DECRETO 1097 DE 2014

(junio 17)

Diario Oficial No. 49.185 de 17 de junio de 2014

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Por el cual se reglamenta la etapa previa de reclamación directa para ejercer la acción jurisdiccional de protección al consumidor de servicios turísticos o aéreos.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Artículos compilados en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, publicado en el Diario Oficial No. 49.523 de 26 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 3.1.1 del mismo Decreto 1074 de 2015.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,

en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en particular las previstas en el artículo 189 ordinal 11 de la Constitución Política y en el artículo 25 parágrafo 1o de la Ley 1558 de 2012, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 2o de la Ley 300 de 1996, modificada por las leyes 1101 de 2006 y 1558 de 2012, la protección al consumidor es uno de los principios rectores de la actividad turística.

Que para promover soluciones ágiles y eficientes a los consumidores de servicios turísticos y aéreos por vulneración de sus derechos en la aplicación de las normas especiales de protección contenidas, respectivamente, en la Ley 300 de 1996 y las normas que la modifiquen o reglamenten; en el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia, los reglamentas aeronáuticos y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten; los consumidores de los servicios turísticos o aéreos podrán acudir a su elección ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante el Juez competente, a través del ejercicio de la acción jurisdiccional de protección al consumidor prevista en el artículo 56 numeral 3 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor–, una vez surtida la etapa de reclamación directa ante los prestadores de servicios turísticos y las empresas de transporte aéreo, objeto de este decreto.

Que entre las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor instituidas en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor–, en el numeral 3 se encuentra “la acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de los servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa,

independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor".

Que el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor– dispone "que 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 reglas especiales contenidas en dicho artículo.

Que el artículo 2o de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor– prevé que las normas contenidas en esta ley "son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta ley".

Que cumplido los fines señalados en el numeral 8 del artículo 8o de la Ley 1437 de 2011 respecto del texto del presente decreto.

DECRETA:

CAPÍTULO I.

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. <Artículo compilado en el artículo 2.2.2.34.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 3.1.1 del mismo Decreto 1074 de 2015> El objeto del presente decreto es reglamentar la etapa previa de reclamación directa que deben agotar los consumidores de servicios turísticos y aéreos ante los prestadores de servicios turísticos y ante las empresas de transporte aéreo, para ejercer la acción jurisdiccional de protección al consumidor prevista en el artículo 56 numeral 3 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor– ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante el Juez competente, según su elección.

ARTÍCULO 2o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo compilado en el artículo 2.2.2.34.1.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 3.1.1 del mismo Decreto 1074 de 2015> El presente decreto aplica para los consumidores de servidos turísticos y aéreos y para los prestadores de estos servicios.

CAPÍTULO II.

DE LA RECLAMACIÓN DIRECTA.

ARTÍCULO 3o. PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN. <Artículo compilado en el artículo 2.2.2.34.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 3.1.1 del mismo Decreto 1074 de 2015> Los consumidores de servicios turísticos o aéreos podrán presentar personalmente o a través de representante o apoderado reclamación directa por escrito, telefónica o verbalmente ante los prestadores de estos servicios cuando se vulneren sus derechos como consumidor, contenidos, respectivamente, en la Ley 300 de 1996 y las normas que la modifiquen o reglamenten; o en el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia, los reglamentos aeronáuticos, y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten. En todo caso, conforme con el artículo 2o de la Ley 1480 de 2011,

esta se aplicará supletoriamente a las normas especiales que regulan los servicios turísticos y aéreos.

ARTÍCULO 4o. REQUISITOS DE LA RECLAMACIÓN DIRECTA. <Artículo compilado en el artículo 2.2.2.34.2.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 3.1.1 del mismo Decreto 1074 de 2015> En la reclamación directa se señalarán los motivos o razones que la justifiquen, lo que pretende el reclamante, las pruebas que la soportan y la dirección física o electrónica donde recibirá las notificaciones.

Cuando la reclamación directa se presenta en forma verbal, el prestador del servicio turístico o la empresa de transporte aéreo deberá expedir constancia escrita de su recibo, con indicación de la fecha de presentación, el objeto del reclamo y la pretensión del consumidor del servicio turístico o aéreo.

ARTÍCULO 5o. RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN DIRECTA. <Artículo compilado en el artículo 2.2.2.34.2.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 3.1.1 del mismo Decreto 1074 de 2015> La reclamación deberá contestarse máximo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, y la respuesta deberá remitirse a la dirección física o electrónica dispuesta por el consumidor para el efecto. En la respuesta deberá mencionarse en forma expresa si se accede o no a la pretensión del consumidor. De no accederse a su pretensión, deberá indicarse los fundamentos de hecho y de derecho que motivan la negativa.

Si la respuesta no es satisfactoria, o no se produce dentro del término señalado, o no se cumple lo acordado entre el consumidor y el prestador del servido, el consumidor de servicios turísticos o aéreos podrá acudir ante los Jueces de la República o ante la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de la acción jurisdiccional de protección al consumidor, instituida en el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, para que se resuelva conforme con las facultades jurisdiccionales conferidas a estas autoridades por la ley.

La etapa de reclamación directa se entenderá surtida por el consumidor con el cumplimiento de lo dispuesto en el presente decreto, quien adjuntará a su reclamación judicial la respuesta del prestador del servicio turístico o aéreo. En caso de no haber obtenido respuesta, así lo manifestará bajo la gravedad del juramento.

PARÁGRAFO 1o. Los acuerdos logrados prestarán mérito ejecutivo y el usuario podrá demandar su cumplimiento.

PARÁGRAFO 2o. Los arreglos sobre derechos patrimoniales obtenidos a través de cualquiera de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley son válidos.

ARTÍCULO 6o. ASPECTOS NO PREVISTOS. <Artículo compilado en el artículo 2.2.2.34.2.4 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 3.1.1 del mismo Decreto 1074 de 2015> En los aspectos no previstos en este capítulo se aplicará en lo que corresponda las reglas señaladas en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1558 de 2012.

ARTÍCULO 7o. VIGENCIA. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 17 de junio de 2014.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo,

SANTIAGO ROJAS ARROYO.

La Ministra de Transporte,

CECILIA ÁLVAREZ-CORREA GLEN.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores
ISSN 2256-1633
Última actualización: 30 de septiembre de 2024 - (Diario Oficial No. 52.869 - 4 de septiembre de 2024)