquiera sea la ley que rija el contrato; también se imponen al contrato, en principio, las normas internacionalmente imperativas de aquellos Estados que presenten vínculos económicos preponderantes con el caso;

(...)

ARTÍCULO 2600.- Orden público. Las disposiciones de derecho extranjero aplicables deben ser excluidas cuando conducen a soluciones incompatibles con los principios fundamentales de orden público que inspiran el ordenamiento jurídico argentino.

De igual manera, más adelante el artículo precisa que la elección de un foro no implica necesariamente que las normas sustanciales de la sede elegida también regirán el fondo del asunto. No obstante, se excluye explícitamente de esta disposición a los contratos de consumo, lo cual afecta también al contrato de transporte aéreo, dado que, como se exploró en el capítulo anterior, se considera como un contrato dentro de la categoría de relación de consumo en Argentina.

(...)

g) la elección de un determinado foro nacional no supone la elección del derecho interno aplicable en ese país.

Este artículo no se aplica a los contratos de consumo.

Por último, según la normativa, en caso de ausencia de acuerdo entre las partes sobre la ley aplicable, el operador jurídico deberá aplicar supletoriamente la legislación del país donde se cumpla el contrato. La disposición predica lo siguiente:

ARTÍCULO 2652.- Determinación del derecho aplicable en defecto de elección por las partes. En defecto de elección por las partes del derecho aplicable, el contrato se rige por las leyes y usos del país del lugar de cumplimiento.

(...)

Una vez exploradas las normas pertinentes, se procede a resumir las normas de conflicto aplicables en Argentina en el contexto del contrato de transporte aéreo.

Norma de conflicto	Ejemplo
1. La ley argentina regirá sobre eventos o hechos que ocurran a bordo de una aeronave argentina cuando esta sobrevuele el territorio	Durante un vuelo a bordo de una aeronave argentina, sobre territorio argentino o en territorio que no está bajo soberanía de otro

del país o en lugares donde ningún estado ejerza soberanía. (Artículo 199 del Código Aeronáutico de la Nación)	Estado, un pasajero considera vulnerados sus derechos del consumidor. Las autoridades judiciales argentinas podrán conocer el caso.
2. La ley argentina regirá sobre hechos ocurridos a bordo de una aeronave privada argentina sobre territorio extranjero, siempre que se hubiera lesionado un interés legítimo del Estado argentino. (Artículo 199 del Código Aeronáutico de la Nación)	Durante un vuelo internacional sobre espacio aéreo extranjero y a bordo de una aeronave argentina, se vulnera un interés legítimo de la República Argentina. En este caso, se aplicará la ley argentina.
3. Corresponde a la ley argentina los hechos ocurridos a bordo de una aeronave privada argentina sobre territorio extranjero, siempre que se hubiera lesionado un interés legítimo de personas domiciliadas en Argentina (Artículo 199 del Código Aeronáutico de la Nación)	Durante un vuelo internacional sobre espacio aéreo extranjero y a bordo de una aeronave argentina, se vulneran los derechos del consumidor, que son un interés legítimo, y la persona afectada está domiciliada en Argentina. La ley argentina regirá este caso.
4. Será aplicable el derecho argentino sobre los hechos ocurridos a bordo de una aeronave privada argentina sobre territorio extranjero, si el primer aterrizaje posterior al hecho ocurriera en Argentina. (Artículo 199 del Código Aeronáutico de la Nación)	Durante un vuelo internacional sobre espacio aéreo extranjero y a bordo de una aeronave argentina, se vulneran los derechos del consumidor de un pasajero. El primer aterrizaje luego del evento fue en Argentina. El derecho argentino será aplicable.
5. Los hechos ocurridos en una aeronave privada extranjera durante su vuelo en el espacio aéreo argentino serán regulados por leyes extranjeras, excepto en situaciones donde se infrinja la seguridad nacional, el orden público o las leyes o reglamentos de circulación aérea, evento en el cual corresponderá a la normativa argentina. (Artículo 200 del Código Aeronáutico de la Nación)	Durante un vuelo a bordo de una aeronave de matrícula extranjera, sobre territorio argentino, se vulneran los derechos del consumidor. En este caso, corresponderá a la ley extranjera regular el evento, excepto cuando se vulnere la seguridad nacional, el orden público o las leyes o reglamentos de circulación aérea. Allí la ley aplicable será la argentina.
6. Los hechos ocurridos en una aeronave privada extranjera durante su vuelo en el espacio aéreo argentino serán regulados por el derecho extranjero, excepto en situaciones donde se lesione el interés legítimo de personas domiciliadas en Argentina, evento en el cual corresponderá a la ley argentina. (Artículo 200 del Código Aeronáutico de la Nación)	Durante un vuelo a bordo de una aeronave de matrícula extranjera, sobre territorio argentino, se vulneran los derechos del consumidor. En este caso, corresponderá a la normativa extranjera regular el asunto, salvo cuando la persona afectada está domiciliada en Argentina. En este último supuesto, la ley argentina será aplicable.
7. Los hechos ocurridos en una aeronave privada extranjera durante su vuelo en el espacio aéreo argentino corresponderá a la ley extranjera, excepto cuando se realice en	Durante un vuelo a bordo de una aeronave de matrícula extranjera, sobre territorio argentino, se vulneran los derechos del consumidor. El primer aterrizaje luego del

<p>Argentina el primer aterrizaje posterior al hecho o acto, evento en el cual corresponderá al derecho argentino. (Artículo 200 del Código Aeronáutico de la Nación)</p>	<p>incidente fue en Argentina. La ley argentina será aplicable al caso.</p>
<p>8. Será aplicable el derecho que las partes designen mediante acuerdo escrito. (Artículo 2651 del Código Civil y Comercial de la Nación)</p>	<p>Si el pasajero y la aerolínea deciden regir su relación por el derecho argentino, este será el que se aplique, o en su defecto, la ley del lugar que ellas acuerden.</p>
<p>9. La elección de un determinado foro por las partes no implica que el asunto se regirá también por la ley del lugar de la sede judicial elegida. Sin embargo, esta disposición no se aplica a los contratos de consumo, como es el caso del transporte aéreo. (Numeral g del artículo 2651 del Código Civil y Comercial de la Nación)</p>	<p>En el contrato de transporte aéreo y en los demás contratos de consumo, si el pasajero y la aerolínea deciden pactar una competencia judicial específica para resolver sus diferencias, se entenderá que también aplicarán la ley de dicho lugar para regir el fondo del asunto, a menos que pacten expresamente otro derecho aplicable.</p>
<p>10. Si las partes no designan un derecho aplicable, se aplicará la ley del lugar donde se deba cumplirse el contrato. (Artículo 2652 del Código Civil y Comercial de la Nación)</p>	<p>Si las partes no pactan un derecho aplicable y el pasajero desea presentar una acción judicial contra la aerolínea por considerar vulnerados sus derechos como consumidor, para el operador argentino el asunto se regirá por la ley del lugar donde debe cumplirse el contrato. Si se determina que el lugar de destino es Argentina, se aplicará la ley argentina, ya que es allí donde se considera que se perfecciona el cumplimiento de la obligación del transportista.</p>
<p>11. Excepcionalmente, la ley de un lugar, incluso cuando está designada por una norma de conflicto, no debe aplicarse si resulta evidente que la situación tiene conexiones insignificantes con dicho derecho y, en cambio, presenta vínculos mucho más estrechos con el derecho de otro Estado. (Artículo 2597 del Código Civil y Comercial de la Nación)</p>	<p>En un contrato de transporte con un vuelo internacional desde Argentina hacia Europa, si el pasajero considera vulnerados sus derechos como consumidor, para el operador jurídico argentino se aplicará la ley europea, dado que es en ese lugar donde se considera que se perfecciona el cumplimiento del contrato. Sin embargo, si existen más factores de conexión con Argentina, como la nacionalidad argentina del pasajero, la matrícula argentina del avión, el domicilio argentino de la aerolínea, y el único factor de conexión con el otro Estado es el lugar de destino del vuelo, entonces el asunto deberá regirse por el derecho argentino por estar el asunto más emparentado con este último. Este principio se aplica igualmente en sentido inverso.</p>
<p>12. Si, después de todas las consideraciones</p>	<p>En caso de que en una disputa entre un</p>

<p>anteriores, se determina que el derecho extranjero es aplicable a un caso y existe incompatibilidad entre las disposiciones de dicho derecho extranjero y el orden público argentino, prevalecerá el ordenamiento jurídico argentino. (Numeral e del artículo 2595, y artículos 2600 y 2651 del Código Civil y Comercial de la Nación)</p>	<p>pasajero y una aerolínea el operador jurídico determine que es aplicable la ley extranjera, deberá abstenerse de aplicar las disposiciones de dicha ley que contravengan el orden público argentino. Por ejemplo, si en la ley extranjera el consumidor está en una posición desventajosa por decisión del legislador o si existen principios que van en contra de la seguridad e idoneidad de los productos o servicios. Debido a que el ordenamiento jurídico argentino protege al consumidor desde la Constitución, el operador jurídico argentino evitará aplicar normas que sean incompatibles con estas protecciones.</p>
<p>Tabla 10. Normas de conflicto en Argentina en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros.</p>	

4.5 Estados Unidos

Inicialmente, las quejas relacionadas con el servicio aéreo deben ser dirigidas directamente a la aerolínea correspondiente. Posteriormente, la legislación federal de Estados Unidos asigna al Departamento de Transporte (DOT) la responsabilidad de abordar los asuntos de protección al consumidor en el ámbito aéreo. De esta manera, las quejas sobre el servicio aéreo pueden registrarse en la Oficina de Protección al Consumidor de Aviación (OACP) del DOT, ya sea por teléfono, correo postal o a través del sitio web con el formulario de queja disponible.

La OACP utiliza estas quejas no solo para proteger los derechos de los pasajeros, sino también para identificar problemas y tendencias dentro de la industria aérea. El registro de quejas sirve como evidencia para respaldar la necesidad de ajustes en las regulaciones destinadas a proteger a los consumidores aéreos, y se utiliza como base para determinar si se han cometido infracciones graves a la ley. Mensualmente, el DOT publica un informe detallado sobre la cantidad de quejas recibidas contra cada aerolínea y los problemas reportados por los usuarios. Estos informes también incluyen estadísticas sobre retrasos de vuelos, sobreventa y problemas con el manejo de equipaje por parte de las aerolíneas.

Recientemente, el 16 de abril de 2024, el Secretario de Transporte de los Estados Unidos anunció una colaboración con 18 fiscales generales estatales para fortalecer la protección de los pasajeros de aerolíneas. Esta asociación permite a los fiscales investigar y responsabilizar a las aerolíneas que violen las leyes de protección al consumidor en la aviación. Para facilitar esta cooperación, se han establecido Memorandos de Entendimiento (MOU) entre la OACP del DOT y las fiscalías generales

estatales. Un ejemplo notable es el MOU firmado entre el DOT y la Fiscalía General de Colorado.

Además, se ha implementado un sistema de respuesta rápida que prioriza la investigación de prácticas injustas o engañosas descubiertas por los fiscales. En este contexto, el DOT proporciona a los fiscales generales estatales acceso a la base de datos federal de quejas, y así aumenta la capacidad de supervisión de la OACP sobre las prácticas comerciales de las aerolíneas.

Gracias a estas iniciativas, el DOT ha promovido una mayor protección de los derechos de los pasajeros mediante la imposición de multas significativas a las aerolíneas por infracciones a las regulaciones de protección al consumidor. Entre 1996 y 2020, se emitieron multas colectivas por menos de 71 millones de dólares por este motivo, y se ha facilitado la devolución de más de 3 mil millones de dólares en reembolsos a los pasajeros. Estas medidas han llevado a que las principales aerolíneas estadounidenses implementen efectivamente cambios en las políticas de reserva y compensaciones por retrasos o cancelaciones.

Actualmente, el DOT continúa con la implementación de normativas para asegurar que las familias tengan acceso a asientos contiguos sin costo adicional, garantizar la transparencia en las tarifas, establecer compensaciones obligatorias en casos de cancelaciones y retrasos atribuibles a las aerolíneas, así como asegurar reembolsos rápidos. Además, las políticas de privacidad y los programas de lealtad de las aerolíneas están en revisión para asegurar una mayor protección y claridad para los consumidores.

Si el reclamo ante la aerolínea y el DOT no funcionan, el usuario podrá acudir a la vía jurisdiccional ante el Tribunal de Reclamaciones Menores²⁷ en el lugar donde opere la aerolínea o el lugar donde esta realice sus negocios. En cambio, si la queja es referente a algo que se considera un peligro para la seguridad aérea se debe interponer ante la Administración Federal de Aviación (FAA).

Ahora bien, para analizar la competencia para conocer de las acciones cuya finalidad es la protección del consumidor aéreo en Estados Unidos, es necesario tomar en cuenta que la acción administrativa de las agencias federales tiene primacía y es el primer mecanismo. Es decir, las acciones judiciales no suelen ser la primera vía para resolver estos incidentes.

Sin embargo, en todos los casos es necesario recurrir a una autoridad judicial como último recurso. En primer lugar, cuando un caso de incumplimiento del contrato de transporte aéreo genera perjuicios, daños u otras consecuencias adversas en el marco

²⁷ Traducción de los autores de la denominación en inglés *Small Claims Court*.

de la responsabilidad civil contractual, estos pueden ser reclamados mediante acciones civiles ante los tribunales ordinarios estadounidenses. Igualmente, como se mencionó, se podrá acudir a este medio cuando las reclamaciones ante las agencias no sean exitosas.

En segundo lugar, porque la principal agencia que atiende las quejas de los consumidores, el DOT, requiere validación judicial para hacer cumplir la ley (Office of the Secretary of Transportation, 2022, p. 2). De acuerdo con las políticas y principios establecidos para el DOT, que son aplicables a cada componente de la Oficina del Secretario de Transporte (OST) con autoridad de ejecución, las acciones finales de la agencia deben ser revisadas judicialmente conforme a los procedimientos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo (APA) (Office of the Secretary of Transportation, 2022, p. 3).

Ahora bien, al analizar la competencia judicial en Estados Unidos, es necesario considerar diversos aspectos. Según autoras como Carl (1986), la mayoría de los países de América Latina como los analizados tienen criterios de competencia judicial bastante similares entre sí. En contraste, Estados Unidos, cuyo sistema legal proviene del *Common Law* en lugar del sistema civil napoleónico, tiene criterios de competencia judicial muy diferentes de aquellos que son familiares para los abogados civilistas (p. 59).

Para entender el sistema de competencia en Estados Unidos, también es fundamental considerar su sistema federal. Por diversas razones, en la práctica se puede concebir a los Estados como si fueran cincuenta naciones soberanas. De este modo, el gobierno federal tiene autoridad exclusiva sobre asuntos como relaciones exteriores, defensa, comercio entre los Estados o hacia el extranjero y emisión de moneda.

Por ello, todos los demás poderes que no han sido expresamente delegados al Gobierno Federal son mantenidos por los Estados. El Gobierno carece de autoridad para intervenir en estos ámbitos, y las leyes de los estados individuales son supremas en las áreas de su competencia (Carl, 1986, pp. 59-60). Esto ha generado situaciones particulares, como que únicamente el sistema legal de Luisiana se basa en el derecho civil francés, mientras que los otros cuarenta y nueve estados siguen el sistema jurídico anglosajón (p. 60).

Debido a la diversidad de legislaciones estatales, en Estados Unidos han optado por la uniformidad en las bases de competencia judicial en todo el país, lo cual resulta conveniente. Esta uniformidad no sólo se aplica a los conflictos dentro de las regulaciones estatales, sino también al derecho internacional privado. Además de la practicidad, esto es resultado de la décima cuarta enmienda de la Constitución federal de los Estados Unidos, que establece el principio del debido proceso. Esta expresión ha

sido entendida como el conjunto de los requisitos mínimos de justicia procesal que deben cumplirse en cualquier juicio, tanto en tribunales federales como estatales. De hecho, la mayoría de estos criterios han sido fijados jurisprudencialmente por la Corte Suprema de los Estados Unidos y no por la ley positiva. (Carl, 1986, p. 61)

En los Estados Unidos, existen tres métodos básicos para establecer la competencia judicial. Los dos principales son la competencia *in personam* y la competencia *in rem*. Estos términos tienen significados similares tanto en el derecho anglosajón norteamericano como en el derecho civil napoleónico. El tercer tipo de criterio de competencia no tiene equivalente en la mayoría de los otros países y es conocido como *quasi in rem*. (Carl, 1986, p. 61).

En primer lugar, la competencia *in personam* se enfoca en las características o atributos de la parte llamada a juicio. Hay cinco eventos principales para este criterio. Ellas son: (1) domicilio o residencia del demandado en el Estado, (2) consentimiento del demandado de someterse a la jurisdicción del tribunal, (3) comparecencia del demandado al juicio, lo que legitima la competencia, (4) presencia física del demandado en el lugar junto con la entrega de la notificación o citación en el Estado, y (5) realización por parte del demandado de ciertos actos en el Estado, como conducir negocios o celebrar contratos. Si se cumple cualquiera de estas alternativas, entonces el tribunal tiene competencia personal sobre el caso (Carl, 1986, p. 62).

En segundo lugar, las competencias *in rem* y *quasi in rem* se refieren a la competencia de un tribunal para conocer de un caso de acuerdo con la relación de un bien o propiedad ubicado dentro de su jurisdicción, en lugar de centrarse exclusivamente en los atributos o conductas de las partes. En Estados Unidos, esta base de competencia permite a un tribunal considerar asuntos relacionados con bienes o propiedades situados dentro del estado o jurisdicción del tribunal, incluso si las partes involucradas no están físicamente presentes allí (Carl, 1986, p. 69). Esta causal no es muy relevante en el marco de este trabajo, dado que las disputas relacionadas con los derechos del consumidor o los daños reclamables judicialmente mediante acciones civiles derivadas del contrato de transporte aéreo no se centran en bienes particulares.

Por otro lado, una vez abordados los criterios de jurisdicción, se explorarán los de ley aplicable. En Estados Unidos, la regulación del derecho aplicable históricamente ha estado fragmentada a nivel estatal, en marcado contraste con la cuestión de la competencia judicial. Aunque se reconoce ampliamente que el Congreso tiene autoridad para legislar sobre esta materia y unificar las normativas mediante leyes federales, aún prevalece la regulación estatal (De Miguel, 2005, pp. 46-49).

En este contexto, la determinación del derecho aplicable por parte de los tribunales estadounidenses se basa más en estándares generales que en normas concretas. Existe

una tendencia de tomar en cuenta las leyes sustantivas disponibles para elegir la jurisdicción cuya aplicación se considere más justa o adecuada, lo cual reduce la previsibilidad de las soluciones jurídicas y promueve la aplicación de la ley del estado donde se lleva a cabo el proceso judicial y su extensión extraterritorial. Los tribunales suelen seleccionar la ley aplicable de acuerdo con principios flexibles que les otorgan un amplio margen de discreción, reflejados en las doctrinas predominantes en materia de conflicto de leyes (De Miguel, 2005, pp. 46-49).

Esta variabilidad en los criterios aplicados por los estados, generalmente poco definidos, conduce en la práctica legal estadounidense a una falta de seguridad jurídica particular. Además, se aumenta la litigiosidad, ya que los demandantes pueden elegir la jurisdicción con los tribunales que, según su criterio, aplicará un derecho más favorable a sus intereses. (De Miguel, 2005, pp. 46-49)

A continuación se sintetizan los criterios relevantes del sistema jurídico estadounidense para definir la jurisdicción competente y el derecho aplicable dentro del marco del contrato de transporte aéreo.

	Criterio	Ejemplo
Competencia judicial	1. El domicilio o residencia del demandado en el Estado.	Un pasajero considera vulnerados sus derechos del consumidor con origen en un vuelo internacional cuyo operador está domiciliado en Estados Unidos. Un juez estadounidense podrá conocer una acción individual, o la acción promovida por una agencia, para reclamar las reparaciones respectivas.
	2. El consentimiento del demandado de someterse a la jurisdicción del tribunal.	Un pasajero considera vulnerados sus derechos del consumidor con origen en un vuelo internacional cuyo operador no está domiciliado en Estados Unidos pero manifiesta su consentimiento para someterse a la jurisdicción norteamericana. Un juez estadounidense podrá conocer una acción individual o aquella promovida por una agencia para reclamar las reparaciones respectivas.
	3. La comparecencia del demandado al juicio.	Un pasajero considera vulnerados sus derechos del consumidor con origen en un vuelo internacional cuyo operador no está domiciliado en Estados Unidos pero comparece en el juicio y ejecuta actos de parte sin objetar la competencia. Un juez estadounidense podrá conocer una acción individual o aquella promovida por una

		agencia para reclamar las reparaciones respectivas.
	4. La presencia física del demandado además de la entrega de la notificación o citación en el Estado.	Un pasajero considera vulnerados sus derechos del consumidor con origen en un vuelo internacional cuyo operador no está domiciliado en Estados Unidos pero sí está representado físicamente en dicho país. Un juez estadounidense podrá conocer una acción individual o aquella promovida por una agencia para reclamar las reparaciones respectivas.
	5. La realización por parte del demandado de ciertos actos en el Estado como conducir negocios o celebrar contratos.	Un pasajero considera vulnerados sus derechos del consumidor con origen en un vuelo internacional cuyo contrato fue celebrado en Estados Unidos debido a que el transportista ofrece sus servicios en dicho país. Un juez estadounidense podrá conocer una acción individual o aquella promovida por una agencia para reclamar las reparaciones respectivas.
Derecho aplicable	1. El tribunal que conoce el caso decide de forma discrecional el derecho sustancial aplicable de acuerdo con la ley cuya aplicación se considere más justa o adecuada.	Un pasajero considera vulnerados sus derechos del consumidor con origen en un vuelo internacional. A esta disputa se aplicará la ley estadounidense si el juez discrecionalmente determina que es la más adecuada. Esto es subjetivo, y puede deberse a eventos como la ubicación o domicilios de las partes, el lugar de celebración, o cualquier otro aspecto que le lleve a concluir que es más adecuada la aplicación de una ley sustancial de un territorio sobre la de otro.
<p>Tabla 11. Criterios de competencia judicial y derecho aplicable Estados Unidos en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros de acuerdo con Carl (1986) y De Miguel (2005). Elaboración propia.</p>		

4.6 Unión Europea

Con el objeto de hacer valer los derechos, los pasajeros en primer lugar deben iniciar un reclamo a la compañía aérea. Sin embargo, si el pasajero desconoce cuáles derechos tiene como consumidor y de qué manera resolver el conflicto, puede recurrir a la Red de Centros Europeos del Consumidor. En segundo lugar, si no se recibe respuesta de la compañía en un lapso de 2 meses o si la respuesta no es adecuada, el usuario debe interponer un reclamo ante la autoridad de administración nacional

competente del país donde se produjo el hecho, a lo que la entidad a cargo deberá proporcionar un dictamen no vinculante sobre cómo continuar con la reclamación.

De conformidad con el artículo 16 del Reglamento 261/2004, cada Estado miembro debe designar un organismo responsable de su cumplimiento, al cual los pasajeros pueden dirigirse para reclamar en caso de infracción a las normas que los amparan. Asimismo, el organismo designado adoptará las medidas necesarias para salvaguardar los derechos de los pasajeros. Así pues, de conformidad con las designaciones locales, cada Estado miembro ha establecido un organismo responsable en su territorio de acuerdo con la información reportada por la Comisión Europea (2024), así:

Estado miembro	Autoridad competente
Austria	Agency for Passenger Rights (apf)
Belgium	SPF Mobilité & Transport
Bulgaria	Ministry of Transport, Information Technologies and Communications, Directorate General, Civil Aviation Administration
Croacia	Croatian Civil Aviation Agency
Chipre	Department of Civil Aviation
República Checa	Civil Aviation Authority
Dinamarca	Danish Civil Aviation and Railway Authority
Estonia	Consumer Protection and Technical Regulatory Authority
Finlandia	Finnish Transport and Communications Agency (Traficom)
Francia	Direction générale de l'aviation civile (DGAC)
Alemania	Luffahrt-Bundesamt (LBA)
Grecia	Hellenic Civil Aviation Authority
Hungría	Passenger complaints
Irlanda	Irish Aviation Authority
Italia	Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Letonia	Consumer Rights Protection Centre (CRPC)
Lituania	Lithuanian Transport Safety Administration (LTSA)

Luxemburgo	Ministère de la Protection des consommateurs
Malta	Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Holanda	Inspectie Leefomgeving en Transport
Polonia	Passenger complaints
Portugal	Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC)
Rumania	National Authority for Consumer Protection
Eslovaquia	Slovenská obchodná inšpekcia
Eslovenia	Civil Aviation Agency
España	Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)
Suecia	The Swedish Consumer Agency (Konsumentverket)
Tabla 12. Autoridades competentes para proteger los derechos del consumidor aéreo en la Unión Europea por Estado miembro. Elaboración propia.	

Para los Estados por fuera de la Unión Europa que han decidido aplicar la regulación comunitaria, las entidades a cargo son las siguientes:

Estado	Autoridad competente
Islandia	Icelandic Transport Authority
Noruega	Passenger complaints: Norsk ReiselivsForum
Suiza	Federal Office of Civil Aviation FOCA
Tabla 13. Países por fuera de la Unión Europea que aplica el Reglamento No. 261/2004. Elaboración propia.	

De la misma manera, si el pasajero es residente de la UE, también puede optar por resolver el conflicto mediante un procedimiento extrajudicial con un organismo de resolución alternativa de litigios (RAL). Así, con respecto a la resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo dentro de la UE, la Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo No. 2013/11UE del Parlamento Europeo delimita este marco normativo.

A propósito, su objetivo es facilitar la resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y empresas sin necesidad de recurrir a tribunales, al promover métodos como la mediación y el arbitraje. La Directiva garantiza que los consumidores tengan

acceso a procedimientos de resolución de disputas que sean rápidos, justos, económicos y eficaces, y se contribuye así a mejorar la confianza del consumidor en el mercado único europeo.

Por último, el pasajero podrá acudir a la jurisdicción para interponer acciones jurídicas tales como indemnizaciones mediante el proceso europeo de escasa cuantía. Por otra parte, el Reglamento 1215/2012 (en adelante, Reglamento Bruselas I bis), regula la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en asuntos civiles y mercantiles dentro de la UE, facilita la libre circulación de decisiones judiciales en los Estados miembros y establece reglas claras sobre la jurisdicción y el reconocimiento mutuo de sentencias en toda la Unión.

Así las cosas, respecto al consumidor de transporte aéreo, una vez delimitados los supuestos y condiciones en los cuales se genera el derecho a reclamar compensación frente a cancelaciones, retrasos o denegación de embarque, se establecerá frente a quién se puede ejercer la acción y dónde. Por su parte, la Unión cuenta con legislación especializada. Previamente, regía el Reglamento No. 44/2001 del Consejo Europeo, el cual fue sustituido por el Reglamento No. 1215/2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil.

Este último reglamento se aplica a todos los órganos judiciales de los Estados miembros de la Unión Europea y excluye algunos asuntos. La protección al consumidor y las relaciones surgidas en contratos de transporte aéreo no están en los asuntos excluidos, por lo que el Reglamento les es aplicable. Debido a su naturaleza comunitaria, esta regulación tiene prelación sobre las normativas locales de cada Estado miembro.

El Reglamento mencionado es aplicable a las relaciones de consumo al estar incluidas dentro de las disputas mercantiles, lo que abarca los contratos de transporte aéreo. A nivel comunitario, esta aplicación ha sido ratificada por precedentes judiciales como la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 7 de marzo de 2018, donde se utilizó el Reglamento para resolver un caso de disputa aeronáutica, o la sentencia de noviembre de 2019 del mismo tribunal (Goñi, 2020, p. 1031), y también la del 9 de julio de 2009 reseñada por Hernández (2011, p. 180).

En general, este reglamento es aplicable a todos los contratos de prestación de servicios, según lo establecido por la misma autoridad judicial comunitaria en otros casos, como la sentencia del 19 de diciembre de 2013 en el asunto C-9/12, Corman-Collins (ECLI:EU:C:2013:860), así como en la Sentencia Kareda de 15 de junio de 2017 (Cordero, 2018, p. 15). Por su parte, el artículo 4 del Reglamento establece que las personas que tienen su domicilio en un Estado miembro de la Unión Europea estarán

sujetas a la jurisdicción de los órganos judiciales de ese Estado, sin importar su nacionalidad. Con ello, se establece la primera norma general de competencia.

Artículo 4.

1. Salvo lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas domiciliadas en un Estado miembro estarán sometidas, sea cual sea su nacionalidad, a los órganos jurisdiccionales de dicho Estado.
2. A las personas que no tengan la nacionalidad del Estado miembro en que estén domiciliadas les serán de aplicación las normas de competencia judicial que se apliquen a los nacionales de dicho Estado miembro.

Ahora bien, el Reglamento establece a continuación que una persona domiciliada en un Estado miembro sólo podrá ser demandada en otro Estado miembro de acuerdo con las secciones del Reglamento. Esto implica que las pautas del instrumento, en principio, no se aplicarán a las acciones promovidas en contra de personas que no están domiciliadas en la Unión Europea.

Artículo 5

1. Las personas domiciliadas en un Estado miembro solo podrán ser demandadas ante los órganos jurisdiccionales de otro Estado miembro en virtud de las normas establecidas en las secciones 2 a 7 del presente capítulo (...).

El Reglamento establece que si la parte demandada no está domiciliada en la Unión Europea, la competencia judicial se regirá por la legislación nacional sobre competencia judicial de cada uno de los 27 Estados miembros respectivamente. Es decir, en ese caso, el operador jurídico que conozca la demanda deberá evaluar su propia competencia de acuerdo con sus leyes locales. Sin embargo, deja abierta la posibilidad de aplicar solo algunas de las normas de competencia del Reglamento en estos casos.

Artículo 6

1. Si el demandado no está domiciliado en un Estado miembro, la competencia judicial se regirá, en cada Estado miembro, por la legislación de ese Estado miembro, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 18, apartado 1, el artículo 21, apartado 2, y los artículos 24 y 25.

A continuación, se explorarán las reglas que regulan las acciones judiciales contra personas fuera de la UE, y luego se volverá a aquellas que están domiciliadas allí. Con relevancia dentro del contexto del trabajo están las disposiciones de los artículos 18 y 25, sobre competencia en el marco de la relación de consumo y sobre prórroga de

competencia respectivamente. Por su parte, el artículo 18 está ubicado en la sección cuarta, la cual regula los contratos de consumo, pero expresamente excluye al contrato de transporte, excepto en casos donde se ofrece una combinación de viaje y alojamiento por un precio global.

Por lo tanto, el artículo 18 se aplica únicamente cuando el contrato de transporte incluye también alojamiento. Según este artículo, en tales circunstancias, el consumidor puede llevar su disputa ante el tribunal del lugar donde esté domiciliado, siempre que dicho tribunal se encuentre en un Estado miembro de la Unión, sin importar la ubicación del operador aéreo.

Artículo 18

1. La acción entablada por un consumidor contra la otra parte contratante podrá interponerse ante los órganos jurisdiccionales del Estado miembro en que esté domiciliada dicha parte o, con independencia del domicilio de la otra parte, ante el órgano jurisdiccional del lugar en que esté domiciliado el consumidor (...).

Incluso, el artículo mencionado abre la posibilidad de que el consumidor pueda ser demandado. Sin embargo, garantiza que la competencia exclusiva para resolver el caso recae en las autoridades judiciales del lugar donde el consumidor esté domiciliado.

(...) 2. La acción entablada contra el consumidor por la otra parte contratante solo podrá interponerse ante los órganos jurisdiccionales del Estado miembro en que esté domiciliado el consumidor.

En relación con el segundo caso, el artículo 25 trata sobre la prórroga de la competencia judicial. Al igual que en otros sistemas jurídicos estudiados, esta prórroga puede ser explícita cuando las partes acuerdan a qué jurisdicción someterse, o implícita cuando el demandado no objeta, comparece y realiza actos procesales en el juicio, excepto aquellos destinados específicamente a impugnar la competencia judicial.

Artículo 25

1. Si las partes, con independencia de su domicilio, han acordado que un órgano jurisdiccional o los órganos jurisdiccionales de un Estado miembro sean competentes para conocer de cualquier litigio que haya surgido o que pueda surgir con ocasión de una determinada relación jurídica, tal órgano jurisdiccional o tales órganos jurisdiccionales serán competentes, a menos que el acuerdo sea nulo de pleno derecho en cuanto a su validez material según el Derecho de dicho Estado miembro. Esta competencia será exclusiva, salvo pacto en contrario entre las partes.

Artículo 26

1. Con independencia de los casos en los que su competencia resulte de otras disposiciones del presente Reglamento, será competente el órgano jurisdiccional de un Estado miembro ante el que comparezca el demandado. Esta regla no será de aplicación si la comparecencia tiene por objeto impugnar la competencia o si existe otra jurisdicción exclusivamente competente en virtud del artículo 24 (...).

Sin embargo, este aspecto debe tratarse con precaución. En algunos Estados miembros, la prórroga de competencia acordada entre las partes en contratos de adhesión de transporte aéreo ha sido considerada como una cláusula abusiva por ciertas autoridades judiciales locales. Se argumenta que es desproporcionado limitar al pasajero a demandar exclusivamente en países favorables a la aerolínea. Por ejemplo, la Audiencia Provincial de Madrid declaró la nulidad de la cláusula de elección de jurisdicción en los términos de servicio de una aerolínea que obligaba a los usuarios a recurrir únicamente a los tribunales irlandeses, domicilio del operador aéreo (Cordero, 2018, p. 12).

Ahora bien, es importante precisar que las disposiciones relacionadas con los vuelos que incluyen alojamiento y la prórroga de competencia recién exploradas se aplican a las demandas contra domiciliados en la UE, en conjunto con las demás disposiciones del Reglamento. Por otro lado, estas disposiciones también son aplicables en conjunto a las demandas contra personas que no están domiciliadas en la Unión, pero esta vez agrupadas únicamente con la regulación local de cada Estado y no con el resto del reglamento.

En pocas palabras, aquellos domiciliados en la UE están sujetos al Reglamento completo, mientras que, quienes no lo están, se ven afectados únicamente por las disposiciones sobre vuelos con alojamiento y la prórroga de competencia, todo en conjunto con leyes nacionales. A continuación, se procede a analizar precisamente esas otras reglas del Reglamento que son aplicables cuando los demandados están domiciliados en la Unión.

Al respecto, hay diversas normas, pero con relevancia en el contrato de transporte aéreo, hay que considerar que estos casos la sección del Reglamento sobre derechos del consumidor sólo se aplica a los consumidores aéreos cuando en el mismo precio global adquieren vuelo y alojamiento, ya que la norma dispone que dichas disposiciones no aplican al contrato de transporte, salvo en el evento referido. En defecto de ello, artículos 7 y 8, que son normas generales, son aplicables al transporte aéreo igualmente, y habilitan a presentar la demanda en el lugar donde deban cumplirse las obligaciones contractuales,

Artículo 7

Una persona domiciliada en un Estado miembro podrá ser demandada en otro Estado miembro:

1) a) en materia contractual, ante el órgano jurisdiccional del lugar en el que se haya cumplido o deba cumplirse la obligación que sirva de base a la demanda;

(...)

Artículo 8

Una persona domiciliada en un Estado miembro también podrá ser demandada:

1) si hay varios demandados, ante el órgano jurisdiccional del domicilio de cualquiera de ellos, siempre que las demandas estén vinculadas entre sí por una relación tan estrecha que resulte oportuno tramitarlas y juzgarlas al mismo tiempo a fin de evitar resoluciones que podrían ser contradictorias si se juzgasen los asuntos separadamente;

Al considerar que el Reglamento sólo se aplica a los consumidores aéreos cuando en el mismo precio global adquieren vuelo y alojamiento, los artículos 7 y 8 son aplicables al transporte aéreo igualmente, y habilitan a presentar la demanda en el lugar donde deban cumplirse las obligaciones contractuales. A continuación, se resumen las normas de competencia.

Causal de competencia	Ejemplo
1. Salvo lo dispuesto en Reglamento 1215, las personas domiciliadas en un Estado miembro estarán sometidas, sea cual sea su nacionalidad, a los órganos jurisdiccionales de dicho Estado y podrán ser demandadas allí. (Artículo 4 del Reglamento No. 1215/2012 de la Comisión Europea)	Surge una disputa entre un consumidor y una aerolínea domiciliada en un Estado miembro de la Unión Europea. Los tribunales de dicho estado serán competentes para conocer la acción interpuesta.
2. La competencia para conocer las demandas en contra de las personas no domiciliadas en la Unión Europea se determinará según las regulaciones locales del juez que reciba la demanda. (Artículo 6 del Reglamento No. 1215/2012 de la Comisión Europea)	Surge una disputa entre un consumidor y una aerolínea que no está domiciliada en un Estado miembro de la Unión Europea. Los tribunales del Estado en donde se interponga la demanda deberán evaluar la competencia de acuerdo con su legislación local.
3. Las competencia para conocer las demandas en contra de las personas no domiciliadas en la Unión Europea seguirá siendo regulado por el Reglamento 1215 en lo relativo a los vuelos con alojamiento incluido o la prórroga de la competencia.	Surge una disputa entre un consumidor y una aerolínea que no está domiciliada en un Estado miembro de la Unión Europea. En caso de que un tribunal de la Unión Europea conozca el caso, no deberá aplicar el Reglamento 1215, excepto en lo relativo a los

	vuelos con alojamiento incluido o la prórroga de la competencia, que sí seguirá siendo aplicable.
4. En los casos cobijados por el Reglamento 1215, en los que el contrato de transporte lleva consigo también el servicio de alojamiento, la acción podrá interponerse ante el órgano jurisdiccional del lugar en que esté domiciliado el consumidor, siempre que sea un Estado miembro de la Unión Europea, con independencia del domicilio de la otra parte. (Artículo 18 del Reglamento No. 1215/2012 de la Comisión Europea)	Un consumidor, que está domiciliado en un Estado miembro de la Unión Europea, adquirió un vuelo que incluía también el servicio de alojamiento por un precio global. El viajero podrá elevar acciones judiciales con motivo de dicho contrato de transporte ante los tribunales de su propio domicilio, sin importar dónde esté domiciliada la aerolínea o proveedor.
5. Si las partes, con independencia de su domicilio, han acordado que un órgano jurisdiccional o los órganos jurisdiccionales de un Estado miembro sean competentes para conocer de cualquier litigio que haya surgido o que pueda surgir con ocasión de una determinada relación jurídica, tal órgano jurisdiccional o tales órganos jurisdiccionales serán competentes (Artículo 25 del Reglamento No. 1215/2012 de la Comisión Europea)	Un consumidor aéreo eleva una acción judicial en contra de una aerolínea con ocasión a un contrato de transporte. Ambas partes deciden pactar que la competencia corresponderá a los tribunales de un determinado Estado de la Unión Europea. Este tribunal será competente.
6. En algunos Estados miembros, los tribunales locales han declarado como abusiva la cláusula de elección de un foro por las partes en los contratos de adhesión para el transporte aéreo, y se tendrá por no escrita. Por tanto, el juez designado en principio no será competente. (Cordero, 2018, p. 12).	Una aerolínea incluye en el contrato de adhesión que las disputas que surjan entre esta y los pasajeros deberán ser resueltas exclusivamente por tribunales alemanes. El caso es elevado ante un tribunal español, quien da por nula la cláusula, y asume competencia en virtud del Reglamento 1215.
7. Con independencia de los casos en los que su competencia resulte de otras disposiciones del presente Reglamento, será competente el órgano jurisdiccional de un Estado miembro ante el que comparezca el demandado. Esta regla no será de aplicación si la comparecencia tiene por objeto impugnar la competencia o si existe otra jurisdicción exclusivamente competente. (Artículo 26 del Reglamento No. 1215/2012 de la Comisión Europea)	Un consumidor aéreo eleva una acción judicial en contra de una aerolínea con ocasión a un contrato de transporte ante un tribunal europeo que, en principio, carece de competencia. La aerolínea no se opone a ello en la oportunidad procesal correspondiente. Por ello, el tribunal será legitimado en su competencia.
8. Una persona domiciliada en un Estado miembro podrá ser demandada en otro Estado miembro en materia contractual, ante	Una persona adquiere un vuelo desde Francia hasta Grecia. En caso de disputa, podrá elevar la demanda ante los jueces de ambos

<p>el órgano jurisdiccional del lugar en el que se haya cumplido o deba cumplirse la obligación que sirva de base a la demanda. (Artículo 7 del Reglamento No. 1215/2012 de la Comisión Europea)</p>	<p>Estados, en tanto en ambos sitios hay obligaciones por cumplir por parte del operador aéreo, como el embarque y el desembarque.</p>
<p>9. Una persona domiciliada en un Estado miembro también podrá ser demandada si hay varios demandados, ante el órgano jurisdiccional del domicilio de cualquiera de ellos, siempre que las demandas estén vinculadas entre sí por una relación tan estrecha que resulte oportuno tramitarlas y juzgarlas al mismo tiempo a fin de evitar resoluciones que podrían ser contradictorias si se juzgasen los asuntos separadamente; (Artículo 8 del Reglamento No. 1215/2012 de la Comisión Europea)</p>	<p>En una operación de transporte aéreo participan múltiples operadores frente a un mismo servicio contratado por un consumidor. Uno de los operadores se domicilia en Portugal y otro en Italia. Las reclamaciones elevadas ante todos los operadores guardan una estrecha relación y versan sobre un mismo conjunto de hechos. Con ello, se podrá demandar a ambos operadores a la vez, y el consumidor podrá elegir si demandar en Portugal o en Italia.</p>
<p>Tabla 14. Causales de competencia judicial en la Unión Europea en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros. Elaboración propia.</p>	

En relación al derecho aplicable, resolver conflictos de leyes entre distintos Estados miembros de la Unión Europea es relativamente sencillo debido a que las normas de protección al consumidor en el ámbito del transporte aéreo están definidas en varios Reglamentos de la Unión Europea que son obligatorios para todos los Estados miembros. Por lo tanto, el derecho aplicable en los contratos de transporte aéreo está armonizado en toda la Unión. En consecuencia, cuando las leyes aplicables provienen de Estados miembros, estas se ajustan finalmente a las normativas comunitarias.

Por su parte, el Reglamento nº 261/2004, que contiene las normas de protección al consumidor aéreo, establece claramente en su artículo 16 que dicha legislación sustantiva debe aplicarse en todos los Estados miembros. Por consiguiente, no hay duda de que la primera norma para determinar la competencia es precisamente que siempre que sean aplicables leyes de distintos Estados miembros de la Unión Europea, prevalecerá la regulación comunitaria al ser vinculante para todos ellos.

En caso de que surja un conflicto de leyes entre las normas de la Unión y las de un Estado no miembro, es posible recurrir al Reglamento nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I). Este Reglamento, en sus consideraciones, subraya la importancia de proteger a los consumidores, y en su primer artículo no excluye las relaciones de consumo del ámbito de aplicación de la legislación.

Además, el propio Reglamento dispone su aplicación universal. Por lo tanto, el derecho aplicable designado por el Reglamento se impondrá incluso si no pertenece a un Estado miembro. Por tanto, desde la perspectiva de un operador jurídico europeo este criterio es válido tanto para resolver conflictos de leyes entre Estados miembros de la Unión como para aquellos con otros Estados.

Artículo 2

Aplicación universal

La ley designada por el presente Reglamento se aplicará aunque no sea la de un Estado miembro.

En efecto, la regulación europea otorga prelación al pacto entre las partes. La autonomía de la voluntad podrá definir la ley que regirá el caso. Es decir, este constituye el primer criterio aplicable en caso de conflicto entre las normas comunitarias y las normas de otro Estado.

Artículo 3

Libertad de elección

1. El contrato se regirá por la ley elegida por las partes. Esta elección deberá manifestarse expresamente o resultar de manera inequívoca de los términos del contrato o de las circunstancias del caso. Por esta elección, las partes podrán designar la ley aplicable a la totalidad o solamente a una parte del contrato (...)

Sin embargo, para el contrato de transporte en específico, la regulación impone limitaciones concretas a la autonomía privada. En este sentido, no permite que las partes elijan cualquier derecho aplicable, sino que únicamente pueden elegir entre una lista específica de ordenamientos jurídicos. Entre estas opciones se incluyen la ley del lugar donde el pasajero tenga su residencia habitual, la ley del lugar donde el transportista tenga su residencia habitual, la ley del lugar donde el transportista tenga su administración central, así como la ley del lugar de origen o destino del vuelo.

Artículo 5

Contratos de transporte

(...)

Las partes podrán elegir como ley aplicable a un contrato para el transporte de pasajeros, de conformidad con el artículo 3, únicamente la ley del país donde:

a) el pasajero tenga su residencia habitual, o

- b) el transportista tenga su residencia habitual, o
- c) el transportista tenga el lugar de su administración central, o
- d) se encuentre el lugar de origen, o
- e) se encuentre el lugar de destino.

Por lo tanto, a diferencia del pacto de jurisdicción en materia de transporte aéreo, el pacto sobre la ley aplicable sí es válido. En ausencia de dicho pacto entre las partes, se establece que regirá la ley del lugar donde el pasajero tenga su residencia habitual, siempre y cuando este lugar sea el mismo que el lugar de origen o destino del vuelo. Si el pasajero está domiciliado en un país distinto al de la ruta aérea, será aplicable la ley del domicilio del transportista.

Artículo 5

Contratos de transporte

(...)

2. En defecto de elección por las partes de la ley aplicable al contrato para el transporte de pasajeros de conformidad con el párrafo segundo, el contrato se regirá por la ley del país donde el pasajero tenga su residencia habitual, siempre y cuando el lugar de origen o el lugar de destino también estén situados en ese país. Si no se cumplen estos requisitos, se aplicará la ley del país donde el transportista tenga su residencia habitual.

Finalmente, la legislación comunitaria otorga cierto grado de discrecionalidad a los operadores judiciales, al permitirles, desde una apreciación relativamente subjetiva, que si el contrato de transporte está más estrechamente relacionado con otro ordenamiento jurídico, incluso si es distinto a los mencionados anteriormente, también se podrá aplicar dicho ordenamiento.

(...)

3. Si del conjunto de circunstancias se desprende que el contrato, a falta de elección de la ley, presenta vínculos manifiestamente más estrechos con un país distinto del indicado en los apartados 1 o 2, se aplicará la ley de ese otro país.

Si bien más adelante en el Reglamento se establecen normas generales para las relaciones de consumo, estas se omitirán dado que existen normativas especializadas en el contrato de transporte que acaban de ser exploradas. A continuación, se resumen las normas de conflicto de leyes:

Norma de conflicto	Ejemplo
<p>1. En los eventos en los que sean aplicables las disposiciones de varios Estados miembro de la Unión Europea, en el marco del transporte aéreo se aplicarán las regulaciones comunitarias como ley aplicable, en tanto esta regulación sustancial es vinculante para todos los Estados miembro (Artículo 16 del Reglamento (CE) nº 261/2004)</p>	<p>Un pasajero español adquiere un vuelo entre España y Francia. En este evento, se aplicará por defecto la regulación comunitaria en tanto es aplicable a ambos Estados con los que se cuentan factores de conexión.</p>
<p>2. En caso de que sean aplicables leyes de un Estado no miembro que conflictúen con las normas comunitarias, se aplicará la ley que hayan pactado las partes, incluso si esta es de un Estado no miembro (Artículos 2 y 3 del Reglamento nº 593/2008). Las partes podrán elegir como ley aplicable a un contrato para el transporte de pasajeros, de conformidad con el artículo 3, únicamente la ley del país donde: a) el pasajero tenga su residencia habitual, o b) el transportista tenga su residencia habitual, o c) el transportista tenga el lugar de su administración central, o d) se encuentre el lugar de origen, o e) se encuentre el lugar de destino. (Artículo 5 del Reglamento nº 593/2008).</p>	<p>Un pasajero domiciliado en Estados Unidos adquiere un vuelo de Colombia hacia España con una aerolínea cuya administración se sitúa en Bélgica. En este caso, será aplicable la ley que designen las partes conjuntamente, siempre que sea la de un lugar habilitado en el Reglamento. Por ejemplo, la ley estadounidense, donde se domicilia el pasajero. La ley belga en tanto allí se domicilia el transportista y tiene su administración central. Del mismo modo, se permite pactar la aplicación de las leyes colombianas y españolas, ya que esos son los lugares de origen y destino del vuelo respectivamente.</p>
<p>3. En defecto de elección por las partes de la ley aplicable al contrato para el transporte de pasajeros de conformidad con el párrafo segundo, el contrato se regirá por la ley del país donde el pasajero tenga su residencia habitual, siempre y cuando el lugar de origen o el lugar de destino también estén situados en ese país. (Artículo 5 del Reglamento nº 593/2008).</p>	<p>Un viajero domiciliado en Dinamarca adquiere un vuelo de Dinamarca hacia el Reino Unido. Si las partes no pactan ninguna ley aplicable, el operador jurídico aplicará la ley del domicilio del viajero, es decir, Dinamarca, en tanto también es el lugar de origen del vuelo.</p>
<p>4 Si no se cumple que el pasajero está domiciliado en el lugar de origen o destino del vuelo, se aplicará la ley del país donde el transportista tenga su residencia habitual. (Artículo 5 del Reglamento nº 593/2008).</p>	<p>Si un viajero está domiciliado en Colombia, y adquiere un vuelo de Londres hacia Roma a través de una aerolínea domiciliada en el Reino Unido, el operador jurídico aplicará la ley británica, incluso siendo ajena a la Unión Europea, en tanto el pasajero no se domicilia ni en el origen ni el destino del vuelo, y el Reino Unido es el domicilio del transportista.</p>
<p>5. Si del conjunto de circunstancias se desprende que el contrato, a falta de elección de la ley, presenta vínculos manifiestamente más estrechos con un país distinto del</p>	<p>Un pasajero adquiere un vuelo de España hacia Colombia. En el evento en el que el Reglamento fije que se aplica la ley española inicialmente, el operador jurídico podrá optar</p>

<p>indicado en los apartados 1 o 2, se aplicará la ley de ese otro país. (Artículo 5 del Reglamento n° 593/2008).</p>	<p>por la colombiana si halla más factores de conexión con dicho Estado, tales como la nacionalidad del viajero, el lugar de destino, el domicilio del viajero y el domicilio del transportista.</p>
<p>Tabla 15. Normas de conflicto en la Unión Europea en el marco del transporte aéreo comercial internacional de pasajeros. Elaboración propia.</p>	

4.7 Otras normas y estándares

Sobre el procedimiento de reclamación y protección de los derechos del consumidor aéreo, algunos organismos internacionales han recomendado diversos principios, formas y maneras de realizarlos. No obstante, la producción de derecho blando en este ámbito es escasa y su carácter es de textura abierta y general. Por ejemplo, la OACI en la Conferencia Mundial de Transporte Aéreo de 2013²⁸ abordó los principios fundamentales sobre la protección del consumidor, e incluyó la necesidad de establecer un sistema de atención de quejas accesible, ágil, justo y viable para los pasajeros.

En esta misma línea, la IATA en su documento de Principios Fundamentales de Protección al Consumidor²⁹ establece que las aerolíneas deben implementar y mantener procedimientos eficaces para la tramitación de reclamaciones, asimismo estos deberán ser claramente comunicados a los pasajeros. A su vez, la Organización Mundial del Turismo - OMT en el numeral 7 del literal D de la parte I del Código Internacional para la Protección de los Turistas recomienda que los Estados miembros deben tomar medidas necesarias con relación a los servicios turísticos y con ello se garantiza que el turista pueda dirigir mensajes, solicitudes o reclamaciones sobre cualquier incumplimiento del contrato mediante medios apropiados y directos, y que estos sean tratados sin demoras innecesarias.

Por otra parte, la CLAC en la Resolución AE6-1, establece que los países deben implementar procedimientos administrativos o judiciales simples y rápidos para permitir que los pasajeros reclamen sus derechos de manera efectiva. Además, se enfatiza la importancia de informar claramente a los pasajeros sobre estos procedimientos. Respecto a la CAN, esta Comunidad establece en el artículo 22 del capítulo VII de la Decisión 619 que los transportistas aéreos deben establecer un sistema de atención al usuario. Este sistema debe permitir recibir y atender personalmente las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios, al atender soluciones inmediatas y pertinentes según las circunstancias, o de otro modo, deben redirigir el requerimiento a la entidad correspondiente para su pronta resolución. Por

²⁸ La conferencia fue denominada «ATConf/6-WP/5».

²⁹ Traducción de los autores de la denominación en inglés *Core Principles of Consumer Protection*.

último, el ICPEN recomienda que, en casos de reclamaciones transfronterizas, como aquellas relacionadas con compras en línea o empresas extranjeras, se intente resolver la disputa directamente con la empresa.

En cuanto a estándares internacionales o regulaciones de ley blanda para la competencia judicial y la determinación del derecho aplicable en el contexto del transporte aéreo, la producción normativa es limitada. Por su parte, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional ha elaborado diversas leyes modelo, como las relativas al arbitraje comercial internacional, la mediación comercial internacional, la solución de controversias entre inversionistas y Estados, el comercio electrónico, la compraventa internacional de mercaderías, normativas para microempresas y pequeñas y medianas empresas, regímenes de insolvencia, garantías mobiliarias, solución de controversias en línea, pagos internacionales, contratación pública y alianzas público-privadas, así como el transporte internacional de mercaderías. Sin embargo, no ha desarrollado una para el contrato de transporte aéreo de pasajeros.

Del mismo modo, actualmente existen instrumentos de derecho internacional privado que constituyen normas vinculantes de derecho internacional para varios Estados. Estas normas han definido competencia judicial y derecho aplicable. Sin embargo, estas normativas suelen referirse a asuntos distintos a los tratados en este trabajo. Por ejemplo, se ocupan de temas relacionados con el derecho de familia y también incluyen normas de derecho mercantil, pero que no son aplicables al ámbito de estudio de este trabajo.

Por su parte, en varios Estados se han presentado proyectos de ley para incorporar directrices específicas para la resolución de asuntos relacionados con el derecho internacional privado. Por ejemplo, el Proyecto de Reforma del Código Civil de Colombia incluye disposiciones más precisas y claras que la legislación civil actual (Ochoa, 2021, p. 381).

Del mismo modo, la Organización para la Armonización del Derecho Mercantil en el Caribe ha elaborado una ley modelo de derecho internacional privado muy completa que aborda diversas áreas, como el derecho de familia, el derecho civil y el derecho mercantil, con el objetivo de armonizar criterios en América Latina. El transporte aéreo estaría incluido dentro de esta ley modelo, dado que constituye un contrato mercantil y no está excluido en el texto de la propuesta, y la naturaleza de sus disposiciones no son incompatibles con el comercio aéreo (OHADAC, 2014, p. 351).

Sin embargo, a pesar de los avances en los textos orientativos en materia de derecho internacional privado, existe un escaso desarrollo para el transporte aéreo en particular. En primer lugar, regirlo por las normas comunes del derecho internacional

privado puede ser inadecuado dado que se trata de un contrato mercantil y no civil. Además, no es un contrato mercantil ordinario, sino que forma parte del marco de protección de los derechos del consumidor. Asimismo, no sigue las mismas dinámicas que cualquier relación de consumo debido a la posición radicalmente desventajosa en la que se encuentra el consumidor.

Por esta razón, con el fin de contribuir con elementos de análisis a esta área de estudio, los autores han ideado, a modo de proyecto o propuesta, una ley modelo que define de manera concreta la competencia judicial y el derecho aplicable en el contrato de transporte aéreo comercial de pasajeros, en el contexto de una relación de consumo. Este texto se incluye como anexo al presente trabajo de grado.

5. Comparación de las normas procesales y sustanciales halladas, desde la perspectiva del ordenamiento jurídico colombiano

Una vez exploradas las normas jurídicas que sustancialmente regulan los derechos de los consumidores de servicios de transporte aéreo, así como las normas procesales que gobiernan los procedimientos y los conflictos de competencia y leyes en las reclamaciones de dichos derechos, es crucial proceder con una comparación detallada de los territorios objeto de estudio respecto al ordenamiento jurídico colombiano. Este análisis permitirá no solo identificar las cualidades distintivas de la normativa colombiana, sino también destacar las similitudes y diferencias con otros ordenamientos jurídicos.

En primer lugar, se realizará un análisis del ordenamiento jurídico colombiano para subrayar aquellos aspectos que lo hacen único en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores en el ámbito del transporte aéreo. Se examinarán tanto las disposiciones específicas que garantizan estos derechos como los mecanismos procesales disponibles para resolver disputas y reclamaciones.

Posteriormente, se procederá a comparar el ordenamiento jurídico colombiano con otros sistemas jurídicos reseñados. Se identificarán las diferencias fundamentales en términos de normativas, procedimientos y enfoques hacia la protección de los derechos del consumidor en el transporte aéreo. Además, se destacarán las similitudes que puedan existir entre el sistema colombiano y otros. Por último, se resaltarán aquellos aspectos normativos que caracterizan a las regiones estudiadas.

5.1 Comparación de la normativa sustancial de protección al consumidor aéreo

Una vez exploradas las normas jurídicas que sustancialmente regulan los derechos de los consumidores de servicios de transporte aéreo, así como las normas procesales que gobiernan los procedimientos y los conflictos de competencia y leyes en las reclamaciones de dichos derechos, es crucial proceder con una comparación detallada de los territorios objeto de estudio respecto al ordenamiento jurídico colombiano. Este análisis permitirá no solo identificar las cualidades distintivas de la normativa colombiana, sino también destacar las similitudes y diferencias con otros ordenamientos jurídicos.

En primer lugar, se realizará un análisis del ordenamiento jurídico colombiano para subrayar aquellos aspectos que lo hacen único en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores en el ámbito del transporte aéreo. Se examinarán tanto las disposiciones específicas que garantizan estos derechos como los mecanismos procesales disponibles para resolver disputas y reclamaciones.

Posteriormente, se procederá a comparar el ordenamiento jurídico colombiano con otros sistemas jurídicos reseñados. Se identificarán las diferencias fundamentales en términos de normativas, procedimientos y enfoques hacia la protección de los derechos del consumidor en el transporte aéreo. Además, se destacarán las similitudes que puedan existir entre el sistema colombiano y otros. Por último, se resaltarán aquellos aspectos normativos que caracterizan a las regiones estudiadas.

5.1.1 Colombia

Al igual que varios países de la región, Colombia otorga protección al consumidor en su Constitución. Asimismo, el servicio de transporte aéreo de pasajeros está incluido dentro del ámbito de las relaciones de consumo, lo que garantiza que los usuarios disfruten de derechos como consumidores. En este aspecto, Colombia se encuentra en sintonía con la mayoría de los Estados analizados.

Por otro lado, Colombia no dispone de un Código Aeronáutico, lo que la diferencia significativamente de los otros países latinoamericanos estudiados. Como resultado, no existe una regulación aeronáutica especial con rango de ley. Por tanto, los derechos de los pasajeros aéreos no están amparados por una legislación especial más allá de las normas generales de protección al consumidor.

Sin embargo, los consumidores del sector aéreo sí cuentan con derechos frente a los transportistas. Estas garantías se encuentran establecidas en los Reglamentos Aeronáuticos, que son actos administrativos emitidos por el Ejecutivo. Por lo tanto, este instrumento regulatorio es inusual y constituye una característica distintiva en comparación con otras regulaciones, ya que los Reglamentos Aeronáuticos en otros países tienden a centrarse en aspectos técnicos y operativos. Aunque los reglamentos colombianos también abordan estos aspectos, son únicos en el sentido de que incluyen derechos sustanciales del consumidor, algo que no se observa en las demás normativas.

Además, en lo que respecta a la protección del pasajero desde una perspectiva internacional, Colombia muestra un grado de integración regional. Esto se traduce en similitudes en la aplicación de la normativa con sus vecinos de la Comunidad Andina y con muchos países a través de acuerdos multilaterales. En particular, se aplican normativas internacionales como el Convenio de Montreal y normativas supranacionales como la Decisión 619 de la CAN, las cuales también son implementadas en otros países de la región.

Entre los derechos de los pasajeros, Colombia cuenta con regulaciones sustanciales ciertamente estandarizadas internacionalmente que buscan proteger al pasajero, quien se encuentra en una posición más desfavorable en la relación de consumo. En

general, incluso con algunos matices, la protección en Colombia es muy similar a la de la mayoría de los Estados analizados, ya que contempla compensaciones en caso de demoras, cancelaciones, denegación de embarque y sobreventa. Además, se establecen compensaciones específicas para situaciones como demoras, daños y pérdida del equipaje, con montos y procedimientos claramente definidos para cada caso.

En síntesis, Colombia está significativamente integrada en la protección de los pasajeros aéreos, ya que cuenta con disposiciones normativas que se corresponden con las aplicadas en otros países. Asimismo, sus normas internas están alineadas con los estándares internacionales. Lo que distingue a Colombia no es tanto la regulación sustancial en sí, sino los instrumentos normativos a través de los cuales se materializan esos derechos. Por su parte, la normativa aeronáutica en Colombia proviene mayoritariamente de actos administrativos, a diferencia de los otros territorios donde predomina la legislación en sentido estricto.

5.1.2 Perú

El ordenamiento jurídico de la República del Perú también eleva a rango constitucional la protección de los consumidores. Al igual que Colombia, Perú dispone de un marco tanto constitucional como legal para la protección de los consumidores. Sin embargo, a diferencia de Colombia, Perú cuenta con una legislación aeronáutica especial, lo que marca una diferencia significativa.

Mientras que en Colombia la protección de los usuarios de transporte aéreo se regula mediante actos administrativos, en Perú esta protección se establece a través de leyes. En contraste con los Reglamentos Aeronáuticos colombianos, que incluyen derechos del pasajero aéreo, los Reglamentos Aeronáuticos peruanos se centran exclusivamente en aspectos técnicos y operativos.

En el ámbito del transporte internacional, Perú, al igual que Colombia, aplica el Convenio de Montreal y la Decisión 619 de la CAN. De esta forma, se armonizan los derechos de los pasajeros en la región andina. Por lo tanto, se utilizan criterios similares para abordar casos de incumplimiento del contrato de transporte debido a retrasos, cancelaciones o sobreventa. En consecuencia, los consumidores aéreos en Perú disfrutan de derechos que son muy similares a los establecidos por la normativa colombiana y que están en consonancia con los estándares internacionales.

En síntesis, ambos países poseen marcos jurídicos sólidos para proteger los derechos de los consumidores, incluidos los pasajeros de transporte aéreo internacional. Sin embargo, en términos sustanciales, Perú muestra una mayor integración que Colombia,

ya que, además de compartir la regulación sustancial, sus instrumentos normativos que la contienen, son a través de normas con rango legal.

5.1.3 Chile

A diferencia de Colombia y varios de sus vecinos, en Chile no existe una protección constitucional para la relación de consumo. En su lugar, la protección a los consumidores se basa en la legislación, que abarca aspectos como información veraz, garantías de cumplimiento del servicio, derecho de retracto y sanciones para los proveedores.

En cuanto a la regulación del transporte aéreo, Chile presenta una diferencia notable respecto a Colombia: la ley incluye la protección del consumidor aéreo en su Código Aeronáutico, el cual regula de manera detallada y específica los derechos de los pasajeros. Por otro lado, en Chile, los Reglamentos Aeronáuticos de orden administrativo (RAP) no otorgan derechos ni garantías exhaustivas a los consumidores, sino que se enfocan principalmente en aspectos técnicos y operativos.

A pesar de esta diferencia, Chile está alineado con los estándares internacionales, ya que los derechos de los pasajeros en sus normas internas son similares a los que se protegen a través de actos administrativos en Colombia y en las normativas internacionales. Al igual que Colombia, Chile adoptó el Convenio de Montreal para la regulación del transporte aéreo internacional. Sin embargo, a diferencia de Colombia, Chile no es miembro de la CAN y, por lo tanto, no se acoge a sus decisiones.

En resumen, mientras que Colombia ofrece una protección integral respaldada por la Constitución, leyes y actos administrativos, Chile no contempla la protección al consumidor desde el texto constitucional. Sin embargo, proporciona un amparo sólido al consumidor aéreo a través de la ley, especialmente mediante el Código Aeronáutico y la legislación sobre derechos de los consumidores. A pesar de sus diferencias, ambos países están en general alineados con los estándares internacionales.

5.1.4 Argentina

Al igual que Colombia, Argentina cuenta con protección constitucional para los derechos de los consumidores, y podría decirse que esta protección es incluso más robusta que la disposición constitucional colombiana. En ambos países, la legislación general ofrece protección para los consumidores, la cual también se aplica de manera supletoria al transporte aéreo.

Sin embargo, a diferencia de Colombia y en línea con la práctica común en Latinoamérica, Argentina dispone de un Código Aeronáutico que establece la responsabilidad del transportador por daños al pasajero o a su equipaje, así como

compensaciones por incumplimiento del contrato y protección contra cláusulas abusivas. A pesar de esto, la regulación no es exhaustiva, y la protección al consumidor en este cuerpo normativo resulta limitada. Aunque existe un Código Aeronáutico en Argentina, la protección detallada es escasa desde la ley, similar a la situación en Colombia.

Por otro lado, al igual que en Colombia, los derechos de los pasajeros en Argentina están definidos de manera más concreta en actos administrativos, lo que genera una mayor similitud entre ambos países en comparación con otros en la región. No obstante, en Argentina, a diferencia que en Colombia, los Reglamentos Aeronáuticos se centran en aspectos logísticos, técnicos y operativos, mientras que los derechos de los pasajeros se abordan en otros actos del Ejecutivo que regulan las condiciones del contrato de transporte aéreo.

Por lo tanto, aunque Argentina y Colombia comparten el desarrollo normativo a través de decisiones administrativas, se diferencian en que en Colombia se da desde los Reglamentos Aeronáuticos, y en Argentina, en otros actos administrativos. Por último, en términos de normativa internacional, Argentina se diferencia de Colombia al no ser miembro de la CAN, aunque, al igual que Colombia, aplica el Convenio de Montreal como instrumento multilateral.

En resumen, tanto Colombia como Argentina proporcionan una protección sólida para los consumidores de transporte aéreo. Ambos países ofrecen protección constitucional al consumidor y combinan la legislación con un marco administrativo que define los derechos para el pasajero aéreo. Sin embargo, se diferencian en el contenido sustancial de sus normas aeronáuticas, y es Argentina el único de los dos que cuenta con un Código Aeronáutico formal.

5.1.5 Estados Unidos

Debido a su pertenencia a una tradición jurídica diferente, la estructura normativa y organizativa en Estados Unidos difiere notablemente de la observada en Colombia y en otros Estados de tradición civil. Aunque no existe protección constitucional específica para los consumidores, Estados Unidos ofrece una sólida protección mediante un marco regulatorio extenso y especializado, basado en regulaciones federales emitidas por agencias gubernamentales, jurisprudencia y algunas leyes.

En el ámbito del transporte aéreo, Estados Unidos presenta un enfoque único. Las leyes, con lineamientos ciertamente generales, son interpretadas e implementadas por agencias a través de reglamentos. Como resultado, existen diversas entidades altamente especializadas, cada una con funciones concretas en la protección del consumidor de transporte aéreo. Esta regulación, al ser proferida por agencias, es muy

dinámica al permitir que las propuestas normativas se ajusten rápidamente a los cambios en la sociedad. Además, el DOT investiga y analiza asuntos relacionados con la mejora del servicio de transporte aéreo al emitir informes periódicos que incluyen análisis regulatorios para evaluar situaciones que impactan la aviación.

Curiosamente, al igual que en Colombia pero a diferencia de otros territorios, Estados Unidos basa gran parte de su normativa de protección del consumidor aéreo en los ya mencionados reglamentos de agencias en lugar de la legislación. Estas decisiones administrativas crean derecho que abarca múltiples escenarios, desde los derechos ya comunes frente al incumplimiento y daños al equipaje, hasta regulaciones muy propias de Norteamérica como los ya mencionados *TARMAC delays*. En cuanto a los Convenios Internacionales para el transporte aéreo, Estados Unidos adopta el Convenio de Montreal, al igual que Colombia y la mayoría de los territorios analizados.

En resumen, ambos sistemas proporcionan una protección sólida para los consumidores en el transporte aéreo internacional. Aunque comparten similitudes, como la definición de muchos derechos del consumidor a través de entidades administrativas, las diferencias son significativas en cuanto a la estructura gubernamental, la normativa, los procedimientos y las entidades encargadas del cumplimiento. Estas diferencias no sólo distinguen a Estados Unidos de Colombia, sino que también lo hacen único en comparación con los demás países estudiados en este trabajo.

5.1.6 Unión Europea

La Unión Europea no cuenta con una Constitución en el sentido tradicional, ya que no es un Estado propiamente dicho, sino una entidad supranacional. No obstante, al igual que la protección constitucional en Colombia y otros países latinoamericanos, la Unión Europea incluye la protección al consumidor en su normativa fundamental, que en este caso es la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea. La protección al consumidor es, por lo tanto, un asunto de gran importancia en Europa.

Las normas comunitarias tienen un alcance vinculante para los 27 Estados miembros de la UE, y también se adhieren Islandia, Noruega y Suiza, lo que otorga un alto nivel de integración y uniformidad en comparación con Colombia, los países sudamericanos y Estados Unidos. La cooperación entre los países miembros y la aplicación uniforme de las normas comunitarias aseguran una protección efectiva a nivel transnacional, lo que facilita su implementación y cumplimiento de manera consistente.

A diferencia de los territorios explorados, que presentan regulaciones administrativas sobre la relación de consumo, legislación que incluye el amparo al consumidor, o leyes aeronáuticas con aspectos técnicos y con algunas disposiciones en favor de los

pasajeros, la Unión Europea cuenta con una legislación exclusiva para la protección del usuario de transporte aéreo. Por tanto, esta legislación se distingue por su alto grado de especialización en el tema, algo no observado en los demás Estados analizados.

El Reglamento de la UE, que para efectos jurídicos es legislación del rango comunitario, proporciona una normativa detallada y estructurada específicamente para la protección de los pasajeros aéreos. Sin embargo, su aplicación está sujeta a ciertos criterios y excluye algunos eventos, en los cuales se aplican los Convenios Internacionales o la normativa nacional pertinente. Por su parte, los derechos sustanciales en la Unión Europea se corresponden en general con las garantías internacionales para los consumidores, pero con algunos matices que pueden hacer que la protección sea ligeramente más garante.

En resumen, tanto el sistema colombiano como el europeo, y los demás países analizados, ofrecen una sólida protección para los consumidores en el transporte aéreo, aunque lo hacen de manera diferente. La UE garantiza una protección uniforme y estandarizada a través de su Reglamento específico, aplicable en sus 27 Estados miembros y países asociados. Por su parte, Colombia combina la protección a través de un enfoque constitucional, regulaciones nacionales (legales y administrativas), y convenios internacionales.

5.1.7 Cuadro comparativo

Territorio	Rango de la protección al consumidor	Origen de la protección al consumidor aéreo	Nivel de protección al consumidor aéreo en la normatividad	Grado de integración	Nivel de especialidad de la normativa
Colombia	Constitucional, internacional, supranacional, legal y administrativa.	Derivada de la protección general al consumidor, con normas administrativas más específicas.	Normativa sólida que define de manera específica y concreta los derechos de los consumidores aéreos, los establece y delimita su alcance con una tendencia garante al usuario.	Está integrado sustancialmente con los demás Estados. Las garantías al pasajero se corresponden a las de los estándares internacionales. Cuenta con integración por normas supranacionales con otros países de la CAN.	No cuenta con Código Aeronáutico. Los derechos se regulan principalmente a través de actos administrativos, particularmente, los RAC, en complemento con el Estatuto del Consumidor.

Perú	Constitucional, internacional, supranacional y legal.	Derivada de la protección general al consumidor, con legislación aeronáutica complementaria.	Normativa sólida que define de manera específica y concreta los derechos de los consumidores aéreos, los establece y delimita su alcance con una tendencia garante al usuario.	Está integrado sustancialmente con los demás Estados. Las garantías al pasajero se corresponden a las de los estándares internacionales. Cuenta con integración por normas supranacionales con otros países de la CAN.	Cuenta con la Ley de Aeronáutica Civil que establece derechos de los pasajeros, en complemento con el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
Chile	Legal e internacional	Derivada de la protección general al consumidor, con legislación aeronáutica complementaria.	Normativa sólida que define de manera específica y concreta los derechos de los consumidores aéreos, los establece y delimita su alcance con una tendencia garante al usuario.	Está integrado sustancialmente con los demás Estados. Las garantías al pasajero se corresponden a las de los estándares internacionales.	Cuenta con un Código Aeronáutico que establece derechos de los pasajeros, en complemento con la Ley del Consumidor.
Argentina	Constitucional, legal, administrativa e internacional	Derivada de la protección general al consumidor, con legislación aeronáutica complementaria	Normativa sólida que define de manera específica y concreta los derechos de los consumidores aéreos, los establece y delimita su alcance con una tendencia garante al usuario.	Está integrado sustancialmente con los demás Estados. Las garantías al pasajero se corresponden a las de los estándares internacionales.	Cuenta con un Código Aeronáutico que establece derechos de los pasajeros, aunque de forma limitada. Debe complementarse con normas administrativas. Asimismo, debe considerarse en conjunto con la Ley de Defensa del Consumidor.
Estados Unidos	Legal, administrativa e internacional	Derivada de lineamientos generales en la ley, desarrollados y establecidos en la práctica por las agencias especializadas a cargo.	Normativa sólida que define de manera específica y concreta los derechos de los consumidores aéreos, los establece y delimita su alcance con una tendencia garante al usuario.	Está integrado sustancialmente con los demás Estados. Las garantías al pasajero se corresponden a las de los estándares internacionales. No obstante, esta normativa suele ser más dinámica.	La ley establece criterios generales. La especialidad se encuentra en los reglamentos de las agencias federales.
Unión Europea	Supranacional e internacional	No es derivada. Cuenta con su propia legislación comunitaria especializada en materia de protección al consumidor aéreo.	Normativa sólida que define de manera específica y concreta los derechos de los consumidores aéreos, los establece y delimita su alcance con una tendencia garante al usuario.	Supone un alto grado de integración en tanto se aplica a todos los Estados miembro y los asociados. Además, está integrado sustancialmente con los demás Estados. Las garantías al pasajero se corresponden a las de los estándares internacionales.	Reglamento (CE) n° 261/2004

Tabla 16. Cuadro comparativo sobre la regulación sustancial de protección al consumidor en Colombia, Perú, Chile, Argentina, Estados Unidos y la Unión Europea. Elaboración propia.

5.2 Comparación de la normativa procesal sobre competencia y fondo de la controversia

5.2.1 Colombia

Desde una perspectiva procedimental, en Colombia tanto las autoridades administrativas como las judiciales tienen la facultad de proteger a los consumidores. Todas las autoridades administrativas poseen competencias muy similares, al ejercer su poder sancionador del Estado en una relación vertical donde la administración actúa sobre la aerolínea.

En contraste, el sistema judicial ofrece un esquema de dos partes con un tercero imparcial que resuelve la controversia. Es notable que el ordenamiento jurídico colombiano atribuye a una autoridad administrativa, como la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), competencias judiciales que son las mismas que las de los jueces ordinarios. En esencia, esta entidad desempeña funciones iguales a las de un juez, y opera paralelamente a los jueces ordinarios. Por ello, un consumidor puede acudir tanto a la SIC como a la Rama Judicial y que el procedimiento sea el mismo.

Aunque en varios países de la región el consumidor cuenta tanto con vías administrativas y vías judiciales, Colombia se caracteriza porque las vías judiciales también se pueden ejercer ante la autoridad administrativa. Esto difumina las diferencias entre las funciones administrativas y judiciales, y al tener competencias idénticas, se amplía en sentido material el número de jueces disponibles a las que pueden acudir los usuarios.

En cuanto a la regulación de normas de derecho internacional privado en materia aérea o de protección al consumidor, Colombia no cuenta con una normativa específica. En su lugar, se recurre a las reglas internas generales de asignación de competencia. Por su parte, el país emplea causales comunes para la asignación de competencia, como el domicilio del demandado. Sin embargo, en Colombia no se admite el pacto de competencia entre las partes, a diferencia de la mayoría de los ordenamientos jurídicos analizados.

Por ello, las partes no pueden celebrar un negocio jurídico que asigne la competencia de un organismo judicial en particular, y si lo hacen, no tendrá efecto ante el operador jurídico colombiano. Así las cosas, en Colombia no hay prórroga de competencia por elección de las partes. Esto sólo encuentra una excepción en el pacto arbitral, y otra excepción en los eventos previstos en el artículo 16 del Código General del Proceso.

Además, es una de las pocas regulaciones que permite a sus jueces conocer casi cualquier caso, dado que la norma dispone que si el demandado no tiene domicilio en

el país, el juez del domicilio del demandante puede asumir el caso. Así, siempre que el demandante esté domiciliado en Colombia, puede llevar casi cualquier controversia ante los jueces colombianos.

A propósito del derecho aplicable, Colombia tiene normas de conflicto para asuntos civiles, especialmente sobre derechos personales y reales, pero carece de regulación específica para el transporte aéreo. Lo más cercano es la regulación del Código de Comercio sobre la ley aplicable a contratos mercantiles celebrados en Colombia pero que deben cumplirse en el exterior. Sin embargo, esta regulación es general para todas las relaciones mercantiles, no sólo para las relacionadas con la protección al consumidor.

En resumen, Colombia se distingue por tener una regulación robusta en las vías procedimentales para la protección al consumidor, al otorgar competencias jurisdiccionales no sólo a los jueces ordinarios, sino también de manera especial a autoridades administrativas como la SIC, que ejercen funciones iguales a las de un juez. Adicionalmente, otras entidades como la Aerocivil y la Supertransporte también tienen competencias administrativas. Por lo tanto, en el ámbito interno, existe un amplio rango de protección procedimental para los consumidores.

No obstante, en el contexto procesal e internacional, especialmente cuando un caso involucra elementos que trascienden las fronteras, este ordenamiento jurídico carece de normas específicas de derecho internacional privado. A diferencia de otros países de la región, Colombia no cuenta con un Código Aeronáutico ni con una regulación comercial o de protección al consumidor que aborde estos temas. En consecuencia, en el ámbito procesal es necesario recurrir a las normas de derecho interno y extender su marco de aplicación para encontrar soluciones a problemas de competencia judicial y derecho aplicable en el marco de un contrato de transporte aéreo.

5.2.2 Perú

Desde una perspectiva procedimental, en la protección de los pasajeros aéreos y en general de los consumidores, Perú otorga una gran preferencia a las competencias administrativas para la protección y reparación en casos concretos sobre las judiciales. En el marco de la protección al consumidor, las vías judiciales en Perú se centran principalmente en reclamos relacionados con derechos colectivos o difusos, mientras que las disputas individuales son abordadas mayormente por las autoridades administrativas. Estos procedimientos no tienen el esquema jurisdiccional, y la relación entre el Estado y la aerolínea es vertical.

No obstante, en casos de responsabilidad civil por daños y perjuicios al consumidor, el artículo 100 de la Ley del Consumidor peruana permite a los usuarios acudir a los

jueces ordinarios para solicitar las reparaciones correspondientes, sin perjuicio de las acciones administrativas. Esto contrasta significativamente con la situación en Colombia y en otros países de la región, donde los consumidores tienen acceso tanto a vías judiciales como administrativas para casi cualquier tipo de reclamación. En pocas palabras, la vía judicial es una opción, pero con un alcance más restringido.

En cuanto a la regulación del transporte aéreo, Perú cuenta con un Código Aeronáutico, a diferencia de Colombia, que no tiene uno. Este Código establece reglas de competencia y ley aplicable, pero únicamente para eventos ocurridos a bordo de la aeronave. Las normas del Código Aeronáutico no son uniformes en la región: en Perú, se da gran importancia a la matrícula de la aeronave, ya que competencia judicial y ley aplicable al Estado en el que está registrada, incluso si este no corresponde al territorio del espacio aéreo sobrevolado, a excepción de situaciones que afecten la seguridad nacional y el orden público.

Sin embargo, para eventos ocurridos fuera de la aeronave, el Código Aeronáutico no ofrece soluciones específicas, y no existen leyes especiales de derecho internacional privado en el resto de la normativa peruana. Al igual que en Colombia, es necesario recurrir a las normas generales de competencia judicial locales, que incluyen causales comunes como la competencia por el domicilio del demandado.

No obstante, el Código Civil peruano establece una excepción particular. El foro de necesidad dispone que los tribunales peruanos tienen competencia para dictar medidas provisionales de protección a favor de personas naturales que se encuentren en territorio peruano, incluso contra personas domiciliadas en el extranjero, aunque no tengan competencia para conocer del fondo del asunto. Estas medidas son provisionales y no pueden culminar en una sentencia definitiva sobre las pretensiones de las partes.

En cuanto al derecho aplicable, para los hechos ocurridos a bordo de una aeronave, la normativa aeronáutica peruana utiliza los mismos criterios que para determinar la competencia judicial. Sin embargo, la normativa no regula el derecho aplicable para eventos ocurridos fuera de la aeronave, por lo que es necesario recurrir a otras normativas y utilizar interpretaciones y analogías para resolver los vacíos normativos.

En resumen, en Perú se prefiere la vía administrativa sobre la judicial para la protección del consumidor. Cuando se opta por la acción judicial, el Código Aeronáutico proporciona algunas respuestas, pero, al igual que en Colombia, la falta de normas específicas de derecho internacional en aspectos procesales relacionados con la protección al consumidor y las relaciones mercantiles implica la necesidad de recurrir a las normas generales nacionales y extender su ámbito de aplicación.

5.2.3 Chile

En Chile, de acuerdo con la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, los pasajeros tienen la opción de resolver sus reclamaciones a través de vías tanto administrativas como judiciales. Esta situación es comparable con la de Colombia. En ambos países, el primer paso ante una presunta vulneración de los derechos del consumidor es presentar una reclamación por escrito directamente a la compañía aérea antes de proceder con acciones ante las autoridades competentes. En Chile, la tendencia es que los procedimientos sean judiciales, aunque existe la posibilidad de recurrir a autoridades administrativas.

Sin embargo, a diferencia de Colombia, pero en línea con lo observado en otros Estados analizados, Chile dispone de un Código Aeronáutico que establece normas de competencia y de colisión para resolver disputas. A diferencia de Perú, en el que las normas del Código Aeronáutico asignan prelación a la matrícula del avión para determinar la normativa aplicable o la competencia, el Código Aeronáutico chileno prioriza el espacio aéreo sobrevolado, aunque con algunos matices.

En cuanto a los eventos que ocurren fuera de la aeronave, el Código Aeronáutico chileno, complementado por la Ley del Consumidor, establece normas específicas sobre la competencia judicial para las controversias planteadas por los consumidores. En estos casos, se destaca el domicilio del consumidor o del productor, sin permitir acuerdos de competencia a favor de jurisdicciones diferentes.

Respecto al derecho aplicable, la legislación chilena se aplicará a las relaciones de consumo celebradas o ejecutadas en Chile, así como a las relaciones de consumo realizadas en el extranjero que deban ser cumplidas en Chile. Estos criterios son muy similares a los aplicables en Colombia.

En resumen, Chile presenta similitudes con Colombia en cuanto a los procedimientos procesales y algunos criterios para definir el derecho aplicable en la protección del consumidor aéreo. Adicionalmente, ambos países siguen un trámite similar, al comenzar con la presentación de reclamaciones directamente a la compañía aérea antes de acudir a las autoridades competentes, y luego con la posibilidad de promover acciones judiciales y administrativas. Sin embargo, podría destacarse que Chile se distingue por contar con normas específicas en su Código Aeronáutico para definir la competencia judicial en materia de protección al consumidor aéreo, en lugar de basarse principalmente en las leyes generales de competencia.

5.2.4 Argentina

En Argentina, al igual que en otros países latinoamericanos, el procedimiento para hacer valer los derechos como pasajero se inicia con la presentación de un reclamo directamente ante la compañía aérea. Posteriormente, el proceso para resolver reclamaciones en materia de transporte aéreo se orienta principalmente hacia la vía administrativa. Sin embargo, para casos de indemnizaciones por perjuicios, el usuario tiene la opción de recurrir a la autoridad jurisdiccional competente.

Una particularidad del sistema argentino es que, según el artículo 43 de su Constitución, se garantiza el derecho a la protección del consumidor, lo cual puede hacerse a través de un amparo constitucional. Este mecanismo, comparable a la acción de tutela en Colombia, permite un trámite expedito e informal, lo que facilita un acceso más amplio a la justicia.

En cuanto a la competencia judicial y el derecho aplicable, la legislación aeronáutica argentina sigue una normativa similar a la de muchos otros Estados analizados. Dentro del ámbito de la aeronave, se prioriza la matrícula del avión sobre el espacio aéreo sobrevolado. No obstante, si las acciones afectan intereses legítimos de los domiciliados en Argentina, la ley argentina y sus tribunales pueden extenderse y cobijar el caso.

Además, Argentina se distingue de otros países latinoamericanos estudiados por tener normas especiales en su legislación civil y comercial para la determinación de la competencia judicial internacional y el derecho aplicable, en conformidad con el derecho internacional privado. Allí se contemplan criterios claros para fijar estas variables.

En resumen, Argentina presenta un sistema particular en comparación con otros países. Aunque permite acciones tanto judiciales como administrativas para la protección de los derechos del consumidor, destaca por el uso del amparo constitucional para las acciones judiciales, una característica única hasta ahora. Además, su Código Aeronáutico tiene particularidades y, en el ámbito del derecho internacional privado, cuenta con normas específicas para definir la competencia judicial y el derecho aplicable.

5.2.5 Estados Unidos

Desde una perspectiva procesal, el sistema de protección al consumidor en Estados Unidos es sumamente particular. En primer lugar, el país opera con un sistema mixto en el cual el pasajero afectado puede presentar reclamaciones tanto por la vía judicial tradicional para el reclamo de perjuicios como ante agencias especializadas en un

procedimiento administrativo, el cual es aplicable a la mayoría de irregularidades. Esto es similar a lo que ocurre en Colombia y en algunos países latinoamericanos.

Sin embargo, en Estados Unidos, el procedimiento administrativo a menudo culmina en una validación judicial. Lo distintivo es que las agencias pueden iniciar el proceso de forma oficiosa, lo que puede llevar a una comparecencia ante la jurisdicción sin que el afectado haya presentado una demanda formal.

En cuanto a la competencia judicial, Estados Unidos se caracteriza por la ausencia de normas positivas de jurisdicción específicas. En lugar de ello, la jurisprudencia y la costumbre han establecido las pautas de competencia que siguen los tribunales estadounidenses. Dado que es un Estado federal, se aplican criterios de foro personal y de bienes en todo el territorio para facilitar la definición de competencias, lo que resulta en un enfoque inusual en comparación con los otros países estudiados.

Respecto al derecho aplicable, tampoco existe una regulación positiva específica. La jurisprudencia y la costumbre determinan que es discrecional del juez decidir qué derecho aplicar en cada caso, un enfoque que resulta particularmente inusual en comparación con los demás sistemas jurídicos analizados.

En síntesis, el sistema procesal en Estados Unidos es distintivo. Aunque las agencias estadounidenses cumplen funciones similares a las de las Superintendencias en Colombia y en otros países, el esquema que combina opciones judiciales y administrativas tiene ciertas similitudes con el modelo colombiano y otros sistemas de la región, hay otros matices. Por ejemplo, la forma en que se definen la competencia judicial y el derecho aplicable es muy particular y menos codificada en comparación con los sistemas jurídicos de los otros países estudiados.

5.2.6 Unión Europea

Desde una perspectiva procesal, la Unión Europea presenta varias similitudes con los países estudiados. Al igual que en Colombia y en otros países latinoamericanos, en la UE el pasajero afectado puede reclamar perjuicios civiles a través de la vía judicial tradicional y también presentar quejas ante las agencias correspondientes de cada Estado miembro mediante un procedimiento administrativo.

En cuanto a la competencia judicial, la Unión Europea se distingue por su legislación comunitaria específica para estos asuntos, que incluye disposiciones especiales para los contratos de transporte y las relaciones de consumo. La UE cuenta con un desarrollo normativo avanzado en derecho internacional privado, con normas detalladas y específicas que regulan la jurisdicción. Este nivel de desarrollo es notable y no se observa en los demás Estados estudiados.

Respecto al derecho aplicable, la Unión Europea también se destaca por su legislación especializada. La normativa europea ofrece un marco detallado y específico para el derecho aplicable en contratos de transporte y relaciones de consumo, lo que implica un nivel de especialización significativo.

En resumen, la Unión Europea es la región más avanzada en términos de desarrollo normativo procesal entre los territorios analizados ya que su legislación también establece normas específicas para la jurisdicción y el derecho aplicable para las controversias promovidas por los pasajeros. En cuanto al procedimiento, la UE sigue una tendencia internacional de coexistencia entre sistemas judiciales y administrativos para la resolución de reclamaciones de pasajeros y aerolíneas, lo que refleja una integración y especialización destacadas en comparación con otros sistemas jurídicos.

5.2.7 Cuadro comparativo

	Naturaleza de los procedimientos para presentar reclamaciones individuales ante presuntas vulneraciones a derechos de consumidor aéreo	Criterios para definir la competencia judicial (normas de competencia)	Criterios para definir el derecho aplicable (normas de conflicto)	Especialidad de las normas de competencia y de derecho aplicable	Grado de integración
Colombia	Mixto entre acciones judiciales y procedimientos administrativos	Prevalentemente se centran en las condiciones del demandado y las características del negocio jurídico. Prórroga de competencia muy restringida. No hay foro de necesidad.	Priman la territorialidad. No se regula el pacto de derecho aplicable.	No cuenta con normas específicas de derecho internacional privado. Para hallar normas aplicables se debe acudir a diversos cuerpos normativos.	Tiene diversas características inusuales que implican un nivel de integración procesal limitado. Se distingue por un bajo desarrollo de normas de derecho internacional privado.
Perú	Prevalen las acciones administrativas, y las acciones judiciales son procedentes en algunos eventos.	Algunos criterios para definirlo ante hechos a bordo de la aeronave con tendencia a asignar según el lugar de matrícula de la aeronave. Para eventos fuera de la aeronave, se centran en las condiciones del demandado y las características del negocio jurídico. Prórroga de competencia definida. Foro de necesidad únicamente para medidas cautelares.	Algunos criterios para definirlo ante hechos a bordo de la aeronave con tendencia a asignar según el lugar de matrícula de la aeronave. Para eventos fuera de la aeronave, se centra en la territorialidad.	Cuenta con un Código Aeronáutico que regula de forma especial la competencia y derecho aplicable sobre algunos eventos. Para los demás eventos, es necesario acudir a normas civiles y comerciales subsidiarias.	Está parcialmente integrado con los demás Estados de la región, en tanto cuenta con algunas normas concretas para el derecho aeronáutico, sin que sean suficientes para la relación de consumo. Sus vecinos cuentan con más especialización jurídica.
Chile	Mixto entre acciones judiciales y procedimientos administrativos	Algunos criterios para definirlo ante hechos a bordo de la aeronave con tendencia a asignar	Algunos criterios para definirlo ante hechos a bordo de la aeronave con tendencia a	Cuenta con un Código Aeronáutico que regula de forma especial la	Está parcialmente integrado con los demás Estados de la región, en tanto

		según el espacio aéreo sobrevolado por la aeronave. Para eventos fuera de la aeronave, se centran en las condiciones de las partes.	asignar según el lugar sobrevolado por la aeronave. Para eventos fuera de la aeronave, se centra en la territorialidad.	competencia y derecho aplicable sobre algunos eventos. Para los demás eventos, se pueden encontrar normas de competencia en las leyes de protección al consumidor. Adicionalmente, es necesario acudir a normas civiles y comerciales subsidiarias.	cuenta con algunas normas concretas para el derecho aeronáutico, y además, normas de competencia para la relación de consumo.
Argentina	Prevalecen las acciones administrativas, y las acciones judiciales son procedentes en algunos eventos, entre las cuales se encuentra el amparo constitucional.	Algunos criterios para definirlo ante hechos a bordo de la aeronave con tendencia a asignar según el lugar de matrícula de la aeronave o el lugar de aterrizaje. Para eventos fuera de la aeronave, se centran en las condiciones del demandado y las características del negocio jurídico. Prórroga de competencia definida. Foro de necesidad permitido.	Algunos criterios para definirlo ante hechos a bordo de la aeronave con tendencia a asignar según el lugar de matrícula de la aeronave. Para eventos fuera de la aeronave, se centra en lo acordado por las partes, y el lugar de cumplimiento..	Cuenta con un Código Aeronáutico que regula de forma especial la competencia y derecho aplicable sobre algunos eventos. Para los demás eventos, se pueden encontrar normas especiales de derecho internacional privado en el Código Civil y Comercial.	Está parcialmente integrado con los demás Estados de la región en tanto cuenta con ley aeronáutica. Sin embargo, es inusual ya que cuenta con disposiciones especiales de derecho internacional privado.
Estados Unidos	Prevalecen las acciones administrativas, y las acciones judiciales son procedentes en algunos eventos.	Los criterios de competencia son los mismos para cualquier proceso judicial. Se centran en las condiciones del demandado y en los bienes en disputa.	El derecho aplicable es definido de manera discrecional por el operador jurídico.	Sólo cuenta con regulación especializada en el trámite, emitido por las agencias. Por el contrario, las normas de competencia y de derecho aplicable son las generales, ya que no hay normas especiales para estos asuntos.	Un muy limitado grado de integración. Sólo es común la coexistencia de acciones judiciales y administrativas. En los demás aspectos, se destaca como un territorio particular.
Unión Europea	Mixto entre acciones judiciales y procedimientos administrativos	Cuenta con criterios definidos claramente para el contrato de transporte y la relación de consumo. Los criterios se centran en las condiciones de las partes y del negocio jurídico.	Cuenta con criterios definidos claramente para el contrato de transporte y la relación de consumo. Los criterios se centran en las condiciones de las partes y del negocio jurídico.	Cuenta con legislación especializada para definir la competencia judicial y el derecho aplicable en el marco del contrato de transporte y la relación de consumo.	Se encuentra parcialmente integrado, especialmente en lo relativo al trámite judicial o administrativo al que se puede acudir, y al hecho de que esta regulación aplica a los Estados miembro y los asociados. No está integrada en lo demás, en tanto su regulación es más especializada que las demás regiones exploradas y contiene disposiciones no disponibles en otros Estados.

Tabla 17. Cuadro comparativo sobre la regulación procesal de protección al consumidor en Colombia, Perú, Chile, Argentina, Estados Unidos y la Unión Europea. Elaboración propia.

6. Conclusiones

A partir del análisis sustancial mediante una evaluación de los distintos sistemas normativos revisados, se pueden extraer las siguientes conclusiones. En primer lugar, se puede afirmar que en los países analizados se observa una clara tendencia hacia la garantía de los derechos del consumidor al tomar en cuenta la desigualdad que caracteriza la relación entre usuarios y proveedores. Este aspecto cuenta con un amplio consenso entre los legisladores y otras entidades responsables de la creación del derecho.

En ese sentido, los derechos de los pasajeros aéreos muestran un alto grado de estandarización en los territorios analizados, con gran similitud en su contenido. Estos derechos comprenden asistencias y compensaciones por demoras, cancelaciones y denegación de embarque, así como pérdida, retraso y daños en el equipaje. Aunque los métodos de cálculo y los montos de las compensaciones pueden variar en función de la distancia recorrida y el tiempo de espera según cada regulación, las respuestas ante estos eventos tienden a ser similares. Con ello, se refleja un nivel considerable de integración entre las normativas.

Ahora bien, es importante destacar que todas las normativas consideran la aplicación de instrumentos internacionales multilaterales y algunos estándares de derecho blando. En este aspecto también se observa integración. No obstante, estas disposiciones pueden ser demasiado generales para abordar todas las situaciones específicas. Por ello, es esencial recurrir a la normativa interna, que incluye leyes, actos administrativos y, en ocasiones, regulaciones supranacionales, las cuales varían entre los Estados, para complementar y concretar la protección al consumidor.

En este sentido, a partir de esta consideración la integración muestra un desbalance. Aunque las garantías para los usuarios son similares, los instrumentos normativos adoptados por los distintos ordenamientos jurídicos exploran fuentes diferentes y dispersas para la protección del consumidor. Es decir, existe una integración en el contenido sustancial, pero no en los instrumentos que definen dicho contenido.

En ese orden de ideas, en la mayoría de las legislaciones, el amparo a los usuarios de transporte aéreo se basa en normas generales aplicables a los consumidores. Es decir, aunque la protección es robusta, suele derivarse de regulaciones más amplias, como las normas generales de la relación de consumo, las leyes aeronáuticas genéricas y algunos actos administrativos del poder ejecutivo o de órganos autónomos. Con ello, no es usual que existan cuerpos normativos específicos dedicados exclusivamente a la protección del consumidor aéreo. Una excepción notable a esta tendencia es la Unión Europea, que posee una normativa altamente especializada en la materia.

Por otro lado, desde la perspectiva procesal, y tras contrastar de manera integral los diferentes ordenamientos jurídicos estudiados, se pueden extraer las siguientes conclusiones. En primer lugar, sobre los procedimientos y trámites para hacer valer los derechos en los territorios analizados es común que los pasajeros aéreos tengan a su disposición tanto mecanismos judiciales como administrativos. Sin embargo, algunos Estados prefieren la vía administrativa, que suele ser más abierta y accesible, mientras que la vía judicial puede estar restringida a ciertos tipos de reclamaciones.

A propósito de la competencia judicial, su determinación varía considerablemente entre los Estados. Cada jurisdicción utiliza sus propias normas y foros para definir la competencia, sin que exista una uniformidad clara en este aspecto. Los foros más comunes incluyen el domicilio del demandado y el lugar de cumplimiento del contrato. En este sentido, algunos Estados cuentan con legislación especializada en competencia internacional, como Argentina. Por su parte, se destaca a la Unión Europea, que tiene normas específicas de competencia para asuntos del consumidor y el contrato de transporte. En contraste, otros países, como Colombia, carecen de normativa especializada y deben recurrir a otras normas locales para llenar los vacíos en estos casos.

Sobre el derecho o ley aplicable, también varía ampliamente. Cada Estado utiliza criterios y normas de colisión propias, y se suelen tomar en cuenta factores como la voluntad de las partes, el lugar de celebración o el lugar de cumplimiento del contrato. Al igual que con la competencia judicial, no existe una uniformidad en las fuentes del derecho. Algunos Estados tienen legislación específica en materia de normas de colisión internacional, donde se destaca nuevamente a Argentina con sus normas de derecho internacional privado y a la Unión Europea por su especialización en cuestiones de consumo y contratos de transporte. Otros países, como Colombia, no disponen de una normativa especial y deben recurrir a otras leyes locales para resolver los vacíos normativos.

Finalmente, sobre la integración y uniformidad. A diferencia de las garantías sustantivas, que muestran una cierta uniformidad en la protección de los pasajeros, el grado de integración procesal es menos destacado. Aunque los Estados analizados cuentan con mecanismos tanto administrativos como judiciales, la uniformidad es limitada en cuanto al derecho aplicable, la competencia judicial y los instrumentos normativos utilizados en cada territorio.

En resumen, mientras que las garantías para los pasajeros aéreos tienden a ser similares en términos sustantivos, los procedimientos y las autoridades competentes presentan una falta de uniformidad notable. Los mecanismos administrativos y judiciales están presentes en la mayoría de los sistemas, pero la forma en que se determina el derecho aplicable y la competencia judicial varía significativamente, lo

que refleja una diversidad en la integración procesal entre los diferentes ordenamientos jurídicos.

7. Referencias

- Administración Nacional de Aviación Civil de Argentina (2013). *Resolución N° 203/2013*. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-203-2013-210553/texto>
- Aguirrezábal, M., Pérez A. & Romero, A. (2011). Libre circulación de sentencias en la litigación procesal civil internacional: un examen desde la justicia procedimental y el debido proceso en el Derecho positivo chileno. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 36, pp. 431 - 472. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512011000100012>
- Alzate, C. (2009). *Fundamentos del Contrato. Teoría General. Promesa. Opción Responsabilidad Precontractual. Concordato de los Principios UNIDROIT*. Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez.
- Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC (s. f.). *El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios*. Consultado el 21 de junio de 2024. Disponible en <https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Derechos-de-pasajeros-en-transporte-a%C3%A9reo.pdf>
- Arévalo Pardo, Á. (2005). *La organización de aviación civil internacional: competencias y creación de normas internacionales* [Tesis de pregrado]. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/107566>
- Aviation Consumer Protection Advisory Committee (2023). *Report of the Aviation Consumer Protection Advisory Committee*. Regulations.gov. <https://www.regulations.gov/document/DOT-OST-2018-0190-0113>
- Aviation Consumer Protection Advisory Committee (2022). *Final Regulatory Analysis - Consumer Rulemaking Enhancing Airline Passenger Protections II*. Regulations.gov. <https://www.regulations.gov/document/DOT-OST-2022-0109-0773>
- Barberis, J. (1982). El concepto de tratado internacional. *Anuario español de derecho internacional*, 6, 3-28. <https://hdl.handle.net/10171/20995>
- Beltrán Castañeda, M. (2023). *La protección de los usuarios en el servicio público de transporte aéreo: en la búsqueda de la tutela material del consumidor*. Universidad Externado de Colombia. [tesis de maestría]. Universidad Externado de Colombia Disponible en:

<https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/45201e32-90a3-443a-85e9-17ca97f97d21>

- Biacchi, E., Cartawinter, L. & Buttendorff, A. (2018). Supranacionalidad y derechos fundamentales: efectividad del derecho derivado en la Comunidad Andina y en el Sistema de Integración Centroamericano. *Estudios constitucionales*, 16(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002018000100099>
- Bosch, N. A. (2016). *La aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el contrato de transporte aéreo de personas: Overbooking y retraso aéreo*. (Trabajo de grado, Universidad Empresarial Siglo 21). Recuperado de: <https://repositorio.21.edu.ar/handle/ues21/14920>
- Carl, B. (1986). La competencia en el derecho internacional privado de los Estados Unidos. *Derecho PUCP*, (40), 59-76. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6250>
- Comisión Europea (2024). *National Enforcement Bodies. Regulation (EC) No 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91*. https://transport.ec.europa.eu/document/download/d7b5dd33-4083-4faa-8132-b6dc8b3a1c07_en
- Comisión Latinoamericana de Aviación Civil - CLAC (2020). *Resolución AE6-1*. <https://clac-lacac.org/wp-content/uploads/2022/05/DO-DEC-SAE6-1.pdf>
- Comunidad Andina [CAN] (2005). *Decisión N° 619 de la Comunidad Andina sobre los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo*. Disponible en <https://www.comunidadandina.org/DocOficialesFiles/Gacetas/Gace1221.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (12 de octubre de 2011) *Estatuto del Consumidor* [Ley 1480 de 2011]. DO: 48220
- Congreso Nacional de Chile (23 de noviembre de 1865). *Código de Comercio*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1974>
- Congreso Nacional de Chile (19 de enero de 1990). *Aprueba Código Aeronáutico* [Ley N° 18.916]. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30287>
- Congreso Nacional de Chile (13 de diciembre de 2021). *Establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores* [Ley N° 21.398].
- Congreso Nacional de Chile (13 de julio de 2018). *Modifica Ley n° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores* [Ley N° 21.081].

- Congreso Nacional de Chile (7 de febrero de 1997). *Protección a los Derechos de los Consumidores de la República de Chile* [Ley N° 19.496]. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438&idParte=9210441&idVersion=2020-09-08>
- Constitución de la Nación Argentina [Const]. 1 de mayo de 1853 (Argentina).
- Constitución de los Estados Unidos [Const]. 4 de marzo de 1789 (Estados Unidos).
- Constitución Política de la República de Chile [Const]. 21 de octubre de 1980 (Chile).
- Constitución Política de Colombia [Const]. 7 de julio de 1991 (Colombia).
- Constitución Política del Perú [Const]. 29 de diciembre de 1993 (Perú).
- Cordero Álvarez, C. I. (2018). *Cuestiones de competencia judicial internacional en el ejercicio del derecho de compensación de los pasajeros en el transporte aéreo en la Unión Europea*. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Clara-Cordero-Alvarez/publication/326942322_Cuestiones_de_competencia_judicial_internacional_en_el_ejercicio_del_derecho_de_compensacion_de_los_pasajeros_en_el_transporte_aereo_en_la_Union_Europea/links/5b6d66fc92851ca65054a177/Cuestiones-de-competencia-judicial-internacional-en-el-ejercicio-del-derecho-de-compensacion-de-los-pasajeros-en-el-transporte-aereo-en-la-Union-Europea.pdf
- Corradi, A. (2021). *International Law and Consumer Protection* *GlobaLex*. New York University School of Law. Disponible en: https://www.nyulawglobal.org/globalex/International_Law_Consumer_Protection1.html
- De Miguel, P. (2005). Conflictos de leyes e integración jurídica: Estados Unidos y la Unión Europea. *Anuario español de Derecho internacional privado*. 43-102.
- El Congreso de la República de Perú. (2 de septiembre de 2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. [Ley N° 29571]. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>
- El Congreso de la República de Perú. (10 de mayo de 2000). *Ley de Aeronáutica Civil del Perú*. [Ley N° 27261] disponible en: https://www.congreso.gob.pe/carpetatematica/2021/carpeta_094/legislacion-nacional/
- El Congreso de la República de Perú. (25 de mayo de 2005). *Ley de Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo*. [Ley N.° 28525] disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/mtc/normas-legales/361253-28525>

- El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, (Septiembre 22 de 1993) *Normas de Protección y defensa de los consumidores*. [Ley N° 24.240]. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24240-638/actualizacion>
- Federal Aviation Administration of the United States (s. f.) *FAA regulations*. Consultado el 19 de abril de 2024. Disponible en https://www.faa.gov/regulations_policies/faa_regulations
- Fernández, D. P. (2006). Aspectos esenciales de la competencia judicial internacional en vistas de su reglamentación interamericana. *Curso de Derecho Internacional (Washington. OAS)*, 33, 293-325. <https://www.oas.org/DIL/ESP/293-326%20Diego%20Fern%C3%A1ndez%20A.%20def.BIS.pdf>
- Garibian, S., & Puppo, A. (2012). Acerca de la existencia del ius cogens internacional: Una perspectiva analítica y positivista. *Isonomía*, (36), 7-47. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-02182012000100001&lng=es&tlng=es.
- Goñi, N. (2020). La determinación de la competencia judicial internacional en las reclamaciones de indemnización y daños resultantes de la cancelación y retraso de vuelos: La sentencia del tribunal de justicia de 7 de noviembre de 2019, C-213/18, A. Guaitoli y otros C. EasyJet Airline Co. LTD. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, Vol. 12, N° 2, pp. 1030-1035. <https://doi.org/10.20318/cdt.2020.5650>
- Hernández, A. (2011). El contrato de transporte aéreo de pasajeros: algunas consideraciones sobre competencia judicial internacional y derecho aplicable. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, Vol. 3, N° 1, pp. 179-194: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/3378/Hern%C3%A1ndez%2c%20A.%202011.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Hurtado de Mendoza Pomar, F. (2017). De Varsovia a Montreal y de Montreal a Varsovia: cuestionamientos judiciales a la incorporación al derecho nacional del Convenio de Montreal, referido al transporte aéreo internacional. *Forseti Revista de Derecho*, 7. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/forseti/article/view/1107/1283>
- International Air Transport Association - IATA. (s. f.). *Core Principles on Consumer Protection*. Consultado el 10 de julio de 2024. Disponible en https://www.iata.org/contentassets/2e46aace261040b9a47fb7b9da18efc9/cons_umer_protection_principles.pdf

- International Air Transport Association - IATA. (s. f. b). *Overbooking*. Consultado el 10 de julio de 2024. Disponible en <https://www.iata.org/contentassets/2e46aace261040b9a47fb7b9da18efc9/overbooking.pdf>
- International Air Transport Association - IATA. (2023). *La regulación de los derechos de los consumidores en la aviación civil debe abordar la responsabilidad compartida*. Comunicado No. 32. Disponible en <https://www.iata.org/contentassets/99a50c0e200f4a648caa40cc786e27fd/2023-06-05-06-sp.pdf>
- International Civil Aviation Organization (1999). *Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air* (Montreal Convention).
- International Civil Aviation Organization (2013, 22 de marzo). Consumer protection and definition of passenger rights in different contexts. https://www.icao.int/meetings/atconf6/documents/workingpapers/atconf6-wp005_es.pdf
- International Consumer Protection and Enforcement Network (s. f.) *Consumer protection around the world*. Consultado el 19 de abril de 2024. Disponible en <https://icpen.org/consumer-protection-around-world>
- Jácome-Álvarez, S. J. (2022). *El régimen de protección del usuario de transporte aéreo: una propuesta para su unificación* [tesis de maestría]. Universidad de los Andes. <https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/2adfb191-44a6-4f49-977e-f9c5b2f0146d>
- La Junta de Gobierno de la República de Chile. (19 de enero de 1990) *Código Aeronáutico [Ley N° 18.916]*.
- López, A. (2013). La normativa sobre competencia judicial internacional en el derecho internacional privado peruano: una visión desde Europa. *Anuario Español de Derecho Internacional Privado*, 8, 747-779. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97244/1/2013_Lopez-Tarruella_AEDIPr.pdf
- Marín-Fuentes, J. L. (2016). *La competencia judicial en Colombia, una mirada desde el derecho internacional privado*. Instituto de Investigaciones Jurídicas-UNAM. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-privado/article/download/10594/12762/13042> 9 pp 195-239
- Mena, M. (2022). El bien jurídicamente tutelado en el transporte aéreo. *Revista De Derecho Privado de la Universidad Blas Pascal*, 8(8), 42-73. [https://doi.org/10.37767/2362-5325\(2021\)003](https://doi.org/10.37767/2362-5325(2021)003)

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (s. f.). *Preguntas Frecuentes CAN*. Tratados de Libre Comercio. Consultado el 1 de julio de 2024. <https://www.tlc.gov.co/preguntas-frecuentes/can>
- Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos de Argentina. (27 de 11 de 1998). *Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo, que regirán para los servicios de transporte aéreo regular internos e internacionales de pasajeros y equipajes y de carga, que exploten en el país las empresas de bandera nacional y extranjera. Resolución 1532/98*
- Ministerio de Justicia de Chile (16 de mayo de 2000). *Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Código Civil; de la Ley n°4.808, sobre registro civil, de la Ley n°17.344, que autoriza cambio de nombres y apellidos, de la Ley n° 16.618, Ley de menores, de la Ley n° 14.908, sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, y de la Ley n°16.271, de impuesto a las herencias, asignaciones y donaciones. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.* <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=172986&idVersion=Diferido>
- Monroy, M. (2008). El Derecho Internacional como fuente del Derecho Constitucional. *Anuario Colombiano de Derecho Internacional*, 1, 107-138. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r25154.pdf>
- National Archives and Records Administration's (s. f.) *Code of Federal Regulations. Enhanced protections for airline passengers CFR Title 14, Chapter II, subchapter A, PART 259.*
- New York City Bar. (s. f.). *Leyes de Protección al Consumidor. Legal Referral Service.* Consultado el 1 de julio de 2024 <https://www.nycbar.org/get-legal-help/es/article/leyes-de-proteccion-al-consumidor/>.
- Ochoa, M. J. (2021). Las normas de derecho internacional privado: observaciones al Proyecto de Código Civil de la Universidad Nacional de Colombia. *Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia*, 41, 373-396. <https://doi.org/10.18601/01234366.n41.13>.
- Office of the Secretary of Transportation (2022). *Memorandum for secretarial officers and heads of operating administrations: Department of Transportation Enforcement Policies and Principles. U.S. Department of Transportation.* <https://www.transportation.gov/sites/dot.gov/files/2023-04/Department-of-Transportation-Enforcement-Policies-and-Principles.pdf>
- Organización de Aviación Civil Internacional - OACI. (2004). *Manual sobre reglamentación del transporte aéreo internacional DOC 9629.* Disponible en: https://www.icao.int/Meetings/atconf6/Documents/Doc%209626_es.pdf

- Organización de Aviación Civil Internacional - OACI. (2008). *Criterios y texto de orientación sobre la reglamentación económica del transporte aéreo internacional*. DOC 9587, Apéndice 2. Disponible en: https://www.icao.int/Meetings/atconf6/Documents/Doc%209587_es.pdf
- Organización de Aviación Civil Internacional - OACI. (2013). *Protección del consumidor y definición de los derechos de los pasajeros en diversos contextos*. Disponible en: https://www.icao.int/meetings/atconf6/documents/workingpapers/atconf6-wp005_es.pdf
- Organización Mundial del Turismo [OMT] (2022). *Código Internacional para la Protección de los Turistas* [Res. 732 de la OMT]. Disponible en: <https://www.rlada.com/pop.php?option=articulo&Hash=767e0539c881a98b07fd7abad07de5da>
- Organización para la Armonización del Derecho Mercantil en el Caribe - OHADAC (2014). Anteproyecto de ley modelo OHADAC relativa al derecho internacional privado. <https://www.ohadac.com/textes/5/anteproyecto-de-ley-modelo-ohadac-relativa-al-derecho-internacional-privado.html?lang=es>
- Parlamento Europeo (2008). *Reglamento No. 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de junio de 2008 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales* (Roma I). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2008-81325>
- Parlamento Europeo (2009). *Reglamento (CE) n o 80/2009 del, de 14 de enero de 2009 , por el que se establece un código de conducta para los sistemas informatizados de reserva y por el que se deroga el Reglamento (CEE) n o 2299/89 del Consejo* (Texto pertinente a efectos del EEE).
- Parlamento Europeo (2009). *Reglamento (CE) n o 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n o 295/91* (Texto pertinente a efectos del EEE) - Declaración de la Comisión
- Parlamento Europeo (2004). *Reglamento (CE) n o 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n o 295/91* (Texto pertinente a efectos del EEE) - Declaración de la Comisión. Diario Oficial n o L 046 de 17/02/2004 p. 0001 - 0008

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32004R0261&qid=1709827742819>

Parlamento Europeo (2012). *Reglamento (UE) N.º 1215/2012 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 12 de diciembre de 2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil.*

Pastore, B. (2014). Soft Law y la teoría de las fuentes del derecho. *Soft Power*, 1(1), 74-89. <https://editorial.ucatolica.edu.co/index.php/SoftP/article/view/1772>

Peña, R. E. (2012). *Teoría General del Proceso*. Ecoe Ediciones S.A.S. <https://app.vlex.com/#vid/512164402>

Pérez, Gabriel (2007). Las instituciones políticas de la Unión Europea, ¿base de un gobierno supranacional? *El Cotidiano - Universidad Autónoma Metropolitana Azcapotzalco, México*, 22(142), 112-1117. <https://www.redalyc.org/pdf/325/32514213.pdf>

Presidencia de la República de Colombia (14 de octubre de 2021). *Decreto 1294 de 2021. Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - Aerocivil*. Ministerio de Transporte de Colombia. <https://www.aerocivil.gov.co/normatividad/Decretos%20Normatividad%20Institucional/DECRETO%20823%2016%2005%20%202017%20Modifica%20%20Estructura%20Funciones%2060.pdf>

Presidente de la Nación de Argentina. (17 de mayo de 1967) *Código Aeronáutico de la Nación* [Ley 17.285]. <https://www.argentina.gob.ar/transporte/anac/normativa/codigo-aeronautico>

Presidente de la República de Perú. (24 de julio de 1984). *Código Civil de Perú* [Decreto Legislativo N° 295]. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_cod_civil.pdf

Real Academia Española (2022). *Diccionario panhispánico del español jurídico*. [edición digital]. <https://dpej.rae.es>

Sala Especializada en Protección al Consumidor de Perú (2019). *Lineamientos sobre protección al consumidor*. Indecopi. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1676261/Lineamientos_Proteccion_C3B3n_Consumidor_2019.pdf.pdf?v=1613493169

Sirvent, C. (2000). *Sistemas jurídicos contemporáneos*. Porrúa.

- Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional (s. f.) *Reglamentos Aeronáuticos Latinoamericanos - LAR*. Consultado el 19 de abril de 2024. Disponible en <https://srvsop.aero/biblioteca/reglamentos/lar/>
- Soler Pedroza, I. & Jiménez, G. W. (2014). ¿Cómo establecer la jurisdicción y competencia en casos de internet? Tendencias internacionales y nacionales. *Diálogos de Saberes*, 41, 15-32. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5467510.pdf>
- Soto-Pineda, J. A. (2014). La protección al consumidor como finalidad primordial de la defensa de la competencia: la experiencia de Estados Unidos, la Unión Europea y Colombia. *Dikaion - Universidad de la Sabana*, 23(2), 351-421. DOI: 10.5294/dika.2014.23.2.7
- Sánchez Zarate, E. A. (2017). *Estado actual de la protección al consumidor de transporte aéreo en Colombia*. [Trabajo de grado]. Universidad Santo Tomás. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12421/2017erikas%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tapiero Cáceres, A. 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, 295-359. DOI:<https://doi.org/10.18601/21452946.n27.10>.
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual de Perú, Sala Especializada en Protección al Consumidor. *Resolución 38692014/SPCINDECOPI - Expediente 6122013/ILNCPC*. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2017/04/Este-es-el-caso-resuelto-por-Indecopi-que-debes-conocer-para-cuando-te-quieran-echar-del-avi%C3%B3n-por-%C2%ABoverbooking%C2%BB.pdf>
- U.S Department of Transportation. (2024). *Secretary Buttigieg Launches Bipartisan Partnership with State Attorneys General to Protect Airline Passengers*. Disponible en <https://www.transportation.gov/briefing-room/secretary-buttigieg-launches-bipartisan-partnership-state-attorneys-general-protect>
- U.S Department of Transportation. (s.f.) *Fly Rights*. Consultado el 19 de abril de 2024. Disponible en <https://www.transportation.gov/airconsumer/fly-rights>
- Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - Aerocivil (16 de septiembre de 1975). *Actividades Aéreas Civiles, Reglamentos Aeronáuticos de Colombia* [RAC 3]. (Resolución N° 02450 del 19 de Diciembre de 1974).

- Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - Aerocivil (s. f.). Preguntas y respuestas frecuentes. Consultado el 14 de julio de 2024. <https://www.aerocivil.gov.co/atencion/transparencia/preguntas-y-respuestas-frecuentes>
- Unión Europea. (2000). *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*. https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf
- United Nations. (2016). *Guidelines for Consumer Protection*. Disponible en: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf
- Uribe-Correa, D. (2019). La protección de los pasajeros de transporte aéreo en Colombia. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 21(2), 293-330. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.7474>
- U.S Citizenship and Immigration Services. (2021) Leyes y Políticas > Reglamentos. <https://www.uscis.gov/es/leyes-y-politicas/reglamentos>
- U.S Department of Transportation (2021). U.S. Department of Transportation Administrations. <https://www.transportation.gov/administrations>
- U.S Department of Transportation (2023). File a Consumer Complaint. <https://www.transportation.gov/airconsumer/file-consumer-complaint>
- U.S Department of Transportation (2024). Airline Customer Service Dashboard. <https://www.transportation.gov/airconsumer/airline-customer-service-dashboar>
d

ANEXO

Ley modelo sobre competencia judicial y conflicto de leyes en las disputas entre pasajeros del transporte aéreo comercial internacional y las aerolíneas

Por Andrés López Gallego y Valentina Peñuela González

Ley modelo

Sobre competencia judicial y conflicto de leyes en las disputas entre pasajeros del transporte aéreo comercial internacional y las aerolíneas

CAPÍTULO 1.

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer criterios para la asignación de competencia judicial en las demandas y reclamaciones interpuestas por los consumidores de servicios de transporte aéreo comercial internacional de pasajeros. Además, se definen los criterios para determinar la ley sustantiva aplicable al fondo del asunto por la autoridad judicial competente en casos de disputas entre pasajeros y aerolíneas en vuelos internacionales.

Esta ley tendrá primacía sobre otras normativas vigentes menos especializadas para regular los eventos descritos. Todo lo no contemplado por esta ley se resolverá de acuerdo con los tratados internacionales suscritos, ratificados y depositados en el país. En caso de ausencia de tales tratados, el asunto se regirá por la legislación aeronáutica. Si esta tampoco resuelve el supuesto, se aplicarán las normas de derecho internacional privado vigentes. En ausencia de estas últimas, se seguirán las normas de protección al consumidor. Si estas no son aplicables, se recurrirá a la legislación mercantil. Finalmente, en caso de ausencia de normativas mercantiles, se aplicará la legislación civil

Artículo 2. Definiciones. Para efectos de la presente ley, se establecen las siguientes definiciones:

- **Protección al consumidor.** Conjunto de normas jurídicas que crea derechos, deberes, protocolos, instrumentos y procedimientos que están diseñados para brindar una especial protección a las personas que adquieren, contratan o compran bienes y servicios a un

Model Law

On Jurisdictional Competence and Conflict of Laws in Disputes between Passengers of International Commercial Air Transport and Airlines

SECTION 1.

General Provisions

Article 1. Purpose. This law aims to establish criteria for the allocation of judicial competence in lawsuits and claims filed by consumers of international commercial air passenger transport services. Furthermore, it defines the criteria for determining the applicable substantive law by the competent judicial authority in cases of disputes between passengers and airlines on international flights.

This law shall take precedence over other less specialized existing regulations to govern the described events. Anything not covered by this law shall be resolved in accordance with the international treaties signed, ratified, and deposited in the country. In the absence of such treaties, the matter shall be governed by aviation legislation. If aviation legislation also does not address the issue, the rules of private international law in force shall apply. In the absence of these rules, consumer protection laws will be followed. If these laws are not applicable, commercial legislation will be applied. Finally, in the absence of commercial regulations, civil legislation will prevail.

Article 2. Definitions. For the purposes of this law, the following definitions are established:

- **Consumer protection.** It refers to a set of rules that establish rights, duties, protocols, instruments, and procedures designed to provide special protection to individuals who acquire, contract, or purchase goods and services from a supplier or

proveedor o productor en el marco de una relación de consumo. Esta protección se fundamenta en la asimetría que generalmente existe entre las partes en dichas relaciones, donde el consumidor suele encontrarse en una posición de desventaja frente al proveedor o productor. En el contexto del consumidor aéreo, esta protección se materializa en normas contra publicidad engañosa, compensaciones por retrasos, cancelaciones de vuelo y denegaciones de embarque y reembolsos, así como pérdida, extravío, daños o deterioro del equipaje, o la protección contra cláusulas abusivas, entre otras.

- **Consumidor de servicios de transporte aéreo comercial internacional de pasajeros.** Aquella persona que celebra o busca celebrar un contrato de transporte aéreo con una aerolínea mediante la adquisición de un boleto o pasaje para viajar en una aeronave en virtud del servicio público de transporte aéreo comercial de pasajeros
- **Transporte aéreo comercial internacional de pasajeros o vuelo internacional:** Servicio público esencial que permite a las personas y su equipaje transportarse en una aeronave operada por una aerolínea comercial, con el propósito de desplazarse desde el territorio de un Estado hacia el territorio de otro.
- **Autoridad judicial:** Un organismo judicial es una autoridad pública dentro de la estructura estatal investida con la autoridad para conocer, tramitar y resolver disputas entre dos partes de manera imparcial a través de una sentencia vinculante y susceptible de ejecución coercitiva bajo el amparo de la soberanía estatal, de acuerdo con procedimientos y formalidades precisas en su ordenamiento jurídico.
- **Disputa:** Evento en el cual un consumidor presenta ante la autoridad judicial competente una demanda o

producer within the framework of a consumer relationship. This protection is based on the asymmetry that generally exists between the parties in such relationships, where the consumer is often in a disadvantaged position compared to the supplier or producer. In the context of air passengers, this protection materializes in regulations against deceptive advertising, compensation for flight delays, cancellations, and denied boarding, as well as reimbursements for lost, misplaced, damaged, or deteriorated luggage, or protection against abusive clauses in contracts, among others.

- **Consumer of international commercial air passenger transport services.** This refers to a person who enters into or seeks to enter into a contract of air transportation with an airline by acquiring a ticket or pass to travel on an aircraft under the public service of commercial air passenger transport.
- **International commercial air passenger transport or international flight:** This refers to an essential public service that allows individuals and their luggage to be transported on an aircraft operated by a commercial airline, with the purpose of traveling from the territory of one country to the territory of another.
- **Judicial authority:** A judicial body is an authority within the structure of a country endowed with the authority to hear, process, and resolve disputes between two parties impartially through a binding judgment susceptible to coercive enforcement under the auspices of country sovereignty, in accordance with specific procedures and formalities in its legal system.

reclamación en contra una aerolínea, con el fin de obtener reparación por una presunta vulneración de sus derechos de acuerdo a la narración de los hechos objeto de la reclamación y las pretensiones que busca el consumidor, delineando así las bases sobre las cuales se fundamenta la controversia legal.

- **Competencia jurisdiccional internacional:** Habilidad que tiene una autoridad judicial de un Estado para conocer y eventualmente solucionar de manera imparcial un conflicto entre dos sujetos de derecho mediante la heterocomposición cuando respecto a dicha controversia existe uno o más autoridades de diferentes Estados que pueden conocer del mismo conflicto.
- **Norma de competencia:** Norma jurídica que autoriza a un órgano judicial para conocer y resolver un caso específico de acuerdo. En virtud de uno o varios foros, una la norma de competencia determina qué tipos de asuntos puede tratar la autoridad judicial, así como cuáles no están dentro de su competencia.
- **Foro de competencia:** El foro jurisdiccional o de competencia se refiere a las características de los hechos jurídicos que rodean a una controversia y que, de acuerdo con la ley, vinculan al órgano judicial y lo dotan territorialmente de competencia jurisdiccional internacional para conocer y fallar el caso en virtud de una norma de competencia que lo habilite. Estas características pueden incluir el domicilio del demandado, el lugar donde ocurrió la lesión o daño jurídico, entre otros.
- **Foro de necesidad:** Es un remedio jurídico que se fundamenta en el derecho fundamental de acceso a la justicia. Permite que los tribunales asuman competencia judicial internacional a pesar de no tenerla inicialmente, con el fin de evitar
- **Dispute:** An event in which a consumer presents a lawsuit or claim against an airline before the competent judicial authority, aiming to obtain redress for an alleged infringement of their rights according to the narration of the facts subject to the claim and the consumer's sought remedies, thus outlining the basis upon which the legal controversy is founded.
- **International jurisdictional competence:** It is the legal authorization granted to a judicial authority of a country to impartially hear and eventually resolve a conflict between two parties through adjudication when there are one or more authorities from different countries that can address the same dispute.
- **Jurisdictional rule:** A norm that authorizes a judicial body to hear and resolve a specific case according to one or several forums. The jurisdictional rule determines which types of matters the judicial authority can address, as well as those that are not within its jurisdiction.
- **Forum of competence:** The jurisdictional or competence forum refers to the characteristics of the legal facts surrounding a controversy which, according to the law, bind the judicial body and territorially endow it with international jurisdictional competence to hear and adjudicate the case by virtue of a jurisdictional rule that authorizes it. These characteristics may include the defendant's domicile, the place where the legal injury or damage occurred, among others.
- **Forum of necessity:** It is a legal remedy based on the fundamental right of access to justice. It allows courts to assume international judicial competence even if they do not have it initially, in order to avoid

situaciones de denegación de justicia. Este concepto se considera una norma de competencia indirecta, ya que no está explícitamente establecido en la ley, sino que surge como una respuesta a circunstancias excepcionales.

- **Derecho aplicable:** El derecho aplicable, también conocido como ley aplicable, ley sustantiva, ley sustancial o ley material, se refiere a las normas jurídicas que regulan la solución de fondo de un problema jurídico, y no incluyen los procedimientos y formalidades que debe seguir una autoridad judicial durante el proceso judicial. Un órgano judicial siempre se guía por su ley procesal, pero la ley sustantiva puede provenir del propio Estado de la sede judicial o de otro Estado, siempre y cuando existan factores de conexión que permitan su aplicación según las normas de conflicto de leyes vinculantes para el despacho judicial.
- **Norma de conflicto o colisión:** Son reglas establecidas en el sistema jurídico que indican a la autoridad judicial cuáles normas sustanciales o de fondo de un determinado ordenamiento jurídico son aplicables para resolver las controversias privadas que están vinculadas con más de un ordenamiento jurídico.
- **Factor de conexión:** Es el criterio jurídico, generalmente relacionado con las características o cualidades alrededor de una controversia, por el cual las normas de conflicto o colisión de leyes determinan cuál ordenamiento jurídico sustantivo debe aplicarse al caso en cuestión para su resolución de fondo.

Artículo 3. Principios. Al aplicar esta ley, se observarán los siguientes principios:

- **Prevalencia de la interpretación más beneficiosa para el consumidor:** En caso de conflicto sobre la interpretación de una norma de esta ley, se resolverá a favor del

situations of denial of justice. This concept is considered a rule of indirect jurisdiction, as it is not explicitly established in the law but arises as a response to exceptional circumstances.

- **Applicable law:** The applicable law, also known as governing law, substantive law, or material law, refers to the legal rules that regulate the substantive resolution of a legal issue, excluding the procedures and formalities that a judicial authority must follow during the judicial process. A judicial body is always guided by its procedural law, but substantive law can originate from the country where the judicial seat is located or from another state, provided that there are connecting factors that allow its application according to the conflict of laws rules binding for the judicial proceedings.
- **Conflict of law rule:** These are rules established in the legal system that indicate to the judicial authority which substantive or material laws of a particular legal system are applicable to resolve private disputes that are linked to more than one legal system.
- **Connection factor:** It is the legal criterion, typically related to the characteristics or qualities surrounding a dispute, by which conflict of law rules determine which substantive legal system should be applied to the case in question for its substantive resolution.

Article 3. Principles. When applying this law, the following principles shall be observed:

- **Prevalence of the most beneficial interpretation for the consumer:** In case of conflict regarding the interpretation of a provision of this law, it shall be resolved in favor of the consumer, favoring the

- consumidor, privilegiando la interpretación que le sea más favorable.
- **Principio de acceso a la justicia:** Se garantizará el acceso del consumidor a la justicia, evitando la denegación de competencia. La autoridad judicial asumirá competencia siempre que la ley lo disponga inclusive cuando el consumidor no justifique la competencia del tribunal, o no explique la normativa que busca aplicar. Ante dudas sobre el cumplimiento del criterio de competencia, el tribunal optará por la interpretación que implique su asunción.
 - **Principio de informalidad:** El consumidor podrá acceder a la justicia sin necesidad de la representación legal de un abogado en los casos permitidos por la legislación interna, o tendrá derecho a que se le asigne un abogado de acuerdo con la regulación vigente. Además, se tramitarán las quejas aunque el lenguaje empleado no sea técnico.
 - **Principio de perspectiva de la vulnerabilidad:** Al aplicar esta ley, se considerará la situación de asimetría en la que se encuentran los consumidores frente a las aerolíneas.
 - **Principio de cooperación:** En casos en los que esta ley o normativas similares estén en vigor en otro Estado, o cuando existan acuerdos o relaciones diplomáticas estrechas entre este Estado y otro, se promoverá la cooperación para mejorar la eficiencia de los procedimientos de protección de los derechos de los consumidores.
 - **Principio de personalidad jurídica internacional:** Al interpretar esta ley, cuando una aerolínea opere en múltiples países y haya establecido sociedades comerciales como sucursales, se considerará que existe una única personalidad jurídica, por lo que para determinar los sujetos responsables, una sucursal será interpretation that is most favorable to them.
 - **Principle of access to justice:** Consumer access to justice shall be ensured, avoiding the denial of competence. The judicial authority shall assume jurisdiction whenever the law so dictates, even when the consumer does not justify the tribunal's competence or fails to explain the regulations they seek to apply. In case of doubts regarding compliance with the jurisdictional criteria, the court shall opt for the interpretation that entails its assumption.
 - **Principle of informality:** The consumer may access justice without the need for legal representation by a lawyer in cases permitted by domestic legislation, or they shall have the right to be assigned a lawyer in accordance with current regulations. In addition, complaints shall be processed even if the language used is not technical.
 - **Principle of vulnerability perspective:** When applying this law, the asymmetrical situation of consumers compared to airlines shall be considered.
 - **Principle of cooperation:** In cases where this law or similar regulations are in force in another country, or when there are close diplomatic agreements or relations between this state and another, cooperation shall be promoted to improve the efficiency of consumer rights protection procedures.
 - **Principle of international legal personality:** When interpreting this law, if an airline operates in multiple countries and has established commercial entities such as branches, it shall be considered to have a single legal personality. Therefore, to determine the responsible parties, a branch shall be

responsable por la conducta de la sociedad principal, y viceversa.

- **Principio de igualdad:** Se evitará obstaculizar el acceso de ciudadanos extranjeros o de nacionalidad distinta a la sede judicial del tribunal competente, garantizando que reciban las mismas garantías procesales y sustanciales que los individuos nacionales.
- **Principio de debido proceso:** Aunque las normativas están diseñadas para proteger al consumidor, esto se debe a la asimetría inherente entre los pasajeros y las aerolíneas. Por ello, las normas de protección al consumidor buscan equilibrar esta disparidad para mitigar el desequilibrio entre las partes. Por consiguiente, al interpretar esta ley, con el propósito de asegurar que ambas partes se enfrenten en un escenario equitativo, se evitarán interpretaciones que afecten injusta y desproporcionadamente a las aerolíneas. Estas tendrán las mismas garantías procesales, incluyendo el derecho a ser escuchadas y a participar en el proceso, el derecho de defensa, el derecho a presentar los recursos pertinentes y, en general, todas las garantías procesales aplicables.
- **Prevalencia de la norma especial:** En el caso de que en el Estado existan otras disposiciones que regulen la competencia judicial y el derecho aplicable a una controversia, estas normas tendrán prioridad en los casos contemplados en esta ley, debido a su mayor especialización. Esto no impide que puedan ser utilizadas como criterio auxiliar o por analogía en otros casos, aunque únicamente de manera complementaria.

Artículo 4. Reglas de jerarquía de la interpretación. En el caso de que un problema jurídico concreto no encuentre una regulación o solución expresa en esta ley, se resolverá conforme a los principios aquí establecidos. Si los principios resultan insuficientes, se

liable for the conduct of the main company, and vice versa.

- **Principle of equality:** Obstacles to the access of foreign citizens or those of different nationality to the judicial seat of the competent court shall be avoided, ensuring that they receive the same procedural and substantive guarantees as national individuals.
- **Principle of due process:** Although regulations are designed to protect the consumer, this is due to the inherent asymmetry between passengers and airlines. Therefore, consumer protection rules seek to balance this disparity to mitigate the imbalance between the parties. Consequently, when interpreting this law, in order to ensure that both parties face each other on an equitable stage, interpretations that unfairly and disproportionately affect airlines shall be avoided. They shall have the same procedural guarantees, including the right to be heard and participate in the process, the right to defense, the right to present appeals, and, in general, all applicable procedural guarantees.
- **Prevalence of the special law:** In the event that other provisions exist in the state regulating judicial competence and applicable law to a dispute, these norms shall take precedence in cases contemplated in this law, due to their greater specialization. This does not prevent them from being used as auxiliary criteria or by analogy in other cases, albeit only in a complementary manner.

Article 4. Hierarchy rules of interpretation.

In the event that a specific legal issue does not find explicit regulation or solution in this law, it shall be resolved in accordance with the principles established herein. If the principles prove to be insufficient, the rules of the legal system of the judicial body

aplicarán analógicamente las normas del ordenamiento jurídico del órgano judicial que conozca el caso.

hearing the case shall be applied by analogy.

CAPÍTULO 2.

Ámbito de aplicación

Artículo 5. Asuntos objeto de la ley. La presente ley define la competencia judicial y derecho aplicable a una disputa en un vuelo comercial internacional. Los asuntos cobijados por esta ley son los siguientes:

- Disputas presentadas por los pasajeros debido a publicidad engañosa o por recibir el servicio en condiciones distintas a las contratadas.
- Controversias por incumplimiento contractual, retrasos, cancelaciones de vuelo y/o los perjuicios ocasionados por dichos eventos.
- Controversias derivadas del incumplimiento del pago de compensaciones por denegación de embarque, retrasos, cancelaciones y los demás eventos en los que las aerolíneas deben compensar.
- Disputas relacionadas con la negativa a los reembolsos, devolución de dinero o a la reparación.
- Controversias por la pérdida, extravío, daños o deterioro del equipaje o parte de él.
- Controversias por el sobre cobro de servicios.
- Disputas originadas por el incumplimiento de promociones o beneficios ofertados.
- Disputas por la prestación deficiente del servicio.
- Controversias relacionadas con la protección de datos personales.
- Disputas presentadas por obstáculos impuestos por las aerolíneas para que los usuarios accedan a la información y/o para que realicen reclamaciones.
- Conflictos originados en la asesoría deficiente o en una mala gestión de servicio al cliente.

SECTION 2.

Scope of Application

Article 5. Matters covered by the law. This law defines jurisdiction and applicable law in a dispute involving international commercial flights. The matters covered by this law are as follows:

- Disputes filed by passengers due to misleading advertising or receiving the service under conditions different from those contracted or agreed.
- Controversies arising from contractual breaches, delays, flight cancellations, and/or damages caused by such events.
- Disputes arising from non-payment of compensation for denied boarding, delays, cancellations, and other events for which airlines must compensate.
- Disputes related to refusals of refunds or compensations.
- Controversies regarding the loss, misplacement, damage, or deterioration of luggage or part thereof.
- Disputes over the overcharging of services.
- Disputes arising from the breach of promotions or offered benefits.
- Disputes over the deficient provision of service.
- Controversies related to the protection of personal data.
- Disputes filed due to obstacles imposed by airlines for users to access information and/or file complaints.
- Conflicts arising from poor advice or mismanagement of customer service.

- Disputas relacionadas con la inaplicación de cláusulas abusivas.
- Daños patrimoniales y extrapatrimoniales causados con motivo de la relación de consumo.
- Otros casos que estén protegidos por la legislación sustantiva aplicable en materia de derechos del consumidor.

Artículo 6. Asuntos excluidos. La presente ley no se aplicará en los siguientes casos:

- En los vuelos domésticos.
- Asuntos penales o de aplicación de leyes penales, ni en el ejercicio del poder punitivo del Estado contra personas naturales o personas jurídicas, siempre que estas últimas respondan penalmente el Estado correspondiente.
- Procesos de responsabilidad disciplinaria contra los trabajadores del Estado o contra trabajadores de las aerolíneas.
- Asuntos laborales entre los trabajadores de las aerolíneas y aeropuertos con sus respectivos empleadores.
- Asuntos comerciales relacionados con servicios de aviación privada en el marco de vuelos chárter o vuelos privados
- Disputas entre las aerolíneas y sus proveedores, colaboradores y demás empresas con las que tengan negocios comerciales.
- La declaratoria y condena por la responsabilidad civil que no se derive de la relación de consumo o del contrato de transporte aéreo.
- Quejas de los pasajeros que involucren el incumplimiento de normas tributarias, normas técnicas o irregularidades en las regulaciones aeronáuticas por parte de la aerolínea. En tales casos, las autoridades administrativas y las agencias del Estado ejercerán su potestad administrativa.
- Solicitudes de intervención, reorganización, concurso, liquidación o

- Disputes related to the non-application of abusive clauses in contracts.
- Material and non-material damages caused by the consumer relationship with the airline.
- Other cases protected by applicable substantive legislation on consumer rights.

Article 6. Excluded matters. This law shall not apply in the following cases:

- On domestic flights.
- Criminal matters or the application of criminal laws, nor in the exercise of the State's punitive power against individuals or organizations, provided that the latter are criminally liable under the corresponding country.
- Disciplinary proceedings against State workers or airline workers.
- Labor disputes between airline and airport workers and their respective employers.
- Commercial matters related to private aviation services within the framework of charter flights or private flights.
- Disputes between airlines and their suppliers, collaborators, and other companies with which they have commercial dealings.
- Declaration and condemnation for civil liability not arising from the consumer relationship or the air transportation contract.
- Passenger complaints involving non-compliance with tax regulations, technical standards, or irregularities in aeronautical regulations by the airline. In such cases, administrative authorities and State agencies shall exercise their administrative authority.
- Requests for intervention, reorganization, bankruptcy, liquidation, or cancellation of licenses or operating permits of airlines.

- cancelación de licencias o permisos de funcionamiento de las aerolíneas.
- Quejas de los usuarios por presuntas vulneraciones a las normas de libre competencia económica por parte de las aerolíneas.
- Asuntos no judiciales que correspondan exclusivamente a autoridades administrativas o agencias reguladoras, salvo cuando estas sí desempeñan una función jurisdiccional de acuerdo con la regulación del Estado.

- User complaints about alleged violations of rules of free economic competition by airlines.
- Non-judicial matters exclusively within the purview of administrative authorities or regulatory agencies, except when they do perform a jurisdictional function according to State regulations.

CAPÍTULO 3.

Competencia judicial para conocer el asunto

Artículo 7. Norma de competencia. En las controversias regidas por esta ley, la competencia para conocer y fallar el asunto recaerá, a elección del demandante, en la sede judicial ubicada en el Estado de salida o en el Estado de destino del vuelo, así como en la autoridad judicial situada en el domicilio o Estado de registro de la sociedad principal de aerolínea. También será competente cualquier autoridad judicial que inicialmente no tuviera competencia, siempre y cuando el operador aéreo no se oponga en el momento procesal adecuado.

Únicamente en los casos donde el demandante resida en un Estado distinto al de salida y destino o del domicilio principal de la aerolínea, también será competente el órgano judicial del domicilio del demandante, siempre que la aerolínea tenga una sucursal legalmente constituida en dicho Estado.

Los pactos de jurisdicción incluidos en los contratos de adhesión serán considerados nulos y se entenderán como no existentes. Únicamente será válido el acuerdo para someterse a dicha jurisdicción si la convención se realiza por escrito con posterioridad al hecho que originó la controversia, y si ambas partes deciden resolver su conflicto de esta manera.

SECTION 3.

Judicial Competence to Process the Dispute

Article 7. Jurisdictional rule. In disputes governed by this law, jurisdiction to hear and resolve the matter shall lie, at the plaintiff's choice, in the judicial body located in the country of departure or in the country of arrival of the flight, as well as in the judicial authority located in the domicile or state of registration of the main airline company. Any judicial authority that initially lacked jurisdiction will also be empowered, provided that the airline operator being sued does not object at the appropriate procedural moment.

Only in cases where the plaintiff resides in a state different from the departure and arrival countries or the main airline company's domicile, the judicial body of the plaintiff's domicile shall also have jurisdiction, provided that the airline has a legally established branch in that territory.

Jurisdiction clauses included in adhesion contracts will be deemed null and void. Only an agreement to submit to such jurisdiction will be valid if made in writing after the event that gave rise to the dispute, and if both parties decide to resolve their conflict in this manner.

Artículo 8. Competencia en vuelos con escalas. En el caso de vuelos internacionales que incluyan escalas o paradas, la competencia judicial también se extenderá a la sede judicial ubicada en el Estado de dicha escala, siempre que la aerolínea demandada haya operado el vuelo que despegó o aterrizó en el lugar de la escala.

Artículo 9. Competencia interna. Lo relativo a la competencia judicial interna de un Estado, incluyendo la determinación de la competencia de los tribunales nacionales según criterios de cuantía o monto reclamado, competencia territorial interna, jerarquía funcional asignada, especialidad del tribunal y otros asuntos vinculados con la asignación interna de competencia, serán resueltas de acuerdo con las normas ordinarias nacionales aplicables para tales efectos, una vez determinado el Estado de la sede judicial competente.

Artículo 10. Partes en el proceso. Los individuos humanos serán considerados como la misma persona, sin importar el lugar donde presenten una demanda o reclamación. Una persona jurídica o sociedad legalmente constituida que haya contratado el vuelo comercial también podrá presentar una demanda. En caso de contar con una sucursal en el Estado donde se presente la demanda, podrá actuar a través de dicha sucursal. En ausencia de una sucursal en ese Estado, la persona jurídica podrá comparecer como una sociedad extranjera, siguiendo las formalidades establecidas por la regulación del Estado donde se presente la demanda.

Por su parte, las aerolíneas que sean demandadas comparecerán en la calidad de su constitución en el Estado donde se presente la demanda. Esto significa que, si la sociedad es principal en dicho Estado, comparecerá en esa calidad. Si se trata de una sucursal, se entenderá que la sucursal es parte en el proceso. En caso de que la sociedad no tenga una sucursal en el territorio donde se presenta la demanda, se considerará que la sociedad demandada es extranjera, de acuerdo con las

Article 8. Jurisdiction in flights with layovers. In the case of international flights that include layovers or stops, judicial competence shall also be extended to the judicial body located in the country of such layover, provided that the defendant airline operated the flight that took off or landed at the layover location.

Article 9. Internal jurisdiction. Matters concerning the internal judicial competence of a country, including the determination of the competence of national courts according to criteria of amount or claimed sum, internal territorial competence, assigned functional hierarchy, tribunal specialty, and other matters related to the internal allocation of competence, shall be resolved in accordance with the applicable national ordinary rules for such purposes, once the country of the competent judicial seat has been determined.

Article 10. Parties in the process. Human individuals shall be considered as the same person, regardless of where they file a lawsuit or claim. A legally constituted legal entity or company that has contracted a commercial flight may also file a lawsuit. If it has a branch in the country where the lawsuit is filed, it may act through said branch. In the absence of a branch in that country, the organization may appear as a foreign company, following the formalities established by the regulations of the country where the lawsuit is filed.

On the other hand, airlines that are sued shall appear in the capacity of their incorporation in the country where the lawsuit is filed. This means that if the company is principal in that state, it shall appear in that capacity. If it is a branch, it shall be understood that the branch is a party to the process. If the company does not have a branch in the territory where the lawsuit is filed, the sued company shall be considered foreign, in accordance with the formalities required in the respective country.

formalidades requeridas en el Estado respectivo.

Artículo 11. Procedimiento. Los jueces seguirán las formalidades y procedimientos para el trámite de las demandas de acuerdo con las normas jurídicas del ordenamiento jurídico del Estado al que pertenecen.

Artículo 12. Pactos arbitrales. Los pactos arbitrales o cláusulas compromisorias no restringirán la competencia de los jueces de un Estado ni será una causa de ausencia de competencia. Por ello, se considerará que un pacto arbitral en un contrato de adhesión no tiene efecto en las relaciones de consumo en los vuelos comerciales. Únicamente valdrá de acuerdo con lo dispuesto en el artículo séptimo de esta ley sobre pactos celebrados con posterioridad a los hechos objeto de reclamación.

Artículo 13. Asuntos transigidos y cosa juzgada. Los jueces no serán competentes para conocer y fallar asuntos que hayan sido solucionados por las partes mediante conciliación, transacción, acuerdos, tratos, una sentencia u otro mecanismo por el cual la controversia pueda resolverse de conformidad con la ley del Estado de la autoridad judicial al que se le asigne el caso.

Artículo 14. Conflicto positivo de competencia. En el caso de que dos jueces se consideren competentes para conocer del caso, la controversia será resuelta por el primero que haya recibido el mismo.

Artículo 15. Conflicto negativo de competencia. En caso de que una autoridad judicial no se considere competente incluso después de aplicar los principios establecidos en esta ley, y determine que la competencia corresponde a otra autoridad judicial, lo comunicará mediante una providencia motivada. Si el órgano judicial considera que la autoridad judicial competente está dentro de su mismo Estado, pero pertenece a otra especialidad, región o jerarquía funcional, remitirá el caso a dicho juez. En caso de persistir el conflicto, se resolverá de acuerdo con las normas internas de conflictos

Article 11. Procedure. Judges shall follow the formalities and procedures for processing and resolving lawsuits in accordance with the rules of the legal system of the state to which they belong.

Article 12. Arbitration Agreements. Arbitration agreements or compromise clauses will not limit the jurisdiction of the courts of a State nor will they be a cause of lack of jurisdiction. Therefore, an arbitration agreement in a standard form contract will be considered ineffective in consumer relationships in commercial flights. It will only be valid according to the provisions of Article 7 of this law regarding agreements made after the events subject to the claim.

Article 13. Settled Matters and Res Judicata. Judges shall not have jurisdiction to hear and resolve dispute that have been resolved by the parties through conciliation, settlement, agreements, deals, a previous judgment or sentence, or any other mechanism by which the dispute may be resolved in accordance with the law of the state of the judicial authority assigned the case.

Article 14. Positive Conflict of Jurisdiction. In the event that two judges consider themselves competent to hear the case, the dispute shall be resolved by the first judge who received it.

Article 15. Negative Conflict of Jurisdiction. In the event that a judicial body does not consider itself competent even after applying the principles established in this law, and determines that jurisdiction belongs to another judicial authority, it shall communicate this through a reasoned decree. If the judicial body considers that the competent judicial authority is within the same country but belongs to another specialty, region, or functional hierarchy, it shall refer the case to said judge. If the conflict persists, it shall be resolved in accordance with the internal

negativos de competencia judicial de ese Estado.

Por el contrario, si el juez considera que el órgano competente es de otro Estado, permitirá al demandante retirar la demanda para presentarla en dicho otro Estado. Alternativamente, si el demandante lo desea, podrá apelar esta decisión ante el órgano jurisdiccional de cierre o de casación, para que decida definitivamente sobre la competencia, el cual deberá considerar el foro de necesidad.

rules of negative conflicts of judicial competence of that country.

On the contrary, if the judge considers that the competent body is from another country, it shall allow the plaintiff to withdraw the lawsuit to file it in said other territory. Alternatively, if the plaintiff wishes, they may appeal this decision to the supreme court or cassation judicial body of the country, which shall definitively decide on the jurisdiction, considering the forum of necessity.

CAPÍTULO 4.

Ejecución y cobro de obligaciones

Artículo 16. Norma de competencia. Para ejecutar el cobro de prestaciones reconocidas en sentencias judiciales a favor de un pasajero, serán competentes los jueces del lugar donde fue dictada la sentencia. Sin embargo, si la controversia se resolvió mediante un instrumento bilateral, como una conciliación, una transacción, un acuerdo o trato, todo juez será competente para conocer de la ejecución del caso siempre que el documento tenga mérito ejecutivo en su respectivo Estado.

Artículo 17. Exequátur. Para ejecutar sentencias en un Estado diferente a aquel donde fueron emitidas, se requerirá realizar el trámite de exequátur. Se exceptúa este requisito cuando exista un acuerdo entre el Estado receptor y emisor para la validación de las sentencias judiciales, o cuando exista un procedimiento más simple para otorgar efecto a las sentencias en el otro territorio. También será innecesario el exequátur si la sentencia extranjera ya tiene mérito ejecutivo según la ley del juez que conoce la ejecución.

Artículo 18. Múltiple ejecución. El pasajero tendrá la facultad de cobrar una sentencia en más de un territorio. Sin embargo, previamente deberá cumplir con las formalidades necesarias para que la sentencia surta efectos en el territorio donde se pretende llevar a cabo la ejecución adicional.

SECTION 4.

Debt Collection

Article 16. Jurisdictional Rule. To enforce the collection of debts recognized in court judgments in favor of a passenger, the judges of the place where the judgment was rendered shall have jurisdiction. However, if the dispute was resolved through a bilateral instrument, such as conciliation, settlement, agreement, or deal, the judge shall have jurisdiction to hear the enforcement of the case provided that the document is enforceable in their respective state.

Article 17. Exequatur. To enforce judgments in a different country from where they were issued, the exequatur procedure shall be required. This requirement is exempt when there is an agreement between the receiving and issuing states for the validation of judicial judgments, or when there is a simpler procedure to give effect to judgments in the other territory. Exequatur will also be unnecessary if the foreign judgment already has enforceable merit according to the law of the judge handling the enforcement.

Article 18. Multiple Enforcement. The passenger shall have the power to enforce a judgment in more than one territory. However, beforehand, they must comply with the necessary formalities for the

Sólo podrá iniciar la ejecución en otro territorio después de que en el primer territorio donde se ejecutó se haya archivado o concluido el proceso debido a la falta total o parcial de medidas cautelares efectivas, la ineficacia total o parcial del cobro, o la solicitud del pasajero.

Al presentar una demanda ejecutiva en un nuevo territorio, en cumplimiento con el principio de lealtad procesal, el pasajero deberá informar sobre el estado de las deudas o prestaciones a su favor, considerando lo que haya recuperado en el proceso anterior, con el fin de evitar el cobro duplicado de un mismo monto. No obstante, la aerolínea podrá defenderse en el proceso demostrando ya haber pagado total o parcialmente las prestaciones adeudadas.

judgment to take effect in the territory where additional enforcement is sought.

Enforcement in another territory may only commence after the process has been archived or concluded in the first territory where enforcement took place due to the total or partial lack of effective precautionary measures, total or partial inefficacy of the debt collection, or at the request of the passenger.

When filing an enforcement or debt collection lawsuit in a new territory, in compliance with the principle of procedural fairness, the passenger must inform about the status of the debts or benefits in their favor, considering what has been recovered in the previous process, in order to avoid duplicate collection of the same amount. However, the airline may defend itself in the process by demonstrating that it has already fully or partially paid the outstanding benefits.

CAPÍTULO 5.

Ley aplicable

Artículo 19. Norma de colisión. Las partes tienen la opción de elegir como ley aplicable a un contrato de transporte de pasajeros una de las siguientes jurisdicciones:

- a) el país donde el pasajero reside habitualmente,
- b) el país donde el transportista reside habitualmente,
- c) el país donde el transportista tiene su sede principal,
- d) el país de origen del transporte, o
- e) el país de destino del transporte.

Si las partes no eligen una ley específica para el contrato de transporte de pasajeros, se aplicará la ley del país donde el pasajero tenga su residencia habitual, siempre y cuando el lugar de origen o el destino también estén en

SECTION 5.

Applicable Law

Article 19. Conflict of Laws Rule. The parties may choose as the applicable law for a passenger transport contract one of the following jurisdictions:

- a) the country where the passenger resides habitually,
- b) the country where the carrier resides habitually,
- c) the country where the carrier has its central administration,
- d) the country of origin of the transport, or
- e) the country of destination of the transport.

If the parties do not select a specific law for the passenger transport contract, the law of the country where the passenger resides

ese país. En caso contrario, se aplicará la ley del país donde el transportista tenga su residencia habitual.

Artículo 20. Derecho aplicable en la ejecución. Para el cobro de prestaciones ya reconocidas, el juez valorará siempre el documento a cobrar presentado por el pasajero de acuerdo con la ley de su propio Estado. Sin embargo, en lo concerniente a la extinción de las obligaciones por prescripción, el juez aplicará la ley del lugar donde fue emitido o celebrado el documento de cobro.

habitually will apply, provided that the place of origin or destination is also located in that country. If these conditions are not met, the law of the country where the carrier resides habitually will apply.

Article 20. Applicable Law in Enforcement. For the collection of debts already recognized, the judge shall always assess the debt support document to be collected presented by the passenger in accordance with the law of their own territory. However, regarding the extinction of obligations due to prescription, the judge shall apply the law of the place where the debt support document was issued or entered into.

CAPÍTULO 6.

Entidades supranacionales

Artículo 21. Conflictos de competencia supranacional. En el caso de que un Estado sea parte de una entidad supranacional o comunitaria que disponga de tribunales, y una autoridad judicial de dicho Estado tenga un conflicto de competencia con otra autoridad judicial de otro Estado miembro de esa entidad supranacional, será el tribunal supranacional el encargado de resolver el conflicto de competencia.

Artículo 22. Disputas en sede supranacional. En el caso de que la entidad supranacional de la que este Estado forma parte disponga de tribunales, estos también serán competentes, a elección del demandante, para resolver las disputas que sean objeto de esta ley y para las cuales habrían sido competentes los organismos judiciales de los Estados que conforman la entidad supranacional.

Esta competencia estará sujeta a que el tribunal disponga de un reglamento que defina el procedimiento para resolver disputas entre particulares, el umbral de monto a partir del cual las reclamaciones pueden ser admitidas por el tribunal, los recursos contra las decisiones, y otros criterios para su competencia.

SECTION 6.

Supranational Entities

Article 21. Supranational Jurisdictional Conflicts. In the event that a country is a party to a supranational or community entity that has courts, and a judicial body of that country has a jurisdictional conflict with another judicial authority of another member state of that supranational entity, it shall be the responsibility of the supranational court to resolve the jurisdictional conflict and assign jurisdiction.

Article 22. Disputes in Supranational Venue. In the event that the supranational entity of which this state is a part has courts, these courts shall also have jurisdiction, at the plaintiff's choice, to resolve disputes that are subject to this law and for which the judicial bodies of the states comprising the supranational entity would have been competent.

This jurisdiction shall be subject to the condition that the court has regulations defining the procedure for resolving disputes between private parties, the threshold amount from which claims may be admitted by the court, appeals against decisions, and other criteria for its jurisdiction.

Estos procedimientos también podrán ser regulados por el órgano legislativo de la entidad supranacional, en caso de existir. En caso de conflicto entre las regulaciones legislativas y las reglas del tribunal, prevalecerán las primeras.

Artículo 23. Ejecución de sentencias supranacionales. Una vez agotados todos los recursos, las sentencias de los tribunales supranacionales serán vinculantes para todos los Estados miembros de la entidad supranacional, incluso si un Estado se retira de la organización siempre que la sentencia haya sido emitida antes de que dicha salida entrara en vigor.

Los tribunales supranacionales no podrán llevar a cabo procesos de cobro; esta competencia estará reservada exclusivamente para los jueces locales de cada Estado. Las decisiones emitidas por los tribunales supranacionales tendrán mérito ejecutivo en todos los países miembros y no requerirán exequátur ni otros trámites para que surtan efecto, pudiendo ser ejecutadas directamente en cada Estado.

CAPÍTULO 7

Vigencia

Artículo 24. Vigencia. La presente ley entrará en vigor en los tres meses siguientes a su promulgación.

La presente ley regirá todas las demandas y disputas presentadas después de su entrada en vigor, incluso si los hechos objeto de reclamación ocurrieron con anterioridad.

These procedures may also be regulated by the legislative body of the supranational entity, if it exists. In the event of a conflict between legislative regulations and court rules, the former shall prevail.

Article 23. Enforcement of Supranational Court Judgments. Once all appeals have been exhausted, judgments of supranational courts shall be binding on all member countries of the supranational entity, even if a state withdraws from the organization provided that the judgment was issued before such withdrawal takes effect.

Supranational courts shall not carry out enforcement or debt collection proceedings; this competence shall be exclusively reserved for local judges in each country. Decisions issued by supranational courts shall be enforceable in all member countries and shall not require exequatur or other procedures to take effect, and may be executed directly in each country.

SECTION 7

Entry into force

Article 24. Entry into force. This law shall enter into force three months following its promulgation.

This law shall govern all claims and disputes filed after its entry into force, even if the events giving rise to the claim occurred prior to it.