

TELEFONO: (51 1) 575-3664
WEB SITE: *clacsec.lima.icao.int*
E-mail: *clacsec@lima.icao.int*

FAX: (51 1) 575-1743
SITA: LIMCAYA



COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 4127
LIMA 100, PERÚ

CLAC/A16-NE/08
13/10/04

XVI ASAMBLEA ORDINARIA DE LA CLAC

(Rio de Janeiro, Brasil, 8 al 12 de noviembre de 2004)

**Cuestión 12 del
Orden del Día:**

Armonización de disposiciones respecto a la implantación en el ámbito regional de un sistema de emisión de billetes de pasajes electrónicos.
Tarea Nro. 12 del Programa de Trabajo de la CLAC

(Nota de estudio presentada por el Comité Ejecutivo)

Antecedentes

1. Durante el período anterior se solicitó a los Estados miembros dar a conocer toda la información disponible en sus Administraciones sobre legislación relativa a billetes electrónicos, con miras a formular una Directriz sobre este tipo de documentos para incorporarla a la normativa de la CLAC.
2. En ese sentido, la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, 4 al 7 de noviembre de 2002) promulgó la Recomendación A15-4 “Armonización de disposiciones respecto a la implantación a nivel regional de un sistema de emisión de billetes de pasajes electrónicos”. De igual manera, tomando en cuenta que no se había avanzado en este tema dentro de la región, la Asamblea consideró conveniente incorporarlo al Programa de trabajo de la CLAC para este bienio.
3. Durante el GEPEJTA/12 (Lima, Perú, 2 al 4 de septiembre de 2003), la Secretaría sometió a consideración del Grupo de Expertos los antecedentes del tema sobre la armonización de disposiciones respecto a la implantación en el ámbito regional de los sistemas de billetes de pasajes electrónicos. Sobre este particular, algunos Expertos solicitaron que se tome en cuenta la legislación existente en cada uno de los Estados con respecto a la venta de boletos por comercio electrónico y recalcaron la existencia de

instrumentos de derecho internacional y leyes modelo que contemplan la emisión de boletos por estos medios electrónicos.

4. De igual manera, los Expertos manifestaron la necesidad de actualizar y replantear la Resolución A15-4 de la CLAC “Armonización de disposiciones respecto a la implantación en la región de los sistemas de billetes de pasajes electrónicos”, resaltando lo relativo a las condiciones generales del transporte aéreo.

5. Por su parte, el Comité Ejecutivo, durante su LXV reunión (Buenos Aires, Argentina, 5 y 6 de noviembre de 2003) acordó, entre otros, encargar a la Secretaría que solicite a los Estados miembros de la CLAC que aún no han enviado su respuesta sobre el avance existente en materia de sistemas de billetes de pasajes electrónicos y sobre el estado de aplicación de la Recomendación A15-4 de la CLAC la envíen lo más pronto posible.

6. En cumplimiento a la tarea encomendada, durante el GEPEJTA/13 (Santiago de Chile, 9 al 11 de marzo de 2004), la Secretaría presentó información que resumía el estado de la reglamentación en cada Estado con respecto a la armonización de las disposiciones existentes relacionadas a la implantación en el ámbito regional de los sistemas de billetes de pasajes electrónicos, por lo que se consideró conveniente tomar en cuenta la información presentada en el establecimiento de la normativa que sobre esta materia se está desarrollando, así como en el establecimiento de las normas de protección para garantizar la seguridad de estas transacciones, tanto para los operadores como para los usuarios.

7. En dicha oportunidad, se presentó un proyecto de Recomendación sobre la armonización de disposiciones respecto a la implantación en el nivel regional de un sistema de emisión de billetes de pasajes electrónicos. Dicho proyecto considera también la regulación del comercio electrónico en general (e-commerce), con el objeto de cubrir el vacío legal que existe en numerosos países sobre la materia, debiéndose al menos contarse con un conjunto de principios que permitan desarrollar esta práctica con mayor seguridad jurídica.

Proyecto de Recomendación A16-12 “Armonización de disposiciones respecto a la implantación en el ámbito regional de un sistema de emisión de billetes de pasajes electrónicos”

8. Particularmente, este proyecto toma en cuenta la importancia que para el pasajero conforma la prueba del contrato de transporte en forma escrita, procurando que la constancia se suministre igualmente por el transportador cuando la contratación de los servicios se haya efectuado por vía electrónica, ya sea por medio de un billete papel u otra forma alternativa simplificada. Se incluye también, el deber de confidencialidad de la información proporcionada por el pasajero al transportador en oportunidad de la reserva o adquisición, incluyéndose además la recomendación de interpretar favorablemente los derechos del consumidor en las cláusulas contractuales, manteniéndose también la mención a los casos de incumplimiento contractuales por errores técnicos de los equipos electrónicos, ya incluidos en la Recomendación A15-4.

9. Por otra parte, se ha incorporado una recomendación sobre la fiscalización de la comercialización por vía electrónica, ello con miras a que los Estados miembros que apliquen su propia normativa, puedan supervisar el efectivo cumplimiento y las condiciones bajo las cuales se desarrolla la actividad. Se mantiene además, la información que debe contener el billete de pasaje, ya incluida en la actual regulación de la Recomendación A15-4.

10. En ese orden de ideas, el GEPEJTA sometió a consideración del Comité Ejecutivo el Proyecto de Recomendación sobre la “Armonización de disposiciones respecto a la implantación en el nivel

regional de un sistema de emisión de billetes de pasajes electrónicos”, el mismo que fue acogido favorablemente para su ulterior aprobación por parte de la Asamblea de la CLAC, tal como se presenta a continuación:

PROYECTO DE 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;
 - g) cargos e impuestos;
 - h) en su caso, clave de la línea aérea que efectuará el transporte, cuando exista convenio de código compartido;
 - i) reglas generales que condicionan la tarifa adquirida;
 - j) información acerca de otros documentos y servicios misceláneos, incluidos o entregados por separados, como el de equipaje y exceso de equipaje, etc.;
 - k) todos los demás elementos que permitan que el consumidor cuente con toda la información posible en relación con el servicio que está adquiriendo.

Esta Recomendación reemplaza a la Recomendación A15-4.

Medidas propuestas a la Asamblea

11. Se invita a la Asamblea a tomar nota de la información presentada y aprobar el Proyecto de Recomendación citado anteriormente.