

**AERONAUTICA CIVIL**  
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL**

**RESOLUCIÓN NÚMERO**

**01 FEB 2008**

**( # 0 0 2 9 8 )**

“Por la cual se modifica el numeral 3.10.4.5. de la Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”

---

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL**

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en los artículos 1782, 1860 y 1875 del Código de Comercio, el Parágrafo del artículo 55 de la Ley 105 de 1993, en concordancia con lo establecido en los artículos 5° y 9° del Decreto 260 de 2004, y

**CONSIDERANDO:**

- Que de conformidad con los artículos 78 y 334 de la Constitución Política, el Estado debe intervenir en la regulación, control y vigilancia de la calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, al igual que en la información que debe suministrarse al público en el momento de comercialización de los mismos. En razón de lo expresado, la información sobre la calidad de los servicios debe ser conocida por los usuarios con el fin de garantizar la protección de sus derechos.
- Que recientes situaciones de hecho en las cuales se han visto involucrados los viajeros, llevan a la autoridad aeronáutica a concluir que los usuarios del transporte aéreo no poseen un conocimiento integral de las normas que amparan sus derechos frente a eventuales deficiencias en tales servicios.
- Que se hace necesario precisar las disposiciones existentes, con el fin de garantizar que el pasajero disponga, en su respectiva silla, de un documento que reproduzca en forma clara y fidedigna los derechos y deberes de los usuarios de manera tal que dicho texto sirva para su consulta y orientación.
- Que en mérito de lo expuesto;

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.** Modifícase el numeral 3.10.4.5. de la Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, norma quedará en los siguientes términos:

**“3.10.4.5. Difusión**

Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en este Reglamento, son de obligatorio cumplimiento por parte del personal de las

**AERONAUTICA CIVIL**  
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL**

**RESOLUCIÓN NÚMERO**

**01 FEB 2008**

**( # 0 0 2 9 8 )**

**"Por la cual se modifica el numeral 3.10.4.5. de la Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia"**

empresas de aviación y de agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores (Counters), así como por parte de los tripulantes y del personal responsable de la atención al usuario, conforme a los numerales precedentes; en consecuencia, debe formar parte de programa entrenamiento que la empresa aérea imparte a dicho personal.

Igualmente, las aerolíneas, sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a su personal y a sus usuarios, debiendo tener copia de las mismas en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros."

**Artículo Segundo.** Las demás disposiciones de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia que no hayan sido expresamente modificadas con el presente acto administrativo, continuarán vigentes conforme a su texto actual.

**Artículo Tercero.** La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLIQUESE, Y CUMPLASE**

Dada en Bogotá D.C. a los

**01 FEB 2008**

  
**FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE**  
Director General

  
**ANDRES FORERO LINARES**  
Secretario General

Preparó: G. Moreno

Revisó: E. Rivera / I. Restrepo