

El pacto arbitral en los contratos de transporte aéreo de pasajeros: De la teoría a la práctica

Natalia Sofía Téllez Gómez*¹

Resumen

El presente artículo de investigación abordará la fundamentación normativa del pacto arbitral en el ordenamiento jurídico colombiano, posteriormente se analizará cómo difiere teóricamente con el contrato de transporte aéreo de pasajeros y el Derecho del Consumidor, después se expondrá el caso de éxito de 2023 y 2026 de Air Canada, luego se presentará el panorama actual de las reclamaciones a aerolíneas, sus carencias y una posible solución práctica, y finalmente se proporcionará una conclusión de la temática.

Palabras clave

Contrato de transporte aéreo de pasajeros - Pacto arbitral - Reclamaciones - Contrato de Adhesión

Abstract

This research article will address the normative basis of the arbitration agreement in the Colombian legal system, then analyze how it differs theoretically with the air transport contract and consumer law, afterwards the 2023 and 2026 success cases of Air Canada will be presented, after the current scenario of airline claims, their shortcomings and a possible practical solution will be presented, and finally a conclusion of the topic will be provided.

Keywords

Passenger Air Contract - Arbitration Agreement - Claims - Accession Agreement

I. El marco legal del pacto arbitral en Colombia

Bajo el espectro de la solución pacífica de conflictos en el mundo de los negocios, existen mecanismos y procedimientos alternativos cuyo objetivo es dar especialidad, celeridad, eficiencia, posibilidad de elección, equidad, proximidad a los sujetos y confianza a las partes en la resolución de sus controversias². En Colombia, existen varios tipos de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), tales como: arreglo directo, amigable composición, mediación, conciliación y pacto arbitral. El presente artículo de investigación se enfocará en el análisis del pacto arbitral no solo como MASC, sino también como negocio jurídico voluntariamente vinculante.

¹ Natalia Sofía Téllez Gómez es abogada de la Universidad Externado de Colombia y miembro del Colegio de Abogados de Derecho Aeronáutico. En 2022 ocupó el Primer Puesto en el Concurso de Semilleros del Instituto Colombiano de Derecho Procesal, en Cartagena, Colombia. Actualmente es Gerente de Litigios en PAX, una firma de abogados especializada en Derecho Aeronáutico, donde se dedica a asuntos regulatorios y de cumplimiento normativo del sector aéreo. Hoy en día se encuentra cursando sus estudios de maestría en el programa “Commercial Law” con especialización en “Business International Law” en la Universidad de Erasmus en Rotterdam, Países Bajos.

² NAMÉN VARGAS, William. (2024).

Según el artículo 3 de la Ley 1563 de 2012, el pacto arbitral es un negocio jurídico³ donde las partes voluntariamente acuerdan someter sus controversias, presentes (compromiso) o futuras (cláusula compromisoria), a la justicia arbitral, renunciando a ventilar sus asuntos ante la jurisdicción ordinaria. Por un lado, el compromiso es una modalidad del pacto arbitral donde las partes vinculadas a un litigio existente (de naturaleza contractual o extracontractual), acuerdan acudir a un tribunal de arbitraje en vez de ir al juez ordinario. Por otro lado, la cláusula compromisoria es una estipulación negocial incorporada a un contrato o a un documento anexo, donde las partes pactan el conocimiento del tribunal de arbitraje para todas o algunas controversias futuras⁴. Así, la cláusula compromisoria denota un alto grado de autonomía, pues las partes tienen plena libertad de delimitar los asuntos objeto de la cláusula durante la celebración, ejecución y terminación del contrato.

Dejando de lado aspectos técnicos como la designación de los árbitros, el proceso de decisión, los tiempos legales y demás aspectos operativos, es pertinente abordar al laudo arbitral como sentencia definitiva. Entonces, el laudo arbitral es la decisión final del tribunal de arbitraje y cuenta con la misma obligatoriedad, validez legal y fuerza ejecutoria que una sentencia judicial, en otras palabras, pone fin al arbitraje de manera definitiva, aunque puede ser susceptible de recurso de anulación y en algunos casos revisión.

Los laudos arbitrales en Colombia se clasifican según la fundamentación teórica y/o práctica que tiene el árbitro al proferir una decisión, por lo que existen tres categorías: laudo en derecho (fundamentación en normas jurídicas), laudo en equidad (decisión basada en la justicia que no puede ir en contravía del ordenamiento jurídico), y laudo técnico (conocimientos específicos de un área del conocimiento que integran o interpretan la disputa)⁵. Independientemente de la categoría al cual pertenezca el laudo arbitral, este es definitivo, vinculante, tiene efectos de cosa juzgada material, es de ejecución forzada y por regla general tiene eficacia internacional⁶.

En conclusión, la resolución pacífica de los conflictos trae múltiples beneficios para las partes inmersas en una disputa legal, dado que brindan una solución rápida y eficiente en comparación con la congestión judicial de la jurisdicción ordinaria, además de que abogan por la especialidad e imparcialidad en la toma de decisiones, lo que proporciona a las partes libertad en la elección del

³ El negocio jurídico es un acto de autonomía privada, es decir, una manifestación de voluntad encaminada a crear, modificar o extinguir relaciones jurídicas, y que produce efectos reconocidos y protegidos por el ordenamiento jurídico. HINESTROSA, Fernando. (2015).

⁴ El demandado deberá alegar como excepción previa la existencia de la cláusula compromisoria con el propósito de hacer prevalecer la voluntad de las partes. La existencia de pacto arbitral no da lugar al rechazo o inadmisión del proceso, tan solo se decretará la terminación del mismo al declararse probada la excepción previa. SANABRIA, Henry. (2015).

⁵ CÁRDENAS, Juan. (2019).

⁶ El artículo 3 de la Convención de Nueva York, obliga a las autoridades judiciales de los estados adoptantes a reconocer la validez de un laudo arbitral proferido por autoridad extranjera, y por consiguiente reconocer su ejecución. No obstante, dicha obligación debe obedecer los límites del debido proceso y el orden público del lugar donde se pretenda hacer cumplir el laudo. ACERO, Fabio. (2013).

método a usar y en últimas confianza. El ordenamiento jurídico colombiano contempla cinco tipos de MASC, tales como: arreglo directo, amigable composición, mediación, conciliación y pacto arbitral. A diferencia de las otras clases de MASC, el pacto arbitral es un negocio jurídico que bajo el principio de voluntariedad de las partes, está contemplado para que las mismas acuerden acudir a un tribunal de arbitraje cuando haya alguna controversia, ya sea presente o futura; allí se proferirá un laudo arbitral que tiene la misma validez, obligatoriedad y fuerza ejecutoria que una sentencia dada por un juez de la república.

II. Aplicación del pacto arbitral en los contratos de transporte aéreo de pasajeros

Preliminarmente, es imperativo mencionar que el contrato de transporte aéreo de pasajeros es un acuerdo mediante el cual el transportador (aerolínea) se obliga a conducir al pasajero (usuario), a cambio de un precio, bajo ciertas condiciones en el servicio y de acuerdo a una reserva⁷. Por regla general, la celebración de un contrato implica que ambas partes discutan su clausulado, sin embargo, este contrato es una excepción, dado que dicha discusión no se lleva a cabo, puesto que es la aerolínea quien determina el contenido del contrato, mientras que el usuario se limita a aceptar sus condiciones. Entonces, este tipo de negocio está clasificado como un “contrato de adhesión”, donde el vínculo jurídico inicia cuando el usuario aprueba las cláusulas redactadas unilateralmente por la aerolínea.

Los contratos de adhesión son particularmente regulados y vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio, pues la venta de cualquier producto o servicio en Colombia, obliga al proveedor del mismo a brindar al consumidor información veraz y suficiente del producto o servicio comercializado⁸. En el contexto aéreo, la entidad encargada de velar por los derechos de los consumidores es la Superintendencia de Transporte. Entonces, cuando un usuario pretende realizar una reserva de tiquete por internet, o inclusive de manera presencial, el paso anterior a completar el pago de la reserva es la aceptación de términos y condiciones, allí las aerolíneas hacen referencia a la aceptación de su respectivo clausulado como contrato de transporte aéreo.

Bajo la óptica del Derecho Aeronáutico, los contratos de transporte aéreo de pasajeros son requisito sine quanon en la prestación del servicio de transporte de pasajeros. Ahora bien, en lo relacionado al pacto arbitral en la industria aérea, el artículo 34 del Convenio de Montreal proporciona tres interpretaciones: (1) El pacto arbitral sólo será aplicable a la carga, no a los pasajeros, por consiguiente el texto intrínsecamente busca proteger a estos últimos (parte vulnerable) ante cláusulas arbitrales abusivas, de difícil acceso y con una tutela jurisdiccional sin costos adicionales⁹. (2) En los supuestos donde el arbitraje si es procedente, las partes pueden

⁷ AVIANCA. Contrato de transporte.

⁸ Art 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011.

⁹ La filosofía del Convenio de Montreal sobre esta prohibición tiene fundamento en que en la responsabilidad del transportista frente a los pasajeros, podrían haber derechos humanos fundamentales, lesiones corporales e inclusive la

elegir el lugar de arbitraje de conformidad con los supuestos del artículo 3310 de la misma norma. (3) El tribunal de arbitraje estará obligado a aplicar lo dispuesto en el Convenio, entonces, toda decisión contraria al mismo gozará de nulidad absoluta y carecerá de efectos.

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) al ser el organismo especializado de Naciones Unidas, tiene como misión establecer normas de regulación técnica en el transporte aéreo civil y como principio rector la protección de los consumidores, pilar que año tras año es abordado en la Conferencia Mundial de Transporte Aéreo (ATCONF). La Nota de Estudio presentada por la Secretaría de la Sexta Reunión de la ATCONF en 2013¹¹, ejemplifica el deber de los Estados de velar por el equilibrio contractual, además de proporcionar mecanismos efectivos de reclamación y otorgar un acceso transparente a los pasajeros. Interpretando dicho análisis al pacto arbitral y teniendo en consideración la protección a los pasajeros, las cláusulas arbitrales obligatorias podrían entrar en tensión con este articulado, sin embargo, el Documento No. 9587 de 2017 sobre política y orientación en regulación económica del transporte aéreo internacional, es una de las directrices principales en materia contractual del sector aéreo, que pese a no prohibir explícitamente el arbitraje, reitera la filosofía de la OACI en materia de protección al consumidor sobre la no renuncia a derechos mínimos y por lo tanto limita, pero no prohíbe, la incorporación de cláusulas de adhesión

Así pues, cuando se habla de la posible incorporación del pacto arbitral en los contratos de transporte aéreo de pasajeros, hay una gran discrepancia. Por un lado, el pacto arbitral - específicamente la cláusula compromisoria- obedece a la plena voluntad de las partes en incorporar dicha regla para que futuras disputas sean resueltas por un tribunal de arbitraje, renunciando así a la jurisdicción del juez ordinario¹²; mientras que por otro lado, el contrato de transporte aéreo de pasajeros es un contrato por adhesión, donde la posibilidad de negociación es nula y el pasajero debe ceñirse a lo que arbitrariamente estipule la aerolínea.

Es por ello que, la incorporación de cláusulas arbitrales en la aviación comercial de pasajeros es un tema controversial actualmente, países latinoamericanos como Colombia no tienen incorporados mecanismos normativos y/o prácticos¹³, incluso, varias naciones de la Unión Europea, pese a que

muerte, por lo que es irrenunciable acudir al amparo judicial directo y público, en comparación con el arbitraje de carácter privado.

¹⁰ El artículo 34 del Código de Comercio, que a su vez remite al artículo 33 del Convenio de Montreal, establecen jurisdicciones obligatorias al momento de solicitar indemnización, ya sea en: (1) el domicilio del transportista, (2) su oficina principal, (3) lugar de contratación, o (4) lugar de destino.

¹¹ Organización de Aviación Civil Internacional. Conferencia Mundial de Transporte Aéreo. Sexta reunión. Protección del Consumidor y Definición de los Derechos de los Pasajeros en diversos contextos. Nota de Secretaría No. ATConf/6-WP/5 del 22 de marzo de 2013.

¹² Ibid.

¹³ En el giro ordinario de los negocios del sector aéreo colombiano, el pacto arbitral sólo es utilizado en dos situaciones: (1) controversias de transporte de carga internacional, y (2) incumplimiento de contratos de concesión aeroportuaria, por ejemplo el tribunal de arbitraje conformado en 2023 por el Grupo Aeroportuario del Caribe (GAC) y la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), para liquidar el contrato de concesión celebrado entre las partes con una

ya han entablado este debate no sólo en la academia sino también en entes legislativos, tienden a no usar esta herramienta legal so pena de afectar gravemente los derechos de los consumidores. Estados Unidos, por su parte, es un caso sui generis, dado que viene incrementándose una corriente pro-arbitraje en la jurisprudencia americana de los últimos años, donde las Cortes de Distrito, Cortes de Apelación y la misma Corte Suprema han interpretado en favor de la Federal Arbitration Act (FAA)¹⁴ en varias ocasiones, inclusive tratándose de contratos de transporte aéreo con aerolíneas¹⁵.

En síntesis, el vínculo jurídico presente en la venta de tiquetes aéreos es un contrato de transporte aéreo de pasajeros, en el cual el transportador se obliga a conducir al contratante por un precio y bajo ciertos términos y condiciones. Este tipo de contrato no sigue la regla general de negociación contractual, sino que se trata de un contrato por adhesión donde la aerolínea unilateralmente redacta el clausulado y el pasajero se limita a aceptar o no aceptar, razón por la cual la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia de Transporte vigilan, sancionan y protegen cualquier acto que atente contra los derechos de los consumidores. El debate neurálgico planteado es la incorporación o no del pacto arbitral en este tipo de contrato, dado que por un lado las estipulaciones arbitrales requieren de discusión y voluntariedad de las partes, mientras que por otro lado los contratos por adhesión eliminan cualquier negociación y se limitan a que una de las partes acepte integralmente los términos de la otra. Bajo una visión internacional, Latinoamérica no ha entablado este debate, Europa por el contrario ya lo ha iniciado pero todavía no hay propuestas claras y generalizadas sobre dicha práctica, sólo Estados Unidos cuenta con recursos legales que abogan por el pacto arbitral en este contexto.

III. Caso Air Canada

vigencia inicial desde 2015 hasta 2035, con ocasión de las pérdidas que trajo el COVID-19 al Aeropuerto Ernesto Cortissoz de Barranquilla.

¹⁴ Ley federal que establece acuerdos en materia de arbitraje sobre contratos comerciales. U.S Code Title: 9. Arbitration.

¹⁵ Sobre este punto en particular, la sentencia *Herrera v. Cathay Pacific Airways* de 2024 marcó un hito en lo relacionado a la aplicación de cláusulas de arbitraje sobre contratos de transporte aéreo. La litis surgió cuando unos pasajeros compraron tiquetes aéreos para viajar con Cathay Pacific Airways por medio de una agencia online denominada ASAP Tickets, entonces cuando la aerolínea canceló el vuelo estos decidieron solicitar el reembolso bajo un modelo de reclamación masiva de pasajeros. En primera instancia, la Corte de Distrito del Norte de California falló a favor de los pasajeros anotando que debía analizarse individualmente el contrato de agencia (pasajero-agencia) donde sí se estipulaba explícitamente el arbitraje, con el contrato de transporte (pasajero-aerolínea) donde no estaba estipulado el arbitraje, por lo que la aerolínea no podía beneficiarse de una cláusula en la que no era parte contractual. En apelación, la Corte de Apelaciones del Noveno Circuito impugnó la anterior decisión fallando a favor de la aerolínea. La corte utilizó la doctrina de equitible estoppel (principio anglosajón sobre el impedimento de que una parte vaya en contra de sus propias acciones cuando la otra parte confió razonablemente en ellas). Allí se mencionó que ambos contratos estaban íntimamente entrelazados, razón por la cual los pasajeros estaban obligados a acudir al arbitraje con la aerolínea. Los aspectos a destacar sobre esta decisión radican en la aplicación de la FAA, donde aceptó la ejecutabilidad de la cláusula arbitral dentro de un contexto de consumo bajo un contrato por adhesión, permitiendo que la aerolínea se beneficiara de una cláusula de la que nunca fue parte, evidenciando las ideologías pro-arbitraje de la nación americana.

Air Canada es una aerolínea canadiense con sede corporativa en la ciudad de Montreal, Quebec, y un centro principal de operaciones en el Aeropuerto Internacional Toronto Pearson (YYZ). Ante el incremento exponencial de reclamaciones sobre retrasos, cancelaciones de vuelo, denegación de embarque y equipaje perdido, retrasado o dañado, a finales de 2023 esta aerolínea implementó su propia plataforma de resolución de disputas con el objetivo de gestionarlas y cerrar expedientes en un término aproximado de 2 semanas.

“*eConciliador*” es la herramienta tecnológica automatizada y encriptada de Air Canada que ayuda a gestionar y resolver de manera amistosa las reclamaciones de sus pasajeros. Los usuarios reciben una invitación a hacer uso de este mecanismo por medio de un correo electrónico, en las 24h siguientes a la recepción de la reclamación en el portal de Atención al Cliente, allí la persona decidirá si hacer uso de *eConciliador* o no. El acceso al portal es mediante autenticación por página de internet, donde el pasajero suministrará su correo electrónico y número de reclamación de la Agencia Canadiense de Transporte (CTA), o el número interno suministrado por la compañía.

Adicionalmente, desde abril de 2026 la misma aerolínea ha venido implementado un sistema innovador de Resolución de Disputas de Aviación en Canadá (CADR)¹⁶, lo que es una prueba piloto de resolución alternativa de disputas (ADR) para un grupo selecto de clientes, en específico residentes canadienses que recientemente hayan presentado una queja. Este es un servicio independiente, imparcial y gratuito durante la prueba, que permite la resolución de disputas por parte de un árbitro, ofreciendo una alternativa innovadora, justa y eficiente en comparación con los canales tradicionales de reclamación.

El funcionamiento de esta alternativa consiste grosso modo en cinco pasos:

1. El usuario es seleccionado bajo políticas internas de la aerolínea y se le enviará un correo electrónico de invitación.
2. El usuario aceptará o no la invitación de participar en la prueba piloto.
3. Si el usuario no acepta la invitación el trámite termina, pero si por el contrario acepta participar en la prueba piloto, Air Canada le enviará un formulario de consentimiento.
4. Firmado el formulario, la aerolínea le enviará instrucciones al usuario para que cree un perfil cifrado en el sistema CADR.
5. A partir de ese momento los árbitros se comunicarán con las partes por medio del sistema CADR, allí solicitarán documentos y posteriormente se proferirá decisión entre 30 y 90 días.

Durante la prueba piloto las decisiones serán totalmente vinculantes para Air Canada, mientras que los clientes tendrán la posibilidad de elegir si aceptar o no la decisión, donde en el segundo caso éstos podrán presentar su queja ante el CTA y continuar con el trámite ordinario.

¹⁶ El sistema CADR está dirigido por el Grupo CDRL, un gran proveedor de resolución extrajudicial de disputas de aviación, certificado en el Reino Unido y con una amplia experiencia en el sector aéreo de Europa.

En conclusión, Air Canada es una aerolínea pionera en la resolución pacífica, eficiente y personalizada de reclamaciones de pasajeros. *eConciliador*, como la primera propuesta de la compañía en 2023, viene funcionando como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, en cambio, la prueba piloto ADR, es una estrategia que utiliza al arbitraje como método de solución de controversias, siempre y cuando sea aceptado voluntariamente por el pasajero.

IV. Situación actual colombiana, retos y una posible solución.

Existen dos tendencias desfavorables dentro del espectro de la protección al consumidor en este tipo de contratos. La primera radica en la aparente exclusividad sobre el conocimiento de litigios por parte del tribunal de arbitraje, con cláusulas como “*sólo será resuelto por el tribunal*”, cuyos efectos jurídicos son la renuncia expresa a la jurisdicción del juez natural, desistimiento a la protección del consumidor por parte de las entidades correspondientes¹⁷ y el levantamiento de barreras económicas, dado que al contrario de la jurisdicción ordinaria que es de índole gratuito, los tribunales de arbitraje tienen un costo extra que deberá ser asumido por las partes.

La segunda corriente en contra es la mala percepción que se tiene con respecto a la presencia de pactos arbitrales en las relaciones de consumo, porque se puede pensar, a priori, que éstas cláusulas son abusivas, las cuales serán declaradas ineficaces de pleno derecho, con nulidad relativa y que ello desencadenará en acciones administrativas de carácter sancionatorio para las aerolíneas¹⁸. La manera más idónea de solventar esto es propendiendo porque el consumidor, como “parte débil” del contrato, tenga plena posibilidad de elección y en razón de esto acepte libre e informadamente¹⁹, esto es, que exista un consentimiento real, expreso, libre y voluntario del pasajero²⁰, donde el arbitraje no puede ser de ninguna manera obligatorio o forzoso²¹.

Sobre el particular, recientemente el parágrafo 4 del artículo 5 de la Ley 2540 de 2025, vigente desde el 27 de febrero de 2026 pero demandada por inexecutable, plantea la posibilidad de estipular cláusulas de pacto arbitral en los contratos que versen sobre relaciones de transporte aéreo, siguiendo los correspondientes parámetros de la Ley 1563 de 2012; esto siempre y cuando el pasajero tenga la posibilidad de elegir entre el tribunal de arbitraje y la jurisdicción ordinaria.

Teniendo en consideración la base teoría anteriormente presentada y el status quo de la incorporación del pacto arbitral en los contratos de transporte aéreo de pasajeros, este escrito de investigación defiende ésta cláusula bajo tres condiciones. Primero, tiene que ser opcional para el

¹⁷ Según el numeral 8 del artículo 5 y el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018, corresponde a la Superintendencia de Transporte, Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, conocer sobre la protección de los usuarios del sector transporte.

¹⁸ Art 78 de la Constitución Política de Colombia.

¹⁹ C-170-2014.

²⁰ C-035-2008.

²¹ C-466-2020.

pasajero y de ninguna manera de conocimiento exclusivo para el tribunal. Segundo, debe tener una aceptación reforzada, lo que es, consentir en un apartado independiente de los términos y condiciones, por ejemplo, incorporar una pestaña adicional en la página web de la aerolínea antes de remitirse al pago de la reserva. Por esta razón, no es aceptable que sea presentada como “letra pequeña” dentro del clausulado, sino que deben estar visibles los efectos jurídicos, esto con el ánimo de dar a los compradores información transparente, clara y de fácil apreciación. Tercero, con el objetivo de que la transición hacia la utilización de tribunales de arbitraje en las reclamaciones sea dinámica y armónica, es obligación de las aerolíneas informar a los pasajeros sobre sus derechos y deberes, en lo que tiene que ver con el al pacto arbitral, pues se está hablando de personas del común que desconocen en su totalidad del tema. En realidad, sólo a través de la educación del consumidor aeronáutico sobre el pacto arbitral, es que este mecanismo tendría altas probabilidades en su utilización y por lo tanto éxito.

Sólo mediante éstas tres condiciones, el pacto arbitral en Colombia dejará de ser teórico para convertirse en una práctica útil en un país con cerca de 6.313 reclamaciones aéreas presentadas al Ministerio de Transporte al año, lo que corresponde al 77.9% del total de las reclamaciones hechas en 2025 en relación con todos los modos de transporte²². Ello toma mayor relevancia cuando se habla de retrasos, cancelaciones de vuelo, denegación de embarque o equipaje perdido, retrasado o dañado, siendo éstas las quejas más comunes entre los usuarios. Asimismo, además de ser un mecanismo que posiblemente ayude a la descongestión y eficiencia del sistema de resolución de disputas, también es factible su utilización al ser una gran necesidad ante el exponencial aumento de problemáticas relacionadas con pasajeros disruptivos.

V. Conclusión

En la actualidad, el pacto arbitral es un mecanismo alternativo de solución de conflictos no utilizado en las reclamaciones de pasajeros a las aerolíneas, en razón de que el contrato de transporte aéreo es un contrato de adhesión, donde las compañías aéreas redactan arbitrariamente sus términos y condiciones y el pasajero tan solo se limita a aceptar o no aceptar. Para el derecho de consumo, el pacto arbitral es una práctica particularmente riesgosa al ser catalogada posiblemente como “abusiva”, porque la más de las veces podría ocultar dentro de su clausulado pactos de exclusividad, los cuales hacen que la persona renuncie expresamente al conocimiento de la litis por parte del juez ordinario y demás mecanismos de protección a los consumidores en Colombia. En un país donde la industria aérea aumenta aceleradamente año tras año, esta estrategia podría ser beneficiosa ante las masivas reclamaciones que recibe no sólo la Superintendencia de Transporte, sino también la Superintendencia de Industria y Comercio. En razón de lo anterior, este escrito de investigación respalda su utilización bajo las siguientes condiciones: (1) debe ser opcional, (2) con aceptación reforzada e (3) informada. Sólo de ésta manera la teorización del uso

²² 8 de cada 10 reclamaciones a transportistas en Colombia fueron del sector aéreo según datos de diciembre de 2025 del Ministerio de Transporte.

del pacto arbitral en Colombia será un hecho, y por lo tanto beneficioso para un sistema de resolución de disputas ya congestionado.

Referencias bibliográficas

Doctrina

ACERO, Fabio. (2013). *Reconocimiento y ejecución de laudos extranjeros en Colombia: un análisis crítico a partir del derecho comparado*. Universidad de los Andes. Biblioteca.

HINESTROSA, Fernando. (2015). *Tratado de las obligaciones II. De las fuentes de las obligaciones: El negocio jurídico*. Universidad Externado de Colombia. Biblioteca. ISBN: 9789587723564.

NAMÉN VARGAS, William. (2024). *El pacto arbitral*. Revista de derecho Privado. 5 (oct. 2024), 155–196.

SANABRIA, Henry. (2015). *El pacto arbitral como excepción previa*. Memorias del XXXVI Congreso Colombiano de Derecho Procesal. Instituto Colombiano de Derecho Procesal, Universidad Libre, Bogotá, p. 597 y ss.

SANABRIA, Henry. (2021). *Derecho Procesal Civil General*. Universidad Externado de Colombia. Biblioteca. ISBN: 9789587906073.

Jurisprudencia

Corte Constitucional. Sala Plena. (23 de enero de 2008). C-035-2008. [M.P. Dr. Manuel José Cepeda Espinosa].

Corte Constitucional. Sala Plena. (19 de marzo de 2014). C-170-2014. [M.P. Dr. Alberto Rojas Ríos].

Corte Constitucional. Sala Plena. (29 de octubre de 2020). C-466-2020. [M.P. Dr. Cristina Pardo Schlesinger].

United States of America. United States Court of Appeals for the Ninth Circuit. *Herrera v. Cathay Pacific Airways Limited*. 2116083. (March 11th 2024).

Superintendencia de Industria y Comercio. (15 de marzo de 2017). *De los contratos de adhesión o por adhesión* (Radicado No.17030407 del 15 de marzo de 2017).

Material multimedia

CÁRDENAS, Juan. (2019). *Módulo arbitraje nacional e internacional*. Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio. ISBN: 978-958-97983-6-2.

Sitios en internet

AIR CANADA. *Canada Aviation Dispute Resolution (CADR)*.
<https://www.aircanada.com/ca/en/aco/home/fly/customer-support/adr-faqs.html#/>

AIR CANADA. *eConciliador dispute resolution platform*.
<https://www.aircanada.com/ca/en/aco/home/fly/customer-support/econciliador.html#/>

AVIANCA. Contrato de transporte Avianca.

<https://static.avianca.com/media/rqdnvwkt/20260306-contrato-de-transporte-es.pdf>

CIAR GLOBAL. (31 de mayo de 2023). *Tribunal De Arbitraje Por Ernesto Cortissoz Recomienda Liquidar El Contrato*. <https://ciarglobal.com/tribunal-de-arbitraje-por-ernesto-cortissoz-recomienda-liquidar-el-contrato/>

International Civil Aviation Organization. *Consumer protection*. https://www.icao.int/consumer-protection?utm_source=chatgpt.com

Ministerio de Transporte. (2025). *En 2025, la SuperTransporte ha recibido 8.104 quejas de los modos terrestre, aéreo y fluvial, siendo las cancelaciones de vuelos, reembolsos y afectaciones en encomiendas, las principales causas*. https://www.supertransporte.gov.co/index.php/comunicaciones-2025/en-2025-la-supertransporte-ha-recibido-8-104-quejas-de-los-modos-terrestre-aereo-y-fluvial-siendo-las-cancelaciones-de-vuelos-reembolsos-y-afectaciones-en-encomiendas-las-principales-causas/?utm_source=chatgpt.com