

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/GEPEJTA/13-NE/13
19/02/04

DECIMOTERCERA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS, ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/13)

(Santiago de Chile, 9 al 11 de marzo de 2004)

Cuestión 10 del Orden del Día:

**Armonización de disposiciones respecto a la implantación a nivel
regional de los sistemas de billetes de pasajes electrónicos**
Tarea Nro. 12 del Programa de Trabajo de la CLAC

(Nota de estudio presentada por la República Argentina)

1. Durante los últimos tiempos, se ha generalizado entre numerosas líneas aéreas la comercialización y reserva de billetes de pasajes por medios electrónicos, lo que ha motivado importantes modificaciones de orden comercial en lo que respecta a la contratación y perfeccionamiento de los contratos.

2. Con miras regular esta cuestión, en ocasión de la XV Asamblea de la CLAC se dictó la Recomendación A15-4, sobre “Implantación a nivel regional de un sistema de emisión de billetes electrónicos”, en la que se toma como base la normatividad existente en cada Estado, a fin de proporcionar seguridad jurídica a los consumidores como asimismo a los transportadores aéreos que utilizan estas prácticas.

3. Con motivo de las consultas formuladas por la Secretaría de la CLAC a los Estados miembros, en cuanto a la recepción de dichas normas en sus propias legislaciones, se relevó que numerosos Estados no cuentan con normas específicas sobre la materia, por lo que resultaría conveniente adoptar a nivel regional, una reglamentación que apunte básicamente a la regulación desde la óptica de la protección de los derechos de los consumidores en sus relaciones con los transportadores o agentes, en oportunidad de la adquisición o reserva de un billete de pasaje.

4. Diversos Estados han hecho referencia a sus propias legislaciones que prevén la regulación del billete electrónico, como es el caso de Brasil, Guatemala y Colombia.

5. En el caso de la República Argentina, la cuestión se encuentra regulada en el Anteproyecto de Código Aeronáutico Argentino, en trámite legislativo, cuyo Artículo 139 establece: “El contrato de transporte aéreo de pasajeros debe ser instrumentado por escrito mediante un billete de pasaje o por medios electrónicos. En este último caso, el transportador ofrecerá al pasajero expedir una declaración escrita de la información conservada por dichos medios.” (Esta norma se basa en su antecedente, el Artículo 113 de la Ley 17.285 del actual Código Aeronáutico Argentino y de conformidad con lo previsto en el artículo 3° del Convenio de Montreal, CANADA, del 28 de mayo de 1999 para la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional.)

6. A su vez, la cuestión también fue contemplada en la reglamentación de las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo -Resolución 1532/98-, particularmente en el artículo que regula el billete de pasaje, que expresa:

“ARTÍCULO 3º: DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

- a) La prueba del contrato de transporte aéreo, en adelante contrato, es el billete de pasaje, documento de transporte *u otro medio idóneo* emitido por el transportador o su agente autorizado. La falta, irregularidad o pérdida de la prueba del contrato no afecta la existencia ni la validez del mismo.

En el caso de emitirse billete de pasaje, las condiciones del contrato deben estar insertas en el mismo de conformidad con la modalidad que determine el transportador.”

7. En cuanto a la información sobre los datos personales y el deber de confidencialidad, la referida reglamentación limita la transmisión de tal información sólo a los efectos de la contratación del transporte o de los servicios accesorios al mismo, disponiendo el Artículo 10, Reserva, lo siguiente: “ El pasajero reconoce que ha dado datos personales al transportador con el propósito de hacer una reserva para transporte y/o para obtener servicios accesorios. A estos fines, el pasajero autoriza al transportador a retener tales datos y a transmitirlos a sus propias oficinas, a otros transportadores o a los proveedores de tales servicios, en cualquier país que estuvieren ubicados.”

8. Si bien la cuestión de la emisión de billetes en forma electrónica, podría también considerarse desde la óptica de 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, debiera al menos contarse con un conjunto de principios que permitan desarrollar esta práctica con mayor seguridad jurídica.

9. Particularmente, tomar 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.

10. Se incluye también en línea con estos criterios, 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.

11. Por otra parte, se ha incorporado una previsión (Punto VI) recomendando 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.

12. Se mantiene además en el Punto VII del proyecto de Recomendación (**Adjunto**), la información que debe contener el billete de pasaje, ya incluida en la actual regulación de la Recomendación A15-4.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

13. Se invita al Grupo de Expertos a examinar la presente nota de estudio y su adjunto, intercambiar criterios y adoptar las medidas que estime pertinente.

PROYECTO DE RECOMENDACIÓN A16-

ARMONIZACIÓN DE DISPOSICIONES RESPECTO A LA IMPLANTACIÓN A NIVEL 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 que en algunos Estados la emisión de un billete de pasaje electrónico no elimina la entrega de un billete de pasaje en papel mediante canje antes de efectuar el vuelo;~~

~~CONSIDERANDO que la normatividad que se establezca en cada país debe garantizar a los usuarios y operadores del transporte aéreo la mayor seguridad jurídica posible en sus relaciones comerciales;~~

~~CONSIDERANDO que la emisión electrónica del billete de pasaje se convierte en un medio alternativo a la emisión en papel de un billete de pasaje para la comercialización del transporte aéreo;~~

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

- ~~I. Tomar como base la normatividad existente para los billetes de papel e incorporar además aquellos elementos de normatividad que proporcionen seguridad a los usuarios en sus transacciones por medios electrónicos, a aquellos Estados que no cuenten con normatividad para la emisión de billetes de pasajes electrónicos, tales como:~~
- ~~a) derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, cargos adicionales, formas de pago y demás elementos que estén contemplados en la tarifa que pretendan adquirir;~~
 - ~~b) confidencialidad de la información de los usuarios;~~
 - ~~c) claves de acceso único para la adquisición y pago de los billetes de pasaje;~~
 - ~~d) protección contra errores técnicos en el funcionamiento de los equipos electrónicos al adquirir o pagar los billetes de pasajes;~~
 - ~~e) validez del billete electrónico para efectos fiscales;~~
 - ~~f) los demás aspectos que la normatividad interna de cada Estado prevea como protección para el consumidor.~~
- ~~II. Considerar la eliminación del canje en aquellos Estados en los cuales, los billetes de pasajes electrónicos se canjean por un billete de papel, y procurar que exista únicamente la emisión del billete de pasaje electrónico, bajo lo señalado en los incisos anteriores.~~

I. 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.

II. 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.

III. 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.

IV. 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.

V. Las legislaciones de los Estados miembros deberían asegurar además la validez de la emisión electrónica de billetes a los efectos fiscales.

VI. 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.

VII. 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.