

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-NI/03
16/02/04

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 12 del Orden del Día:

Otros asuntos.

- **Indemnización a los pasajeros por “overbooking” y retrasos
*Tarea Nro. 6 del Programa de Trabajo de la CLAC***

(Nota informativa presentada por la Secretaría)

1. Según el acuerdo definitivo alcanzado por los Ministros de Asuntos exteriores de la Unión Europea (UE), los pasajeros afectados por sobreventa de billetes de avión (overbooking) o por retrasos recibirán una indemnización de entre 250 y 600 euros en función del tipo de vuelo. En caso de motivos de fuerza mayor (condiciones climatológicas adversas, huelga imprevista de los trabajadores aéreos o riesgo grave de atentado terrorista) las compañías no tendrán que compensar a los pasajeros afectados por la anulación de los vuelos.

2. El acuerdo alcanzado en el Consejo de Ministros europeos de Exteriores que se celebró en Bruselas fue posible, gracias a la abstención de Alemania y el voto positivo de Portugal, que hasta esa fecha se oponía a estas medidas, por entender que las compensaciones eran poco proteccionistas.

3. Según el reglamento aprobado, las indemnizaciones en el caso de “overbooking” serán de tres categorías diferentes en función al número de kilómetros y el tipo de vuelo, y comenzarán a pagarse aproximadamente en la primavera de 2005. Además, los pasajeros podrán optar por un viaje alternativo. Los pasajeros que no puedan embarcar por “overbooking” en los vuelos de menos de 1500 kilómetros recibirán 250 euros, cantidad que se elevará a 400 euros para los trayectos de entre 1500 y 3500 kilómetros, y a 600 euros para los superiores a esa distancia.

4. También se establece que para los retrasos de más de dos horas, si son vuelos cortos, de tres horas para los intracomunitarios y de cuatro para los de larga distancia, los pasajeros deberán recibir comida y bebidas gratuitos “en proporción razonable al tiempo de espera”. Los pasajeros tendrán también derecho a realizar llamadas telefónicas, de télex, fax o e-mail que puedan necesitar y recibirán alojamiento si el vuelo se retrasa hasta el día siguiente, además de transporte desde el aeropuerto al hotel.

5. Además, si el retraso es superior a cinco horas, los pasajeros podrán pedir el reembolso del precio pagado en un plazo de siete días, siempre que demuestren que ese retraso supone que el vuelo ya no cumple el plan de viaje original del pasajero. Si el pasajero lo prefiere, en lugar de recibir el dinero podrá obtener otro billete de las mismas características para salir lo antes posible.

6. El acuerdo señala de una forma clara una definición de “anulación”, término que se aplicará a los vuelos suspendidos que estaban programados y contaban con, al menos, una plaza reservada. En cuando a los límites para el registro de pasajeros, éstos deberán haber confirmado una reserva y presentarse en el mostrador de facturación en los plazos que marque la compañía o 45 minutos antes de la hora de salida.

7. Sobre la extensión de esta regulación a otros modos de transporte, el acuerdo establece que se realizarán propuestas para la protección de pasajeros en otros modos de transporte, especialmente ferroviario y marítimo. Asimismo, el nuevo documento legal establece indemnizaciones para los casos de denegación de embarque.

Situación en la región

8. Respecto a la información presentada en los párrafos anteriores, la CLAC incluye dichos temas en dos de sus Decisiones, en las que textualmente se expresa lo siguiente:

Recomendación A14-2 “Derechos del Usuario” (Cartilla de derechos del usuario del servicio aéreo)

“Los derechos del usuario del transporte aéreo son los siguientes :

1. Vuelos confirmados:

- a) Si un billete de pasaje está emitido con fecha de salida confirmada y su embarque es denegado por falta de espacio, lo que en el lenguaje aerocomercial se llama*

“sobreventa” o bien “overbooking”, o por cualquier otra razón no imputable al pasajero, el usuario tiene derecho a ser compensado y embarcado en el primer vuelo que parta a su destino. La compensación dependerá de las normas aplicables en el lugar en que se produce la denegación de embarque.

- b) Tiene derecho a una comunicación a su lugar de destino, por la vía más rápida, a elección del usuario, comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel del aeropuerto o ciudad, cuando el tiempo de espera para embarcar en otro vuelo sea superior a 4 horas y al transporte terrestre necesario desde y hacia el aeropuerto. Dichos derechos le corresponderán únicamente si se presenta con la antelación fijada en el aeropuerto y si además ha cumplido con el requisito de reconfirmar su reserva 72 horas antes de su embarque.
- c) Lo indicado en el punto b), son los mínimos derechos que tiene el usuario. Dependiendo de la política comercial de la empresa, podrá obtener la asignación de otros beneficios complementarios.
- d) Debe tenerse presente que aun aceptando dichos beneficios, no perderá otros derechos conforme al ordenamiento jurídico internacional aplicable y la legislación vigente en el país en el que se produjo la sobreventa.
- e) En el caso de que, a raíz de dicha sobreventa o bien de un retraso atribuible al transportista, se pierda una conexión con otro vuelo, se aplicarán los derechos indicados en el punto b).”

Resolución A15-7 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”

“2.1.1.2.5 Información sobre cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, horario, o en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes, por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) a más tardar con cuatro (4) horas de antelación al vuelo.”

“2.1.2.2.1 Confirmación de reservas

Si la aerolínea o su representante lo solicitan, la reserva debe ser confirmada por el pasajero, de acuerdo con las condiciones especiales aplicables y conforme le sea indicado.

Para la confirmación de la reserva, las aerolíneas podrán exigir al pasajero o su representante, el número del billete de pasaje adquirido por el pasajero o prueba de su adquisición.

Asimismo, con el fin de minimizar las prácticas de sobreventa y garantizar la seriedad de las reservas las aerolíneas, directamente o a través de sus representantes, podrán exigir al momento

de la reserva o confirmación el pago de un anticipo del valor del pasaje, en efectivo o respaldado por una tarjeta de crédito, el cual se imputará a su precio cuando se materialice la compra.

Sin las anteriores condiciones, la aerolínea o su representante podrán abstenerse de efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.”

“2.2.1.7 Información sobre cambios o demoras

El transportador o su representante deberán informar al pasajero sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.”

“2.2.1.10.1 Cancelación, interrupción o demora

Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá, en tales casos, exigir la devolución del precio total sin que haya lugar a sanción alguna.

Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.

También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de una interrupción.

2.2.1.10.2 Compensaciones al pasajero

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los casos de sobreventa de cupos, este compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

- a) Demoras. Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para el despegue) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la autoridad aeronáutica correspondiente o autoridad competente, se observará lo siguiente:*
 - Cuando la demora sea mayor a dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y, a su requerimiento, una comunicación telefónica o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen, en caso de conexiones, que no exceda de tres (3) minutos.*

- Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora).
 - Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal f) de este numeral. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 22:00 horas (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y gastos de traslado, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.
- b) *Interrupción del transporte.* En los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el numeral anterior, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en literal a) precedente.
- c) *Cancelación.* En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje, se le sufragarán los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y transporte. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en literal a), según corresponda.
- d) *Sobreventa.* Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea con la mayor brevedad posible.
- e) *Anticipación del vuelo.* Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea. En estos casos, el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. De no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin penalización alguna.

f) *Compensación adicional. La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del boleto, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes de pasaje en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de billetes de pasaje, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:*

- *Sobreventa, mediando acuerdo directo con el pasajero cuando este acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto.*
- *Demora superior a seis (6) horas, por causas imputables al transportador.*

Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el precio total pagado del billete de pasaje por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

g) *Tránsitos y Conexiones. Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables a los pasajeros en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable a la aerolínea.*

2.2.1.10.3 Sanciones

Si el transportador no atiende la compensación a que haya lugar, de conformidad con los numerales anteriores, se le sancionará de acuerdo a lo previsto en la reglamentación de cada país.

2.2.1.10.3.1 Exoneración de sanciones

Cuando haya habido compensación al pasajero conforme a lo previsto en los numerales anteriores podrá eximirse al transportador de sanciones administrativas, si la legislación pertinente lo autoriza.

Del mismo modo, cuando el pasajero no acepte ninguna de las anteriores opciones de compensación, podrá exigir el reembolso total de la suma pagada o la proporcional al trayecto no cumplido, sin sanción alguna para él ni para el transportador.”

9. En ese sentido, se ha creído conveniente traer este tema a conocimiento del Grupo, a efectos de que, si se considera necesario, se revise la política de la Unión Europea frente a la de la CLAC en relación con este asunto.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

10. Se invita al Grupo de Expertos tomar conocimiento de la información presentada.