

**COMISSÃO LATINO-AMERICANA  
DE AVIAÇÃO CIVIL**



**LATIN AMERICAN CIVIL  
AVIATION COMMISSION**

**COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL**

**SECRETARÍA  
APARTADO POSTAL 27032  
LIMA, PERÚ**

CLAC/GEPEJTA/32-NE/07  
19/03/14

**TRIGÉSIMA SEGUNDA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS  
POLÍTICOS, ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/32)**

(La Habana, Cuba, 8 al 10 de abril de 2014)

**Cuestión 1 del  
Orden del Día:** **Transporte y Política Aérea**

**Cuestión 1.6 del  
Orden del Día:** **Quiebra de Aerolíneas – Protección al Consumidor**

(Nota de estudio presentada por Colombia – Punto Focal “Transporte y Política Aérea”)

**Antecedentes**

1. Durante la LXXXII REUNIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO DE LA CLAC (Guayaquil, Ecuador, 7 y 8 de agosto de 2012), El Comité Ejecutivo concluyó que este tema debería continuar trabajándose con alta prioridad y recoger todas las experiencias de los Estados para disponer de un Marco Regulatorio Regional que beneficie a todos. En tal sentido, se trasladó nuevamente esta tarea al GEPEJTA para que se profundice en el análisis.

2. De otra parte y como es de conocimiento general, el tema fue objeto de debate durante la Sexta Conferencia Mundial de Transporte Aéreo cuyas conclusiones ya se han comentado en este organismo y a su vez el 38° período de sesiones de la Asamblea de la OACI, requirió al Consejo que considerara, como labor adicional, la profundización sobre varias cuestiones, por lo que se espera que la OACI trace directrices en esta materia.

**Desarrollo**

3. A nivel regional no se conocen marco reglamentario con medidas que garanticen los servicios interrumpidos unilateralmente por las compañías de aviación en caso de cese de operaciones, bancarota o reestructuración financiera, salvaguardando los intereses de los usuarios del servicio de transporte aéreo.

4. La normatividad disponible por parte de la Asociación Internacional del Transporte Aéreo -IATA, opera para aquellas aerolíneas y ventas que se realizan a través de los sistemas de compensación de este organismo, ya que aquellas otras ventas que no realizan a través de estas vías (venta directa, ventas con tarjeta de crédito, o a través de agencia no miembros de IATA) no están cubiertas por el amparo y si bien constituye una opción de protección al consumidor aéreo, la misma se circunscribe a la venta de agencias de viajes en efectivo realizada por las aerolíneas que participan en los sistemas de compensación BSP de este organismo, que no cubre la totalidad de los pasajeros.

**El sector privado alternativa que cubre un vacío**

5. Con ocasión de la situación de desprotección a los pasajeros, se comenzó a comercializar una póliza para hacer frente a este riesgo y evitar los inconvenientes y pérdidas que ocasiona el no poder viajar.

6. Dentro de las compañías de seguros, Allianz fue la primera compañía del mundo en ofrecer este servicio, con un paquete denominado "Seguro de Cancelación de vuelo"

7. La Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo (AAVYT) y la aseguradora Allianz firmaron un convenio para poner en marcha la póliza por tickets no volados. Es el primer producto de este tipo en toda Sudamérica y destacan su importancia frente al quiebre de aerolíneas o suspensiones de vuelos.<sup>1</sup> Se acompaña como **Adjunto** información relevante sobre las Condiciones del seguro de Billeto de Avión.

8. En un principio, el seguro tendrá un precio de venta comisionable de US\$ 14 y cubrirá sólo problemas con los vuelos, aunque apuestan a que con el tiempo -y la aceptación- abarque todos los servicios turísticos.

9. Se trata de una cobertura tomada y pensada por la AAVYT a favor de sus asociados, que son los asegurados, donde Allianz proporciona un seguro a su cliente cuando comercialice un pasaje aéreo, de manera individual o dentro de un paquete turístico.

10. El beneficio está pensado para hacer frente al reclamo que se genera "no sólo cuando la compañía aérea quiebra, sino también en función de prestaciones que se dejan de hacer, por ejemplo huelgas".

11. El acuerdo fija la restitución del valor del pasaje aéreo a causa de una cancelación de vuelo o de una reprogramación que vaya más allá de las 72 horas, del horario y día de partida original.

12. A su vez, en caso de adquirir pasajes "ida y vuelta" como parte de un paquete turístico y cuyo lapso entre la salida y el regreso sea "de hasta 7 días, el período de carencia en caso de cancelación de vuelo será las primeras 30 horas siguientes a la del día y hora de partida originalmente programados", detalla en el certificado de garantía.

13. El tercer motivo por el que será restituido el dinero al pasajero que haya comprado en una de las agencias de viajes asociadas a la AAVYT será en caso de quiebra de la empresa, haciéndose el reintegro de forma inmediata.

14. El reembolso del dinero está planeado en los 5 días hábiles de efectuado el reclamo.

15. La cobertura será válida en tanto el origen o llegada del vuelo sea Argentina, mientras que quedan fuera del ámbito de aplicación aquellos vuelos hacia países en estado de guerra civil o internacional y destinos que cuenten con sanciones de prohibición o embargo por parte de la Unión

---

<sup>1</sup> [http://www.hosteltur.com.uy/186700\\_1800-agencias-argentinas-contaran-poliza-seguros-tickets-no-volados.html](http://www.hosteltur.com.uy/186700_1800-agencias-argentinas-contaran-poliza-seguros-tickets-no-volados.html)

Europea (UE) o de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), o cualquier otro organismo o nación cuya sanción deba ser aplicada de manera obligatoria internacionalmente.

16. Para conocer más detalles de las condiciones del seguro se puede consultar <http://reserva.budgetair.es/Pages/TicketGuaranteeConditions.aspx>

### **Conclusión**

17. Dado que es un asunto no susceptible de dirimir por el momento, que se debe esperar a las directrices que adopte la OACI. No es pertinente entrar a elaborar una directriz de procedimiento sobre este tópico en el seno de la CLAC, lo recomendable es que cada Estado adopte las medidas internas correspondientes, se dé más peso al control de la capacidad financiera, herramienta de la cual disponen los Estados y posteriormente se revise el tema en aras de visualizar alguna experiencia susceptible de replicar o mejorar.

### **Medidas propuestas al grupo de expertos**

18. Se invita al GEPEJTA a tomar nota de la información presentada e intercambiar opiniones.

## Condiciones del Seguro del billete avión

### Servicio por quiebra de línea aérea

Budgetair cuenta con un servicio por quiebra de línea aérea para indemnizarle a usted por su pérdida económica como consecuencia directa de la cancelación o interrupción de un vuelo de línea aérea regular, derivada exclusivamente de la declaración de concurso de acreedores de la línea aérea regular, por una cantidad que no será superior a los 2.000 € para cualquier billete de línea aérea, como se define a continuación.

### El Servicio

Es condición indispensable que se haya pagado totalmente la tasa del servicio por quiebra de línea aérea a Budgetair cuando esta se haya devengado.

Budgetair hará lo siguiente:

- a) antes de que usted comience su viaje:  
Reembolsar el coste del billete de la línea aérea regular hasta 2.000 € que podrá
  - I) reembolsarse a usted en su totalidad; o bien
  - II) asignarse a una nueva reserva de vuelo; o bien
- b) si usted ha comenzado el viaje:
  - I) siempre que el viaje no se haya completado, reembolsar las cantidades abonadas por usted por el precio del billete o billetes que formen parte del viaje que se canceló **como consecuencia directa de la declaración de concurso de acreedores, hasta un máximo de 2.000 €**; o bien
  - II) si ha realizado usted parcialmente el viaje, le pagaremos el coste de completar la vuelta o el trayecto de ida del billete a un nivel similar al reservado originalmente, comenzando este vuelo de vuelta en el punto de interrupción, hasta un máximo de 2.000 €.

### Exclusiones

Este Servicio por quiebra de línea aérea no se aplicará:

- a) si no se ha pagado totalmente la tasa del servicio por quiebra de línea aérea a Budgetair.
- b) si la línea aérea está garantizada o asegurada contra declaración de concurso de acreedores.
- c) a ninguna pérdida causada directa o indirectamente por, consecuencia de, provocada por o resultante de alguna de las causas siguientes:
  - I) toda guerra en curso o amenaza de la misma, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (con declaración de guerra o sin ella), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conmoción civil con el alcance de o que equivalga a un levantamiento militar o usurpación del poder, ley marcial, confiscación o nacionalización o requisita o destrucción o daños a la propiedad por o en virtud de cualquier estado o autoridad pública o local;
  - II) Conmoción civil con el alcance de o equivalente a un levantamiento popular, huelgas, cierres patronales, ley marcial o el acto de cualquier autoridad constituida legalmente;
  - III) toda pérdida que en el momento de producirse estuviera asegurada o garantizada o, si no fuera por la existencia de la garantía, estuviera asegurada o garantizada por cualquier póliza, pólizas o garantías existentes, o pudiera recuperarse en virtud de cualquier otro de los derechos legales de usted;
  - IV) toda pérdida sufrida por usted una vez prestado el servicio tras la fecha del primer aviso de declaración de concurso de acreedores definido para la línea aérea regular;

### Definiciones

#### 1 **Vuelo de la línea aérea regular**

Uno de una serie de vuelos que se realizan entre los dos mismos lugares y que juntos constituyen un servicio sistemático que se presta de tal forma que los beneficios del mismo están a disposición del público en general que en su momento quiera aprovechar los mismos.

- 2 **Línea aérea regular**  
Una línea aérea que opera los vuelos de línea aérea regular.
- 3 **Viaje**  
Viaje que comprende uno o más vuelos secuenciales de línea aérea regular para los que se ha adquirido el servicio.
- 4 **Usted**  
La persona nominada en el billete de la línea aérea regular para la que se ha pagado una tasa de servicio por quiebra de línea aérea, **siempre que** la línea aérea regular no esté garantizada ni esté asegurado el riesgo de otra forma.
- 5 **Pérdida económica**  
a) Si su viaje no ha comenzado antes de la declaración de concurso de acreedores, la pérdida económica será la cantidad equivalente a la cantidad o cantidades pagadas por el pasajero bien como depósito, o, dado el caso, como precio del vuelo o vuelos de línea aérea regular.  
b) Si su viaje ha comenzado antes de la declaración de concurso de acreedores, la pérdida económica será:  
I) la cantidad equivalente al precio pagado por el billete o billetes para los vuelos de línea aérea regular que forman parte del viaje y que fueron cancelados como consecuencia directa de la declaración de concurso de acreedores, siempre que usted no haya completado totalmente el viaje; o bien  
II) el coste del transporte de vuelta directo en un nivel similar al originalmente reservado como parte del viaje, comenzando este vuelo de vuelta en el punto de interrupción del viaje como consecuencia directa de la declaración de concurso de acreedores, siempre que el viaje se haya interrumpido al declararse el concurso de acreedores; o bien  
III) la menor de las cantidades que de otra forma serían pagaderas en virtud de los apartados I) o II) anteriores, cuando el viaje se haya realizado parcialmente pero no se haya completado tras la declaración de concurso de acreedores.
- 6 **Aviso de declaración de concurso de acreedores**  
a) Petición presentada ante el tribunal para la disolución obligatoria de la línea aérea regular; o bien  
b) La línea aérea convoca una reunión informal con sus acreedores o de otra forma con el fin de considerar un acuerdo con esos acreedores según las estipulaciones de la sección 1 de la Insolvency Act (Ley de concurso de acreedores del Reino Unido) de 1986 o cualquier modificación o reinterpretación reglamentaria de la misma; o bien  
c) Se nombre a un liquidador o administrador judicial con respecto a cualquiera de las propiedades, empresas, actividades o activos de la línea aérea regular; o bien  
d) La línea aérea regular deje de pagar sus deudas o sea incapaz de pagar sus deudas en el sentido de la sección 123 de la Insolvency Act (Ley de concurso de acreedores del Reino Unido) de 1986 o cualquier modificación o reinterpretación reglamentaria de la misma o deje de desarrollar su actividad como consecuencia de ser incapaz de pagar sus deudas vencidas; o bien  
e) La línea aérea regular realiza o sufre cualquier acción similar como consecuencia de una deuda en cualquier parte del mundo o bajo cualquier jurisdicción, incluyéndose, sin limitación algunas, aquellas líneas aéreas regulares recogidas en el capítulo 11.  
f) La línea aérea regular interrumpe cualquier servicio, que incluya los servicios que constituyen el viaje como resultado de los apartados (a) a (f) anteriores.
- 7 **Concurso de acreedores**  
La línea aérea regular se declara en concurso de acreedores como se define en la Norma 4.145 de la Insolvency Rules (Normas de concurso de acreedores del Reino Unido) de 1986 o cualquier modificación o reinterpretación reglamentaria de la misma o en un proceso de concurso de acreedores formal equivalente en cualquier otra jurisdicción.