

## RECOMENDACIÓN A16-12

### ARMONIZACIÓN DE DISPOSICIONES RESPECTO A LA IMPLANTACIÓN EN EL ÁMBITO REGIONAL DE UN SISTEMA DE EMISIÓN DE BILLETES DE PASAJES ELECTRÓNICOS

CONSIDERANDO que un gran número de Estados miembros no cuentan con normatividad específica para la emisión de billetes de pasajes electrónicos, resulta necesario contar con una serie de principios que protejan adecuadamente los derechos de los usuarios del transporte aéreo, como así mismo de los transportadores que utilizan dicha práctica;

CONSIDERANDO el valor probatorio del billete de pasaje, en cuanto a la celebración del contrato de transporte aéreo, las respectivas reglamentaciones de los Estados miembros deberían requerir que el transportador haga entrega al pasajero de la constancia escrita del billete adquirido o de la reserva efectuada por medios electrónicos, en los casos que no se emita el billete papel;

CONSIDERANDO que a los fines de procurar la mayor seguridad jurídica, la emisión electrónica del billete de pasaje, debe cumplir con un conjunto de requisitos que garanticen los derechos de los pasajeros con relación al transporte contratado y una conveniente comercialización de tales billetes por parte de las líneas aéreas;

CONSIDERANDO que entre tales garantías, el transportador deberá preservar la obligación de confidencialidad de la información sobre los datos personales suministrados por el pasajero, en ocasión de la reserva o adquisición del billete de pasaje, por vía electrónica;

CONSIDERANDO que a los fines de hacer efectivos tales principios, se estima conveniente que los Estados Miembros incluyan en sus respectivas reglamentaciones sobre las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo, o disposiciones similares, normas que regulen la venta de billetes de pasajes por medios electrónicos.

LA XVI ASAMBLEA DE LA CLAC

#### RECOMIENDA

1. Todo billete emitido por medios electrónicos por un transportador autorizado, sus representantes y agentes generales de venta o turísticos, debería tomar como base la normatividad existente para los billetes de papel, en cuanto a los requisitos contenidos en sus respectivas legislaciones, debiendo además garantizarse la confidencialidad de la información proporcionada por el pasajero al transportador, en relación con sus datos personales.
2. La emisión de un billete de pasaje por medios electrónicos, podrá sustituir la emisión del billete en forma escrita, o billete de papel, siempre que se otorgue valor probatorio a la constancia emitida por el transportador en cuanto a la celebración del contrato de transporte aéreo, en los casos que la legislación propia de cada Estado así lo establezca, debiendo además contener los requisitos comerciales mínimos de uso habitual para este tipo de documento, como asimismo la inclusión de las normas en materia de responsabilidad, conforme las convenciones internacionales en vigencia.
3. Los Estados miembros procurarán incluir dentro de sus respectivas regulaciones sobre las Condiciones Generales del Contrato del Transporte Aéreo, normas que reglamenten la emisión de billetes electrónicos y la protección del consumidor.
4. Las legislaciones de los Estados miembros deberían contemplar principios que incluyan la favorable interpretación de los derechos del consumidor en las cláusulas contractuales, como

asimismo prever los casos de incumplimiento por errores técnicos en el funcionamiento de equipos electrónicos, en ocasión de la reserva o adquisición de un billete.

5. Las legislaciones de los Estados miembros deberían asegurar además la validez de la emisión electrónica de billetes a los efectos fiscales.
6. A los fines de la efectiva aplicación de la normativa, las autoridades competentes de los Estados miembros, deberían fiscalizar a los transportadores que emitan billetes en forma electrónica, con el objeto de supervisar el correcto desarrollo de estas actividades.
7. Tomar como punto de partida la información del billete de papel en la información mínima que contenga el billete de pasaje e incluir las condiciones generales en que se aplica el precio, entre otras (pero no únicamente):
  - a) nombre del pasajero;
  - b) línea aérea que comercializa el transporte;
  - c) número de vuelo;
  - d) fecha de vuelo;
  - e) aeropuerto de origen y destino por cada tramo;
  - f) tarifa a aplicarse por tramo y base tarifaria;
  - g) cargos e impuestos;
  - h) en su caso, clave de la línea aérea que efectuará el transporte, cuando exista convenio de código compartido;
  - i) el billete electrónico deberá incluir una observación, informando al usuario del transporte aéreo acerca de las reglas generales de aplicación de tarifas, así como que toda la información con respecto al transporte que sea contratado, estará disponible en el sitio *web* o a través del servicio de llamadas gratuitas de la empresa aérea o en una cartilla a ser entregada al pasajero en el momento de adquisición del billete.

***Esta Recomendación reemplaza a la Recomendación A15-4.***