

**INFORME FINAL DE LA INVESTIGACION:**

**CONSIDERACIONES SOBRE LAS MODIFICACIONES REALIZADAS EN LA  
LEGISLACION AERONAUTICA Y LOS REGLAMENTOS AERONAUTICOS DE  
COLOMBIA EN EL AÑO 2015-2016**

**GRUPO DE INVESTIGACION:**

**FILOSOFÍA DEL DERECHO, DERECHO INTERNACIONAL Y PROBLEMAS  
JURÍDICOS CONTEMPORÁNEOS**

**ESTUDIANTE INVESTIGADOR: OLGA LORENA MAYORCA CERPA**

**DOCENTE INVESTIGADOR: HENRY VALLE BENEDETTI**



**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**

**CARTAGENA DE INDIAS D. T y C**

**2016**

## **RESUMEN**

Las recientes modificaciones realizadas a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3 y RAC 7, actual RAC 13) constituyen los ejes centrales de la presente investigación. Este trabajo es un análisis del régimen sancionatorio y el principio de gradualidad en materia ambiental aeronáutica. El objetivo principal es contribuir al desarrollo de la normatividad aérea en su ámbito económico, político y jurídico. Los resultados de la investigación permiten realizar consideraciones como: la necesidad de creación de un formulario único de retractación, la omisión de un proceso de investigación y respuesta de quejas frente a la compra de tiquetes aéreos por medios no tradicionales; la introducción desigual de un arreglo directo de pasajero-aerolíneas, un proceso ágil de quejas y reclamos pero lleno de incertidumbres frente a las auditorias de verificación y un silencio con relación a medidas de protección ambiental en las zonas aledañas a los aeropuertos del país. Este trabajo resalta al pasajero-consumidor como sujeto de protección en la relación aerocomercial.

### **Palabras claves:**

*Aeronáutica, derecho de retractación, gradualidad ambiental.*

## **ABSTRACT:**

Recent modifications to the Aeronautical Regulations of Colombia (RAC 3 and 7 current RAC 13) are the cornerstones of this investigation. This paper is an analysis of the sanctions regime and the principle of gradualism in aviation environmental matters. The main objective is to contribute to the development of the aviation regulations in its economic, political and legal field. The research results allow considerations such as the need to create a single form of withdrawal, the omission of a process of investigation and response of complaints against the purchase of air tickets by non-traditional means; the uneven introduction of a direct settlement of passenger-airline, an agile process of complaints but full of uncertainties facing audits and verification silence regarding environmental protection measures in the areas surrounding the country's airports. This paper highlights the passenger-consumer as a subject of protection in commercial aviation relationship.

## **KEYWORDS:**

*Aeronautics, right of withdrawal, environmental gradualism.*

## CONTENIDO

### INDICE GENERAL

<b>INDICE GENERAL</b> .....	<b>4</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETIVOS:</b> .....	<b>12</b>
OBJETIVOS GENERALES: .....	12
OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA INVESTIGACION:.....	12
<b>ENFOQUE DE INVESTIGACION:</b> .....	<b>13</b>
<b>CLASE DE INVESTIGACION:</b> .....	<b>13</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACION:</b> .....	<b>14</b>
<b>JUSTIFICACION:</b> .....	<b>16</b>

### CAPITULO I

<b>LA LEGISLACION AERONAUTICA</b> .....	<b>18</b>
ANTECEDENTES DEL DERECHO AERONÁUTICO INTERNACIONAL .....	22
EL TRANSPORTE AÉREO Y EL CONVENIO DE VARSOVIA DE 1929 .....	24
HISTORIA DE LA NORMATIVIDAD AERONÁUTICA EN COLOMBIA: .....	26

### CAPITULO II

<b>LOS PRINCIPIOS RECTORES Y LA AUTONOMIA DEL DERECHO AERONAUTICO EN COLOMBIA: UNA MIRADA FUTURISTA</b> .....	<b>29</b>
APROXIMACIÓN CONCEPTUAL DEL DERECHO AERONÁUTICO EN COLOMBIA.....	30
AUTONOMÍA DEL DERECHO AERONÁUTICO CON BASE EN LOS PRINCIPIOS GENERALES DEL DERECHO... ..	32
VISIÓN FUTURISTA DEL DERECHO AERONÁUTICO EN COLOMBIA.....	35
EXPEDICIÓN DEL CÓDIGO AERONÁUTICO COLOMBIANO .....	38

### CAPITULO III .....

<b>EL DERECHO DE RETRACTACION EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO EN COLOMBIA Y LAS ÚLTIMAS MODIFICACIONES AL RAC 3 REALIZADAS POR LA RESOLUCION 1375 DEL 2015</b> .....	<b>43</b>
EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS COMO UN SERVICIO PÚBLICO ESENCIAL. ....	44
LA PROTECCIÓN AL PASAJERO-CONSUMIDOR DE UN CONTRATO DE TRASPORTE PÚBLICO AÉREO. ....	48
EL DERECHO DE RETRACTACIÓN EN COLOMBIA .....	49

### CAPITULO III .....

<b>EL RÉGIMEN SANCIONATORIO EN EL DERECHO AERONÁUTICO EN COLOMBIA Y LA MODIFICACIÓN Y RENUMERACIÓN DEL RAC 7 COMO RAC 13 REALIZADA POR LA RESOLUCION 1209 DEL 2015</b> .....	<b>53</b>
EL RÉGIMEN SANCIONATORIO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL.....	54
REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA (RAC) .....	57
ARMONIZACIÓN DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS COLOMBIANOS CON LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS LATINOAMERICANOS.....	61

PROBLEMÁTICA POR LAS FALTAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y ABUSOS DE LAS EMPRESAS AÉREAS EN COLOMBIA:.....	64
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>71</b>
<b>RESULTADO DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>71</b>
<b>CONSIDERACIONES A LAS MODIFICACIONES A LOS REGLAMENTOS ARONAUTICOS. ....</b>	<b>71</b>
CONSIDERACIONES A LAS MODIFICACIONES AL RAC 3 SOBRE EL DERECHO DE RETRACTACIÓN EN CONTRATOS DE PROVISIÓN DE BIENES O SERVICIOS PERFECCIONADOS A TRAVÉS DE MECANISMOS NO TRADICIONALES Y NO PRESENCIALES. ....	71
1.1.1 <i>El acceso a la información de los usuarios del servicio de transporte aéreo. ....</i>	72
1.1.2 <i>Deber especial de información de ventas por internet o a distancia. ....</i>	73
1.1.3 <i>Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el decreto 1499 del 2014 .....</i>	74
1.1.4 <i>El mecanismo del doble “clic”.....</i>	74
CONSIDERACIONES A LAS MODIFICACIONES Y REMUNERACIÓN DEL RAC 7 COMO RAC 13 REALIZADA POR LA RESOLUCIÓN 1209 DEL 2015 .....	75
1.1.5 <i>Incremento en las sanciones:.....</i>	77
1.1.6 <i>Incremento para pasajeros que infrinjan los reglamentos aeronáuticos Colombianos</i>	80
1.1.7 <i>Proceso de Investigación de quejas y reclamos .....</i>	80
1.1.8 <i>Auditorias de verificación.....</i>	81
1.1.9 <i>Compensaciones o arreglos directos .....</i>	82
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>84</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>87</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Legislaciones Aeronáuticas Latinoamericanas, recopilación de Danilo Uribe calderón, Derecho aeronáutico y espacial en Colombia, Cali, valle del cauca, 2006 .....	42
Tabla 2. División en partes, versión de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) publicada en la página Web de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil ..	60
Tabla 3. Tabla de sanciones a las aerolíneas .....	79
Tabla 4. Boletín de quejas Aero-civil.....	81

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Compra tiquetes aéreos por internet .....	75
--	----

## INTRODUCCION

Esta investigación muestra los resultados de una investigación sobre las consideraciones realizadas a las últimas modificaciones de la legislación Aeronáutica en Colombia y, más concretamente, a los Reglamentos Aeronáuticos en el año (2015) y principios del (2016). Las resoluciones 1375 del 2015 y 1209 del mismo año, fueron expedidas por la Unidad Administrativa Especial de la Aero civil y presentan avances en materia de derecho de retractación y régimen sancionatorio respectivamente. El crecimiento exponencial de la aviación comercial colombiana durante los últimos años, supone un aumento en el número de pasajeros a nivel Nacional e Internacional y el consecuente desarrollo de las actividades de promoción y competencia entre las aerolíneas. Por lo cual, Colombia se esfuerza en lograr un desarrollo en materia de derecho aeronáutico de manera rápida y permanente para alcanzar el nivel Internacional que normativamente tienen los distintos países.

Ante estos hechos, esta investigación pone en cuestión los beneficios que exponen las modificaciones realizadas por la Aero civil. Si los avances en la legislación Aeronáutica, no están determinados por el pasajero-consumidor como beneficiario principal, la relación entre la actividad aérea y el usuario de sus servicios no parece ser el factor primordial de dichos acontecimientos normativos. Se plantea, entonces, la siguiente hipótesis: *La aeronáutica civil presenta normas ineficaces en la realidad aeronáutica en beneficio del pasajero-consumidor.* El presente estudio resulta interesante ante el crecimiento de la aviación colombiana en una quizás futura Colombia del post-conflicto.

Por tanto, el problema principal que aborda la investigación, es la eficacia de los cambios realizados en los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos (RAC): La real y oportuna utilización por parte del pasajero de las nuevas medidas adaptadas y los cambios que supone en materia aeronáutica dentro de la legislación Colombiana. Entorno a este problema central, que guía el estudio, surgen numerosos aspectos para el análisis: ¿Cómo debe el pasajero-consumidor hacer



uso del Derecho de retractación en la compra de tiquetes aéreos por medios no tradicionales? ¿Qué supone para el consumidor de los servicios aéreos las sanciones impuestas por la Aero civil a las aerolíneas? ¿Es el principio de gradualidad una medida propicia para el mejoramiento continuo de la gestión ambiental en materia aeronáutica?

La investigación gira en torno a la siguiente pregunta problema: ¿Qué tanto afecta o benefician al pasajero-consumidor las últimas modificaciones realizadas por la Aeronáutica Civil en materia de Retracción y Régimen sancionatorio? La presente investigación busca demostrar las ventajas y falencias que presentan los cambios que en materia técnica se han dado en los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos (RAC), con la intención de analizar la potestad de regulación que tiene la Aeronáutica Civil en materia de consumo y prestación del servicio aéreo. La autoridad de la aviación civil en Colombia, impone tanto a las aerolíneas como a los usuarios aéreos, nuevos avances normativos, y es por ello, que debe estudiarse el papel principal del pasajero como sujeto de protección del Estado en una relación de consumo.

Con la globalización, el internet y el desarrollo de las tecnologías de la comunicación y la Información, los llamados contratos de provisión de bienes o servicios perfeccionados a través de mecanismos no tradicionales y no presenciales, se han vuelto una tendencia Internacional de preferencia en los pasajeros y usuarios aéreos. El derecho de retractación en los contratos de transporte aéreo en Colombia fue un tema que durante varios años constituía un vacío normativo, sobre todo con relación a los mecanismos no tradicionales y no presenciales. En razón a lo anterior, la Aeronáutica Civil modifica el Reglamento Aeronáutico número (3) tres e incluye en ciertos numerales el derecho de retractación en dicha modalidad, con el objetivo de garantizar protección de los consumidores de estos servicios aéreos.

Por otro lado, frente a la problemática por el déficit en la prestación del servicio por parte de las aerolíneas del país, y la constante imposición de sanciones de la Superintendencia de Industria y Comercio a estas empresas de servicios aéreos, fue necesario dictar la Resolución 1209 del 2015 expedida por la Aero civil. Dicha resolución, busca afianzar el régimen sancionatorio y garantizar que dichas aerolíneas mejoren el trato y los servicios prestados a sus consumidores; de tal forma, que se reduzca el número de quejas y reclamos que se han venido realizando en las terminales aéreas, por parte de los pasajeros. La Aeronáutica Civil haciendo uso de su facultad sancionadora, endurece las sanciones para lograr un desarrollo aeronáutico, y al mismo tiempo, modifica su Reglamento Aeronáutico para que dicha disposición tenga vida en la legislación aérea colombiana. Sin embargo, es importante estudiar la manera en que dichas sanciones beneficien al pasajero-consumidor de las empresas aéreas del país.

El presente trabajo es una investigación jurídica, de tipo analítico, referido exclusivamente a la normatividad y que se desarrolla a nivel dogmático teórico; la cual, busca estudiar algunos numerales de la resolución 1375 del 2015 y la 1209 del mismo año, para analizar el derecho de retractación y el régimen sancionatorio en la compra de tiquetes aéreos, además de conocer cuál ha sido el desarrollo de dicho derecho en el mundo del derecho aeronáutico. En este análisis se tomará al pasajero y a los usuarios aéreos como consumidores que deben ser protegidos frente a abusos de las aerolíneas o empresas aéreas, que en ocasiones de manera desmedida buscan imponer sus reglas desconociendo los derechos y la protección que gozan los consumidores de estos servicios.

La investigación se desarrollará a partir del contrato de transporte aéreo de pasajeros en Colombia y los cambios que se han desarrollado en la aviación civil en el último año, por lo tanto, cabe anotar la gestión ambiental como un aspecto importante dentro de la política ambiental que la Aerocivil viene manejando. Sin embargo, se analizará como el principio de gradualidad afecta en gran medida el ambiente aeronáutico, puesto que, prioriza la operación económica y desecha esfuerzos a favor del ambiente aéreo del país.

La investigación presenta tres puntos de esta investigación que acercan a la eficacia o ineficacia de los avances en materia aeronáutica. El primer paso, es conocer las modificaciones realizadas en el año 2015-2016 en el Derecho Aeronáutico Colombiano. El segundo punto, consiste en la discusión sobre el principio de gradualidad en el mejoramiento continuo de la gestión ambiental de la aeronáutica civil. Por último, se expondrán las consideraciones y recomendaciones, para finalizar exponiendo las conclusiones a las que la presente investigación ha llegado.

La investigación “Consideraciones sobre las modificaciones realizadas en la legislación aeronáutica y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en el año 2015” está conformada, por dos avances de investigación, un proyecto en curso de investigación y el presente resultado de investigación: en primer lugar: se realizó la ponencia “Los principios rectores y la Autonomía del Derecho Aeronáutico en Colombia: Una mirada futurista”, la cual, fue presentada en el encuentro de semilleros de investigación de la Red socio-Jurídica” y publicada en las memorias del evento; en un segundo momento: se realizó el segundo avance de la presente investigación denominado “El derecho de retractación en el Contrato de Transporte Aéreo en Colombia y las últimas Modificaciones al RAC 3 realizadas por la Resolución 1375 del 2015” , que fue presentada en el I foro de estudiantes de Derecho y Ciencias Política organizado por la Universidad Libre de Cartagena en el año 2015 y el proyecto en curso que muestra algunos resultados de investigación titulado “modificaciones a los reglamentos aeronáuticos de Colombia (2015 – 2016) y el principio de gradualidad ambiental de la aeronáutica civil” que acaba de ser presentado en el para finalizar exponiendo las consideraciones y recomendaciones que se han podido encontrar a lo largo de la Investigación.

## **OBJETIVOS:**

La investigación resalta diferentes aspectos a través de los objetivos que se describen a continuación:

### **OBJETIVOS GENERALES:**

- a) Analizar la legislación aeronáutica de Colombia de manera integral en conjunto con la normatividad internacional para conocer con mayor detenimiento este ámbito del derecho.
- b) Estudiar los acontecimientos con relación al proyecto de expedición del Código Aeronáutico Colombiano en la defensa del derecho aeronáutico como una disciplina jurídica.
- c) Analizar las modificaciones al RAC 3 y RAC 13 en el año 2015, para crear consideraciones propias con relación a la normatividad actual que se está desarrollando en el país.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA INVESTIGACION:**

- Exponer la necesidad de un Código aeronáutico Colombiano.
- Promover la protección del pasajero en la compra de tiquetes aéreos por métodos no tradicionales.
- Ayudar a los consumidores de los servicios aéreos a conocer mejor el derecho de retractación que poseen y del que deben hacer uso.
- Realizar consideraciones frente al endurecimiento de sanciones de la aeronáutica Civil a diversas Aerolíneas del país.

### **ENFOQUE DE INVESTIGACION:**

La presente investigación es de tipo cualitativa, desarrollada bajo el estudio e investigación del tema central constituido por el Derecho Aeronáutico tanto a nivel internacional como Nacional, realizando una descripción detallada de las últimas modificaciones realizadas por la Aeronáutica Civil a los RAC y de esa manera poder abarcar la realidad de la legislación aeronáutica en Colombia el objetivo de plantear observaciones en procura del desarrollo y avance normativo del derecho Aeronáutico.

### **CLASE DE INVESTIGACION:**

En este trabajo se dará aplicación a una investigación de tipo descriptiva y explicativa, ya que se hará un análisis del derecho aeronáutico en la actualidad para determinar qué tan eficaces son las medidas adoptadas por la Aeronáutica Civil en el año 2015, por ello se ha decidido realizar un estudio de tipo jurídico, que permita conocer la realidad aeronáutica que se vive en el país y brindar soluciones frente a los niveles de insatisfacción que se presenten en los pasajeros-consumidores de los servicios aéreos en el país. Es por ello, que se ha tomado como punto de referencia la resolución 01209 del 2015 y la resolución 1375 del 2015 para exponer cada una de las nuevas consideraciones que en materia de transporte aéreo de personas y régimen sancionatorio se han venido desarrollando e implementándose actualmente.

La investigación se desarrolla a partir de la demostración de la autonomía del derecho Aeronáutico en Colombia; una vez fundamentado este punto, se expone la visión futurista de la legislación aérea en Colombia con base en la realidad actual que se vive con el presente proceso de paz y de esta forma obtener el mejor resultado. Por consiguiente, se identificarán los intereses del Estado en contribuir a un mejor conocimiento de esta materia, poco estudiada y de vital importancia para nuestra sociedad.

Se analizaron además algunos numerales de la resolución 1375 del 2015 y la resolución 1209 del 2015 para determinar hasta qué punto podría ser ampliado el derecho de retractación en la compra de tiquetes aéreos, además de conocer cual han sido las medidas tomadas en materia de sanciones en el derecho aeronáutico. En este análisis se tomara al pasajero y a los usuarios aéreos como consumidores que deben ser protegidos frente a abusos de las aerolíneas o empresas aéreas, que en ocasiones de manera desmedida buscan imponer sus reglas desconociendo los derechos y la protección que gozan los consumidores de estos servicios.

### **PROBLEMA DE INVESTIGACION:**

La investigación “Consideraciones sobre las modificaciones realizadas en la legislación aeronáutica y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en el año 2015” está conformada, por tres avances de investigación: en primer lugar: se realizó la ponencia “Los principios rectores y la Autonomía del Derecho Aeronáutico en Colombia: Una mirada futurista”, la cual, fue presentada en el encuentro de semilleros de investigación de la Red socio-Jurídica”; en segundo lugar: se encuentra el siguiente avance de la presente investigación denominada “El derecho de retractación en el Contrato de Transporte Aéreo en Colombia y las últimas Modificaciones al RAC 3 realizadas por la Resolución 1375 del 2015” , que fue presentada en el I foro de estudiantes de Derecho y Ciencias Política organizado por la Universidad Libre de Cartagena y un tercer avance de investigación titulado “ El régimen sancionatorio en el derecho aeronáutico en Colombia y la modificación y remuneración del RAC 7 como RAC13” para finalizar exponiendo las consideraciones y recomendaciones que se han podido encontrar a lo largo de la Investigación.

Hasta la expedición de la presente resolución 1375 del 2015, no existía una claridad sobre el derecho de retractación en los contratos de transporte aéreo, por lo que, los casos que se presentaron con relación a este tema, fueron expuestos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) generando sanciones impuestas a determinadas aerolíneas, mientras que la Aeronáutica Civil se

mantenía en silencio. La superintendencia de Industria y Comercio (SIC) como ente controlador y de vigilancia de las empresas que prestan el servicio de aviación comercial en Colombia, se basaba en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011 para sancionar los casos que se presentaban, por considerarla una norma especial frente a los reglamentos aeronáuticos que hasta el momento no habían sido modificados. Lo anterior, para brindarle una efectiva protección al derecho de retractación que los usuarios aéreos poseen y que debía ser atendido a tiempo, en tanto se esperaba algún pronunciamiento por parte de dicha autoridad aeronáutica.

Con la utilización de un procedimiento analítico que permita crear una visión futurista de lo que sería la legislación aeronáutica en una época en la que todo un país apoya sus esfuerzos en un proceso de paz y que se convierta en un verdadero reflejo de la cambiante situación nacional y su incidencia en la realidad Colombiana, por lo cual, no es posible que Colombia no haya reconocido la autonomía del derecho aeronáutico como disciplina jurídica y todavía estemos a la espera de la expedición de un Código Aeronáutico Colombiano.

Al mismo tiempo, las constantes quejas y reclamos por el incumplimiento en horarios, itinerarios y demoras en la prestación del servicio se convirtieron en el objetivo primordial de la Aeronáutica Civil, que solo hasta el año 2015 se pronuncio con relación al derecho de retractación y al régimen sancionatorio en el derecho aeronáutico Colombiano, con el único motivo de proteger al pasajero. Es por ello, que las presentes resoluciones tienen que ser analizadas, evaluadas y estudiadas para poder aportar recomendaciones y consideraciones que en un futuro sirvan para mejorar la legislación existente en materia de aviación.

Teniendo en cuenta esta problemática la investigación tiene una metodología de investigación de tipo analítico que permitirá estudiar la dinámica normativa aeronáutica y sus constantes cambios para determinar la efectividad con que se llevaran a cabo en la realidad del país. En conjunto con una metodología jurídica de tipo cualitativa que permitirá estudiar la actualidad de las actividades aéreas a nivel nacional e internacional.

La investigación plantea la siguiente pregunta problema: **¿La expedición del nuevo Código Aeronáutico de Colombia y las modificaciones realizadas a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia nº3 y nº7 serán realmente efectivas para el desarrollo del derecho aeronáutico en Colombia?**

### **JUSTIFICACION:**

Con la globalización, el internet y el desarrollo de las tecnologías de la comunicación y la Información, los llamados contratos de provisión de bienes o servicios perfeccionados a través de mecanismos no tradicionales y no presenciales, se han vuelto una tendencia Internacional de preferencia en los pasajeros y usuarios aéreos. El derecho de retractación en los contratos de transporte aéreo en Colombia fue un tema que durante varios años constituía un vacío normativo, sobre todo con relación a los mecanismos no tradicionales y no presenciales, por lo cual, la Aeronáutica Civil modifica el Reglamento Aeronáutico número (3) tres e incluye en ciertos numerales el derecho de retractación en dicha modalidad, con el objetivo de garantizar protección de los consumidores de estos servicios aéreos.

El crecimiento avanzado de la aviación civil comercial en Colombia supone también una mayor protección al consumidor de los servicios aéreos frente a las empresas que prestan dicho servicio, con las modificaciones realizadas al RAC 7 reenumerado actualmente RAC 13, se avanza en materia de sanciones por parte de la Aero civil, que como autoridad competente realiza esfuerzos para superar la brecha entre proveedor y consumidor.

Teniendo en cuenta lo anterior, unas modificaciones tan reciente y que tocan temas como son el derecho de retractación y el régimen sancionatorio, merecen un estudio detallado del alcance que puede llegar a suponer las adiciones que se le han realizado a estas normas. Es en base a esto, que se ha decidido analizar el derecho de retractación y el régimen sancionatorio con las nuevas modificaciones realizados y sacar conclusiones con relación a los numerales del RAC 3 y el RAC 13, que a primera vista supone un avance en la legislación aeronáutica.



La tarea de seleccionar el tema de este trabajo no fue muy complicada porque desde todo punto de vista resultaba de actualidad y de indudable interés para Colombia en donde poco se ha escrito sobre el derecho aeronáutico. El mundo está cada vez más globalizado. Las fronteras que antes dividían los países tienen otro significado. Lo que pasa en un lugar lejano puede afectar lo que sucede en nuestras vidas. En lo económico, en lo cultural, en lo social, en lo tecnológico, en lo político, el mundo se encuentra inter-relacionado. La aviación ha contribuido a esta nueva etapa que se está viviendo, gracias a ella es posible dirigirse a cualquier parte del planeta siempre que se tenga la posibilidad de hacerlo, es por ello, que el derecho aeronáutico es un tema que no está aislado de la realidad del país.

# CAPITULO I

## DERECHO AERONAUTICO

### 1 LA LEGISLACION AERONAUTICA

Siendo el derecho una herramienta humana, ésta y el Estado deben estar al servicio del hombre, por cuanto éste no es creación del Estado, ni de la Constitución, ni de la Ley. La esencia valorativa no está en el Estado, ya que éste no pasa de ser un instrumento de servicio del pueblo. Entonces, si el Estado, el derecho y la autoridad están al servicio del pueblo, es el hombre el supremo valor de la vida social<sup>1</sup>.

El derecho aéreo es quizás uno de los más cambiantes y dinámicos en la actualidad, por ser una actividad que crece y aumenta día a día es indispensable que los Estados puedan contar con una legislación sólida y actual con relación a las modificaciones que a nivel internacional se han venido desarrollando. El derecho aeronáutico se define de la siguiente manera: *“Derecho Aeronáutico es el conjunto de principios y normas, de Derecho Público y Privado, de orden nacional e internacional, que rigen las instituciones y relaciones jurídicas nacidas de la actividad aeronáutica o modificadas por ella.”* (RODRÍGUEZ JURADO, 2002)

Con relación a la definición expuesta por el jurista Rodrigo Jurado, se corrobora la autonomía e importancia del Derecho Aeronáutico como una disciplina jurídica, nos hallamos por tanto, ante un sistema normativo muy complejo, que recibe la influencia de otras ramas jurídicas, como por ejemplo, el Derecho Internacional, (público y privado) habida cuenta de la vocación internacional de la actividad aérea comercial, y el aparato que la hace posible, la aeronave, pensada para transportar personas y cosas desde un punto a otro de la Tierra, entrando en juego intereses concernientes a diferentes Estados y la soberanía que sobre el

---

<sup>1</sup> Salgado González, Álvaro (2015). Constitución, Norma y Ley Penal. *Revista Jurídica Mario Alario D’Filippo*, VII (14), pág 42-52.

espacio aéreo les concede el Convenio de Chicago de 1944, quedando sujeta a diferentes jurisdicciones.

El avión es, por excelencia, un medio ideal de transporte a larga distancia y , con excepción de algunos países de gran extensión como los Estados Unidos de América, la Unión Soviética y Brasil, la superficie de los Estados es, en general, demasiado pequeña para aprovechar debidamente las posibilidades que ofrece su utilización. Por ello, la navegación aérea al igual que la navegación marítima es eminentemente internacional, dando lugar a relaciones jurídicas que, en buena parte también lo son. Tal circunstancia ha llevado a los Estados a adoptar, por la vía de acuerdos multilaterales, normas uniformes tendientes a regular la navegación aérea y las relaciones jurídicas que de la misma pudieran derivar, como también eliminar los conflictos de leyes que podrían surgir entre los países sobrevolados por las aeronaves. En la actualidad, la navegación aérea se rige, en sus aspectos de derecho público, por el Convenio de Chicago de 1944 que, en razón de haber sido ratificado por la mayoría de los Estados, constituye el estatuto mundial de la aviación comercial<sup>2</sup>.

La navegación aérea es el concepto de mayor transcendencia en las legislaciones aeronáuticas y encuentra sus orígenes en el año de 1884, cuando el dirigible “La France” de los capitanes Renard y Krebs, asombró al mundo entero al demostrar que era posible cumplir el sueño de transitar por los aires para seguir un rumbo prefijado y llegar a un punto. En 1889 se realizó en París el Congreso Internacional de Aeronáuticas con el objetivo de abordar temas con relación al naciente Derecho Aeronáutico. En 1901 Fauchille publica su libro celebre “*El dominio del aire y el régimen jurídico de los aerostatos*” introduciendo una discusión entorno de los principios y extremos que debía vislumbrar esta nueva disciplina jurídica. En 1.909 se constituye en París el Comité Jurídico Internacional de la Aviación, en el

---

<sup>2</sup>LENA PAZ Juan, Compendio de Derecho Aeronáutico, Editorial Ultra Plus, Buenos Aires, 1987, pág. 12.

que pertenecieron diversos juristas para elaborar una legislación Internacional conforme a las necesidades de la nueva locomoción<sup>3</sup>.

Antes del comienzo de la primera Guerra Mundial se llevan a cabo tres congresos: En Paris 1911, Ginebra 1912 y Francfort 1913 generándose las primeras normas del proyecto "Código del Aire". 1.914 a 1917 es el periodo de interrupción obligada de la actividad jurídica en materia aeronáutica, el primer conflicto mundial impide la actividad pero no finaliza la contienda, por lo que en Paris se firma para la reglamentación aérea Internacional el acuerdo que hasta 1944 constituyo, al decir de Lena Paz, la carta magna de la aviación civil internacional.(María Elma Suárez, 1990)

El Doctor, Álvaro Sequera en su estudio sobre el Desarrollo del Derecho Aeronáutico Internacional muestra que la legislación Aeronáutica Históricamente se dividió en dos etapas: una primera que se da antes de 1947, cuando no había organismos especializados para su elaboración, los textos se preparan en las reuniones plenarias y no eran revisados frecuentemente. A cambio, el corto número de países firmantes facilitaba su ratificación. La segunda etapa se realiza desde la creación de OACI (1947), la existencia de su Comité Jurídico permite la preparación de borradores y la puesta al día de las normas con menor periodicidad. Por el contrario, la presencia de todos los Estados miembros de OACI hace lenta y difícil la ratificación y entrada en vigor de los acuerdos<sup>4</sup>.

El convenio sobre la Aviación Civil Internacional realizado en la ciudad de Chicago y que se firmó el 7 de diciembre de 1944, al final de una Conferencia en la que participaron 52 Estados, en su mayoría miembros de la alianza bélica creada contra las potencias del Eje, más algunos países no beligerantes, entre ellos

---

<sup>3</sup>Agustín Rodríguez Jurado; María Elma Suárez. *Teoría y práctica del derecho aeronáutico*. Ediciones Depalma, 1990

<sup>4</sup> : Álvaro Sequera Duarte *Desarrollo del Derecho Aeronáutico Internacional* Universidad Militar "Nueva Granada" Colombia

España. Consta, actualmente, de 96 Artículos, divididos en cuatro partes, y 18 Anexos. Estas cuatro partes más importantes son:

I. Navegación Aérea.

II. La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

III. Transporte Aéreo Internacional.

IV. Disposiciones finales<sup>5</sup>.

Entró en vigor el 4 de abril de 1947, treinta días después del depósito del 26 instrumento de ratificación. Con algunas modificaciones ulteriores en aspectos técnicos y de funcionamiento, es la fuente principal de derecho público (Duarte, Desarrollo del Derecho Aeronáutico Internacional).

El final de la II Guerra Mundial marca un antes y un después en la aviación civil a nivel mundial, en aquel momento se esperaba un relanzamiento con relación a la aviación mundial debido a los importantes avances tecnológicos que se habían desarrollado en dicha materia. Un factor importante fue el impulso de la economía de U.S.A que en aquel momento se había convertido en potencia económica y mundial frente a los otros países beligerantes como El Reino Unido y Francia que había quedado duramente endeudado, por estas razones este duro acontecimiento de la Historia impulsa la aviación civil y comercial de una manera segura y con el apoyo necesario para constituir una legislación organizada.

En aquel momento, Estados Unidos quería absoluta libertad para poder utilizar el excedente de aviones resultantes de la guerra y la reconstrucción de una industria aeronáutica con políticas proteccionistas para mejorar estas actividades y la economía en general, es por ello que el Convenio de Chicago es tan trascendental para la aviación civil mundial. El Convenio de Chicago regulaba de forma liberal los aspectos de navegación y tráfico aéreo, más el transporte aéreo sin remuneración. Este último aspecto está contemplado en la libre concesión de la 1a

---

<sup>5</sup>Convenio de Chicago 1944- sobre la Aviación Civil Internacional.

y 2a Libertad del aire. Además, el transporte aéreo oneroso se dejaba al arbitrio de acuerdos bilaterales entre Estados.

### **Antecedentes del Derecho Aeronáutico Internacional**

A nivel Internacional el derecho aeronáutico ha tenido un desarrollo conjunto entre las legislaciones internacionales y cada una de las normatividades nacionales, de tal manera que, se fuera incrementando el conocimiento y estudio sobre esta ciencia del Derecho Aeronáutico. No es posible desligar el estudio aeronáutico a los antecedentes y acontecimientos que en materia aérea se dieron a nivel mundial, puesto que, no es un derecho solido e insensible al desarrollo internacional sino que es indispensable una concordancia entre todos los países ya que trasciende fronteras.

Es un error considerar el convenio de Chicago de 1944, como el antecedente más remoto y único del Derecho Aeronáutico a nivel mundial. Diversas conferencias Internacionales se llevaron a cabo, mucho antes que dicha convención y hoy constituyen la base de la legislación aérea. Las conferencias de París de 1889, la de La Haya de 1899 y la Naval de Londres de 1909, fueron el punto inicial para la creación de una normatividad internacional en materia de aviación civil y un aporte valioso para la firma de la convención de Chicago.

Las fuentes del derecho positivo en materia de aeronáutica a nivel internacional, encuentran su base en la Conferencia de la Haya en 1907, esta conferencia tenía como objetivo la prohibición de lanzar proyectiles y explosivos desde el aire; lo cual, era para el momento una de las medidas de gran preocupación en el mundo, pues, teniendo en cuenta la peligrosidad de las actividades aéreas en ese momento y las pocas medidas con las que se contaban para garantizar un perfecto funcionamiento, se buscó proteger no solo al personal aeronáutico, sino también a las personas que desde abajo pueden resultar afectadas con dicha actividad. Otra de las fuentes primordiales y siguiendo una línea cronológica, la

constituyó La Conferencia Internacional de Navegación de Paris en 1910, donde se adoptó el principio de soberanía del Espacio Aéreo; Por su parte, en este mismo año se llevó acabo el Congreso de Verona en 1910, donde se habló por primera vez de la atmósfera territorial, es decir, el Espacio Aéreo que corresponde a cada Estado; y el Comité Jurídico Internacional de Paris en 1911, donde nacen las primeras normas generales de circulación aérea y se consolida lo concerniente a la propiedad del Espacio Aéreo para cada Estado.

En 1919 tuvo lugar la Convención Internacional de Navegación Aérea, cuyo fin principal fue el reconocimiento de soberanía a las partes contratantes sobre su Espacio Aéreo y la libertad de paso inofensivo sobre su territorio, salvo ciertas restricciones en cuanto a transporte comercial, de esta forma esta Convención se convirtió en la primera legislación de Derecho Aeronáutico, aceptada por la comunidad internacional. En 1929 el Convenio de Varsovia, y en 1933 la Convención de Roma, incluyeron temas como la responsabilidad civil extracontractual de todo aquel que ejerza la actividad y la obligatoriedad de asegurar todo aquello considerado aeronáutico.

En la ciudad de Chicago, en los Estados Unidos de América, en 1944 se reunieron 54 naciones para establecer derechos comerciales en el transporte aéreo. El resultado de esta reunión fue el denominado “Convenio de Chicago sobre Aviación Civil Internacional”. El organismo encargado de la administración de los principios surgidos del Convenio de Chicago se denominó Organización de la Aviación Civil Internacional O.A.C.I. Esta organización se encargó de dictar las normas y métodos necesarios para regular la navegación aérea y el trámite aduanero y de inmigración. En 1945, en La Habana, Cuba, se creó una organización de desarrollo internacional privado denominada Internacional Air Transport Association, I.A.T.A.”, cuyo fin fue establecer una cooperación en materia comercial y también aportar financiamiento a la O.A.C.I.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>Danilo Uribe calderón, *Derecho aeronáutico y espacial en Colombia*, Cali, valle del cauca, 2006

En 1963 se efectuó el Convenio de Tokio sobre infracciones, ante el problema de apoderamiento ilícito de aeronaves y desvío de las mismas, acordándose que los Estados miembros llevarían a su legislación penal interna como infracción a la ley, todos aquellos actos que pudieran poner en peligro la seguridad de una aeronave, las personas y bienes de la misma, o que pusieran en peligro el orden y la disciplina a bordo, encontrándose la aeronave en vuelo, en la superficie o en cualquier zona dentro o fuera del territorio de matrícula. Según este convenio, el comandante de la aeronave tiene facultad de aplicar medidas para afianzar la seguridad en vuelo y el orden en la aeronave, cuando haya razones para creer que una persona ha cometido o está a punto de cometer una infracción a bordo. Entre estas medidas, el comandante tiene facultad para desembarcar una persona y/o para entregarla a las autoridades.

Simultáneamente con las iniciativas internacionales varios Estados redactaron sus leyes aeronáuticas: Alemania (1910), Estados Unidos (1911): Connecticut, Pennsylvania, California; (1913): Massachussetts; Inglaterra (1911, 1913); Italia (1914); Suiza (1913). Todas ellas fueron modificadas posteriormente, y la gran mayoría de las legislaciones nacionales relativas a la aviación datan de los años posteriores a la Primera Guerra Mundial. Colombia, sin embargo, promulgó su primera ley aeronáutica en 1916, constituyéndose en el primer país latinoamericano en expedir leyes aeronáuticas en el gobierno de Marco Fidel Suárez.

### **El transporte aéreo y el convenio de Varsovia de 1929**

El convenio de Varsovia de 1929 constituye uno de los instrumentos de derecho internacional privado más aceptados en la actualidad. El convenio tuvo como objetivo dar respuesta a innumerables interrogantes y problemas que se estaban presentado en torno al transporte por aire y es por ello que fue de vital importancia puesto que es una de las industrias que ha tenido mayor crecimiento en los



últimos años. A pesar de lo anterior, desde 1929 ha sufrido varias modificaciones, realizados por los protocolos de la Haya en 1955, Guatemala en 1971 y los protocolos de Montreal en 1975 y una convención suplementaria de Guadalajara en 1961, este conjunto de normatividad que no ha sido estática, se le conoce con el nombre del “sistema de Varsovia”.

El 28 de mayo de 1999 una Conferencia Diplomática convocada en la sede de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en Montreal, aprobó un nuevo instrumento que amalgama en un único texto la Convención de Varsovia y sus posteriores modificaciones, que ha sido llamada la "Convención de Montreal de 1999". Colombia ha ratificado todas las Convenciones que componen el Sistema de Varsovia, y la mayoría de los acuerdos que implican modificaciones unilaterales a dicho Sistema les son también aplicables a nuestras empresas aéreas. Además, el Código de Comercio Colombiano regula el contrato de transporte. Debido a esto, no existe una legislación única aplicable al caso en concreto y es por ello, que se ocasiona una controversia en relación con el contrato aéreo internacional sobre todo en materia de la responsabilidad del transporte aéreo<sup>7</sup>.

Los convenios aeronáuticos relativos al derecho aéreo privado, especialmente los de Varsovia (1927) y los de Roma (1933 y 1952, el segundo terminado por el Comité Jurídico de la OACI fueron la obra del Comité Internacional Técnico de Expertos Jurídicos Aéreos (CITEJA). Este organismo, creado en 1925, con sede en París, tenía por objetivo principal la unificación del derecho aéreo privado.

El acuerdo de transporte aéreo internacional consiste en un mutuo intercambio entre los Estados del Convenio de las cinco libertades del aire, Estados Unidos y el Reino Unido, (US-UK) principales promotores de la Conferencia de Chicago de 1944, mantuvieron sus respectivas posiciones sobre las libertades del aire: los Estados Unidos a favor de la total libertad del espacio aéreo, y la Gran Bretaña a

---

<sup>7</sup>Álvaro Sequera Duarte *Desarrollo del Derecho Aeronáutico Internacional* Universidad Militar “Nueva Granada” Colombia

favor de restricciones. En particular, la Gran Bretaña se oponía a la adopción de la quinta libertad del aire porque implicaba una ruinoso competencia entre las compañías que compartirían el tráfico aéreo en las escalas intermedias. La posición tenía sus bases en un problema general de la economía del transporte. En efecto, la real medida del provecho que un Estado puede obtener de las libertades del aire depende de un equilibrio entre el número de aeronaves a su disposición, la frecuencia de salidas y las capacidades técnicas y económicas de sus aparatos. Un Estado con un equipo aeronáutico de gran alcance y con un número alto de aeronaves, presenta una ventaja considerable frente a su oponente, para los efectos de un equilibrio en la explotación de las libertades aerocomerciales y técnicas del aire.

### **Historia de la Normatividad Aeronáutica en Colombia:**

La legislación aeronáutica encuentra sus inicios en la historia de la aviación en Colombia, siendo conocida como el primer vuelo del país la fecha del 12 de Junio de 1843 en la ciudad de Popayán realizado por el argentino José María Flores a bordo de un globo inflado en gas petróleo. Años más tarde, en 1913 tras la muerte del aviador canadiense Jhon Smith al elevarse sobre Medellín, llamo la atención de un grupo de jóvenes quienes decidieron conformar el “Club Colombiano de aviación, con el objetivo de promover el interés del Gobierno frente a la aviación. El congreso de Colombia encontró simpatías con el mencionado club, y por ello expidió la Ley 15 de 1916 por la cual disponía él envió de unas comisiones para enterarse del papel de los aviones como medio de transporte y como instrumento de guerra, quienes integraron la comisión fueron seleccionados del mismo “club” y estaba compuesto por los siguientes caballeros: Pedro María Carreño, Luis E. Nieto Caballero, Simón Araujo, Joaquín Campuzano, Carlos Cuervo Márquez, Nemesio Camacho, Ulpiano Valenzuela, Carlos Liévano, Carlos E. Padilla, Pantaleón Gaitán. No obstante esta ley no tuvo cumplimiento debido a la crisis

económica por la que atravesaba el país, por tal motivo la aviación no pudo desarrollarse y se tuvo que realizar unos años más adelante<sup>8</sup>.

Colombia adopta su primera legislación aeronáutica con la ley 126 de 1919, la cual propicio el desarrollo aeronáutico en el país y originó la aviación militar en Colombia con la Fuerza Aérea Colombiana. En este mismo año se crea la Compañía Colombiana de Navegación Aérea<sup>9</sup>, la primera empresa de aviación comercial en Colombia y a su vez la Sociedad Colombo-Alemana de Transporte Aéreo (SCADTA) hoy conocida con el nombre de AVIANCA, con el nacimiento de estas empresas la legislación existente se tornó muy básica, por lo cual, se expidieron los Decretos 299 de 1920 y 289 de 1927 dando lugar a una reglamentación más o menos detallada para la aviación de la época.

Con la ley 89 de 1938, se crea el código aeronáutico de 1938 o la conocida Ley General de Aviación Civil, esta fue la primera codificación en materia de aviación Colombiana que se ocupó de los aspectos básicos en remplazo de la Ley 126 de 1919 y rigió la aviación en el país durante las tres décadas subsiguientes. La ley 89 creo un organismo especial denominado Dirección General de la Aeronáutica civil, encargado de lo relacionado con aeródromos, rutas aéreas, radiocomunicaciones aeronáuticas y demás materiales e instalaciones destinados a la navegación aérea. En 1971, el Código aeronáutico de Colombia pasó a formar parte del Código de Comercio, mediante el decreto 410 de 1971, en el libro Quinto de la Navegación: Parte 2 “De la Aeronáutica” (arts. 1773 a 1909). En 1993, La Ley 105 adoptó un estatuto para el transporte en todos sus modos, incorporando algunas normas para el sector aéreo. En 1996, la Ley 336 agregó algunas disposiciones para el transporte, pero precisó que el transporte aéreo se continuaría rigiendo por los convenios Internacionales, por el Código de Comercio y por los Reglamentos Aeronáuticos.

---

<sup>8</sup>Echavarría, G. (1982). *De la mula al avión: Compañía Colombiana de Navegación Aérea*. Servigráficas.

<sup>9</sup>Lemaitre, Eduardo. *Historia general de Cartagena Tomo IV: La Republica*. Bogotá, canal Ramírez antaresed, 1983, pág. 368

El Decreto 3269 del 10 de noviembre, creó el organismo descentralizado denominado Empresa Colombiana de Aeródromos E.C.A., encargado de la construcción, mejora y mantenimiento de los aeropuertos públicos. En 1960, con el fin de dotar a la autoridad aeronáutica de una autonomía administrativa y financiera, se creó el Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil D.A.A.C., mediante el Decreto 1721 del 18 de julio, con unas funciones técnicas y administrativas específicas, para dirigir la política aeronáutica.

El Decreto 3140 de 1968 suprimió la Empresa Colombiana de Aeródromos E.C.A. y se creó el Fondo Aeronáutico Nacional F.A.N., establecimiento público adscrito al Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil D.A.A.C. La Ley 105 del 30 de diciembre de 1993, mediante la cual se organizó el Sector y Sistema Nacional de Transporte, adscribiéndose éste al Ministerio de Transporte, como órgano rector de la política y ejecución de las funciones relativas al transporte aéreo. El Decreto 2171 de 1992 ordenó la fusión del Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil y el Fondo Aeronáutico Nacional dando lugar a lo que hoy se conoce como Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

## **CAPITULO II**

### **LOS PRINCIPIOS RECTORES Y LA AUTONOMIA DEL DERECHO AERONAUTICO EN COLOMBIA: UNA MIRADA FUTURISTA:**

Las perspectivas sobre el conflicto, la paz y las relaciones entre Colombia y otros países permiten desarrollar una visión clara de lo que sería el mañana del derecho aeronáutico colombiano. Con un proceso de paz llevado en debida forma el gobierno se compromete a mejorar los escenarios antinarcóticos y antiterroristas que tanto afectan los servicios aéreos a nivel internacional; sin embargo, es necesario que la legislación aérea colombiana sea autónoma para avanzar normativamente y con una visión futurista de un país sin conflicto interno, la legislación aérea progresará con mayor fuerza.

El derecho aeronáutico en Colombia es una rama del Derecho que ha sido ligada con el Derecho civil y el derecho Comercial y en su analogía se ha querido

desvirtuar el autonomismo que la caracteriza, si bien no puede ser absolutamente autónoma en razón a la unidad de las ciencias jurídicas, por la cual, encontramos que depende de un tronco común y se vincula a él, esto no puede excluir el desarrollo que ha venido teniendo el derecho aeronáutico a nivel Internacional y nacional.

Por otra parte, como los temas en los que se ocupa la legislación aérea son el resultado de la evolución y desarrollo del Derecho Internacional durante varios años. Se considera importante adentrarse en lo que representa esta disciplina jurídica para el país, con el fin de presentar un panorama más completo de lo que sería en un futuro poder tener un derecho Aeronáutico completamente autónomo. Los principios del derecho son los que inspiran en la interpretación de cada una de las normas aéreas en Colombia, es por ello que serán tomados como referencia para demostrar la autonomía que caracteriza a esta rama del derecho.

Para Colombia, un país afectado por un largo conflicto interno, es necesario comprender que la paz no es solamente la negociación, y aunque se debe seguir insistiendo en ella y trabajar hacia ella, no se puede aislar a temas exclusivos de las víctimas y los actores del conflicto, pues también afecta al derecho privado y con ello al Departamento de aeronáutica civil en Colombia que cada día tiene que reforzar su seguridad para evitar posibles altercados que podrían perjudicar a los ciudadanos que hacen uso de las actividades aéreas.

Por lo anterior, hoy es claro que en Colombia, con un gobierno con políticas dirigidas hacia lograr la paz y con un ambiente internacional favorable, es una obligación cuestionar todos los viejos parámetros existentes. Lo anterior, es oportuno en la medida en que la guerra en Colombia solo se resuelve con una solución política. Es por ello, que es indispensable crear escenarios que propicien la crítica.

### **Aproximación conceptual del Derecho Aeronáutico en Colombia.**

La circunstancia humana de elevarse y navegar por los aires tiene ya varios siglos. En los mitos y leyendas de los pueblos antiguos se puede observar referencias relacionadas al temor de que en un futuro el hombre pudiera conquistar lo que para entonces era imposible. El desarrollo del *droit aéronautique* como lo denomina Francia ha sido simultáneo al de la aviación, pues una vez el hombre descubrió la posibilidad de tomar el aire en provecho propio surgió la característica más esencial del derecho aeronáutico como es el dinamismo.

El artículo 101 de la Constitución política de Colombia señala que hace parte del territorio Colombiano el espacio aéreo es decir, que el Estado se proyecta tanto de forma horizontal como de forma vertical. El espacio aéreo es aquella parte concreta, con límites conocidos y capaces de ser fijada, susceptible de dominio y soberanía y es lo que lo diferencia del aire en general. Se observa que nuestra Constitución no desconoce el derecho aeronáutico, pues al resaltar que el espacio aéreo hace parte de su territorio también lleva a concluir que esta rama del derecho se encuentra apoyada Constitucionalmente como una disciplina jurídica de vital importancia para el ordenamiento jurídico nacional.

Ahora bien, si ello es así, el legislador se vio en la necesidad de introducir un capítulo dentro del Código de comercio, en él señala las pautas primordiales para llevar de manera adecuada y eficaz todo tipo de actividades aéreas; al hacer esta legislación también se abrió la puerta a cualquier tipo de interpretación que pudiera llegar a realizarse de la normatividad, pero claro está, también previo señalar la forma de hacerlo, pues está no puede ser arbitraria y tomada a la ligera sino por el contrario expone unos principios rectores que se deben seguir para llevar a cabo una actividad tan compleja como es la aviación.

En este sentido, el derecho Aeronáutico es el conjunto de normas y principios jurídicos que sirven al Estado para cumplir el fin de proteger a sus ciudadanos y a sus bienes de todo eventual peligro que se pueda presentar con la aviación y los diferentes usos que se le da a la misma. Es por esta razón, que no se puede desconocer los principios jurídicos que permiten entender de forma clara y precisa

lo que la legislación aeronáutica expone y como se debe desarrollar; de tal forma que el ciudadano Colombiano haga uso de los servicios en materia aeronáutica sin que se le vulneren sus derechos y pueda llevar un proceso satisfactorio.

*“El Derecho Aeronáutico, es el conjunto de normas y principios encaminados a regular la conducta del hombre en el desarrollo de la actividad aeronáutica, con referencia a problemática como la especial regulación de seguros, las limitaciones de la responsabilidad, la extensión de la jurisdicción, la creación de delitos aéreos típicos y específicos, la existencia de compañías nacionales y multinacionales y toda aquella problemática que pueda derivarse o relacionarse con la conducta o comportamiento humano en el desarrollo de la actividad jurídico aérea”.*(Murcia, 2010, pág. 56)

El derecho aeronáutico no solo regula las actividades aéreas sino también cómo el Estado debe en primer lugar dirigir a las autoridades encargadas de dictar los reglamentos aeronáuticos, que en Colombia es El Departamento Administrativo de aeronáutica civil, esta entidad inspecciona y presta la vigilancia, por lo cual, se cumple el fin del Estado para la protección de sus ciudadanos. El Estado entonces está en la necesidad de intervenir cada vez que sea necesario para que el derecho aeronáutico se lleve en debida forma y no existan falencias dentro de la normatividad que lleve a interpretaciones erróneas.

### **Autonomía del Derecho Aeronáutico con base en los principios generales del derecho.**

Los principios generales del derecho no solo deben considerarse como fuente supletoria, sino principal, ya que el derecho nace de ellos y constituyen la capa más profunda de la dimensión normativa del derecho; pero la realidad del derecho no es solo normatividad y en este sentido, el Derecho Aeronáutico necesita de unos principios que tengan validez independientemente si están o no incorporados



en la legislación positiva, y con ellos se podrá desarrollar de una mejor manera la organización jurídica del mismo.

Al derecho aeronáutico se aplican los principios propios del derecho administrativo en Colombia, así lo ha reglamentado el Departamento Administrativo de aeronáutica civil, considerando que en base a estos principios el derecho Aeronáutico podrá cumplir a cabalidad sus objetivos. Los principios generales de las actuaciones administrativas si bien pueden ser utilizados para englobar el derecho aeronáutico, no es posible que se evidencien de forma exacta con cualquier otro tipo de rama del derecho

Para comenzar, se destaca al maestro Ambrosini el cual señalaba que “la autonomía puede ser científica, legislativa, y didáctica”. A continuación se analizará en su orden cada clase de autonomía y veremos si cumple o no el derecho aeronáutico con cada una de ellas. Durante mucho tiempo se ha puesto en discusión si el derecho aeronáutico puede ser considerado como una ciencia del derecho, para algunos autores debe ser así, pues están a favor de su autonomía, para otros por el contrario, de ninguna manera se puede pensar en una autonomía absoluta del derecho aeronáutico. Es importante señalar que para que la legislación aérea tenga autonomía debe cumplir con unos requisitos que permitan inferir que debe salirse completamente del lugar en el que se encuentra y convertirla en una disciplina jurídica autónoma.

Dentro de la autonomía existen varios factores que vale la pena señalar: En primer lugar, “la novedad de la materia”: Esta hace referencia a la actualidad del derecho aeronáutico, ya que por su mismo carácter dinámico y cambiante hace que cada día la normatividad se vea en la necesidad de ser renovada, en este sentido, si el derecho aeronáutico es novedoso y tal como una ciencia del derecho debe ser actualizada con el paso del tiempo, es más notoria su autonomía, pues toma vida propia dentro del mundo jurídico. Con relación a la dinámica del derecho aeronáutico se destaca la internacionalidad por la cual las normas internacionales han precedido a las nacionales sobre todo en temas aéreos. Colombia por su

parte ha podido adoptar legislaciones extranjeras que entran a regir esta materia como unos órganos de elaboración y aplicación del derecho, que no solo demuestran un dinamismo acorde con los principios generales sino también una autonomía.

En un segundo lugar encontramos la denominada “especialidad de los principios generales” y es en este aspecto en el que se detiene para observar que el derecho aeronáutico como se ha expuesto anteriormente tiene unos principios rectores que deben ser cumplidos en el desarrollo cotidiano de las actividades aéreas; entonces, cuando los principios del derecho aeronáutico cumplen su función informativa, es decir, que sirven de inspiración al legislador para seguir avanzando conforme a nuevas situaciones que se presenten, de la misma forma consigan su función normativa, la cual, permite llenar los vacíos que deja la ley con estos principios y por último de interpretación, por la cual los jueces pueden interpretar las normas del derecho aeronáutico con seguridad, entonces, solo cuando los principios cumplan estas funciones podemos hablar de la especialidad de los principios que conforman una disciplina jurídica autónoma.

Por último, es necesario lo que se ha llamado “la complejidad” es decir un todo completo, si bien se ha quedado inmerso en un capítulo del código de Comercio Colombiano, la importancia de la autonomía del derecho aeronáutico queda a medias con las circunstancias actuales, como por ejemplo: los delitos aéreos o una mayor regulación del transporte aéreo como contrato. Sin embargo el legislador previo que la autoridad, que en el caso de Colombia es el Departamento Administrativo de la aeronáutica Civil reglamentará sus funciones como actualmente se desarrolla, de una forma muy adecuada, pero aun así se considera la necesidad de que el derecho Aeronáutico goce de autonomía.

El derecho Aeronáutico debe gozar entonces de una autonomía legislativa, es apropiado destacar que existe un proyecto de ley para crear un Código Aeronáutico en Colombia pero el mismo tiene varias falencias que deben ser

corregidas, para que el legislador abra la posibilidad de que el derecho de la navegación, como es el aeronáutico y marítimo salgan del código de comercio y puedan tener plena autonomía legislativa en el país.

### **Visión futurista del derecho Aeronáutico en Colombia**

En primer lugar, se encuentra La demografía como un factor de mediano plazo que podrá ayudar poderosamente al crecimiento de Colombia y a la usanza de las actividades aéreas en Colombia. Con un proceso de paz, es necesario mejorar las posibilidades de empleo de los jóvenes de manera tal, que tengan la posibilidad de obtener una estabilidad salarial, mejorar sus estudios e invertir en el sector del turismo lo cual, permite en un contrato de transporte de pasajeros mejorar las ventas y el índice de viajes que realicen los Colombianos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la primera perspectiva favorable al crecimiento futuro, es la integración Comercial; si bien Colombia ha avanzado mucho en este tema, la globalización ha llegado al país paulatinamente y con algunos déficit que más que favorecerlo, lo han afectado. Sin embargo, el derecho Aeronáutico jamás podrá desligarse de las relaciones, decisiones y normas que a nivel Internacional se tomen en materia aérea, porque aunque el objetivo más próximo es lograr que el derecho aeronáutico Colombiano se fortalezca para estar a la altura de otras legislaciones, esta no es una tarea fácil que se logra de un día para otro. Es por ello, que con un país libre de violencia y conflicto interno, Colombia podrá tener una mayor visita de la población extranjera, los cuales entraran al territorio sin miedo a que algo malo les pueda ocurrir, porque con la paz, la imagen de Colombia cambia para bien y de manera conjunta el derecho aeronáutico avanza de forma automática a nivel Internacional.

En los últimos años ha cobrado fuerza la tesis de que dadas la naturaleza y la complejidad de la situación Colombiana, se ha demostrado que se requiere construir una solución con la participación de la comunidad Internacional. En el

pasado, la posición del manejo del conflicto político interno por parte de los gobiernos fue la de tratar de mantenerlo al margen de injerencias externas. Tal postura, comenzó a cambiar y actualmente la comunidad Internacional tiene gran interés en el proceso de paz que se está llevando a cabo en el país.

Actualmente se observa cómo el gobierno ya no es un metal duro y la guerrilla ha manifestado la voluntad de romper el innecesario aislamiento internacional, es por eso, que la cooperación internacional ha sido posible, ya que una vez se permitieron entrar en la dinámica, el rumbo del proceso de paz comenzó a tomar cuerpo. Pero por otra vía, ya se han abierto canales para la presencia Internacional en el país y el derecho Aeronáutico ha fomentado esa inclusión, abriéndose paso a nuevas rutas, mejores servicios y una marcada seguridad a la hora de realizar todo tipo de actividades aéreas.

Uno de los desafíos en la legislación aérea en Colombia es conseguir una mejor recopilación de la normatividad que a nivel internacional se ha venido desarrollando y que Colombia debe tomarlas en un lugar aparte del derecho privada, como una disciplina jurídica que si bien no puede alejarse totalmente de su tronco común, si debe ser ampliada. Es por ello que con un derecho aeronáutico autónomo, que se desprenda del capítulo del Código de Comercio en el que se encuentra y se logre el desarrollo de una nueva legislación aeronáutica propiamente organizada, podremos decir que estamos avanzando paulatinamente. Esta es la visión, que es indispensable tener en estos momentos, ya que Colombia debe fortalecer sus esfuerzos en materia aérea, que solo se logra con una solución política del conflicto armado, una vez se haya logrado mejorar este aspecto seremos un país de puertas abiertas y con una legislación aérea fortalecida.

El Gobierno deberá superar la imagen de un país en conflicto permanente que tenemos a nivel Internacional, esto es lo que más facilitará que el derecho Aeronáutico siga avanzando en la búsqueda de su autonomía, porque para los

Colombianos más allá del narcotráfico y los demás problemas en los que se han visto envueltos, es de vital trascendencia que se tome el control en todas las materia, no solo a nivel político pues, las relaciones entre los particulares se ven afectadas por una violencia que debe parar de una vez y por todas. Es por ello, que un proceso de Paz nos llevaría a pensar en un derecho aeronáutico completamente abierto a nivel Internacional, cambiante y con mayor aceptación en el mundo del derecho.

La aviación comercial presenta diversos problemas jurídicos en el mundo del Derecho, siendo una de las actividades aéreas con mayor trascendencia y uso en la actualidad presenta dificultades para su desarrollo legislativo. El Derecho Aeronáutico se ve desafiado ante el dinamismo que caracteriza a la aviación comercial por los rápidos avances tecnológicos que se presentan constantemente y que producen la necesidad de modificar las disposiciones legales conforme va cambiando, igualmente, otro motivo a destacar es la influencia de la Internacionalidad, como un principio que gobierna el mundo de la aviación comercial dificultando la aplicación de manera conjunta de regulaciones nacionales y que obliga a acoplarse de manera inmediata con los cambios que a nivel Internacional van surgiendo.

A pesar de lo anterior, no es imposible regular la aviación comercial, puesto que, teóricamente sería efectivo aplicar en un Estado como Colombia una legislación específica y detallada que merece esta actividad. Sin embargo, es claro, que existen unos problemas en particular que deben ser legislados de manera detallada. Con la expedición del Código Aeronáutico Colombiano y la adopción de las anotaciones realizadas por la Aeronáutica Civil en las primeras versiones del proyecto de ley presentado en Colombia se podrá contar en poco tiempo con una legislación propicia para la aviación comercial en el País.

Uno de los temas con mayor trascendencia frente a la expedición de un Código Aeronáutico en Colombia es la futura regulación de la soberanía del espacio aéreo

y en el interior de las aeronaves teniendo en cuenta el principio de extraterritorialidad y cuál será el alcance de dichas normas en las legislaciones comunes de los demás países. La responsabilidad en materia penal y civil que regulara dicho código en lo atinente con futuros daños ocasionados en el desarrollo de la aviación civil y la regulación de diversos contratos atípicos nacientes en el derecho aeronáutico, como también la creación de delitos específicos que han surgido de esta actividad peligrosa.

### **Expedición del Código Aeronáutico Colombiano**

El código aeronáutico de 1938 creado bajo la ley 89 de este mismo año, constituyó el primer y único código que hasta el momento se ha conocido en Colombia, frente a las regulaciones que debían ser adoptadas una vez se vio la necesidad de remplazar la ley 126 de 1919, la cual, había formado parte del ordenamiento jurídico durante varios años, con el aspecto dinámico de la aviación y los constantes cambios que se presentaran, se quedaba corta frente a la realidad aérea del país. En 1971, este código pasó a ser parte del Código de Comercio, en donde fue limitado al libro quinto de la navegación en su parte 2 de la aeronáutica.

Colombia no goza todavía de un Código aeronáutico mientras que la legislación aeronáutica en Latinoamérica tiene regulación en un código unitario que solo trata temas de aeronáutica como se observa en la tabla N1.

El proyecto de ley 26 del 2011 de aprobado en sesión plenaria del Congreso de la Republica, por el cual se expide “El Código Aeronáutico Colombiano” es lo más reciente que en materia de código aeronáutico ha podido observar el país. Sin embargo, la Aeronáutica civil, se ha mantenido escéptica con relación al proyecto de ley que se ha venido adelantando. La autoridad aeronáutica sienta un punto en el proyecto de ley en la versión del 06 del 2009 al dudar de la conveniencia y necesidad para la nación Colombiana con la creación de un código aeronáutico que presenta vacíos normativos, por lo que, lejos de ayudar, creará un caos mayor, es por ello que sugiere al Congreso de la Republica archivarlo. En el 2011

se modifica el proyecto de ley se tienen en cuenta las sugerencias de la Aeronáutica Civil y se sigue adelante con la expedición de un Código Aeronáutico Colombiano.

PAISES	LEGISLACION AERONAUTICA	FECHA DE EXPEDICION
Argentina	<u>CÓDIGO AERONÁUTICO</u> (236 artículos)	17 de mayo de 1967
Bolivia	<u>LEY DE AERONÁUTICA CIVIL</u> (200 artículos)	29 de octubre de 2004.
Brasil	<u>CÓDIGO BRASILEÑO DEL AIRE</u> (165 artículos)	18 de noviembre de 1966.
Colombia	<u>CÓDIGO DE COMERCIO, LIBRO QUINTO:</u> De la Navegación, Segunda Parte: De La Aeronáutica (136 artículos)	27 de marzo de 1971
Costa Rica	<u>LEY GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL</u> (311 artículos)	14 de marzo de 1973.
Cuba	<u>LEY DE NAVEGACIÓN AÉREA DE LA</u>	27 de noviembre de 1978



	<u>REPUBLICA</u> (30 artículos)	
<b>Chile</b>	<u>LEY SOBRE NAVEGACIÓN AÉREA</u> (93 artículos)	15 de mayo de 1931
<b>La República Dominicana</b>	<u>LEY DE AERONÁUTICA CIVIL</u> (343 artículos)	4 de noviembre de 1969
<b>Ecuador</b>	<u>CÓDIGO AERONÁUTICO</u> (276 artículos)	7 de julio de 1978
<b>España</b>	<u>LEY SOBRE NAVEGACIÓN AÉREA</u> (159 artículos)	21 de julio de 1960
<b>Guatemala</b>	LEY DE AVIACIÓN CIVIL (127 artículos)	28 de octubre de 1949
<b>Honduras</b>	LEY DE AERONÁUTICA CIVIL (289 artículos)	3 de septiembre de 1957.
<b>México</b>	<u>LEY DE AVIACIÓN CIVIL</u> (92 artículos)	12 de mayo de 1995

<b>Nicaragua</b>	<u>CÓDIGO DE AVIACIÓN CIVIL</u> (272 artículos)	18 de mayo de 1956
<b>Panamá</b>	<u>REGLAMENTO DE AVIACIÓN CIVIL</u> (222 artículos)	8 de agosto de 1963
<b>Paraguay</b>	CÓDIGO AERONÁUTICO (347 artículos)	7 de enero de 2002.
<b>Perú</b>	LEY DE AERONÁUTICA (122 artículos)	11 de diciembre de 1965.
<b>Portugal</b>	<u>REGLAMENTO DE NAVEGACIÓN AÉREA</u> (217 artículos)	25 de octubre de 1930
<b>El Salvador</b>	<u>LEY DE AERONÁUTICA CIVIL</u> (338 artículos)	22 de diciembre de 1955
<b>Uruguay</b>	CÓDIGO AERONÁUTICO (218 artículos)	29 de noviembre de 1974.
<b>Venezuela</b>	<u>LEY DE AVIACIÓN CIVIL</u> (89 artículos)	1 de abril de 1955.

Tabla 1. Legislaciones Aeronáuticas Latinoamericanas, recopilación de Danilo Uribe calderón, Derecho aeronáutico y espacial en Colombia, Cali, valle del cauca, 2006

## CAPITULO III

### **EL DERECHO DE RETRACTACION EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO EN COLOMBIA Y LAS ÚLTIMAS MODIFICACIONES AL RAC 3 REALIZADAS POR LA RESOLUCION 1375 DEL 2015**

Los procesos de urbanización dentro de las sociedades contemporáneas han hecho de la libertad de locomoción uno de los más trascendentales derechos actualmente; las largas distancias propias del crecimiento en factores productivos y urbanización han obligado a los individuos a movilizarse largas distancias. El tránsito libre por el territorio nacional, ya no es la única garantía que dicha libertad supone, sino que es indispensable que se cumplan determinadas condiciones que permitan un funcionamiento eficaz y seguro en la prestación de dicho servicio aéreo. La jurisprudencia constitucional ha demostrado que las trabas y barreras que se presenten en el servicio de transporte afectan derechos fundamentales, es por ello, que el transporte aéreo es considerado un servicio público esencial de naturaleza constitucional.

La normatividad aeronáutica siempre ha estado orientada a un ámbito de contenido político, jurídico y económico, el cual, está regulado por el Código de Comercio y las distintas leyes que en materia aeronáutica que se han expedido en Colombia; pero además, contiene normas técnicas, que están conformadas por los reglamentos expedidos por la autoridad aeronáutica del país. En este sentido, la Aeronáutica Civil tiene la obligación de regular el derecho de retractación en procura de proteger los derechos de los consumidores, garantizando la vigilancia del cumplimiento de los mismos y brindando oportunidades amplias y claras al pasajero para que pueda como usuario del servicio de transporte aéreo hacer uso de sus derechos y cumplir sus obligaciones.

El crecimiento exponencial de la aviación comercial colombiana durante los últimos años, ha supuesto un desarrollo en materia de Derecho Aeronáutico de

manera rápida y permanente. En razón a lo anterior, la legislación aeronáutica Colombiana ha presentado avances en procura de alcanzar el nivel Internacional que normativamente tienen los distintos países. El aumento en el número de pasajeros a nivel Nacional e Internacional ha implicado un desarrollo en las actividades de promoción y competencia entre las aerolíneas; frente a ello, la presente resolución 1375 del 2015 materia de estudio ha buscado responder a la necesidad de protección de los pasajero y usuarios aéreos que ha resultado del aumento en la utilización del transporte aéreo en Colombia.

Hasta la expedición de la presente resolución, no existía una claridad sobre el derecho de retractación en los contratos de transporte aéreo, por lo que, los casos que se presentaron con relación a este tema, fueron expuestos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) generando sanciones impuestas a determinadas aerolíneas, mientras que la Aeronáutica Civil se mantenía en silencio.

### **El contrato de transporte aéreo de pasajeros como un servicio público esencial.**

El contrato de transporte aéreo fue expuesto por el Convenio de Varsovia, de 12 de octubre de 1929, para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional Dicho texto convencional junto al Protocolo de La Haya de 28 de septiembre de 1955 que modificaba la versión original del Convenio de Varsovia, constituyó durante mucho tiempo la *pieza angular* de la regulación material uniforme<sup>5</sup>. Ambos instrumentos internacionales fueron posteriormente revisados a través de los denominados Protocolos de Montreal, de 25 de septiembre de 1975, con el principal objeto de introducir ciertas modificaciones relativas fundamentalmente a la forma de expresar los límites de responsabilidad, remitiéndose para ello a los Derechos Especiales de Giro (D.E.G.) o *Special Drawing Rights* del Fondo Monetario Internacional<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>El Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros: Algunas Consideraciones sobre Competencia Judicial Internacional y Derecho Aplicable - Aurora Hernández Rodríguez *Profesora Contratada*

Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999 para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, elaborado bajo los auspicios de la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) nace con el claro propósito de sustituir a todo el entramado de normas que integran el denominado «Sistema de Varsovia», estableciendo así un «único» régimen de regulación uniforme respecto a determinados aspectos del transporte aéreo internacional de pasajeros, equipajes y mercancías<sup>8</sup>. Ahora bien, en tanto que el Convenio de Montreal no sea ratificado y entre en vigor en todos los Estados Parte del Convenio de Montreal y de sus instrumentos complementarios, seguirán coexistiendo durante un tiempo ambos cuerpos convencionales.

El Convenio de Montreal contiene normas de competencia judicial internacional especialmente diseñadas en atención a la especificidad de la materia que tiene por objeto: la responsabilidad del transportista aéreo internacional (arts. 33 y 49 CM). EL Convenio de Montreal parte de dos premisas básicas: a) el contrato de transporte aéreo es internacional cuando el lugar de salida y de destino se encuentra en el territorio de dos Altas Partes Contratantes y/o cuando el lugar de salida y destino se encuentran en un mismo Estado Parte pero se ha previsto una escala en territorio de un Tercer Estado (art. 1 CM); b) el contrato de transporte es un contrato de adhesión en el que una de las partes el viajero o pasajero se encuentra en posición de debilidad frente a su contraparte, siendo necesario en este sentido ofrecerle un nivel mínimo de protección aquél previsto con carácter inderogable por el propio Convenio<sup>11</sup>

El transporte público aéreo hace parte de un mercado económico que goza de una completa intervención del Estado, en su funcionamiento y desarrollo, ya que por

---

*Doctora de Derecho Internacional Privado Universidad de Cantabria* Recibido: 03.12.2010 / Aceptado: 17.12.2010

<sup>11</sup>Cuadernos de Derecho Transnacional (Marzo 2011), Vol. 3, Nº 1, pp. 179-194 ISSN 1989-4570 - [www.uc3m.es/c](http://www.uc3m.es/c)

mandato de la ley, al ser un servicio público esencial debe el Estado garantizar la seguridad, eficacia y calidad en las prestaciones del servicio que se está prestando. Dicha Intervención estatal está a cargo de la autoridad que para tal función ha sido designada, como lo es la Aero civil, como la autoridad aeronáutica que el ordenamiento jurídico ha previsto para cumplir con las garantías en la prestación de una actividad peligrosa como lo es la Aviación comercial. Como autoridad aeronáutica ella tiene varias competencias que le permiten no solo regular aspectos concernientes a la actividad aérea en el país sino que también puede sancionar cuando las reglas aplicables contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos Colombiano sean transgidas por los usuarios, esta potestad se expresa en el ejercicio del derecho administrativo sancionador, sin embargo, esto no quiere decir que puede actuar a su libre arbitrio sino que debe respetar los principios del debido proceso.

Esta función de reglamentación, para el caso particular del transporte aéreo, se ejerce a través de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC. Así, el legislador dispuso en el artículo 86 de la Ley 336/96 que *“el Modo de Transporte Aéreo, además de ser un servicio público esencial, continuará rigiéndose exclusivamente por las normas del Código de Comercio (Libro Quinto, Capítulo Preliminar y Segunda Parte), por el Manual de Reglamentos Aeronáuticos que dicte la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, y por los tratados, convenios, acuerdos prácticas internacionales debidamente adoptados o aplicados por Colombia.”* A esta norma se suma lo previsto en el artículo 1782 del Código de Comercio, el cual dispone que *“por "autoridad aeronáutica" se entiende el Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil o la entidad que en el futuro asuma las funciones que actualmente desempeña dicha Jefatura. || Corresponde a esta autoridad dictar los reglamentos aeronáuticos.”*<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Colombia, La Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional, Bogotá, D.C., veintitrés (23) de noviembre de dos mil doce (2012), Acción de tutela interpuesta por Gustavo Quintero Navas contra Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca S.A. Magistrado Ponente: Luis Ernesto Vargas Silva, expediente T-3.585.879

La sentencia C 309 de 1997 señala: “La *importancia y el carácter riesgoso del tránsito vehicular justifican entonces que esta actividad pueda ser regulada de manera intensa por el Legislador, quien puede señalar reglas y requisitos destinados a salvaguardar la vida e integridad de las personas, así como a proteger los bienes y propiedades*”. La actividad de transporte aéreo tiene riesgos intrínsecos y es por ello que la jurisprudencia constitucional Colombiana señala que debe gozar de una regulación estricta por parte del legislador, puesto que involucra la protección física de una pluralidad de personas, ya que es un servicio colectivo de naturaleza constitucional.

La intervención estatal en la aviación civil encuentra otro fundamento importante y es que la prestación de un servicio de transporte, como lo es el transporte público aéreo es un mercado económico. Desde este punto de vista, debe gozar de una regulación y vigilancia estatal como servicio público esencial que es, para garantizar que esta actividad comercial, cumpla su función mejorando las oportunidades y los beneficios de un servicio que actualmente es utilizado por cantidades de pasajeros y usuarios del transporte aéreo en todo el mundo.

Teniendo en cuenta lo anterior, la intervención estatal en el transporte público se concreta a través de la dirección, regulación y control de la prestación del servicio público, competencias adelantadas por la autoridad investida por el legislador para ello. A su vez, esas funciones de control están sustentadas en la aplicación de normas y reglamentos administrativos, que fijan las reglas y parámetros objetivos para la ejecución del servicio de transporte en condiciones de seguridad, eficiencia, calidad y acceso equitativo. Esta función, en el caso del transporte aéreo de pasajeros, la adelanta la Aero civil mediante la aplicación de los RAC.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Colombia, Santa Fe de Bogotá, noviembre seis (6) de mil novecientos noventa y seis (1996). Norma acusada : Artículo 54 de la Ley 6<sup>o</sup> de 1992 que modifica los artículos 659 y 660 del Decreto Ley 624 de 1989 o Estatuto Tributario, y adiciona los artículos 659-1 y 661-1 de ese mismo decreto Magistrado Ponente: Alejandro Martínez Caballero. Expediente D-1229

Lo anterior con el fin de asegurar la seguridad, eficiencia, calidad y acceso equitativo a las prestaciones correspondientes. Además, para el ejercicio de esas actividades de intervención se ha previsto por el ordenamiento jurídico a la Aerocivil como autoridad aeronáutica, quien tiene la competencia para regular la actividad e, incluso, imponer sanciones en razón del incumplimiento de las reglas aplicables, en especial aquellas contenidas en los RAC<sup>14</sup>.

### **La protección al pasajero-consumidor de un contrato de transporte público aéreo.**

La Jurisprudencia constitucional reconoce que en la realidad económica los productores y proveedores se encuentran en un plano económico desigual. Esta distinción se debe al predominio del proveedor del servicio, pues, es el encargado de fijar las condiciones para la comercialización. Esto ocurre al igual en el terreno de los servicios aéreos, donde el proveedor es decir, la empresa aérea o aerolínea supone las reglas y el consumidor debía aceptarlas. Así, es necesario que el estado Intervenga en la defensa del consumidor frente a el plano de desigualdad en el que se encontraba. La garantía estatal de brindar un servicio eficaz, seguro y de calidad es la única forma de lograr un equilibrio.

Rusconi, señala un concepto de consumidor que vale la pena resaltar:

*“Todas las personas que reciban bienes de consumo por formar parte del círculo familiar o social del consumidor también son consumidores – conexos o indirectos– y quedarán habilitados para hacer valer sus derechos contra el proveedor “legal” del bien que se vinculó directamente con el consumidor que los transmitió”.*(Rusconi, 2013)

---

<sup>14</sup>Colombia, La Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional, Bogotá, D.C., veintitrés (23) de noviembre de dos mil doce (2012), Acción de tutela interpuesta por Gustavo Quintero Navas contra Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca S.A. Magistrado Ponente: Luis Ernesto Vargas Silva, expediente T-3.585.879



El consumidor Constitucional es un consumidor abstracto que se identifica con el ciudadano y su derecho de interés general; en cambio, el consumidor que técnicamente es parte de un contrato, corresponde concretamente a un sujeto bien determinado, con derechos de índole partículas.(Lopez, 1999) El consumidor que preocupa en el ámbito contractual no es una clase social, no es una familia pues hasta el mismo empresario poder ser consumidor también, pues tal condición transitoria se deriva de un determinado acto de adquisición o uso.(Ramirez, 2002)

Los derechos de los consumidores y usuarios tuvieron un cambio significativo a partir de la expedición de la Constitución Política de 1991. En el periodo preconstitucional, la relación entre los sujetos (proveedores, comercializadores y consumidores) estaba basada en las reglas propias del liberalismo económico. Se dio un cambio cualitativo por parte del derecho constitucional, de las hondas desigualdades inminentes al mercado y al consumo. El avance de la ciencia y la tecnología ocasiona grandes asimetrías de información entre los sujetos que concurren al intercambio de bienes y servicios. En ese marco los consumidores en condiciones desiguales a los comerciantes y productores, adoptan sus decisiones de adquisición de bienes y servicios basados, en relaciones de confianza. El prestigio de determinada marcas, bienes, éxitos publicitarios los lleva a poner la confianza en las condiciones que señalen para adquirir dicho bien.

La prescripción constitucional de un tratamiento diferenciado frente a la relaciones entre consumidores, productores y proveedores de servicios ha permeado la legislación. En tal sentido, la Ley 1480/11 – Estatuto del Consumidor prevé diferentes regulaciones que parten de la presunción del desequilibrio fáctico mencionado y en consecuencia, la obligación estatal de restablecimiento y en materia del contrato de transporte público aéreo actualmente se encuentra consagrado en el RAC 3 esta protección.

### **El derecho de retractación en Colombia**

El régimen de protección al consumidor encontró en Colombia su primer antecedente en la Ley 73 de 1981; a partir de la cual se expidió el Decreto 3466 de 1982, conocido en Colombia como el Estatuto de Protección al Consumidor. Dicho decreto establecía en su artículo 41 que: En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación, excepción hecha de los relativos a alimentos, vestuario, drogas, atención hospitalaria y educativa, se entenderá pactada la facultad de retractación de cualquiera de las partes, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su celebración. En el evento en que una cualquiera de las partes haga uso de la facultad de retractación se resolverá el contrato y, por consiguiente, las partes restablecerán los casos al estado en que se encontraban antes de su celebración. La facultad de retractación es irrenunciable<sup>15</sup>.

Los consumidores para poder adquirir bienes y servicios deben celebrar actos jurídicos; y es allí donde nace el concepto de contrato de consumo, que si bien no se encuentra definido en nuestro Estatuto del Consumidor, este es definido por(RINESSI, 2006) como el celebrado entre un consumidor final –persona física o jurídica– con una persona física o jurídica pública o privada, que actuando profesional u ocasionalmente, en calidad de productora, importadora o distribuidora, comercialice bienes o preste servicios, y que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de estos por parte del primero, para su uso privado, personal o familiar. (p. 115) Entonces, podemos decir que el contrato de consumo es aquel celebrado entre un consumidor y un productor o proveedor, para que dicha relación contractual sea de consumo (CUELLAR, Los contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado., 2012)

En el derecho contractual de consumo surge nuestro tema particular de estudio, consistente en el derecho de retracto, que si bien se encuentra claramente regulado en la Ley 1480 de 2011, no se encuentra definido en la

---

<sup>15</sup>Cotes, L., Bula, A., & Otero, A. Limitaciones de la Ley 1480 de 2011 en relación con los medios de pago y el plazo de ejercicio del derecho de retractación. *Revista de divulgación de estudiantes, egresados y profesores de la División de Ciencias Jurídicas.*, 62.

misma.(BERCOVITZ, 2009) Opina que el mecanismo más radical sobre el control de la subsistencia de un contrato consiste en conceder a una de las partes la facultad de desvincularse del mismo. Su eficacia se torna mayor si dicha facultad es concedida incondicionalmente, es decir, que no se sujete su ejercicio a alegaciones ni acreditaciones o demostraciones, sino su simple ejercicio ad nutum. (CUELLAR, Los contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado. , 2011)Comenta que es una prerrogativa que se le da al consumidor en ciertos contratos de consumo de terminar con el mismo, arrepentirse o desistir de la celebración del contrato con posterioridad a su celebración durante un término previamente regulado en la ley.

El Derecho de retractación en la Ley 1480 de 2011 A partir de abril de 2012, en un importante esfuerzo que realizó el legislador con miras a modernizar la legislación protectora del consumidor entró en vigencia la Ley 1480 de 2011, la cual contiene numerosos avances en materia del derecho de retracto, y tutela la deliberativo y autodeterminación negociar del usuario o consumidor. (Garcia, 2001)

Anteriormente, en el Decreto 3466 de 1982, el término para ejercer el retracto era de dos días hábiles siguientes a la celebración del contrato; en cambio, en el Nuevo Estatuto del Consumidor se observa que el término es hasta dentro de los cinco días, contados a partir del momento en que se recibió el bien o de la celebración del contrato, si el contrato fue de prestación de servicios. El legislador intentó ser garantista al ampliar el término de dos a cinco días; además, en los contratos de compraventa el término máximo para ejercer este derecho no se cuenta a partir de la celebración del contrato, sino desde que el comerciante le hace entrega al consumidor del bien adquirido.(Luis Cotes)

El derecho de retractación es expuesto por el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el consumidor tenía en su poder la oportunidad de desistir de la compra teniendo en cuenta las condiciones previstas por esta normatividad. Sin embargo, ¿Qué pasaba con los consumidores pasajeros- usuarios de servicios aéreos perfeccionados a través de mecanismos no tradicionales y no presenciales? Para

comenzar, es importante señalar que la Aeronáutica Civil guardo silencio y fue la superintendencia de Industria y Comercio la entidad que sanciono a las aerolíneas con base en la norma especial de la ley 1480 de 2011 respetando sus derechos como consumidores. La aeronáutica Civil bajo la resolución materia de estudio modifica algunos numerales para hacer valer el derecho de retractación en este tipo de compras de tiquetes aéreos(Folchi, 1977).

### **CAPITULO III**

#### **EL RÉGIMEN SANCIONATORIO EN EL DERECHO AERONÁUTICO EN COLOMBIA Y LA MODIFICACIÓN Y RENUMERACIÓN DEL RAC 7 COMO RAC 13 REALIZADA POR LA RESOLUCIÓN 1209 DEL 2015**

El mes de Mayo del 2015 estuvo lleno de noticias para Colombia, uno de los encabezados más sonados en la prensa fue el “Endurecen las sanciones contra las Aerolíneas” entre diversas opiniones, los pasajeros y usuarios de los servicios aéreos del país se sintieron de cierta forma aliviados ante la medida tomada por la autoridad aeronáutica correspondiente. En efecto, en un país cuya justicia está basada en un aspecto castigador y represivo ante el incumplimiento de las empresas aéreas, lo mejor constituía aplacar sus arbitrariedades.

La resolución ha traído consigo modificaciones al RAC 7 con relación al régimen sancionatorio de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, reenumerando el RAC 7 y pasando a ser RAC 13 para seguir la nomenclatura de los Reglamentos Aeronáuticos Latinoamericanos LAR y estar en concordancia con otras legislaciones de naciones vecinas. Es por ello, que resulta importante estudiar unas modificaciones tan recientes e impactantes para el mundo del derecho aeronáutico en Colombia, de tal manera, que los pasajeros-consumidores de un contrato de transporte aéreo no desconozcan los acontecimientos actuales y más relevantes que se están llevando a cabo.

La unidad Administrativa especial de Aeronáutica Civil tiene una facultad sancionadora que le permite sancionar a cualquier persona que infrinja las normas aeronáuticas, con base en este poder sancionador en el presente año se pronunció y decidió aumentar las sanciones frente a los incumplimientos que tienen en muchas ocasiones las aerolíneas o empresas aéreas con respecto a los consumidores, que se encuentran desprotegidos en medio de una relación en la que son inferiores y que deben ser tenidos en cuenta a la hora de una situación que se presente.

Uno de los objetivos primordiales del convenio sobre aviación civil internacional suscrito el 7 de Diciembre de 1944 en Chicago (USA) fue la de comprometer a los Estados a imponer sanciones contra toda persona que inflija la ley. En Colombia esta potestad la ejerce la (U.A.E.A.C) y con ello se busca promover soluciones ágiles y efectivas a los usuarios de los servicios de transporte aéreo en el país. Es posible detenerse a estudiar las modificaciones más importantes que se generaron en el año 2015, la efectividad y eficacia con que se estarán desarrollando y exponer consideraciones al respecto.

### **El Régimen Sancionatorio de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil**

La Ley 105 de 1993 en su artículo 55 señala:

*ARTÍCULO 55. Régimen Sancionatorio. Corresponde a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, sancionar administrativamente a los particulares, personas naturales o jurídicas relacionadas con el sector, por la violación de los reglamentos aeronáuticos y las demás normas que regulan las actividades del sector aeronáutico.*

*Las sanciones aplicables son: amonestación; multa hasta por cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales; suspensión o cancelación de licencias, matrículas, registros; suspensión de la utilización de bienes o servicios; suspensión o cancelación de permisos o cualquier autorización expedida por esta autoridad. Estas sanciones se aplicarán de acuerdo con la gravedad de la infracción y podrán imponerse acumulativamente y agravarse con la reincidencia.*

*Las sanciones se aplicarán previo traslado de cargos al inculpado, quien tendrá derecho a presentar sus descargos y solicitar pruebas dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación. Contra la resolución sancionatoria sólo procede el recurso de reposición en efecto devolutivo, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación<sup>16</sup>.*

---

<sup>16</sup>**Colombia, El Congreso de Colombia, Ley 105 de 1993, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 105 de 1995 , Reglamentada por el Decreto Nacional 2263 de 1995, Por la**

*Cuando se trate de infracciones detectadas en flagrancia, cuya realización atente contra la seguridad aérea o aeroportuaria a juicio de las autoridades aeronáuticas, se tomarán las medidas preventivas inmediatas que sean necesarias para neutralizar la situación de peligro creada por el infractor, las cuales pueden incluir medidas de conducción y retiro de personas y bienes, para lo cual se contará con la colaboración de las autoridades policivas.*

*PARÁGRAFO. El reglamento aeronáutico fijará los criterios para la imposición de las sanciones de que trata el presente artículo".*

Existen diversas modalidades de manifestarse la potestad sancionadora que tiene el Estado entre las cuales está: el derecho penal delictivo, el derecho contravencional, el derecho disciplinario, el derecho correccional y el derecho de punición por indignidad política. En tal virtud, el derecho administrativo sancionador, en estricto sentido, está encaminado a la imposición de sanciones desde el punto de vista económico a quienes no ajusten su comportamiento socioeconómico a los intereses el Estado<sup>17</sup>.

En ejercicio de la potestad administrativa sancionadora el Estado está habilitado para imponer sanciones disciplinarias y correctivas. Las primeras destinadas a reprimir las conductas desplegadas por los funcionarios y empleados por la violación de deberes, obligaciones y prohibiciones; y las segundas orientadas a sancionar las infracciones cometidas por particulares frente al desconocimiento de regulaciones, mandatos, obligaciones y limitaciones establecidas para reglar determinadas materias. En consecuencia, la inobservancia, por parte de los administrados, de ciertos mandatos, prescripciones y reglas establecidas despliega la potestad sancionadora del estado.

---

**cualse dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.**

<sup>17</sup>Cfr. Colombia, Santafé de Bogotá, D.C. el veintiocho (28) de abril de 1994, según acta No. 27 de Sala Plena Corte Constitucional, Demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 190 del Código Nacional de Tránsito Terrestre, magistrado ponente: Antonio Barrera Carbonell. REF: Expediente D-394

Existe un régimen sancionatorio administrativo aplicable a los particulares, personas naturales y jurídicas relacionadas con la actividad que se desarrolla en el sector aeronáutico. En base a este régimen se dispone que ello tenga lugar cuando se violen los reglamentos aeronáuticos y las demás normas que regulan dichas actividades. También se precisan las sanciones aplicables y el procedimiento que debe observarse para tal fin

Los Reglamentos Aeronáuticos<sup>18</sup>, al desarrollar la ley, disponen que sea objeto de reproche la violación a las normas contenidas en (i) los convenios internacionales sobre aviación civil en que Colombia sea parte y sus anexos, (ii) en el Libro Quinto, Parte Segunda del Código de Comercio y (iii) de manera especial en dicho reglamento. Según el reglamento las infracciones pueden ser o bien de orden técnico -las relacionadas con acciones u omisiones que atenten contra la seguridad aérea o lesionen o pongan en peligro la seguridad operacional de las aeronaves, o de las personas o cosas a bordo de estas o en la superficie- o bien de orden administrativo -las relacionadas con acciones u omisiones que constituyan violación a cualquier norma reguladora del sector aeronáutico, diferentes de aquellas atentatorias contra la seguridad aérea-.<sup>19</sup>

En el inciso segundo del artículo 55 el legislador determinó claramente las sanciones a imponer: amonestación; multa hasta por cinco mil salarios mínimos mensuales; suspensión o cancelación de licencias, matrículas, registros; suspensión de la utilización de bienes o servicios; suspensión o cancelación de permisos o cualquier autorización expedida por esta autoridad. Además, estableció unos criterios mínimos para la aplicación de dichas sanciones y dispuso

---

<sup>18</sup>Numeral 7.1 2. De los reglamentos aeronáuticos de Colombia

<sup>19</sup>Resolución 1209 de 25 de mayo de 2015, Unidad administrativa especial de aeronáutica civil contenido: unidad administrativa especial de aeronáutica civil. Reenumera y modifica unas secciones a la norma RAC 7 de los reglamentos aeronáuticos de Colombia como RAC 13 - régimen sancionatorio- y modifica su sistema de nomenclatura.



que éstas se aplicarán de acuerdo con la **gravedad** de la infracción y puedan imponerse acumulativamente y agravarse con la **reincidencia**<sup>20</sup>.

En consecuencia, tanto la gravedad de la infracción como la reincidencia constituyen criterios jurídicos con base en los cuales la administración habrá de imponer las sanciones. El legislador sí fijó unos criterios que orientan la actuación de la autoridad aeronáutica y que limitan su campo de acción al ejercer la potestad administrativa sancionadora

Es absolutamente admisible que la fijación de los criterios técnicos se haya confiado a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, pues la especificidad, complejidad y variabilidad de los mismos exigen que sea una autoridad especializada en la materia y con amplio conocimiento en temas de transporte aéreo la que, a través de reglamentos aeronáuticos<sup>21</sup>

### **Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC)**

Todas las personas que utilizan los servicios aéreos y en especial aquellos que trabajan en la actividad aeronáutica deberán estar actualizadas con los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos, así lo señala el RAC 1 en lo tocante a definir los reglamentos aeronáuticos, considerando que deben tener conocimiento de las normas actualizadas y divulgadas. Además los establecimientos aeronáuticos, entendiéndose por tales, deben manejar en formato digital en sus bases de datos ejemplares para que las personas a su cargo puedan cumplirlo, al igual que deben reposar en Los centros de instrucción aeronáutica y en biblioteca para que los estudiantes puedan consultarlo.

Un reglamento aeronáutico actualizado es aquel que está publicado por el diario oficial y la versión oficial será publicada por la Unidad Administrativa de Aeronáutica civil, como lo expone la Resolución 05036 del 18 de Septiembre del

---

<sup>20</sup>SENTENCIA C-853/05. Referencia: expediente D-5637 Demanda de inconstitucionalidad contra el párrafo del artículo 55 de la Ley 105 de 1993. Magistrado Ponente: Dr. JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO Bogotá, D. C., diecisiete (17) de agosto de dos mil cinco (2005).

<sup>21</sup>El artículo 1782 del Código de Comercio dispone que le corresponde a la autoridad aeronáutica dictar los reglamentos aeronáuticos.

2009. Lo anterior, está señalado como una obligación de conocimiento por parte de los que ejercen la actividad aeronáutica y también en cumplimiento de la facultad atribuida a los particulares por el art 41 de la ley 23 de 1982 de reproducir reglamentos y actos administrativos y demás decisiones judiciales. Ahora bien, es importante tener precisión con la versión oficial de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) puesto que, son un compendio normativo que desde su expedición ha sido objeto de múltiples modificaciones a través de actos administrativos, ya que al ser el Derecho Aeronáutico tan dinámico constituye una fuente de cambios y es por ello que debe tenerse claridad sobre las actualizaciones como las más recientes que son materia de estudio.

Los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia se podrían definir como un conjunto de normas de carácter general y obligatorio, emanadas por la UAEAC a través de su Director General, en ejercicio de facultades que le otorga la Ley en tal sentido, que regulan aspectos propios de la aviación civil, en concordancia con otras normas nacionales e internacionales sobre la materia y en especial con la Parte Segunda del Libro Quinto del Código de Comercio y con el Convenio de Chicago de 1.944 Sobre Aviación Civil Internacional y sus anexos técnicos. 1.1.2. Principios Rectores. Las actuaciones desarrolladas por la UAEAC en relación con la aplicación de las estas normas estarán inspiradas en los principios de favorabilidad, debido proceso, defensa, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, de que tratan la Constitución Nacional y el Código Contencioso Administrativo.

El RAC 1 señala la aplicabilidad de las normas con base en la soberanía y las libertades del aire que han sido ampliamente discutidas a nivel internacional, de esta manera, Las normas contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos son aplicables de manera general a toda actividad de aeronáutica civil y a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que las desarrolle; y de manera especial a las desarrolladas dentro del territorio nacional; o a bordo de aeronaves civiles de matrícula Colombiana o extranjeras que sean operadas por explotador Colombiano, bajo los términos del artículo 83 bis del Convenio de Chicago/44,

cuando se encuentren en espacios no sometidos a la soberanía o jurisdicción de ningún otro Estado, o en el espacio aéreo o territorio de cualquier Estado siempre y cuando ello no resulte incompatible con las leyes o reglamentos de dicho Estado, ni con los Convenios Internacionales vigentes en materia de aviación civil. Las actuaciones desarrolladas por la UAEAC en relación con la aplicación de los presentes Reglamentos Aeronáuticos, estarán inspiradas en los principios de favorabilidad, debido proceso, defensa, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, de que tratan la Constitución Nacional y el Código Contencioso Administrativo.

Actualmente los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia han sido divididos en 34 partes:

RAC 1 - DEFINICIONES	
RAC 2 - PERSONAL AERONÁUTICO	
RAC 3 - ACTIVIDADES AÉREAS CIVILES	
RAC 4 - NORMAS DE AERONAVEGABILIDAD Y OPERACIÓN AERONAVES	
RAC 5 - REGLAMENTO DELAIRE	
RAC 6 - GESTIÓN DE TRÁNSITO AÉREO	
RAC 8 - INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES DE AVIACIÓN	
RAC 9 - CERTIFICACIÓN TIPO-FABRICACIÓN PRODUCTOS AERONÁUTICOS	
RAC 10 - TRANSPORTE SIN RIESGO MERCANCÍAS PELIGROSAS POR VÍA AÉREA	
RAC 11 - NORMAS AMBIENTALES PARA LA AVIACIÓN CIVIL	
RAC 12 - METEOROLOGÍA AERONÁUTICA	
RAC 13 - RÉGIMEN SANCIONATORIO	
RAC 14 - AERÓDROMOS, AEROPUERTOS Y HELIPUERTOS	
RAC 15 - SERVICIOS DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA	
RAC 16 - RESERVADO	
RAC 17 - SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL	
RAC 18 - UNIDADES MEDIDA OPERACIONES AÉREAS Y TERRESTRES DE AERONAVES	
RAC 19 - TELECOMUNICACIONES	
	AERONÁUTICAS
	RAC 20 - MATRÍCULA, REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DE AERONAVES
	RAC 21 - ( RESERVADO )
	RAC 22 - NORMAS GRLES IMPLANTACIÓN SISTEMA SMS
	RAC 23 - ESTÁNDARES AERONAV. CATEGORÍA NORMAL, UTILITARIA, ACROBÁTICA, COMMUTER
	RAC 24 - DISPOSITIVOS SIMULADORES PARA ENTRENAMIENTO DE VUELO
	RAC 25 - ESTÁNDARES AERONAVEGABILIDAD AVIONES CATEGORÍA TRANSPORTE
	RAC 26 - AERONAVES DE CATEGORÍA LMIANA (ALS)
	RAC 27 - ESTÁNDARES AERONAVEGABILIDAD GIROAVIONES CATEGORÍA NORMAL
	RAC 29 - ESTÁNDARES AERONAVEGABILIDAD GIROAVIONES CATEGORÍA TRANSPORTE
	RAC 31 - ESTÁNDARES AERONAVEGABILIDAD GLOBOS LIBRES TRIPULADOS
	RAC 33 - ESTÁNDARES AERONAVEGABILIDAD MOTORES DE AERONAVES
	RAC 34 - DRENAJE DE COMBUSTIBLE Y EMISIONES DE GASES DE ESCAPE AVIONES CON MOTORES A TURBINA

Tabla 2. División en partes, versión de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) publicada en la página Web de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil

Aunque la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil no tiene en cuenta ninguna excepción para el incumplimiento de normas de los Reglamentos Aeronáuticos, esto no es tan absoluto como se observa, por lo que si una persona notifica y sustenta técnicamente la imposibilidad de dar cumplimiento a una determinada disposición, se evaluará si esa imposibilidad se presenta o puede presentarse de manera generalizada o mayoritariamente respecto de un determinado sector o grupo de personas con el fin de considerar la eventual modificación de dicha norma, siempre y cuando no se afecte la seguridad operacional, lo cual no constituiría una excepción, sino la adopción de una disposición de carácter general y abstracto, aplicable por igual a todos quienes se encuentren ante las mismas condiciones. La revisión y eventual enmienda de la norma en cuestión, será hecha de conformidad con el procedimiento establecido por la UAEAC para la adopción o enmienda de las normas aeronáuticas, evitando generar diferencias con respecto a los estándares internacionales adoptados por la Organización de Aviación Civil Internacional –OACI, o notificando en su caso, al Consejo de la organización las que sobrevinieren<sup>22</sup>.

### **Armonización de los reglamentos aeronáuticos Colombianos con los Reglamentos Aeronáuticos Latinoamericanos**

Uno de los objetivos de la resolución 1209 del 2015, es armonizar el RAC 3 CON LOS Reglamentos Aeronáuticos Latinoamericanos LAR por lo cual debe dar cumplimiento al el artículo 37 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, suscrito en Chicago en 1944, el cual señala:

*Artículo 37.- Adopción de normas y procedimientos internacionales*

*Cada Estado contratante se compromete a colaborar, a fin de lograr el más alto grado de uniformidad posible en las reglamentaciones, normas, procedimientos y organización relativos a las aeronaves personales, aerovías y servicios auxiliares, en todas las cuestiones en que tal uniformidad facilite y mejore la navegación aérea.*

---

<sup>22</sup> Numeral 1.1.5. Excepciones en el cumplimiento de las normas RAC 1

*A este fin, la Organización de Aviación Civil Internacional adoptará y enmendará, en su oportunidad, según sea necesario, las normas, métodos recomendados y procedimientos internacionales que traten de:*

*Sistemas de comunicaciones y ayudas para la navegación aérea, incluida la señalización terrestre;*

- *Características de los aeropuertos y áreas de aterrizaje;*
- *Reglas del aire y métodos de control del tránsito aéreo;*
- *Otorgamiento de licencias del personal operativo y mecánico;*
- *Aeronavegabilidad de las aeronaves;*
- *Matrícula e identificación de las aeronaves;*
- *Compilación e intercambio de información meteorológica;*
- *Diarios de a bordo;*
- *Mapas y cartas aeronáuticos;*
- *Formalidades de aduana e inmigración;*
- *Aeronaves en peligro e investigación de accidentes;*
- *Y de otras cuestiones relacionadas con la seguridad, regularidad y eficiencia de la navegación aérea que en su*
- *Oportunidad puedan considerarse apropiadas*<sup>23</sup>

Teniendo en cuenta que Colombia a partir del veintisiete (27) de julio de 2011 ingresó al Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional (en adelante “SRVSOP”) y que dentro de los objetivos que persigue esta organización se encuentra el de “Promover, de acuerdo con la OACI, la adopción de reglamentos y procedimientos armonizados por sus Estados Miembros”.

Y que la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil a través de la Resolución Número 06352 de 2013 *“por la cual se adopta una nueva metodología*

---

<sup>23</sup> ART 47 – CONVENCION DE CHICAGO de 1944 – suscrita por Colombia.

*y sistema de nomenclatura para los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en aras de su armonización con los Reglamentos Aeronáuticos Latinoamericanos (LAR)” (en adelante “Resolución 06352”) al interior de sus considerandos manifestó:*

*“(…)*

*Que como paso indispensable para la armonización, es necesario ajustar la nomenclatura y metodología de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) con la nomenclatura y metodología de los Reglamentos Aeronáuticos Latinoamericanos (LAR) de conformidad con lo propuesto en el LAR 11”*

De lo anterior se desprende la necesidad de entrar a analizar el denominado “LAR 11” y con ello determinar las obligaciones que tiene el Estado colombiano en pro de lograr la armonización de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante “RAC”) con la nomenclatura y metodología de los Reglamentos Aeronáuticos Latinoamericanos (en adelante “LAR”).

Colombia al hacer parte de esta convención junto con los demás países, se comprometieron a colaborar a fin de lograr el más alto grado de uniformidad posible en sus reglamentaciones, normas, procedimientos y organización relativos a las aeronaves, personal, aerovías y servicios auxiliares y en todas las cuestiones en que tal uniformidad facilite y mejore la navegación aérea, para lo cual la Organización de Aviación Civil Internacional ha adoptado y enmendado en su oportunidad, normas, métodos recomendados y procedimientos internacionales, los cuales se encuentran contenidos en los Anexos técnicos a dicho Convenio, sirviendo como pauta a los Estados al momento de hacer sus reglamentaciones, para lograr la esperada uniformidad, como lo expresa la resolución “Por la cual se adopta una nueva metodología y sistema de nomenclatura para los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en aras de su armonización con los Reglamentos Aeronáuticos Latinoamericanos – LAR” Resolución Número 06352 de 2013

Las Regulaciones Aeronáuticas Latinoamericanas (LAR), deben su origen al esfuerzo conjunto de la OACI, el PNUD y los Estados participantes de América Latina, quienes sobre la base del Proyecto RLA/95/003 “Desarrollo del Mantenimiento de la Aeronavegabilidad y la Seguridad Operacional de las Aeronaves en América Latina”, convocaron a un grupo multinacional de expertos de los Estados participantes<sup>24</sup>.

Este Grupo de expertos se reunió hasta en 10 oportunidades entre los años 1996 y 2001 con el fin de desarrollar un conjunto de regulaciones de aplicación regional. El trabajo desarrollado, se basó principalmente en la traducción de las regulaciones de la Administración Federal de Aviación (FAA) Regulaciones Federales de Aviación (FAR), a las que se insertaron referencias a los Anexos y Documentos de la OACI.<sup>25</sup>

### **Problemática por las faltas en la prestación del servicio y abusos de las empresas aéreas en Colombia:**

El Principio básico de la oferta y la demanda en el mercado aeronáutico, hace que muchas empresas incurran en conductas tendientes a desproteger al pasajero-cliente para obtener mayores beneficios; constantemente, se escuchan quejar y reclamos por parte de los pasajeros frente a incumplimientos que si bien en ocasiones son imprevisibles, en muchas otras se muestra la malicia e irrespeto por parte de las Aerolíneas. Las conductas con mayor deficiencia son la prestación del servicio, la seguridad aeroportuaria, operacional y técnica, al igual que el incumplimiento de horarios, itinerarios y contratos entre otras.

La Aeronáutica Civil (Aerocivil) para el año 2014 impuso sanciones por violaciones a las normas de los reglamentos aeronáuticos a empresas aéreas que incumplieron en la prestación de sus servicios. La Oficina de Transporte Aéreo y de la Secretaría de Seguridad Aérea revelo que la entidad emitió 272 fallos

---

<sup>24</sup>Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional Reglamento Aeronáutico Latinoamericano LAR 11 Reglas para el desarrollo, aprobación y enmienda de los LAR SEGUNDA EDICIÓN Noviembre 2012

<sup>25</sup><http://www1.lima.icao.int/srvsop/archivos/documentos/Segunda%20Edici%C3%B3n%20LAR%2011%20Nov%202012.pdf>



sancionatorios contra 13 empresas, a las que les impuso multas por 1.137 millones de pesos.

En un artículo del periódico EL TIEMPO de Junio del 2015 señaló que en los primeros seis meses del año 2015, las sanciones ascendían a 145 y el recaudo por multas superaba los 853 millones de pesos, que representan el 75 por ciento del año pasado. Avianca, la aerolínea más grande que opera en Colombia, y que tiene una frecuencia de más de 5.500 vuelos a la semana, es la que más dinero ha pagado: 811 millones. Aeroméxico, con una frecuencia de apenas 18 vuelos semanales, tiene la sanción más baja: 154.000 pesos.

Dutch Antilles, que entró a operar al país en el 2007 y que prestaba servicio de Bogotá a Curazao con una frecuencia de dos vuelos semanales. En el 2014 fue castigada con 276 millones, la segunda multa más alta. Esto coincidió con la advertencia de la Aerocivil al público de abstenerse de comprarle tiquetes a esa empresa, que registraba una situación de quiebra por la cual cesaron operaciones en el país. La tercera en multas es Taca, con 268 millones, seguida por Lan Colombia, con 219 millones; Iberia, con 128 millones; ADA, con 76 millones, la estatal Satena, con 72 millones de pesos, y Conviasa, con 58 millones. Las sanciones más bajas fueron impuestas a las aerolíneas Copa, Fast Colombia, Aero República, Easy Fly, Tiara, Tame, KLM, American y Aeroméxico<sup>26</sup>.

## **PRINCIPIOS DE LA AERONAUTICA CIVIL EN MATERIA SANCIONATORIA**

### **LA SEGURIDAD OPERACIONAL**

Con relación a la seguridad operacional en Estados Unidos la política de la Agencia de Aviación Federal – FAA de categorización de las autoridades

---

<sup>26</sup>EL artículo publicado por el periódico EL Tiempo el 12 de Julio del 2015 denominado “*Multas a 17 líneas aéreas suman \$1.990 millones*” Escrito por la Unidad Investigativa [u.investigativa@eltiempo.com](mailto:u.investigativa@eltiempo.com) Señaló esta problemática.

aeronáuticas extranjeras – IASA – lleva ya varios años de aplicación y en América Latina ha sido negativa para las aerolíneas de los países calificados en las categorías 2 y 3 porque, aún cuando lo que se pone en tela de juicio es la capacidad de esas autoridades para cumplir y hacer cumplir los criterios de la OACI sobre seguridad operacional, las sanciones no se dirigen a las autoridades, si no a las aerolíneas, que ven restringidas sus posibilidades de operación a los Estados Unidos o que pura y simplemente no pueden operar, si se trata de la categoría III<sup>27</sup>.

En 1996 el programa IASA agravó la situación de las aerolíneas de la región: de los casi veintisiete países investigados por la FAA, siete perdieron sus derechos bilaterales de tráfico a los Estados Unidos y nueve sufrieron restricciones impuestas a sus transportadores, para sus operaciones a ese mismo país. De esta forma fueron clasificados en la Categoría II: Aruba, Bolivia, Colombia, Ecuador, Guatemala, Jamaica, Perú, Trinidad y Tobago y Venezuela.

La competencia desleal entre las empresas aéreas es un tema que ha sido tratado por el Doctor, Wassenbergh , en su libro critica la regla del “laissez faire laissez passer” pues conduce al unilateralismo, pide un “levelplayingfield” definido previamente por los Estados y sugiere normas a priori, como la predeterminación y racionalización de la libertad de acceso, las frecuencias y las tarifas y, como medidas a posteriori, una legislación antimonopolio para prevenir o sancionar la posición dominante (ob. cit. pag. 121 y sgtes.) o sea una vía de medio entre el liberalismo y el proteccionismo, en vista de que el mercado aéreo es un “recurso escaso”.<sup>28</sup>

Vásquez expone que es el abuso, es decir, el intento de desplazar competidores, lo que es sancionable y es esta posición la que se considera acertada, puesto que,

---

<sup>27</sup> El programa IASA de Estados Unidos, publicado en AITAL Boletín Informativo N° 48, mayo – junio de 1999, pág. 14.

<sup>28</sup> WASSENBERGH H.A. Principles and Practices in Air Transport Regulation, ITA, Paris, 1993, citado por VÁSQUEZ E. Ob. cit. pág. 5.

dentro de este contexto no es que las tarifas bajas sean malas, sino solo las tarifas demasiado bajas que a su vez tengan por finalidad desplazar al competidor, que por eso se denominan predatorias, sobre las cuales existe abundante aunque imprecisa literatura jurídica<sup>29</sup>.

## **EL PRINCIPIO DE GRADUALIDAD AMBIENTAL DE LA AERONAUTICA CIVIL**

“A partir de la Constitución de 1991, se edifica un nuevo paradigma normativo que impone obligaciones al Estado y también a los particulares. El medio ambiente no sólo es un derecho sino también un bien jurídico constitucionalmente protegido, cuya preservación debe procurarse no sólo mediante acciones aisladas estatales sino mediante el concurso de todas las autoridades y el diseño de políticas públicas ajustadas a tal objetivo”<sup>30</sup>.

El artículo 79 de la constitución Política de Colombia, señala: “Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.”, consagrado no como un derecho constitucional fundamental sino como un derecho y un interés constitucional de carácter colectivo, que puede vincularse con la violación de otro derecho constitucional de rango o naturaleza fundamental, como la salud o la vida.

La problemática suscitada por el tráfico aéreo y, de modo especial, los problemas suscitados por la localización y funcionamiento de los aeropuertos, siempre ha sido una preocupación para la aeronáutica civil y la población que habita en viviendas aledañas a las centrales aéreas del país. Para el derecho aeronáutico actual el pasajero-consumidor no es el único sujeto de protección en la legislación aérea del país, sino que los vecinos de los aeropuertos o aeródromos del país

---

<sup>29</sup> VÁSQUEZ Rocha Ernesto, *¿Tiene la Industria Latinoamericana de Transporte Aéreo algún futuro?*, publicado en AITAL Boletín N° 19, julio – agosto de 1994, pág. 31.

<sup>30</sup>Corte Constitucional, (2009). C-443 M.P: Humberto Antonio Sierra Porto

entran a formar parte del cuidado que la regulación aeronáutica debe tener en Colombia. Las políticas ambientales van dirigidas al cuidado y la protección de los habitantes cercanos a las zonas de realización de la actividad aérea, es por ello, que deben ser la razón principal por la cual, la aeronáutica civil desarrolla políticas de mejoramiento continuo ambiental en las distintas ciudades del país.

La política ambiental de la Aeronáutica Civil Colombiana señala tres aspectos generales, sobre los que se basan sus esfuerzos en busca de la prevención y cuidado ambiental, a saber:

#### **1.1.1 Eliminación de los factores ambientales de riesgo que generen pérdidas:**

La Aero civil Colombiana concentra sus esfuerzos hacia la mitigación de los riesgos e impactos que la actividad aérea puede causar a los seres humanos. En sus trabajos de desarrollo de su política ambiental se evidencian actividades tendientes a mitigar las consecuencias que pueden tener en los vecinos y habitantes cercanos a los aeropuertos. Se encuentran tres grandes objetivos que se alcanzan de forma paulatina en el avance de la actividad aérea.

- La racionalización del uso de materiales y energía.
- La reducción de la generación de residuos (sólidos, líquidos, emisiones y ruido).
- El mejoramiento de la calidad de los residuos.

#### **1.1.2 Dar cumplimiento a las normas establecidas:**

*“Autoridades de seguridad de aeropuerto. Además de la autoridad de seguridad de la aviación civil, constituyen las autoridades de seguridad del aeropuerto las establecidas por la ley para el desarrollo de controles específicos en lo de su competencia, como son: la Policía nacional, el Departamento administrativo de seguridad (DAS), la Dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN), el Ministerio de la protección social o Secretarías de salud, el Ministerio de agricultura y el*

*Instituto colombiano agropecuario (ICA) y el Ministerio del medio ambiente y demás autoridades ambientales locales o regionales o Corporaciones autónomas regionales”.*<sup>31</sup>

El Ministerio de Ambiente y vivienda y demás autoridades ambientales, son los competentes para estudiar proyectos a nivel ambiental que la aeronáutica civil presente dentro de su política ambiental. Esta competencia se denomina Control de Seguridad del Medio Ambiente, la cual, consiste en una serie de procedimientos y técnicas que realiza el ministerio de ambiente con el objetivo de lograr una protección al medio ambiente en la actividad aérea cotidiana de Colombia. El Reglamento aeronáutico Parte decimo séptima señala dicha competencia:

**El Decreto 948 de 1995, Reglamento de protección y control de la calidad del aire, señala:**

*“Artículo 5º.- De las distintas clases de Normas y Estándares. Las normas para la protección de la calidad del aire son:*

- a) Norma de calidad del aire o nivel de inmisión;*
- b) Norma de inmisión o descarga de contaminantes al aire;*
- c) Norma de emisión de ruido;*
- d) Norma de ruido ambiental, y...”*

Con relación a la contaminación por emisión de ruido, para lograr una calidad adecuada del uso del aire, distintas resoluciones emitidas por la Aeronáutica Civil tienen como objetivo mejorar la contaminación auditiva en las centrales aéreas.

En primer lugar, la resolución 8321 del 4 de agosto de 1983 (Normas sobre protección y conservación de la Audición de la salud y el bienestar de las personas, por causa de la producción y emisión de ruido). En lo concerniente a reducir las molestias y perturbación de las actividades cotidianas a los trabajadores y la población del Terminal Aéreo.

---

<sup>31</sup>REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA parte décimo séptima De la seguridad de aviación civil

En segundo punto, la resolución 541 de 1994: por la cual, se realizan mediciones de frecuencia e intensidad con el equipo apropiado, sonómetro y el mantenimiento técnico como lubricación, sincronización, etc., de los equipos y/o aeronaves que puedan generar ruido con niveles no permisibles.

Por último, la resolución No 0627 de 2006 por la cual se establece la norma nacional de ruido y ruido ambiental, por cuanto el ruido operacional, y con ello se implanta la realización de los procesos de insonorización en diferentes áreas.

### **1.1.3 Promover el mejoramiento continuo:**

El mejoramiento continuo corresponde al concepto de producción más limpia, el cual obedece a un proceso dinámico y sistemático, que debe aplicarse permanentemente, con objetivos de mayor alcance. Desarrolla el Principio de Gradualidad, que permite la búsqueda de la excelencia sin comprometer la estabilidad económica de la operación y el funcionamiento de los aeropuertos.

## CAPITULO IV

### RESULTADO DE LA INVESTIGACION

#### **CONSIDERACIONES A LAS MODIFICACIONES A LOS REGLAMENTOS AERONAUTICOS.**

**Consideraciones a las modificaciones al RAC 3 sobre el derecho de retractación en contratos de provisión de bienes o servicios perfeccionados a través de mecanismos no tradicionales y no presenciales.**

La resolución 1375 del 2015 modifica algunos numerales del Reglamento Aeronáutico (3) en lo atinente al derecho de retractación por la compra de tiquetes aéreos, por lo que se hace necesario, analizar hasta qué punto podría ser ampliado el derecho de retractación en la compra de tiquetes aéreos, además de conocer cuál ha sido el desarrollo de la retractación en el mundo del derecho aeronáutico, tomando al pasajero y a los usuarios aéreos como consumidores que deben ser protegidos frente a abusos de las aerolíneas o empresas aéreas, que en ocasiones de manera desmedida buscan imponer sus reglas desconociendo los derechos y la protección que gozan los consumidores de estos servicios.

El contrato de transporte aéreo de pasajeros como un servicio público esencial que a nivel constitucional se ha reconocido y que de no ser respetado puede vulnerar derechos fundamentales tiene naturaleza constitucional, reconocida por la Corte Constitucional y cuyas facultades han sido concedidas a la autoridad aeronáutica del país para que vele por que se preste un buen servicio y se proteja al consumidor de las actividades aeronáuticas, por lo cual se reconoce una función técnica a la aeronáutica civil, que le permite conocer las facultades que tiene en la regulación e implantación de mecanismos para la protección del pasajero de los servicios aéreos. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario entrar en abordar el tema del derecho de retractación haciendo un análisis de su desarrollo a nivel general en las normas comerciales del país e identificando las últimas modificaciones y determinar qué tan propicias han sido estas para el desarrollo de la legislación aeronáutica.

La resolución 1375 del 2015 trajo consigo varias modificaciones, las cuales, se han analizado y con base al estudio desarrollado, se presentaran consideraciones y sugerencias con base a cada una de ellas para que sean tenidas en cuenta a la hora de analizar el derecho aeronáutico frente a la facultad de retractarse que el RAC 3 en su modificación le ha otorgado al pasajero. Consumidor por mecanismos no tradicionales:

#### **1.1.4 El acceso a la información de los usuarios del servicio de transporte aéreo.**

La transparencia en las transacciones realizadas en un contrato de transporte aéreo de personas es fundamental. Puesto que, las aerolíneas y empresas del sector, deben proporcionarle al pasajero cada una de las condiciones y derechos que tiene a la hora de adquirir el servicio. Dentro de la resolución 1375 del 2015 la Aeronáutica Civil responde a sus funciones como entidad, de promover e implementar estrategias de mercadeo y comercialización que propendan por el desarrollo, crecimiento y fortalecimiento del sector aéreo y aeroportuario. Es por ello que las empresas deben suministrar al pasajero información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible con relación a los términos y condiciones que les asisten en la reserva y compra de tiquetes a través de mecanismos no tradicionales y no presenciales.

El numeral 3.10.1.1 del RAC 3 (Reglamento aeronáuticos de Colombia) toca el punto de la información, en el hay varios puntos que deben ser destacados.

1. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero y por un tercero en su nombre. Por lo cual, por deducción se considera que aunque la reserva del tiquete haya sido realizada por un tercero a nombre del pasajero, es este último quien si se quiere retractar de la misma debe hacerlo. Lo anterior supone que es el consumidor del servicio, en el estricto sentido de la palabra, quien se retractara de la decisión y no la persona que realizo la operación de compra de tiquete que en este caso es un tercero.



2. En el numeral F del artículo primero de dicha resolución específicamente se estipula un acceso a la información en relación con el derecho de retractación que los pasajeros tienen al señalar: “Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones...” por lo cual, debe la Aerolínea o empresa aérea informarle a su cliente los derechos y deberes que como consumidor del servicio tiene a su disposición, lo que quiere decir, que en materia de Derecho de retractación por la compra de tiquetes no cabe señalar la ignorancia en las condiciones de la compra por parte del consumidor puesto que antes de realizar la operación de consumo ya sabía el proceso a seguir, todo lo anterior, expuesto al consumidor por parte del proveedor del servicio (aerolínea) quien en el cumplimiento de su deber de información veraz y oportuna , se libra de posibles acusaciones por no informar a tiempo a los consumidores que compren tiquetes aéreos.

#### **1.1.5 Deber especial de información de ventas por internet o a distancia.**

Los pasajeros que hayan realizado una compra por internet o a distancia, es decir, por mecanismos no tradicionales y no presenciales deben tener una información suficiente y clara con relación al desistimiento o retracto a la compra efectuada. En este punto es importante considerar, el concepto de derecho del consumo unitario, el cual, con el paso del tiempo y de los avances en globalización y países sin fronteras será indispensable. A manera de ejemplo es posible mencionar el caso de Francia, en donde el derecho de retractación fue reformado en marzo del 2014 y supone un término o plazo de 14 días posteriores a la compra para retractarse de la misma. Un plazo muy superior al caso Colombiano, en donde actualmente son 5 días. Es por ello, que sí suponemos que un ciudadano francés realiza una compra de tiquetes aéreos en una aerolínea Colombiana, debe tener una información clara y precisa de la norma. Sin embargo, un derecho de consumo unitario supondría un término o plazo estándar en todos los contratos que se realicen en los países, si se quiere resaltar una posición futurista.

### **1.1.6 Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el decreto 1499 del 2014**

El retractso deberá ser ejercido, por cualquier canal de atención del vendedor. Es decir, plataformas web, vía telefónica entre otros mecanismos, podrá el pasajero ejercer su derecho dentro de las cuarenta y ocho horas siguiente. La norma no señala un método solemne para realizar dicha retractación, pero se deduce de la misma, que podrá hacerlo de cualquier forma siempre que sea en este lapso de tiempo. Estas (48) horas, algunos lo han denominado un tiempo de gracia o plazo calculado a partir de la compra, para que el consumidor reevalúe su decisión y pueda revertirla sin necesidad de oponer ninguna motivación particular. Con la creación de un formulario de retractación es posible crear una seguridad en el consumidor que desiste de su compra y servirá de igual medida para probar que ejerció su derecho en el término estipulado de cuarenta y ocho horas, lo anterior, sin que se pretende impedir que el pasajero-consumidor no pueda utilizar otro medio por el cual pueda desistir de la compra, sin embargo, ello no le impediría hacer uso de un medio físico como es un formulario de retractación para ejercer su derecho.

Aquella regla de que “las cosas se deshacen como se hacen” no sería aplicada en estricto sentido en materia de retractación por la compra de tiquetes aéreos, vale la aclaración, puesto que, sería posible pensar que sí una persona compró un tiquete aéreo por un mecanismo no tradicional como lo es, por ejemplo, una plataforma web, entonces debería ejercer su derecho de retractación por este mismo mecanismo, ingresando a la misma plataforma web y solicitando el desistimiento de su compra dentro de las formalidades requeridas. La modificación al RAC 3 es muy clara al señalar que será posible por “cualquier medio” informar su deseo de deshacer la operación de compra en el lapso de tiempo permitido, dejando así a la escogencia del consumidor que medio utilizar para retractarse.

### **1.1.7 El mecanismo del doble “clic”**

Esta es quizás la innovación que presenta las modificaciones al numeral 3.10.1.11 del RAC 3, ya que la Aeronáutica civil ha considerado apropiado imponer a las

empresas que faciliten sus plataformas web para operaciones de venta de tiquetes la necesidad de garantizar un mecanismo de doble clic o autorización redundante por parte del pasajero que termina un proceso de compra.

**Ilustración 1.** Compra tiquetes aéreos por internet



**Fuente:**

[http://www.vanguardia.com/sites/default/files/imagecache/Noticia\\_600x400/foto\\_grandes\\_400x300\\_noticia/2015/07/07/web\\_4534-compras-\\_big\\_ce.jpg](http://www.vanguardia.com/sites/default/files/imagecache/Noticia_600x400/foto_grandes_400x300_noticia/2015/07/07/web_4534-compras-_big_ce.jpg)

## **Consideraciones a las modificaciones y Remuneración del RAC 7 como RAC 13 realizada por la Resolución 1209 del 2015**

Frente a la problemática por el déficit en la prestación del servicio por parte de las aerolíneas del país y la constante imposición de sanciones de la Aeronáutica civil a estas empresas de servicios aéreos, esta autoridad aeronáutica en la Resolución 1209 del 2015 busca afianzar el régimen sancionatorio y garantizar que dichas aerolíneas mejoren el trato y los servicios prestados a sus consumidores, de tal forma, que se reduzca el número de quejas y reclamos que se han venido realizando en las terminales aéreas por parte de los pasajeros. La aeronáutica civil haciendo uso de su facultad sancionadora endurece las sanciones de tal manera que se mejore el desarrollo aeronáutico y al mismo tiempo modifica su reglamento aeronáutico para que dicha disposición tenga vida y sea efectiva en la legislación aérea Colombiana.

La imposición de quejas y reclamos por parte de los pasajeros-consumidores era un procedimiento tedioso y poco efectivo en el que se dejaba a un lado la opinión del cliente que no estaba de acuerdo con los abusos recibidos y que no tenía una posibilidad rápida y efectiva para que su problema fuera solucionado a tiempo. Los consumidores de un contrato de transporte aéreo y en general de cualquier medio de transporte tienen como único objetivo trasladarse de un lugar a otro de manera segura y sin contratiempos, siendo la aviación una forma rápida de llegar a su destino, este tipo de consumidor aéreo se expone a una actividad peligrosa con tal de obtener una adecuada prestación del servicio que en muchas ocasiones no es obtenida, es por ello, que frente a su desacuerdo era necesario por parte de la Aeronáutica civil prestar un procedimiento ágil para elevar su voz de protesta frente al sistema.

Con las presentes modificaciones el Ministerio de Transporte de Colombia busca realizar una revolución en la infraestructura aeroportuaria del país, esto se ha visto reflejado en la ciudad de Cartagena con la reforma al Aeropuerto Internacional Rafael Núñez y en muchos otros aeropuertos del país. Según la

ministra de transporte Natalia Abello Vives, el objetivo será “intervenir 39 terminales aéreas en 19 ciudades del territorio nacional” por lo que se trata de mejorar la calidad del servicio y satisfacer a los usuarios del transporte aéreo en Colombia, venciendo las barreras que se han presentado en las múltiples empresas aéreas y logrando avanzar tecnológicamente en las terminales aéreas que necesitan enfáticamente la intervención del Estado. Las medidas tomadas por parte de la Aeronáutica civil en las modificaciones materias de estudio tendrán un estricto seguimiento por parte de esta autoridad aeronáutica para velar por el cumplimiento de las normas aéreas en cada una de las empresas prestadoras de servicio de transporte público aéreo y para conseguir cubrir las necesidades de los usuarios quienes se ven desprotegidos en muchas ocasiones y debe el Estado velar por que sus quejas sean tenidas en cuenta y obtengan una respuesta oportuna.

#### **1.1.8 Incremento en las sanciones:**

Para señalar cuales fueron las modificaciones con relación a las sanciones impuestas por la aeronáutica Civil a las empresas de servicios aéreos, es importante destacar la definición de una aerolínea dentro del contrato de transporte aéreo y de esta forma conocer cuáles han sido los factores que han ocasionado una desmejora en la calidad de los servicios, y que ocasionó las modificaciones que hoy están siendo analizadas y que permiten hacer consideraciones oportunas para el desarrollo de la legislación aeronáutica en Colombia.

Las aerolíneas conforman el aspecto subjetivo del transporte aéreo. Para el efecto, el bien de mayor importancia económica y el que define a la empresa de transporte aéreo es la aeronave. Así la posesión o disponibilidad de una aeronave, resulta obligatoria para que una empresa pueda ser considerada aeronáutica, y en consecuencia participar en el tráfico jurídico como tal. Adicionalmente a ello, las empresas de transporte aéreo requieren para su ejercicio además de las

condiciones que establecen las normas mercantiles, de la autorización, concesión o titulación administrativa otorgadas por el Estado.<sup>32</sup>

El incremento de los vuelos y de la capacidad de las aeronaves son dos factores que han afectado la capacidad de crecimiento de los aeropuertos y este fenómeno ha ocasionado que los países involucrados se obliguen a construir nueva infraestructura, de igual forma, se encuentra presente la demora en los servicios de transporte por múltiples factores derivados del acelerado crecimiento de la aviación comercial a nivel mundial y que afecta también el país. Ello es consecuencia del crecimiento sostenido del transporte aéreo que ha perturbado la fluidez y eficiencia de los aeropuertos desde la década de los ochenta. La OACI ha considerado el problema teniendo en cuenta la congestión del espacio aéreo en Europa y Norteamérica y la posibilidad que se extienda el problema en otras regiones.<sup>33</sup>

La resolución 1209 del 2015 incrementar las multas por deficiencias en la prestación del servicio, una facultad propia del régimen sancionatorio de la Aeronáutica civil, dicha medida consiste en aumentar hasta en un 50 por ciento los montos establecidos por sanciones. Una medida que algunos pueden considerar demasiado dura y para otros resulta justa y oportuna, pero que por otro lado, muestra la intención de la autoridad aeronáutica en su lucha frente a los malos servicios prestados a los usuarios de dichos servicios, es por ello que presenta una sanción lo suficientemente elevada para poder de esta manera obligar a las empresas aeronáuticas a mejorar sus servicios para que de ninguna manera incurran en una sanción muy superior a la existente.

---

<sup>32</sup>PARADA VÁZQUEZ José Daniel, *La Relación Jurídica Aeronáutica*, Centro de Estudios de Derecho, economía y Ciencias Sociales – *CEDECS Editorial. S.L.*, Barcelona, 1998, España, pág. 51

<sup>33</sup> MUJICA Francisco, *La Línea de Bandera*. Imprenta Ed Graf S.R.L. Lima 1990. Ob. cit. págs. 50 – 51.

Los vuelos demorados bastante comunes en la actividad de transporte aéreo diaria, pues, se podría decir que casi todos los usuarios de este contrato en algún momento han tenido que sufrir una demora en su vuelo por diferentes factores. Siendo entonces, una deficiencia que no es ajena a lo acostumbrado por los consumidores de servicios aéreos, la Aeronáutica civil ha considerado reducir el tiempo de espera (antes era de dos horas) para que sea de una hora y 15 minutos, al igual que un incremento de 15 SMMLV a 23 SMMLV para la aerolínea que incurra en vuelos demorados que excedan este tiempo de espera. Esta modificación en el tiempo de espera luego de analizar el régimen sancionatorio que posee el ente aeronáutico del país se considera acorde con la garantía de un derecho público esencial como lo es, el contrato de transporte aéreo, puesto que garantiza en gran medida una prestación oportuna y eficaz para estos consumidores.

**Tabla 3.** Tabla de sanciones a las aerolíneas

Infracción	Sanción anterior (SMMLV)	Sanción actual (SMMLV)
Mal servicio agencias de viajes.	10	15
Mal servicio de aerolíneas.	10	15
Vuelo demorado.	15	23
No recomodar pasajeros en 3 horas por vuelo cancelado.	20	30
Entrega de equipaje 24 horas.	10	15
No poner vuelo en fids (pantallas).	10	15
Sobreventa (por pasajero).	10	15
Sobreventa superior a 5% en temporada alta.	10	15

Fuente: <http://www.noticiascaracol.com/colombia/aerocivil-pone-tatequieto-aerolineas-por-abusos-contra-pasajeros>

### **1.1.9 Incremento para pasajeros que infrinjan los reglamentos aeronáuticos Colombianos**

Las nuevas medidas establecen que aquellos pasajeros que se tomen una aeronave serán sancionados con el pago de 18 SMMLV. Para aquellos pasajeros que ingresen a la fuerza a las cabinas de la tripulación, la sanción será de 20 SMMLV. Podemos observar entonces, que la resolución 1209 del 2015 no solo busca sancionar a las aerolíneas sino tomar el conglomerado de infracciones que se han venido presentando contra los reglamentos aeronáuticos, teniendo a buscar un mayor respeto por dichas normas por parte de los pasajeros. En gran medida, este incremento se debe a los actos terroristas que se han venido evidenciando en el presente año en distintas partes del mundo, por lo que se presenta en un momento oportuno para luchar contra estos actos que se presentan sin previo aviso.

### **1.1.10 Proceso de Investigación de quejas y reclamos**

El proceso de investigación de quejas y reclamaciones tuvo una importante modificación con las nuevas medidas. Antes, cualquier proceso administrativo relacionado con la deficiencia en la prestación del servicio de transporte aéreo tardaba hasta 15 meses, hoy el plazo máximo para una respuesta es de 8 meses, lo que implica una reducción de casi un 50% y garantiza un debido proceso con mayor agilidad.

En la búsqueda de una mayor protección al pasajero consumidor, un sistema de quejas y reclamo efectivo es la mejor forma para contar con su opinión y medir el nivel de satisfacción que los mismos tienen. Antes de la resolución 1209 del 2015 como se puede observar el proceso de respuesta frente a una queja era de 15 meses, un tiempo excesivo en el que un problema por cualquier deficiencia en el servicio podía llegar a tardar más de un año y para cuando el consumidor obtuviera la respuesta adecuada ya había pasado las circunstancias que ocasionaron su insatisfacción, habiendo podido considerar la negligencia en las empresas aéreas como un defecto propio de ellas. Sí bien es cierto, que el plazo



máximo de respuesta es mucho más ágil se considera que debió la aeronáutica civil pronunciarse sobre el proceso de investigación y respuesta de quejas frente a la compra de tiquetes por medios no tradicionales y los mecanismos como llevar a cabo estos procedimientos desde la distancia.

Tabla 4. Boletín de quejas Aero-civil

ENERO. 2016  
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	ENERO DE 2016										QUEJAS * 100.000 PAX			
	SIGLA	DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	PRESTACION DE SERVICIO	TOTAL	PART.	ENERO. DE 2016	ENERO. DE 2015	ACUM. ENERO 2016	ACUM. ENERO 2015	
COPA COLOMBIA	RPB	2	1	0	1	0	7	11	1,59%	41,27	0,00	41,27	0,00	
LAN COLOMBIA	ARE	18	11	6	10	3	45	93	13,44%	25,79	19,02	25,79	19,02	
AVIANCA	AVA	45	57	7	12	2	92	215	31,07%	19,32	12,84	19,32	12,84	
SATENA	NSE	4	6	2	2	0	14	28	4,05%	37,63	28,38	37,63	28,38	
EASYFLY	EFY	5	2	1	0	0	8	16	2,31%	21,56	19,27	21,56	19,27	
VIVA COLOMBIA	VVC	70	65	2	24	16	133	310	44,80%	116,23	75,66	116,23	75,66	
AEROL. DE ANTIOQUIA	ANQ	5	0	0	0	0	14	19	2,75%	72,08	38,04	72,08	38,04	
<b>TOTAL ENERO DE 2016</b>		<b>149</b>	<b>142</b>	<b>18</b>	<b>49</b>	<b>21</b>	<b>313</b>	<b>692</b>	<b>100,00%</b>	<b>35,64</b>	<b>22,46</b>	<b>35,64</b>	<b>22,46</b>	
PART. ENERO DE 2016		21,53%	20,52%	2,60%	7,08%	3,03%	45,23%	100,00%						
TOTAL ENERO DE 2015		90	36	10	61	13	197	407						
PART. ENERO DE 2015		22,11%	8,85%	2,46%	14,99%	3,19%	48,40%	100,00%						
ACUMULADO 2016 (ENE-ENE)		149	142	18	49	21	313	692						
PART ACUMULADO 2016 (ENE-ENE)		21,53%	20,52%	2,60%	7,08%	3,03%	45,23%	100,00%						
ACUMULADO 2015 (ENE-ENE)		90	36	10	61	13	197	407						
PART ACUMULADO 2015 (ENE-ENE)		22,11%	8,85%	2,46%	14,99%	3,19%	48,40%	100,00%						

Fuente: <http://www.aerocivil.gov.co/AAeronautica/Estadisticas/Calidad-servicio/Quejas/Paginas/Inicio.aspx>

### 1.1.11 Auditorías de verificación

La Aeronáutica Civil establece auditorías de verificación con las cuales las aerolíneas garantizarán al viajero un adecuado y oportuno servicio. También se fortalecen las labores de vigilancia e inspección en zonas de atención a los pasajeros, como counters, entrega de equipaje, puntos de información, con el fin de establecer nuevos procedimientos que mejoren el servicio que prestan las diferentes empresas aéreas. El Aeropuerto Internacional El Dorado será el laboratorio de la prueba piloto para implementar las auditorías de verificación, por ser la terminal aérea con mayor movilización de pasajeros (24 millones al año) en el país.

El panorama que muestra la presente resolución materia de estudio, resulta muy eficaz cuando se está analizando, pero se debe recordar que lo que resta del año 2015 y principios del 2016 será un periodo de prueba para estas nuevas medidas implantadas. Si bien comenzara la prueba piloto en el Aeropuerto Internacional el Dorado, se deberá poner a prueba la gran mayoría de terminales aéreas del país para contratar que las auditorias de verificación son realmente un mecanismo oportuno para garantizar la prestación de un adecuado servicio.

En un comienzo se pueden considerar las auditorias de verificación como una medida adecuada porque se está en contacto directo con el pasajero que va a requerir una ayuda y solución oportuna en los problemas que se le presenten durante su ingreso y llegas del vuelo que adquirir. Sin embargo, esto requerirá de un personal que este presto a tomar partido desde en los puntos de información hasta en la entrega de los equipajes para garantizar el cumplimiento del servicio, lo que implicaría, un seguimiento, si bien directo, un tanto tedioso para el personal de las empresas aéreas que se espera sea tomado con buenos resultados y permita disminuir el número de quejas y reclamos en muchos errores que se presentan a la hora de tomar dichos servicios aéreos.

#### **1.1.12 Compensaciones o arreglos directos**

Las nuevas disposiciones apuntan a un aumento en las compensaciones a pasajeros, incentivan el arreglo directo entre aerolínea – pasajero para que, en caso de una insatisfacción, se evite un largo proceso administrativo. En este punto, prácticamente se busca eliminar un proceso por medio de la negociación que ha sido prevista por la aeronáutica civil. Si bien es cierto, esta medida reduce el tiempo que pierde un pasajero para poder obtener una solución oportuna y permite reducir el desgaste por parte de las empresas aéreas generando una compensación cuando sea requerida por parte del consumidor insatisfecho, esta disposición podría en gran medida desproteger al consumidor frente a abusos que el proveedor en su relación de superioridad podría presentarle.

Lo que más preocupa de esta nueva disposición, es que en dicho arreglo directo pueda quedar el consumidor-pasajero desprotegido frente a condiciones que

muchas veces le sean desfavorable, puesto que, como autoridad aeronáutica debe Aero civil velar porque dichas negociaciones sean justas con el consumidor y no se vea en determinado momento forzado a aceptar condiciones que no le sean favorables solo con el fin de obtener un proceso rápido y sin velar por el objetivo principal que es el pasajero de un contrato de transporte aéreo.

Otro punto clave, es que se considera que la aeronáutica civil omitió crear directrices de igualdad en las aerolíneas frente a estos denominados arreglo directos, y esta medida, se visualiza en la realidad cotidiana que una aerolínea de bajo costo presente compensaciones mucho más bajas que aerolíneas con alto costo cuando en muchas circunstancias el valor del tiquete aéreo era mucho superior, además, es posible que en dicho arreglo se le presente al pasajero unas condiciones que no le favorecen de ninguna forma pero siendo estas las únicas opciones, se vea obligado a elegir la menos mala sin que ella satisfaga su necesidad, por lo que se ve en un terreno de inferioridad frente a estas aerolíneas.

Las compensaciones tendrán un estricto control y seguimiento por parte de la Aerocivil y se orientan a terminar de manera anticipada los procesos. El control y seguimiento de la autoridad aeronáutica en estos arreglos directos debe priorizarse su inmediatez y presencia en dicha práctica por lo cual, se considera estas compensaciones deben estar realizadas por tres personas Aerolínea-pasajero- Aerocivil, que cumpla su papel de veedor directamente al momento de realizar los arreglos directos con el único objetivo de brindarle protección al pasajero.

## CONCLUSIONES

Los principios generales del derecho son ideales básicos y rectores del derecho Aeronáutico, que los acoge y adapta para que encajen perfectamente en sus actuaciones y de esta forma cumplir con la legalidad de los principios, la cual, permite inferir que existe una autonomía del Derecho aeronáutico en concordancia con estas directrices para denotar la importancia de la aplicación de los mismos dentro del derecho Aeronáutico con la expedición de un Código Aeronáutico Colombiano que plantee de forma clara y amplía la legislación aeronáutica en concordancia con las legislaciones latinoamericanas en la materia, de igual forma que sean incluidos temas como la soberanía del espacio, la responsabilidad en materia penal y civil frente a futuros daños ocasionados en el desarrollo de la actividad aérea, la regulación de diversos contratos atípicos nacientes en el derecho aeronáutico, como también la creación de delitos específicos que han surgido de esta actividad peligrosa.

Si bien la solución del conflicto armado interno compete a los colombianos, no se puede permitir quedar solos, por lo que es necesario, hacer uso de las dimensiones Internacionales que son manifiestas con el actual proceso de paz. La cooperación Internacional nos ayudará a encontrar una solución Política negociada. Además, El desempeño de Colombia en el campo Internacional ayudará al crecimiento del derecho aeronáutico, logrando con un proceso de paz obtener: mejores políticas antinarcóticos y antiterroristas. Un país sin violencia y un territorio con mejor imagen frente a la comunidad internación, genera un crecimiento del turismo, mejor empleo para los jóvenes y demás otras consecuencias positivas que permitirán el acrecentamiento de las actividades aéreas y con ello modificar en mayor medida la legislación aeronáutica del país.

Con relación a las modificaciones del derecho de retracto que en el Nuevo Estatuto del Consumidor es ampliado por el legislador a cinco días hábiles, contados a partir del perfeccionamiento del contrato de compraventa de bienes o prestación de servicios respectivo. La norma que regula el retracto no establece

un límite de inicio para ejercer el derecho, solo establece un límite final, por lo tanto, no es necesario que el consumidor espere a tener en sus manos el bien o a disfrutar del servicio. Asimismo, hay que mencionar que dicho plazo estipulado en las normas de orden público puede ser aumentado por el productor o fabricante mediante una estipulación contractual, otorgando condiciones más favorables al consumidor o usuario.

Por otra parte, Las empresas y aerolíneas deben garantizar el acceso a la información por parte del pasajero en la compra de tiquetes aéreos por métodos no tradicionales y no presenciales, esta debe estar contenida dentro de cada una de las plataformas web de dichas empresas para que los consumidores conozcan las condiciones de la decisión que están tomando. Con relación al derecho de retractación el término para ejercerlo debe ser estudiado para dar la posibilidad de un tiempo aun mayor, en concordancia con otras legislaciones. Además, se llama a la creación de formularios de retractación, ya que si bien la resolución 1375 del 2015 señala que puede hacerse por cualquier medio, resultaría importante crear este tipo de formularios para que sean utilizados por los consumidores de los servicios aéreos.

En las modificaciones realizadas al régimen sancionatorio con relación al aumento en las sanciones por los vuelos demorados y la reducción en el tiempo de espera se considera acorde con la garantía del contrato de transporte aéreo como un derecho público esencial, puesto que garantiza en gran medida una prestación oportuna y eficaz para estos consumidores. Por su parte, la sanciones a los pasajeros que entren en la cabina del piloto, entre otras acciones similares, se incrementaron y se evidencia la protección que desea brindar la Aero civil frente a posibles actos terroristas que se han venido generando en el presente año en distintas partes del mundo, por lo que se presenta en un momento oportuno para luchar contra estos actos.

Un aspecto importante y que la presente investigación desea resaltar, es la omisión de la resolución 1209 del 2015 al buscar un ágil procedimiento de quejas

y reglamos al considerar que debió la aeronáutica civil pronunciarse sobre el proceso de investigación y respuesta de quejas frente a la compra de tiquetes por medios no tradicionales y los mecanismos como llevar a cabo estos procedimientos desde la distancia. Con relación a las auditorias de verificación, las cuales constituyen una relación más directa y personal en el proceso de quejas y reclamos, debe esperarse que su implantación sea efectiva y tenga una buena acogida por parte de los pasajeros. Por último, existe un desacuerdo con base al arreglo directo o compensación que introduce la Resolución 1209 del 2015, ya que se evidencia una desprotección del pasajero a pesar del compromiso de la aeronáutica civil por velar en el proceso de negociación.

La necesidad de creación de un formulario único de retractación, la omisión de un proceso de investigación y respuesta de quejas frente a la compra de tiquetes aéreos por medios no tradicionales; la introducción desigual de un arreglo directo de pasajero-aerolíneas, un proceso ágil de quejas y reclamos pero lleno de incertidumbres frente a las auditorias de verificación y un silencio con relación a medidas de protección ambiental en las zonas aledañas a los aeropuertos del país.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- T-987 (Corte Constitucional Colombiana 23 de Noviembre de 2012).
- Aeronáutico, C. d. (1987.). *Juan Lena Paz*. Buenos Aires: Editorial Ultra Plu.
- BERCOVITZ, R. (2009). *Introducción al derecho de contratos. Tratado de contratos*.
- calderón, D. U. (2006). Recuperado el Octubre de 2015, de [www.unilibre.edu.co/astrologia/images/pdf/confe8.pdf](http://www.unilibre.edu.co/astrologia/images/pdf/confe8.pdf)
- CUELLAR, J. C. (2011). Los contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado. . *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 155.
- CUELLAR, J. C. (2012). Los contratos de consumo en el derecho colombiano y el derecho comparado. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión.*, 171-195.
- Duarte, Á. S. (Noviembre de 2015). *Desarrollo del Derecho Aeronáutico Internacional* . Obtenido de Universidad Militar "Nueva Granada" Colombia: [www.umng.edu.co/.../DESARROLLO+DEL+DERECHO+AERONAUTICO](http://www.umng.edu.co/.../DESARROLLO+DEL+DERECHO+AERONAUTICO)
- Duarte, Á. S. (s.f.). *Desarrollo del Derecho Aeronáutico Internacional*. Bogota: Universidad Militar "Nueva Granada" Colombia.
- Folchi, M. O. (1977). *Derecho aeronáutico y transporte aéreo*. Editorial Astrea.
- García, G. A. (2001). *Noción de Comercio Electrónico. Comercio Electrónico y Protección de los Consumidores*. Madrid: La Ley.
- Lopez, M. J. (1999). "*Derecho de consumo*." *Tirant lo blanch, Valencia (1999)*. Valencia: Tirant lo blanch.
- Luis Cotes, ,, A. (s.f.). Limitaciones de la Ley 1480 de 2011 en relación con los medios de pago y el plazo de ejercicio del derecho de retractación. . *Revista de divulgación de estudiantes, egresados y profesores de la División de Ciencias Jurídicas*, 62.
- María Elma Suárez, M. E. (1990). *Teoría y práctica del derecho aeronáutico*. . Ediciones Depalma.
- Murcia, L. I. (2010). *Manual de procedimientos de la dirección general administrativa del departamento administrativo de Aeronautica civil*. Bogota: Unidad Administrativa Especial Aeronautica Civil.
- Paz, J. L. (1987). *Compendio de Derecho Aeronáutico*. Buenos Aires: Editorial Ultra Plus.
- Ramírez, P. C. (2002). Sugerencias para un derecho de consumo unitario. *Revista chilena de derecho*, p. 127-137.

RINESSI, A. J. (2006). *Relación de consumo y derechos del consumidor: el contrato y su interpretación, oferta, publicidad, información, prácticas y cláusulas abusivas, garantías, responsabilidades, productos y servicios defectuosos, servicios públicos, contratos en particular*. Astrea,.

RODRÍGUEZ JURADO, A. (2002). *“Introducción al Derecho Aeronáutico”*. Argentina: El Cid Editor.

Rusconi, D. (2013). *La noción de consumidor en la Ley 1480 de 2011*. José Manuel Gual Acosta, *Derecho del consumo. Problemáticas actuales*, Bogotá, Jurídicas Gustavo Ibáñez. Bogotá.

Salgado González, Álvaro (2015). Constitución, Norma y Ley Penal. *Revista Jurídica Mario Alario D’Filippo*, VII (14), pág 42-52.