

Responsabilidad contractual del transportador aéreo en Colombia por accidentes, retrasos, pérdidas y daños al equipaje

Contractual liability of the air carrier in Colombia for accidents, delays, loss and damage to baggage

JACQUELINE MARCELA LONDOÑO MURILLAS

Egresada del Programa de Derecho de la Universidad de San Buenaventura Cali. Este artículo es un aparte del informe final de investigación denominado *La responsabilidad contractual del transportador aéreo en el contrato de transporte de pasajeros en el caso colombiano*, dirigido por el profesor Carlos Felipe Rúa Delgado y aprobado por la Universidad de San Buenaventura Cali, el día 12 de junio de 2012. E-mail: jackeline2772@hotmail.com

Resumen

El presente artículo tiene como finalidad hacer una descripción del régimen de responsabilidad contractual del transportador aéreo en caso de accidentes, retrasos, pérdidas y daños al equipaje, mediante la recopilación y el análisis de la normatividad aplicable. En consonancia con ello, el presente escrito es una interpretación de la responsabilidad contractual, sus presupuestos y sus causales de exoneración.

Palabras clave: Contrato de transporte aéreo, responsabilidad contractual, transportador aéreo, usuario del transporte aéreo.

Abstract

This article is intended to provide a description of the contractual liability regime of air carrier for accidents, delays, baggage loss and

damage, by collecting and analyzing the applicable regulations. In accordance with this, the paper is an interpretation of contractual liability, its budgets and its grounds for exoneration.

Keywords: contract, air transport, contractual liability, air carrier, air transport user.

Fecha de presentación: Nov. 14/2012

Fecha de aceptación: Mar. 19/2013

Introducción

La globalización ha cambiado nuestra forma de ver el mundo y ha generado relaciones de interdependencia que a su vez han requerido formas cada vez más eficaces de comunicación; verbigracia, el uso de las TIC y el transporte aéreo, las cuales han permitido una optimización del tiempo y facilitado las posibilidades de estar en contacto con todo el mundo. Esta situación implicó que el siglo XX fuera el siglo de las comunicaciones e hizo que el transporte aéreo de pasajeros tuviera un crecimiento exponencial sobre todo en las últimas décadas. Dicha masificación trajo consigo múltiples inconvenientes tanto en el servicio prestado como en la logística, de los cuales los más recurrentes son aquellos relacionados con el transporte de pasajeros, tales como los accidentes, los retrasos, las pérdidas y los daños al equipaje.

Los inconvenientes anotados se suman a una amplia gama de situaciones desconocidas para la mayoría de los usuarios, razón por la cual casi nunca hacen exigibles sus derechos ante los transportadores, quienes suelen hacer gala de su posición en el mercado para no responder por los perjuicios causados. Por tal razón, este artículo pretende realizar una aproximación al régimen aplicable en Colombia para el trans-

portador aéreo en casos de accidentes, retrasos y pérdidas y daños al equipaje.

Metodología

La investigación de la cual se desprende este artículo corresponde a un diseño metodológico de tipo básico-descriptivo con un enfoque hermenéutico, en el que lo pretendido es la interpretación y la comprensión, tanto de los fundamentos de la responsabilidad contractual del transportador aéreo, como de la normatividad aplicable en el caso específico de accidentes, retrasos, pérdidas y daños al equipaje.

Orígenes de las leyes de responsabilidad de las aerolíneas comerciales en Colombia

Los orígenes de la normatividad colombiana que versa sobre el contrato de transporte aéreo se remontan a 1919 cuando se fundó la primera empresa comercial de aviación¹ (Marín, R.J., 2009). Surgió, entonces, la necesidad de crear un organismo competente que asumiera el conocimiento y el control de la aviación en todos los aspectos, lo cual se tradujo en la creación de la Ley 126 de 1919 mediante la cual se autorizó la regulación jurídica de todo

1. El día 16 de septiembre de 1919 se funda en Medellín la primera empresa de aviación comercial, cuyo nombre era Compañía Colombiana de Navegación Aérea.

lo relacionado con la aeronavegación con base en modelos extranjeros que permitieran el manejo de dicha actividad. Con esta finalidad el poder ejecutivo emitió los decretos 599 de 1920 y 289 de 1927, que versan sobre la misma materia.

En remplazo de la Ley 126 de 1919 se concibió la Ley 89 de 1935, denominada Ley General de la Aviación Civil, la cual se ocupó solamente de la regulación de aspectos básicos de la aeronavegación. Con esta normatividad y dado el grado de desarrollo del comercio aéreo que había alcanzado la nación, se determinó en 1971 que el Código Aeronáutico de Colombia pasara a formar parte del Código de Comercio, el cual se adoptó mediante el Decreto Ley 410 de ese mismo año. Su *corpus* normativo quedó consignado en la segunda parte del Libro V –de la navegación aérea–, artículos 1773 a 1909. Su objetivo era regular la relación contractual y extracontractual de todas las actividades aeronáuticas.

En materia de responsabilidad contractual derivada del transporte aéreo, se desarrollaron en todo el mundo herramientas jurídicas cuya relevancia es innegable pues constituyen un punto de referencia normativo. Entre estas se tiene el Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, del 12 de octubre de 1929, que se ocupa de los daños a los pasajeros en caso de accidente y la responsabilidad por retraso y por incidencias en el equipaje. Perseguía principalmente tres objetivos: limitar las indemnizaciones que debían pagar los transportistas en caso de responsabilidad, uniformar los documentos de transporte y reducir los escenarios en los cuales los perjudicados

por accidentes aéreos podrían presentar sus reclamaciones. Actualmente el Convenio de Montreal de 1999 ratificado por Colombia a través de la Ley 701 de 2001 y entrado en vigencia el 4 de noviembre de 2003, está llamado a sustituir el Convenio de Varsovia de 1919. Su finalidad es igual al que lo precedió, a saber, la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Como novedad introduce el establecimiento de un sistema de responsabilidad de doble estrato² para los casos de daños por accidentes causados a los pasajeros.

Este avance en la normatividad ha servido de garante al transportador aéreo, ya que limitó su responsabilidad en caso de que la prestación de dicho servicio se viera alterada por diversas circunstancias; por tanto, dio garantías a la industria aérea. En el contexto colombiano, los usuarios nos preguntamos: ¿cuál es la responsabilidad contractual del transportador aéreo con los pasajeros? Para dar respuesta a este planteamiento es imprescindible comprender la responsabilidad del transportador aéreo en el contrato de transporte de pasajeros mediante la identificación de las principales fuentes formales de la normatividad que le son aplicables en caso de accidentes, pérdidas y daños al equipaje. Igualmente, es fundamental establecer el régimen de responsabilidad aplicable en caso de retraso y determinar la responsabilidad del transportador aéreo en el incumplimiento del contrato: denegación de embarque y cancelación de vuelos. En la actualidad es primordial identificar las modificaciones que trajo la Ley 1480 de 2011, denominada *Nuevo Estatuto del Consumidor*.

2. El Convenio de Varsovia contiene un sistema de responsabilidad mixto: uno de responsabilidad subjetiva y otro de responsabilidad objetiva. El primero hace referencia a aquellos casos en los que la culpa se le atribuye al sujeto que tiene la responsabilidad del cumplimiento. Por su parte, la responsabilidad objetiva se produce independientemente de que el sujeto responsable haya actuado con culpa.

Conceptos y presupuestos de la responsabilidad contractual de las aerolíneas en Colombia

El contrato de transporte aéreo se define como una relación jurídica en la cual una persona denominada usuario o pasajero, conviene con una persona natural o jurídica que comúnmente llamamos aerolínea, el traslado de una persona o cosa, de un punto de partida a un punto de destino, tras una remuneración económica y con arreglo a las condiciones estipuladas por ambas partes. De la anterior definición podemos concluir que el contrato de transporte se caracteriza por ser consensual, bilateral, oneroso y de adhesión, pues en él existen condiciones preestablecidas por una de las partes, en este caso el transportador, las cuales no pueden ser modificadas por el pasajero. Ejemplo de esto son los límites de responsabilidad e indemnización que impone la ley en caso de que el objetivo del contrato no se haya cumplido o que en el momento de su cumplimiento este haya sido irregular.

El contrato de transporte aéreo posee elementos nominativos y personalizados, acordados por el usuario (pasajero) y el transportador. Tiene como expresión física un título de transporte denominado billete o boleto de pasaje³ el cual debe contener según la normatividad colombiana (Código de Comercio, artículo 1877) lo siguiente:

1. Lugar y fecha de emisión.
2. Nombre o indicación del transportador o transportadores.
3. Lugares de partida y destino, y escalas previstas.
- 4) precio del transporte.

En analogía con lo estipulado en la navegación acuática, el Código de Comercio remite al artículo 1585 el cual indica que el boleto o billete servirá como medio de prueba de la celebración del contrato por el viaje que en él se indique. Por lo anterior, es indispensable presentar el boleto al momento de reclamar una indemnización por causa de un incumplimiento del contrato.

Concepto de responsabilidad contractual

En relación con el concepto de responsabilidad civil contractual, la Corte Constitucional mediante sentencia C-1008 de 2010, con ponencia del magistrado Luis Ernesto Vargas Silva, estableció lo siguiente:

La responsabilidad civil contractual ha sido definida por la doctrina especializada como aquella que resulta de la inejecución o ejecución imperfecta o tardía de una obligación estipulada en un contrato válido. De este modo, el concepto de responsabilidad civil contractual se ubica en el contexto de un derecho de crédito de orden privado, que solo obra en un campo exclusivo y limitado, vale decir, entre las partes del contrato y únicamente respecto de los perjuicios nacidos de ese negocio jurídico (2010, p. 14).

Desde el punto de vista del derecho aeronáutico, la responsabilidad derivada del incumplimiento del contrato de transporte aéreo se puede conceptualizar como aquella que surge del incumplimiento o cumplimiento retardado o defectuoso de una obligación válida, como lo es transportar a una persona o mercancía desde un punto de partida a un punto de destino en un medio de locomoción específico llamado aeronave⁴.

3. La aerolínea LAN advierte lo siguiente: "La emisión del billete de pasaje da fe de la celebración y aceptación de las condiciones del transporte aéreo y del contrato de transporte suscrito entre el pasajero y el transportador cuyos nombres aparecen en el billete. El billete emitido a nombre del pasajero es nominativo, personal e intransferible, y su emisión podrá realizarse total o parcialmente a través de medios físicos o electrónicos".

Características legales de la responsabilidad en el contrato de transporte aéreo

Desde un punto de vista general, en lo concerniente al incumplimiento del contrato de transporte se determinan como presupuestos para configurar la responsabilidad contractual los siguientes:

1. Que exista un contrato de transporte aéreo celebrado por las partes.
2. Un incumplimiento del contrato.
3. La existencia de daños personales en el pasajero.
4. La imputación de dichos daños al sujeto a la parte que tiene la responsabilidad del cumplimiento.

La Corte Constitucional (2010), en sentencia C-1008, con ponencia del magistrado Luis Ernesto Vargas Silva, se pronunció sobre la responsabilidad no concretamente en el transporte aéreo, pero de ella podemos hacer la analogía a lo que nos compete.

Siguiendo la jurisprudencia especializada, la previsibilidad de un perjuicio se encuentra en la posibilidad que tiene un deudor diligente de haberlo contemplado anticipadamente el efecto del incumplimiento de lo pactado en el contrato; contrario sensu, si falta dicha característica se estará en presencia de un daño imprevisible. Al respecto la jurisprudencia ha indicado: "El incumplimiento de un contrato hace o puede hacer responsable al contratante incumplido, en todo o en parte, de los perjuicios directos que aquel incumplimiento ocasione al otro contratante incumplido, y por estos deben entenderse los que constituyen una consecuencia natural o inmediata del incumplimiento, hasta el punto de mirárseles como un efecto necesario y lógico. Estos perjuicios directos se clasifican (...) en previstos e imprevisos, constituyendo los primeros aquellos que se previeron o que pudieron ser previstos al tiempo de celebrarse el contrato,

y los segundos, aquellos que las partes no han previsto o no han podido prever en ese mismo momento. De los primeros solo es responsable el deudor cuando no se le puede imputar dolo en el incumplimiento de sus obligaciones y de (...) tanto los previstos como de los imprevisos, es responsable el deudor cuando hay dolo de su parte (Corte Constitucional, 2010, p. 25).

Los perjuicios previstos los podemos encasillar como aquellos que la norma ha estipulado de los cuales el transportador es netamente responsable y que ya hemos mencionado anteriormente. Los imprevisos son aquellos que la parte no pudo prever en ese momento, como por ejemplo la denegación de embarque al pasajero pues aunque este imprevisto no se encuentre tipificado en el contrato de transporte aéreo se puede presentar cuando las condiciones para el cumplimiento del contrato no son óptimas, a saber, problemas meteorológicos que impiden realizar el vuelo, ya que en caso de accidente el transportador incurriría en un perjuicio mayor al causado por el incumplimiento del vuelo.

Causales de exoneración de la responsabilidad contractual de las aerolíneas

La exoneración de la responsabilidad por parte del transportador está reglamentada por las mismas normas que regulan la responsabilidad de este. Su principal característica radica en que la culpa del incumplimiento le es imputable al pasajero de acuerdo con lo establecido por los convenios internacionales, específicamente por el Convenio de Montreal cuyo texto reza de manera idéntica al Convenio de Varsovia. Las causales de exoneración se reglamentan así:

4. El Código de Comercio hace la siguiente definición en su artículo 1789: "Se considera aeronave, para los efectos de este código, todo aparato que maniobre en vuelo capaz de desplazarse en el espacio y que sea apto para transportar personas o cosas".

Artículo 20. Exoneración. Si el transportista prueba que la negligencia u otra acción u omisión indebida de la persona que pide indemnización, o de la persona de la que proviene su derecho, causó el daño o contribuyó a él, el transportista quedará exonerado, total o parcialmente, de su responsabilidad con respecto al reclamante, en la medida en que esta negligencia u otra acción u omisión indebida haya causado el daño o contribuido a él. Cuando pida indemnización una persona que no sea el pasajero, en razón de la muerte o lesión de este último, el transportista quedará igualmente exonerado de su responsabilidad, total o parcialmente, en la medida en que pruebe que la negligencia u otra acción u omisión indebida del pasajero causó el daño o contribuyó a él. Este artículo se aplica a todas las disposiciones sobre responsabilidad del presente Convenio, incluso al párrafo 1 del artículo 21 (Convenio de Montreal, 1999).

De acuerdo con lo anterior, el artículo de exoneración del Convenio de Montreal se apoya en la teoría de la culpa de la otra parte contratante que para el caso es el pasajero, pues por un acto de acción u omisión de este no se pudo lograr un cumplimiento eficiente de la obligación a la cual se comprometió el transportador.

De lo expuesto es preciso anotar que la exoneración de la responsabilidad se producirá siempre que el transportador pruebe la culpa del pasajero causante del daño. Para estos efectos, la responsabilidad subjetiva, objetivada o atenuada, radica en partir de la presunción de culpa del agente dañoso. En este caso, producido el daño la víctima solo habrá de probar su existencia y la relación de causalidad pero no la culpa del agente causante de aquel, quien para quedar exonerado deberá probar su falta de culpa. El Consejo de Estado, en sentencia 5098, con ponencia del doctor Tulio César Uribe, señala al respecto:

El transportador es responsable del daño causado en caso de muerte o lesión del pasajero, con la sola prueba de que el hecho que lo causó se produjo a bordo de la aeronave o durante

cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque, a menos que pruebe hallarse en cualquiera de las causales de exoneración consagradas en los ordinales primero y tercero del artículo 1003 y a condición de que acredite, igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas. Dichas operaciones comprenden desde que los pasajeros se dirigen a la aeronave abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que ellos acceden a sitios similares. Y el artículo 1003 en lo pertinente a la responsabilidad por parte del transportador, señala que dicha responsabilidad cesará cuando los daños ocurran por obra exclusiva de terceras personas. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del pasajero, o por lesiones orgánicas o enfermedad anterior del mismo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables al transportador.

Sin embargo, la Sala recuerda lo que en pasadas oportunidades ha expuesto en asuntos similares, con miras a distinguir diferentes clases de responsabilidad que puedan darse en el campo del transporte aéreo. Así, en su sentencia de marzo 22 de 1988, con apoyo en el fallo de agosto 19 de 1982, del que fue ponente el señor Consejero Valencia Arango, se expresó:

"El transportador aéreo público, responde, con base en el contrato de transporte, por una obligación de resultado, tratándose de mercancía, equipaje o pérdida de vidas de los pasajeros, en los términos del artículo 1880 del Código de Comercio, en forma que consumado el riesgo, debe la indemnización a menos que pruebe hallarse en cualquiera de las causales de exoneración de los ordinales primero y tercero del artículo 1003 del mismo Código, hecho de un tercero, culpa exclusiva de la víctima o que el deceso reconozca como causa exclusiva lesiones orgánicas o enfermedades anteriores del mismo pasajero no originadas por hechos imputables al transportador, siempre que pruebe haber obrado con diligencia en la toma de todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.

"En otros términos, se exonera demostrando que la persona responsable por acción es un tercero o, en su caso, la misma víctima, con lo que, en el fondo, lo que se acredita es la ausencia de toda autoría, por acción o por omisión, de parte del empresario. Obvio, también, que habrá lugar a compensación o repartición de responsabilidad-

des cuando el insuceso reconozca como causa el hecho común de la víctima y empresario, basta que se pruebe que el deceso o la lesión ocurrieron a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque, que comprenden todas las ocurridas desde que el pasajero se dirige a la aeronave, abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que accede a sitios similares, para que surja la responsabilidad del transportador, con base en el contrato de transporte y sin otras causales de exoneración que las ya examinada". (Consejo de Estado, 1988, pp. 5-6).

El accidente aéreo

El accidente aéreo podría denominarse como un suceso provocado por una acción repentina y violenta, condicionado a múltiples fenómenos de carácter imprevisible e incontrolable que no siempre generar lesiones personales y que si se causan es como consecuencia de la actividad aérea. El artículo 17 del Convenio de Montreal establece que:

El transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque (Convenio de Montreal, 1999, Art. 17).

En tal definición el daño está contemplado como muerte, herida, enfermedad o cualquier lesión corporal que sea producida como consecuencia de la actividad contractual. La norma no cuantifica el daño ni define la lesión corporal o su calificación, así como lo que se puede considerar como accidente. La investigación de accidentes aéreos está regulada por el Convenio de Chicago, de 1944, anexo XIII. Para los efectos de investigación el Código de Comercio, en su artículo 1847, establece que todo accidente deberá ser investigado por la autoridad aeronáutica con el objeto de determinar sus causas probables y la adopción de las medidas tendientes a evitar su repetición. En cuanto a la responsabilidad por accidentes

aéreos, se establece que dentro del régimen de responsabilidad presunta solo basta demostrar el daño y el nexo causal para que nazca la obligación de reparar. En estas circunstancias el perjudicado (pasajero o sus herederos) debe probar que la actividad riesgosa le causó un daño sin que deba demostrar la falla del servicio, pues bajo el régimen de presunción de responsabilidad aquella no es elemento constitutivo de esta. Si el transportador quiere exonerarse de responsabilidad le corresponde demostrar una causa extraña. Para que la responsabilidad derivada de un accidente se regule por el Convenio de Montreal o por el Código de Comercio colombiano han de cumplirse las siguientes condiciones:

- Que el accidente se produzca a bordo de la aeronave o en el curso de todas las operaciones de embarque o desembarque.
- Que exista una relación contractual.
- Que el transportador no incurra en ninguna de las causales de exoneración que establece la normatividad.
- En caso de ser internacional, se regulará según el Convenio de Montreal sobre la base de que los países que conformaron el punto de partida y el punto de destino hayan ratificado dicho convenio. En caso de ser nacional (dentro del territorio patrio) este se regulará según la normatividad interna expresada en el Código de Comercio y demás normas concordantes.

Retrasos, pérdida y daño al equipaje

El Convenio de Montreal, en su artículo 17, hace una distinción entre el equipaje de mano y el equipaje facturado, con el fin de establecer responsabilidades. La doctrinante Guerrero Lebrón (2005) nos ilustra esta clasificación:

Equipaje de mano: Es el que permanece a lo largo de todo el transporte aéreo bajo la custodia y posesión del pasajero. Los objetos que pueden constituir equipaje de mano, sometidos generalmente a límites de volumen y de peso, están detallados en las condiciones generales de transporte por cada compañía.

Equipaje facturado: Es aquel de cuya custodia se hace cargo exclusivamente el transportista, que emitirá una etiqueta de identificación de equipaje por cada bulto de equipaje facturado. Dentro de este, a su vez puede distinguirse entre el que está comprendido en la franquicia que la compañía otorga a cada billete de pasaje y el que, por exceder del peso permitido exige el pago de una cantidad suplementaria (p. 214).

El Código de Comercio colombiano regula de la siguiente manera la responsabilidad del transportador sobre el equipaje:

Artículo 1884. El transportador estará obligado a transportar conjuntamente con los viajeros y dentro del precio del billete, el equipaje de estos, con los límites de peso o volumen que fijen los reglamentos. El exceso de equipaje será regulado en las condiciones del contrato de transporte de que trata el artículo 1875.

...

Artículo 1885. El equipaje de que trata el artículo anterior se anotará en un talón que deberá contener las indicaciones que reglamentariamente se fijen.

La entrega de los equipajes se hará contra la presentación del talón, cualquiera que sea la persona que lo exhiba.

La falta de dicha presentación dará derecho al transportador de cerciorarse de la identidad de quien reclame el equipaje, pudiendo diferir la entrega hasta cuando la identificación resulte suficiente.

La autoridad aeronáutica, habida consideración de los sistemas que establezcan los empresarios públicos para garantizar la seguridad de los equipajes, podrá autorizar que se prescinda del talón.

...

Artículo 1886. El transportador será responsable de la pérdida o avería de los objetos de mano, cuando el hecho que causó el daño ocurra a bordo de la aeronave o hallándose aquellos

bajo la custodia del transportador, sus agentes o dependientes.

...

Artículo 1887. El transportador será responsable de la pérdida o avería de la mercancía y equipaje registrado, cuando el hecho que causó el daño ocurra a bordo de la aeronave o hallándose aquellos bajo la custodia del transportador, sus agentes, dependientes o consignatarios.

Si la mercancía o el equipaje facturado se transportan bajo la manifestación del valor declarado aceptado por el transportador, éste responderá hasta el límite de ese valor.

La entrega del equipaje se hará a la persona que viaje con él, es decir, a la persona que se encuentra registrada en el boleto o pasaje. Si un tercero pretende reclamar el equipaje de otra persona deberá presentar una autorización de esta, pues de lo contrario la pérdida será imputable al transportador por no sustentar la entrega al legítimo dueño. Para pedir dicha indemnización, el Convenio de Montreal establece los siguientes presupuestos (ver también la Figura 1):

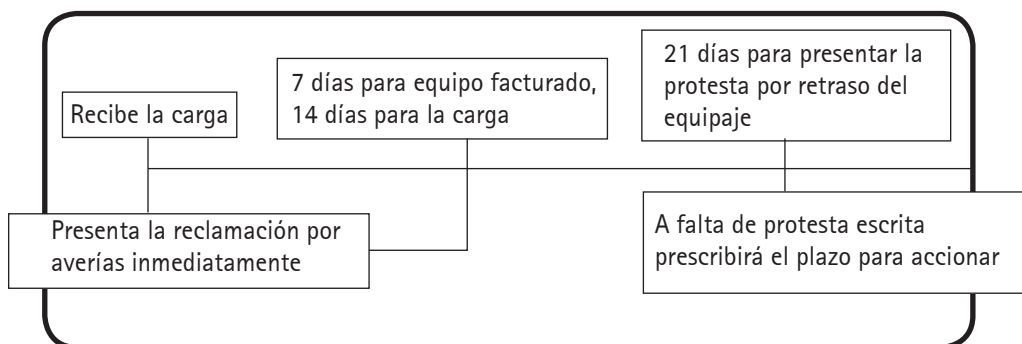
Artículo 31. Aviso de protesta oportuno.

1. El recibo del equipaje facturado o la carga sin protesta por parte del destinatario constituirá presunción, salvo prueba en contrario, de que los mismos han sido entregados en buen estado y de conformidad con el documento de transporte o la constancia conservada por los otros medios mencionados en el párrafo 2 del artículo 3 y en el párrafo 2 del artículo 4.

2. En caso de avería, el destinatario deberá presentar al transportista una protesta inmediatamente después de haber sido notada dicha avería y, a más tardar, dentro de un plazo de siete días para el equipaje facturado y de catorce días para la carga, a partir de la fecha de su recibo. En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de veintinueve días, a partir de la fecha en que el equipaje o la carga hayan sido puestos a su disposición.

3. Toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados.

Figura 1. Procedimiento para la reclamación del equipaje según el Convenio de Montreal, artículo 31



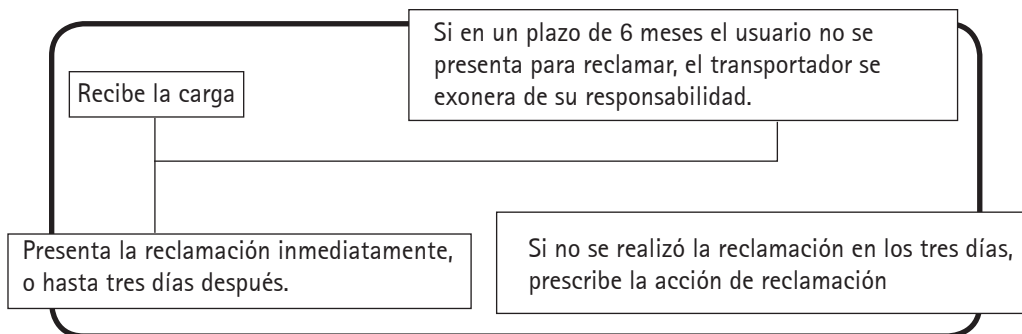
4. A falta de protesta dentro de los plazos establecidos, todas las acciones contra el transportista serán inadmisibles, salvo en el caso de fraude de su parte.

Procedimiento para reclamaciones en Colombia

Las aerolíneas que operan en Colombia establecen en sus contratos de transporte un procedimiento especial para interponer reclamaciones sobre daños, averías y pérdida del equipaje. Como ejemplo, citamos el numeral 15 del contrato de transporte en Colombia de la aerolínea o transportador Avianca (ver también la Figura 2):

15. El equipaje registrado y transportado de conformidad con las condiciones del presente Contrato, se entregará en el lugar de destino contra la presentación y entrega de las contraseñas del rótulo de equipajes. El transportador atenderá la reclamación por destrucción, retraso, saqueo o pérdida del equipaje registrado, siempre que sea presentado en el acto de entrega o a más tardar dentro de los tres días siguientes a la llegada del equipaje, cuando por circunstancias especiales no es posible hacer el reconocimiento inmediato del mismo. Si la reclamación no se presenta en el plazo aquí previsto el transportador podrá denegar válidamente el reclamo. Si transcurridos seis meses desde la fecha en la cual debió haber llegado el equipaje, el pasajero no lo ha reclamado, el transportador no estará obligado a responder y tales equipajes o cosas abandonadas podrán ser destruidos.

Figura 2. Procedimiento para reclamaciones de equipaje Avianca



Retraso en el transporte aéreo de pasajeros

El concepto de retraso en el transporte aéreo internacional se encuentra contenido en el artículo 19 del Convenio de Montreal que a la letra dice:

Artículo 19. Retraso. El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

Se debe tener presente que el concepto de retraso debe estar bien definido; sin embargo, la norma aplicable puede resultar ambigua dado que sugiere que el transportador podrá ser responsable del retardo mas no especifica cuánto tiempo debe pasar para que este se configure. Es así como Navas Herrera (2011) manifiesta sobre este punto:

La demora en el transporte aéreo se presenta cuando los pasajeros o las mercancías llegan con retraso al lugar de destino en el tiempo convenido. Desembarcados los pasajeros o descargadas las mercancías en el aeropuerto de destino, no puede hablarse de demora. Los retrasos que ocurran después de estos momentos (los relativos a los controles aduaneros o de migraciones, por ejemplo) no incumben ya a la esfera del transporte internacional (p. 613).

En principio es necesario hablar de retraso en todas aquellas ocasiones en que llegando el pasajero y su equipaje, no lo hagan en el tiempo acordado en el contrato de transporte. Como cualquier contrato de índole comercial, el plazo es relevante, pues el incumplimiento de este es generador de perjuicios a la parte que resulte afectada; perjuicios que deben ser indemnizados en cuanto se demuestre que dicho retraso surgió como negligencia del transportador, pues no previó los tiempos acordados, las condiciones meteorológicas o las autorizaciones de despegue y aterrizaje emitidas por los

controladores del tráfico aéreo. En nuestro país resulta caótico el cumplimiento del contrato de transporte aéreo pues en muchas ocasiones se adelantan obras de construcción para remodelar las instalaciones de los aeródromos. Entonces, hacer responsable a una aerolínea de los retrasos resulta imposible pues ellas se disculpan y atribuyen las alteraciones de los horarios de vuelo a las obras en construcción. El Código de Comercio colombiano regula el retraso en su artículo 1883 en el cual dispone que "el transportador es responsable del daño resultante del retardo en el transporte de pasajeros". Un primer inconveniente resulta del hecho de que en el Convenio de Montreal no aparece definido el retraso ni la estipulación del tiempo que debe transcurrir para que este se configure. Para el caso, consideramos que el retraso se configura al finalizar el vuelo, o sea, después del desembarque de los pasajeros. Algunas causas del retraso son:

- Todas aquellas relacionadas con la meteorología, las cuales podrán servir como exoneración de responsabilidad del transportador pues pueden calificarse como razones de fuerza mayor.
- Todas aquellas relacionadas con el funcionamiento técnico de la aeronave las cuales son alegadas con frecuencia por las compañías aéreas con fines exonerativos. Sin embargo, no siempre pueden servir a este fin pues entran dentro de la diligencia exigible al transportador quien es responsable de que sus aeronaves se mantengan en óptimas condiciones.
- Congestión del tráfico aéreo como consecuencia de la programación de un número de vuelos superior a la capacidad del aeropuerto o por huelga de controladores.
- Problemas administrativos del vuelo, lo cual no se puede configurar como causal pues es obligación del transportador tener en orden toda la documentación.

- Razones de seguridad extraordinarias como pueden ser los actos delictivos que se presenten durante el vuelo. Estos se encuentran fuera del ámbito de control del transportador por tanto puede exonerarse de responsabilidad.
- Huelga de pilotos o cualquier otro personal de vuelo o de tierra. Esto a nuestra consideración no constituye motivo de fuerza mayor ya que es obligación del transportador velar por el buen funcionamiento y el cumplimiento de las operaciones, por tanto no puede alegarse como una causal de exoneración.
- Que el transporte esté pactado entre un usuario y dos empresas transportadoras y una de estas se demore injustificadamente o no se encuentre a tiempo para realizar el transbordo. En este caso la responsabilidad resultará imputable a quien haya incumplido los horarios acordados.

Haciendo un recorrido por las condiciones de los contratos de transporte de algunas compañías aéreas que operan en Colombia observamos que no se encuentra regulada por las partes (especialmente por el transportador) cláusula alguna que determine la configuración del incumplimiento por retraso.

Se entenderá, entonces, que el transportador será responsable si se demuestra que la culpa le resulta ajena al pasajero pues este sí cumplió con los horarios exigidos en el contrato. Por tal razón se tendrá que indemnizar según las condiciones de reparación estipuladas en la Resolución 4498 de la Aeronáutica Civil de Colombia "Por la cual se desarrollan normas relativas al servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros y se adicionan a la Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia":

3.10.2.13.2. Compensaciones al pasajero.

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable

al transportador, así como en los de sobrevenida de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

a) Demoras. Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la Aeronáutica Civil, se observará lo siguiente:

-Cuando la demora sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica -que no exceda de tres (3) minutos- o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero,

-Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora).

-Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal f) de este numeral. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10:00 p.m. (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y gastos de traslado, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

Resulta insólito que las indemnizaciones producto de un retraso sean un refrigerio, un almuerzo o un hospedaje, pues si el usuario escogió contratar su desplazamiento con una aerolínea fue porque considera que dicho transporte es el más ágil, oportuno y rápido que existe para trasladarse entre ciudades o puntos distantes. Si un usuario tiene una reunión de negocios importante y el incumplimiento de la aerolínea le genera grandes pérdidas económicas, no se ve cómo pueda ser compensado con un refrigerio y una llamada de tres minutos. Es necesario anotar que la norma anterior no comprende un régimen de indemnización adecuado para este tipo de acontecimientos y que se presenta un desequilibrio de la carga y un daño antijurídico, pues el perjudicado es quien tiene que correr con la compensación de

los perjuicios y no quien los causó. Con el fin de argumentar la crítica a la Resolución N° 04498 de la Aeronáutica Civil de Colombia citamos el siguiente pronunciamiento del Consejo de Estado (2011), expediente 19001-23-31-000-1998-03400-01(20097) en el que fue ponente Hernán Andrade Rincón:

El concepto de daño antijurídico cuya definición no se encuentra en la Constitución ni en la ley, sino en la doctrina española, particularmente en la del profesor Eduardo García de Enterría, ha sido reseñado en múltiples sentencias desde 1991 hasta épocas más recientes, como el perjuicio provocado a una persona que no tiene el deber jurídico de soportarlo. (...) La imputabilidad es la atribución jurídica que se le hace a la entidad pública del daño antijurídico padecido y por el que, por lo tanto, en principio estaría en la obligación de responder, bajo cualquiera de los títulos de imputación de los regímenes de responsabilidad, esto es, del subjetivo (falla en el servicio) u objetivo (riesgo excepcional y daño especial).

Así las cosas, la Resolución 4498 de la Aeronáutica Civil de Colombia aparece como una norma ineficaz ya que si el pasajero que se ha visto perjudicado por el transportador a raíz del retraso causado quiere acudir a la vía judicial para pedir un resarcimiento del daño o una compensación monetaria, este será totalmente en vano dado que el juez al momento de fallar tendrá que aplicar lo estatuido en esa normatividad.

El desequilibrio de la carga contractual lo ilustramos en el siguiente ejemplo. Para vuelos nacionales el pasajero debe estar presente en la terminal aérea en un término no inferior a dos horas y para viajes internacionales no menor a cuatro horas. Por el incumplimiento de estas exigencias y según la tarifa que hayan acordado las partes, se cobrará una indemnización monetaria autorizada por las autoridades aeronáuticas que puede ser hasta por el 90 % del valor del pasaje. En el anterior ejemplo vemos cómo el desequilibrio de la carga contractual se presenta nuevamente, pues

en caso de que el pasajero no se presente en los términos señalados por las condiciones del contrato se verá obligado a pagar un resarcimiento del daño al operador aéreo, multa que puede ser hasta casi por el valor de lo pagado en el tiquete.

La cancelación de vuelos

La cancelación de vuelos hace parte de un supuesto de responsabilidad del transportador aéreo, proveniente de un incumplimiento absoluto. Se diferencia del retraso en el sentido de que este se entiende como aquella suspensión temporal del vuelo y este debe cumplirse aunque sea con demora, mientras que la cancelación del vuelo no da pie a un cumplimiento posterior.

La responsabilidad por cancelación de vuelos no se incluye en ninguno de los convenios internacionales que se ocupan de la responsabilidad del transportador. En Colombia esta se encuentra regulada en la Resolución 4498 de la Aeronáutica Civil:

Artículo 3.10.1.14.3. Cancelación o cambio de reserva. Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna. Si una vez comenzado el viaje este se interrumiere por

cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.

3.10.2.13.2. Compensaciones al pasajero. Cancelación. En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje conforme lo establece el numeral 3.10.2.13.1, se le sufragará los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y transporte. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en el literal a) según corresponda.

En estas disposiciones observamos que la cancelación se puede dar por dos razones: 1) que el pasajero sea quien haga la cancelación; y 2) que sea el transportador quien efectúe la cancelación del vuelo. Para hacer esto más comprensible haremos a continuación una ilustración sobre el desequilibrio de la carga.

Teniendo en cuenta lo anterior, es útil recordar que al comprar un tiquete o pasaje aéreo se

debe tener conocimiento de las condiciones en las que las aerolíneas promocionan y venden sus vuelos: cuáles son las obligaciones que se adquiere en el contrato de transporte aéreo, cuáles son los derechos que tienen los consumidores de dicho transporte, cuáles son los órganos o autoridades a los que se puede acudir. En este sentido Colombia ha adecuado sus leyes a la normatividad internacional con el fin de unificar criterios con el resto de países del mundo donde la aviación comercial juega un papel socioeconómico de superlativa importancia.

En consonancia con ello y con el derecho aéreo, a través de la jurisprudencia, la Corte Constitucional, en la sentencia C-1008 de 2010, estableció el concepto de responsabilidad contractual en el transporte aéreo. En la parte argumentativa define la responsabilidad derivada del incumplimiento del contrato de transporte aéreo como aquella que surge del incumplimiento o cumplimiento retardado o defectuoso de una obligación válida, como lo es transportar a una persona o mercancía de un punto de partida a un punto de destino en un medio de locomoción específico llamado aeronave, ante lo cual tenemos derechos como usuarios de sus servicios. En un próximo artículo

Cuadro 1. Comparativo

| Cancelación por parte del pasajero (usuario) | Cancelación por parte transportador (aerolínea) |
|--|---|
| La cancelación deberá realizarse en un término no inferior a 24 horas, excluyendo los viajes que se realizan el mismo día. | La cancelación podrá realizarse antes del vuelo, a la presentación del pasajero en la terminal aérea, o después del tiempo previsto para el embarque. |
| Debe asumir sobrecostos, los daños que de la cancelación le sobrevengan, como perjuicios morales y económicos. | Se sufragan los costos de hospedaje y transporte. Si antes de la cancelación se causó el retraso, tendrá derecho a refrigerio almuerzo o comida. |
| No puede argumentar como exoneración fuerza mayor o caso fortuito. | Por causa mayor o caso fortuito, se exonera de responsabilidad. |

se hará una instrucción sobre las acciones jurídicas que puede iniciar un usuario del transporte aéreo cuando se le han vulnerado sus derechos o se le ha incumplido el contrato de transporte aéreo.

Bibliografía

Aeronáutica Civil de Colombia. (2001). *Resolución 04498*.

Avianca. (2012). *Contrato de transporte en Colombia*. Recuperado el 2012, de <http://www.avianca.com/AviancaHome/pages/portada/portada.aspx?idioma=es&tpais=CO&CheckPortada=NO>

Colombia. (1971). *Código de Comercio*. Bogotá: Legis.

Consejo de Estado. (1988). *Sentencia 5098*. Bogotá: C.P. Tulio César Uribe.

_____. (1988). *Sentencia SU-5098*. Bogotá: M.P. Alfonso Vargas Rincón.

_____. (2011). *Expediente N° 19001-23-31-000-1998-03400-01 (20097)*. Bogotá: C.P. Hernán Andrade Rincón.

Convenio de Varsovia. (1929).

Convenio de Montreal. (1999).

Corte Constitucional. (2010). *Sentencia C-1008*. Bogotá: M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

GUERRERO LEBRÓN, M.J. (2005). *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*. Valencia, España: Universidad de Sevilla.

MARÍN, R.J. (2009). *Historias de la aviación colombiana en la filatelia*.

NAVAS HERRERA, M. F. (2011). *La responsabilidad civil del transportador aéreo: un análisis paralelo del régimen legal internacional con la ley colombiana*. *Universitas*(122), 603-636.