

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 COMISIÓN

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 4127
LIMA 100, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/15-NE/20
11/03/05

**DÉCIMA QUINTA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/15)**

(Asunción, Paraguay, 16 al 18 de marzo de 2005)

**Cuestión 7 del
Orden del Día:**

**Actualización de la Recomendación sobre “Criterios y directrices en materia de
Servicio al cliente y calidad total”**
Tarea No. 16 del Programa de Trabajo de la CLAC

Condiciones generales del transporte aéreo – Regulación parcial

(Nota de estudio presentada por Venezuela)

Antecedentes

1. Dentro de los aspectos relativos a la creación y funciones del Instituto Nacional de Aviación Civil, el Decreto con fuerza de Ley de Aviación Civil N° 1.946, de fecha 18 de septiembre de 2001, publicado en Gaceta Oficial N° 37.293 de fecha 09 de septiembre de 2001; ordena en su Artículo 103, la obligación de la Autoridad Aeronáutica de establecer un régimen de indemnización aplicable para los casos de demoras, denegación de embarque y sobreventa de boletos, al cual deberán ajustarse los prestadores del servicio público de transporte aéreo, nacionales e internacionales que operen dentro desde y hacia la República Bolivariana de Venezuela.

2. Tomando en consideración este mandato expreso y directo de nuestra legislación interna y vista la perniciosa situación que se venía presentado en nuestro país, específicamente en cuanto a los estándares de

calidad en la prestación del servicio público de transporte aéreo, tanto por parte de líneas aéreas nacionales como extranjeras, se hizo necesario elaborar una normativa legal para intentar dar respuesta favorable a los usuarios del transporte aéreo en nuestro país, frente a dichas situaciones que vulneran sus derechos adquiridos, al momento de suscribir el contrato de transporte aéreo con la empresa. Entre las principales anomalías cometidas por las líneas aéreas podemos mencionar: la denegación de embarque, la sobreventa de boletos, las demoras y cancelaciones de vuelos. Sin dejar de lado lo relativo a la responsabilidad del usuario frente a la transportista, particularmente en lo relativo al “No Show”, o la ausencia del pasajero a la hora del embarque, lo que ha generado grandes pérdidas a las empresa explotadoras del servicio de transporte aéreo.

Descripción General

3. Siendo una obligación del Estado venezolano, a través del Instituto Nacional de Aviación Civil el procurar la aplicación de legislaciones modernas, viables y fundamentalmente que consideren ambos lados de la dinámica aerocomercial, esta Regulación Parcial fue elaborada luego de un profundo y exhaustivo proceso de revisión y análisis de otros documentos vinculados a la materia, entre los que podemos citar el Proyecto de Norma Comunitaria sobre Derechos y Deberes del Usuario, la Nota de Estudio presentada por la República de Colombia, durante la celebración de la XVI Reunión Ordinaria del Comité Andino de Autoridades Aeronáuticas, la Decisión 582 de la Comisión de la Comunidad Andina y el Reglamento Comunitario N° 261/2004 aprobado por el Parlamento Europeo.

4. Una vez analizadas todas estas propuestas y normativas, se consideraron los aspectos que hacían referencia a temas como la sobreventa, la cancelación y los retrasos de vuelos; para luego adaptarlos al contexto y realidad venezolana; dando forma a un marco normativo particular, que procurase una transparente y armónica relación entre los integrantes del sistema aeronáutico venezolano. (Usuarios, operadores aéreos y Autoridad Aeronáutica).

6. Durante la elaboración de la norma se procuró estructurarla de forma tal que, contemplara claramente la asistencia, compensación y reembolso a la cual deben ser sujetos los pasajeros y transportistas afectados, en cada uno de los casos.

Aplicación de la Norma

7. El Instituto Nacional de Aviación Civil, como Autoridad Aeronáutica de la República Bolivariana de Venezuela, aprobó la Regulación Parcial de las Condiciones Generales del Transporte Aéreo, previa Consulta Pública del Documento y posterior publicación en Gaceta Oficial, según N° 38.080, de fecha 06 de diciembre de 2004.

8. Posteriormente se activó un proceso de adaptación y evaluación en la aplicación de la Norma, a través de la ejecución de operativos de supervisión que la Autoridad Aeronáutica viene realizando en los principales aeropuertos del país; fundamentalmente en temporadas de alta incidencia en el tráfico de pasajeros.

9. Durante una de las primeras aproximaciones a los aeropuertos, en la temporada del mes de diciembre 2004, se pudo constatar que todos y cada uno de los operadores aéreos estuviesen en cuenta de la entrada en vigor de la Norma. Tomando en consideración ésto, el Instituto Nacional de Aviación Civil desarrolló una campaña de promoción por diferentes medios. Asimismo, se coordinaron y realizaron reuniones conjuntas entre la Autoridad Aeronáutica y los operadores aéreos, con el fin de intercambiar impresiones acerca de la normativa. En este período fue de vital importancia para la consolidación de un trabajo colectivo, ya que uno de los objetivos primarios de la Autoridad Aeronáutica venezolana es intentar resolver aquellas situaciones

que generan malestar entre los pasajeros a través de acciones de intermediación con las aerolíneas, y no la aplicación a priori de sanciones.

10. Posteriormente, en un operativo realizado en enero de 2005, se hizo evidente una mejoría en el cumplimiento de la Norma por parte de los operadores para con los usuarios del transporte aéreo. Por otro lado, cabe destacar la supervisión ejercida por la Autoridad Aeronáutica, quién revistió a algunos de sus funcionarios de autoridad para abrir procedimientos administrativos, con el objeto de profundizar el proceso de fiscalización y supervisión de la actividad aeronáutica.

11. Más recientemente, durante el mes de febrero del 2005 se dio continuidad al proceso de fortalecimiento procedimental de la norma, de su difusión así como de la evaluación de su cumplimiento. Teniendo como objetivo fundamental la consecución de un circuito aéreo menos proclive a los excesos y desafueros tanto de los usuarios como de las empresas. Tal enfoque permitió que las Actas elaboradas durante ese operativo, fueran las estrictamente necesarias, sin desmedro de la norma para hacer del conocimiento de los operadores sobre la necesidad de planificar mejor la comercialización de sus servicios.

12. Adicionalmente el INAC ha considerado, sustentado en las estadísticas recopiladas, que luego de la publicación de esta Regulación, la incurrancia en este tipo de situaciones por parte de los operadores aéreos ha disminuido considerablemente y los pasajeros han comenzado a sentir que no se encuentran en un estado de indefensión ante las aerolíneas.

13. Finalmente, es importante recalcar que es obligación del Instituto Nacional de Aviación Civil de la República Bolivariana de Venezuela el monitorear la aplicación de la Norma, a los efectos de lograr no sólo su perfeccionamiento sino su estandarización con las normas aplicadas internacionalmente sobre este tan sinuoso tema. Motivo por el cual el INAC ya se está trabajando en la incorporación a la normativa de algunos aspectos que complementan la ya citada norma, tales como: equipaje, tarifas promocionales, pasajero gratuito y boletería electrónica.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

14. Se invita al Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos a tomar en consideración la presente Nota de Estudio, a fin de intercambiar impresiones acerca de este tema y promover la consolidación de un esquema jurídico homogéneo sobre el asunto.