

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/08
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:** **Actualización Res A18-3 “Criterios y Directrices en materia de Servicio
al Cliente y Calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios”**

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

Introducción

1. Como se Recordara La Sexta Conferencia mundial de transporte aéreo (ATConf/6) celebrada en Montreal, en la Sede de la OACI, del 18 al 22 de marzo de 2013 expresó la necesidad de apoyar la protección de los consumidores de los servicios de transporte aéreo y convino en que la eficacia de las respuestas de los Estados en materia de reglamentación podía incrementarse con una mayor convergencia y compatibilidad. Se recomendó que la OACI elaborara, a corto plazo, un conjunto de principios básicos de protección del consumidor, con la asistencia de especialistas del Grupo de expertos sobre reglamentación de los servicios de transporte aéreo (ATRP), los Estados y organismos regionales.

2. La Conferencia recomendó además que la OACI siguiera de cerca las novedades en cuanto a protección del consumidor y trabajara con los Estados, la industria y otras organizaciones como la Organización Mundial del Turismo (OMT). A este respecto, la Conferencia convino en la necesidad de contar con enfoques coordinados entre las organizaciones pertinentes, para evitar la duplicación de esfuerzos y la diversidad de reglas diferentes.¹

¹ A38-WP/56

3. Por su parte el 38° período de sesiones de la Asamblea de la OACI, apoyó la labor futura de la Organización en materia de políticas y reglamentación del transporte aéreo contenida en la nota de estudio A38-WP/71 y frente al tema de la Reglamentación económica del transporte aéreo internacional (Resolución A38-14, Apéndice A); Reafirmó la necesidad de asumir el liderazgo en la modernización del marco normativo del transporte aéreo internacional y requirió al Consejo considerar, como labor adicional, la profundización, entre otros, sobre el tema de la protección del consumidor.

Desarrollo

4. Cabe aclarar que, en la Conferencia Mundial de Transporte Aéreo (ATConf/6), la CLAC presentó la Nota de informativa ATConf/6-IP/7, a la misma que se adjuntaba la Resolución A18-3 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios” y se ponía a disposición de la Comunidad Aeronáutica Internacional la experiencia de nuestra región en esta materia. En esa línea de ideas, se considera necesario actualizar la señalada Resolución, a la luz de los debates desarrolladas en las Asambleas y de la experiencia de nuestros Estados miembros en la aplicación de este importante documento.

5. A nivel regional recientemente en el marco de la LXXXV Reunión del Comité Ejecutivo de la CLAC, Bogotá, Colombia – 3 de diciembre de 2013, se llevo a cabo un panel sobre “Protección del Consumidor en el Transporte Aéreo” el cual conto con la visión de Autoridades Aeronáuticas, OACI, Líneas Aéreas, Aeropuertos y periodistas que cubren temas de protección al consumidor.

6. Como conclusiones del referido Panel se destacan las siguientes:

- ↪ Los derechos de los consumidores son derechos colectivos que cobran cada vez más relevancia en el contexto mundial. En materia de transporte aéreo, se han expedido diversas regulaciones y no existen reglas homogéneas o estándares mundiales sobre esta cuestión.
- ↪ Se presenta colisión de competencias entre diversas autoridades que asumen competencias sobre el tema, lo cual genera incertidumbre e inseguridad jurídica para las aerolíneas, toda vez que tienen varios entes reguladores.
- ↪ Las autoridades aeronáuticas están siendo sometidas a control político por parte de los cuerpos legislativos por un servicio que si bien es regulado por el Estado es prestado por privados.
- ↪ Impacto negativo ocasionado en los medios de comunicación que cubren el tema, por desconocimiento de las particularidades del sector.

7. Los Estados vienen haciendo esfuerzos por regular este tema dada su importancia. Es así como en Colombia, adicional a lo dispuesto en la Resolución 4498 de 2001, se ha expedido la resolución 02591 del 06 de junio de 2013, publicada en el Diario Oficial 48.820 del 13 de junio del mismo año, modificando y adicionando unos numerales a la Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en materia de derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores del servicio de transporte aéreo y la resolución 02592 que modifica y adiciona unos numerales a la Parte Séptima de los mismos Reglamentos ²

8. La reforma de la parte 3ª, en lo pertinente a los derechos y deberes de los usuarios y la parte 7ª sobre régimen sancionatorio, redefinen dichos derechos en el sentido de exigirle a los transportadores aéreos unas mayores y más justas compensaciones frente a situaciones de

² <http://www.aerocivil.gov.co/AAeronautica/Rreglamentacion/Resoluciones/Paginas/Año2013.aspx>

incumplimiento o deficiencia en la prestación del servicio de transporte aéreo. La compensación ofrecida por la aerolínea no la exime de la sanción administrativa a que haya lugar.

9. En este sentido se destaca que las empresas aéreas, aun compensando al pasajero serán objeto de sanciones administrativas. Es así como se le impone a la empresa de servicios aéreos que por su causa niegue el embarque y no adopte ninguna medida compensatoria, una multa de 10 salarios mínimos legales mensuales, la cual se incrementa dependiendo del número de pasajeros. Igual multa aplica en los casos de sobreventa y con agravante de otro 50 por ciento cuando no haya compensado.

10. Se defiende el derecho que tiene el pasajero a modificar parte del itinerario, sin que ello conlleve la pérdida de los trayectos adicionales o el regreso. En los casos de sobreventa, demora superior a cinco horas o cancelación de un vuelo, además de las compensaciones a que tiene derecho el pasajero, deberá reconocer al mismo, como mínimo, el 30 por ciento del valor del trayecto, pagadero en efectivo, a menos que el pasajero acepte otra forma, como tiquetes, bonos o millas.

11. Más aún, los reembolsos a los que está obligada la aerolínea se deben hacer de forma inmediata, entendiendo la inmediatez de la siguiente manera: los pagos hechos de contado o en efectivo se establecen dentro de las seis horas siguientes a la solicitud y en el evento de pagos con tarjeta de crédito o débito se debe producir la orden de devolución por parte de la aerolínea a la entidad financiera dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud.

12. Cuando una demora sea responsabilidad del transportador y superior a dos horas, independientemente de las compensaciones, es causa para imponer multa de 15 salarios mínimo legales mensuales vigentes. Si la demora supera las cinco horas esta multa se dobla.

13. En el caso de una demora en la entrega de equipaje superior a las 24 horas, el afectado tendrá derecho a que se le reconozca el 20% del valor del trayecto por cada día de retraso y la empresa aérea es sancionada con multa de 10 salarios mínimo legales mensuales vigentes. Igualmente, se establece que la empresa aérea u operador aeroportuario que cause destrucción, daño, avería, pérdida, saqueo o extravío de equipajes tiene multa equivalente a 15 salarios mínimo legales mensuales vigentes.

14. Los transportadores que cancelen un vuelo y no direccionen la totalidad de los pasajeros hacia otro vuelo propio o de un tercero, dentro de las tres horas siguientes, tienen una multa de 20 salarios mínimo legales mensuales vigentes.

15. Adicionalmente, se les exige a los usuarios del transporte aéreo unos comportamientos y obligaciones, encaminados a proteger a los demás pasajeros. Son sancionados con multa de cinco salarios mínimos legales mensuales vigentes quienes en un aeropuerto profiera ofensas o insultos a las autoridades aeroportuarias; el pasajero que ejecute actos de perturbación a bordo de las aeronaves, o en las salas de embarque u otras instalaciones aeroportuarias, o instigue a otros a que lo hagan; el pasajero que permanezca o acceda a una aeronave negándose a desembarcar.

16. Por su parte, la regulación del transporte de objetos valiosos o dinero, tiende a la protección de los demás pasajeros y aeronaves, estableciendo que se deberá llenar un formato de manifestación de valor declarado y cuando el transportador acepte llevar a cabo este tipo de objetos, en cuantía superior a cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes deberá aplicar las medidas de seguridad exigidas para el transporte aéreo de valores.

17. Cabe señalar que se creó una multa de 200 salarios mínimo legales mensuales vigentes a la empresa de servicios aéreos comerciales que muestre deficiente calidad en la prestación del servicio durante dos o más meses consecutivos, registrando niveles de incumplimiento, atribuibles a ella, superiores al 15 por ciento cuando sea transporte troncal o internacional y superior al 20 por ciento si es transporte secundario.

18. Para mayor ilustración se presenta como **Adjunto 1**, la tabla comparativa de lo que existía anteriormente y lo que fue objeto de modificación.

19. Cabe destacar que en Chile se encuentra en curso una iniciativa legislativa que pretende actualizar la legislación aeronáutica que data de los años 90 (LEY N°. 18.916.- 19 de Enero de 1990 y Decreto 113 del 2000) - con el fin de entregar mayores garantías a los clientes de vuelos comerciales. Para ilustración del Grupo se acompaña como **Adjunto 2**, el Boletín 4595-15 Texto aprobado por la Comisión Economía Cámara.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

20. Se invita al GEPEJTA a tomar nota de la información presentada e intercambiar opiniones y que:

20.1 Los Estados suministren a la Secretaria información acerca de:

- a) Legislación vigente (Adjunten archivos)
- b) Iniciativas recientes de adopción o modificación de normas sobre este tema (Adjunten archivo)
- c) Autoridades que regulan el tema.
- d) Sitios web donde se encuentra disponible la información

Lo anterior a fin de construir una base de datos sobre el asunto y disponer de la información en la secretaria de la CLAC para retroalimentación de los Estados.

20.2 La Secretaria de la CLAC realice acercamiento con la OACI a fin de tratar de participar en las reuniones del grupo que trabajara en la formulación de los lineamientos en materia de protección al consumidor.

20.3 Con base en la información disponible se revise la Res A18-3 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios” (**Adjunto 3**).

CUADRO COMPARATIVO PARTE TERCERA Y MODIFICACION PARTE TERCERA

“Que en cumplimiento de lo previsto en la ley 1581 de 2012, *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*, es necesario adoptar algunas disposiciones nuevas y modificar las existentes, en relación con la protección de la información y datos personales suministrados a las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular y a sus agentes o intermediarios, por parte de los usuarios de dichos servicios”.

ANTIGUA	MODIFICADA
<p>3.10. TRANSPORTE AEREO REGULAR DE PASAJEROS, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS</p> <p>Las presentes normas contienen los derechos y obligaciones del pasajero y del transportador o del agente de viajes, cuando actúe en su nombre, en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros prestados por las aerolíneas, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán sin perjuicio de los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código del Comercio para el Transporte Aéreo Interno y en los Convenios del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55 o aquellos que los sustituyan, para el Transporte Aéreo Internacional.</p>	<p>“3.10. TRANSPORTE AÉREO REGULAR DE PASAJEROS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS</p> <p>Las presentes normas contienen los derechos y obligaciones del pasajero y del transportador o del agente de viajes, cuando actúe en su nombre, en relación con los servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros prestados por las aerolíneas, las cuales no tienen carácter taxativo, sino enunciativo, y lo serán sin perjuicio de los derechos y obligaciones que estén señalados en el Código de Comercio para el Transporte Aéreo Interno y en los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia/29- La Haya/55, Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, o aquellos que los modifiquen o sustituyan, para el transporte aéreo internacional.</p>
<p>3.10.1. RESERVAS Y TIQUETES Derechos del pasajero y deberes del transportador</p>	<p>3.10.1. RESERVAS Y TIQUETES DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR</p>
<p>3.10.1.1. Información. Durante la solicitud de la reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportador o la agencia de viajes le informe sobre:</p> <p>a. Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas.</p> <p>b. Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables en caso de existir y de las condiciones de</p>	<p>3.10.1.1. Información La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero.</p> <p>Durante la solicitud de la reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportador o la agencia de viajes le informe sobre:</p> <p>a. Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas.</p>

<p>reembolso.</p> <p>c. El valor del tiquete conforme a la tarifa</p>	
<p>d. aplicada discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.</p> <p>e. Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.</p> <p>f. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, si lo solicita.</p> <p>g. Las condiciones del transporte respecto a: reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y en general los deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.</p> <p>h. Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportador o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarlas. La anterior información deberá estar contenida entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el tiquete o en el manual de pasajes.</p>	<p>b. Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables en caso de existir y de las condiciones de reembolso.</p> <p>c. El valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.</p> <p>d. Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.</p> <p>e. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.</p> <p>f. Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y en general los deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.</p> <p>g. Las normas legales o reglamentarias, internas o internacionales, según el caso, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.</p> <p>i. Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportador o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarla. La anterior información deberá estar contenida entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el tiquete y en el Manual de Pasajes de la aerolínea, o mediante un vínculo o <i>link</i> que permita descargarla cuando se trate de pasajes electrónicos.</p>
<p>3.10.1.2. Solicitud de reserva. La reserva puede ser solicitada por el pasajero personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente a la aerolínea respectiva o por</p>	<p>3.10.1.2. Solicitud de Reserva La reserva puede ser solicitada personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes o a través de otro intermediario autorizado.</p>

conducto de una agencia de viajes.

3.10.1.3. Récord de reserva. Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada ésta, al pasajero debe asignársele un récord de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.

3.10.1.4. Protección de la Información. Al entregar el pasajero sus datos personales, éstos deben ser utilizados únicamente para la formalización de la reserva y para poder suministrarle datos relacionados con el servicio de transporte, y serán protegidos por el transportador o sus agentes, para evitar su utilización con fines indebidos.

3.10.1.5. Respeto de la reserva. Efectuada la reserva ésta debe ser respetada a menos que no haya sido confirmada oportunamente, en concordancia con los numerales 3.10.1.14 y 3.10.1.16 del presente reglamento.

3.10.1.4. Protección de la información La información y datos personales del pasajero solo podrán ser utilizados para la formalización de la reserva y para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios, según lo previsto en este numeral. El transportador realizará el tratamiento de la información, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el pasajero, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios de transporte o de paquetes todo incluido contratados por el pasajero, tales como, realización de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, programas de fidelización, registros contables, entre otros, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros que sean proveedores de servicios al transportador, incluyendo, entre otros, los sistemas de reservas y distribución, centros de contacto (call centers), los representantes, agentes o intermediarios del transportador y los terceros proveedores de servicios de éstos, y que pueden surtirse en países diferentes al lugar en donde se realiza la reserva, así como para cualquier otra finalidad aceptada por el pasajero en los términos y por el plazo establecidos en la política de privacidad del transportador. El transportador, los terceros proveedores de servicios al transportador, los representantes y los agentes o intermediarios del transportador, deberán proteger los datos de los pasajeros para evitar su utilización con fines indebidos y los mismos no podrán ser cedidos ni comercializados a ningún título.

3.10.1.5. Respeto de la reserva Efectuada la reserva para uno o más trayectos, ésta deberá ser respetada por el transportador, sus agentes o intermediarios, en los términos y condiciones de la misma.

3.10.1.6. Información sobre cambios. En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el 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 horas de antelación al vuelo.

3.10.1.6. Información sobre cambios. En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el 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 veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible.

3.10.1.7. Adquisición de tiquetes. Con la adquisición del respectivo tiquete, el pasajero accede a los siguientes derechos:

- Que se le suministre la información de que trata el numeral 3.10.1.1 si no la hubiera obtenido anteriormente.
- Que se le expida el correspondiente tiquete o boleto de pasaje en los términos acordados. Dicho tiquete deberá contener además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo de la aerolínea, en letra clara, de tamaño legible y en un color de tinta que haga contraste con el del papel. En el caso de expedición de tiquetes por vía electrónica, la información básica del contrato de transporte deberá ser conocida por el pasajero.
- Que la tarifa que se le cobre, corresponda a la vigente al momento de la adquisición del tiquete, de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente, salvo cobros especiales autorizados por la UAEAC.

3.10.1.7. Adquisición de tiquetes
Con la adquisición del respectivo tiquete, el pasajero accede a los siguientes derechos:

- Que se le suministre la información de que trata el numeral 3.10.1.1. si no la hubiera obtenido anteriormente. Si el tiquete adquirido (en medio físico o electrónico) correspondiera a un vuelo bajo acuerdo de código compartido u otro arreglo similar, se informará al pasajero sobre tal circunstancia, indicándole claramente cual de las aerolíneas es la comercializadora y cual la operadora a cargo de la ejecución del transporte y sobre la responsabilidad solidaria que les asiste de acuerdo con la Ley.
- Que se le expida en medio físico o electrónico el correspondiente tiquete o boleto de pasaje en los términos acordados. Dicho tiquete, si es en medio físico, deberá contener además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo de la aerolínea, en letra clara, de tamaño legible, en idioma Castellano (cuando sea expedido en Colombia) y en un color de tinta que haga contraste con el del papel. En el caso de expedición de tiquetes por vía electrónica, dicho texto deberá ser puesto a disposición del usuario, mediante un vínculo o link que lo permita.
- Que la tarifa que se le cobre, corresponda a la vigente al momento de la adquisición del tiquete, de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente, salvo cobros especiales autorizados por la UAEAC.
- A acceder al servicio de transporte aéreo en las condiciones pactadas.

3.10.1.7.1. Vigencia. El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió. Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

3.10.1.8. Desistimiento del pasajero. En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos el transportador o agencia de viajes, cuando corresponda y conforme a lo acordado con el transportador, podrá retener un porcentaje de reducción de acuerdo a las estipulaciones desarrolladas por la empresa, que hayan sido aprobadas por la Autoridad Aeronáutica, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del 10% del valor del tiquete, salvo que se trate de tarifas promocionales debidamente aprobadas, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa.

3.10.1.9. Transporte de menores.

Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe un asiento. A los niños menores de doce años, se les cobrará en vuelos nacionales una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes de la tarifa correspondiente, con derecho a ocupar asiento. Los beneficios de que tratan los párrafos anteriores no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales, debidamente aprobadas. Los pasajeros menores de que trata el presente numeral, en caso de no viajar con sus padres o un adulto responsable, deberán hacerlo recomendados a la aerolínea, conforme a las condiciones señaladas por ésta, la cual podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal adicional

3.10.1.8. Desistimiento del pasajero. En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos el transportador o agencia de viajes, cuando corresponda y conforme a lo acordado con el transportador, podrá retener un porcentaje de reducción de acuerdo a las estipulaciones desarrolladas por la empresa, que hayan sido aprobadas por la Autoridad Aeronáutica, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del 10% del valor recibido por el transportador, salvo que se trate de tarifas promocionales debidamente registradas, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa promocional. Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas, hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.

3.10.1.9. Transporte de menores

Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla. A los niños menores de doce (12) años, se les cobrará en vuelos nacionales una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes (2/3) de la tarifa correspondiente, con derecho a ocupar silla.

Los beneficios de que tratan los párrafos anteriores no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales, debidamente registradas.

Los pasajeros menores de que trata el presente numeral, en caso de no viajar con sus padres o representante legal o un adulto responsable autorizado por aquellos, deberán hacerlo recomendados a la aerolínea, conforme a las condiciones señaladas por ésta, la cual podrá

para la custodia del menor o cualquier cuidado adicional que implique costos para ella. Dichos costos deben ser de público conocimiento y serán informados al pasajero al momento de adquirir el tiquete.

cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal adicional para la custodia del menor o cualquier cuidado adicional que implique costos para ella; dichos cargos deben ser de público conocimiento y serán informados a quién, a nombre del menor pasajero, adquiera el tiquete, al momento de hacerlo.

Los padres o representantes legales del menor, deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recoger al menor en el lugar de destino, respecto de la cual y para este efecto se entiende que cuentan con la autorización del titular de esos datos.

3.10.1.9.1. Las aerolíneas en el transporte de los pasajeros menores de que trata esta parte, deben sujetarse a lo establecido en la Ley 1098 de 2006 de infancia y adolescencia, principalmente en lo establecido en los artículos 89 numeral 11, de dicha Ley; en lo referente al apoyo de la autoridad policial, de migración y demás autoridades competentes, en lo tocante a la vigilancia permanente del tránsito de niños, niñas y adolescentes en los terminales terrestres, aéreos y marítimos y el artículo 110 en lo referente a los permisos para salir del país.

3.10.1.9.1.1. Con el fin de evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público adoptará, de conformidad lo previsto en la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009, y en la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, un protocolo de autorregulación o Código de Conducta, documento que debe ser acatado por sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios de transporte aéreo con posterioridad a la vigencia de la presente resolución.

El Código de Conducta antes indicado será incluido en las Políticas Empresariales o en el Código de Ética de la empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, y deberá incorporar al menos, previsiones sobre las siguientes medidas mínimas de autocontrol:

- a) Abstenerse de ofrecer a pasajeros y público en general, expresa o subrepticamente, planes de turismo o servicios de transporte que de forma alguna incluyan explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

b) Abstenerse de suministrar información a pasajeros y público en general, directamente o por interpuesta persona, sobre lugares desde donde se coordinen o practique explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

c) Abstenerse de conducir a pasajeros o público en general, directamente o a través de terceros, a establecimientos o sitios donde se practique la explotación sexual de niños, niñas y/o adolescentes.

d) Abstenerse de conducir, directamente o a través de terceros, niños, niñas o adolescentes a establecimientos o sitios, incluso si se trata de buques fondeados o en altamar con propósitos de explotación sexual.

e) Abstenerse de facilitar aeronaves en rutas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.

f) Adoptar las medidas del caso para garantizar que en los contratos con sus proveedores, que se celebren con posterioridad a la vigencia de la presente resolución, esté claramente indicado la exigibilidad de las previsiones contenidas en el Código de Conducta.

g) Denunciar ante las autoridades competentes los hechos que, en desarrollo del servicio de transporte aéreo, hubiere tenido conocimiento fundamentado, así como la existencia de sitios relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

h) Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público, en sus procedimientos internos, se asegurarán de cumplir con los procedimientos establecidos para la denuncia ante las autoridades competentes de todos aquellos hechos relacionados con la presunta explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

i) Diseñar y divulgar, al interior de la empresa y sus proveedores de bienes o servicios, relacionados con la prestación del servicio de transporte aéreo, las medidas para prevenir toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

j) Dar a conocer e informar a todo su personal

vinculado, la existencia de disposiciones legales sobre prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y demás medidas que sobre este aspecto adopte la empresa.

k) Informar a todos sus usuarios o clientes sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

l) Dar a conocer a sus empleados el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, a través de los medios o mecanismos de difusión de que disponga la empresa.

m) Publicar en su página Web el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

3.10.1.10. Errores en la expedición del ticket. En caso de detectar el pasajero un error en la información contenida en el ticket, puede solicitar su inmediata corrección al transportador o agente.

3.10.1.11. Cumplimiento de promociones. El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de *viajero frecuente* y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas. En estos casos, primarán las condiciones especiales de las tarifas promocionales que hayan sido aprobadas.

A los efectos de esta norma, se consideran programas de *viajero frecuente*, los ofrecidos por las aerolíneas como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dicha aerolínea o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de tickets para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen.

Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras y sus tarifas aéreas debidamente registradas. En caso de anunciarse públicamente sus condiciones, deberá cumplirse a cabalidad con lo anunciado.

3.10.1.12. Paquetes todo incluido. Sin

3.10.1.10. Errores en la expedición del ticket

En caso de detectar el pasajero un error en la información contenida en el ticket, atribuible a la aerolínea o su intermediario, puede tan pronto lo detecte, solicitar su inmediata corrección al transportador o agente. La corrección que se haga, no generará pago adicional alguno por parte del pasajero.

3.10.1.11. Cumplimiento de promociones

El transportador debe garantizar el cumplimiento de los planes de viajero frecuente y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas. En estos casos, primarán las condiciones especiales de las tarifas promocionales que hayan sido registradas.

A los efectos de esta norma, se consideran programas de viajero frecuente, los ofrecidos por las aerolíneas como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dicha aerolínea o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de tickets para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen.

Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras y sus tarifas aéreas debidamente registradas, debiendo cumplirse a cabalidad con lo anunciado.

3.10.1.12. Paquetes todo incluido

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1558 de 2012 (Ley de Turismo), cuando se ofrezcan

perjuicio de lo establecido en la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), cuando se ofrezcan paquetes “todo incluido” el transportador y/o agente de viajes deberá informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto.

A los efectos de esta norma se entiende por paquetes *todo incluido*, el producto ofrecido por una aerolínea o agencia de viajes incluyendo además de los tiquetes para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto - hotel - aeropuerto, y tours, ente otros.

En todo caso, la aerolínea no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los “paquetes todo incluido” que no hayan sido organizados directamente por ella.

Deberes del Pasajero y Derechos del Transportador

3.10.1.13. Veracidad de la Información.

El pasajero debe suministrar a la aerolínea o al agente de viajes información veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección, domicilio y teléfono de contacto en el lugar de adquisición del tiquete o de origen del viaje y el nombre dirección y teléfono de una persona en cualquier lugar a quien sea posible contactar en caso de accidente, o de cualquier otra contingencia. En caso que la información dada a la aerolínea sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación informar al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

paquetes “todo incluido” el transportador y/o agente de viajes deberá informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto.

A los efectos de esta norma se entiende por paquetes todo incluido, el producto ofrecido por una aerolínea o agencia de viajes incluyendo además de los tiquetes para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto - hotel - aeropuerto, y/o tours, ente otros.

En todo caso, la aerolínea no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los “paquetes todo incluido” que no hayan sido organizados directamente por ella.

3.10.1.13. Veracidad de la Información

El pasajero debe suministrar a la aerolínea o al agente de viajes u otros intermediarios autorizados, información veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección postal y electrónica domicilio y teléfono de contacto, en el lugar de adquisición del tiquete o de origen del viaje y el de destino, así como el nombre dirección y teléfono de una persona en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia, respecto de la cual y para este efecto se entiende que el pasajero cuenta con la autorización del titular de estos datos.

Si la información dada por el pasajero fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad de la empresa aérea la falta de información al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

Los datos de la persona a contactar en caso de accidente o cualquier contingencia, deben ser suministrados por el pasajero al momento de la reserva de que trata el numeral 3.10.1.2. de estos Reglamentos o a más tardar, al momento de la adquisición del pasaje de que trata el numeral 3.10.1.7. *Ibidem*.

Cuando la reserva o venta del pasaje sea efectuada por una Agencia de Viajes o representante, o por otro intermediario, estos deberán transferir tales datos al transportador; en caso contrario, asumirán la responsabilidad de contactar al usuario cuando sea requerido.

3.10.1.14. Confirmación de Reservas. Si la aerolínea o la agencia 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 a la agencia de viajes, el número del tiquete 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 agentes, 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 agente podrán abstenerse de efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.

3.10.1.14.1. Reconfirmación. La aerolínea podrá exigir que la reserva confirmada del cupo de regreso, una vez efectuado el vuelo de ida, sea reconfirmada por el pasajero con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo que el regreso esté previsto para el mismo día.

3.10.1.14.2. Omisión en la confirmación. Si el pasajero no confirma o reconfirma su reserva conforme a lo señalado en los numerales precedentes, el transportador podrá disponer del respectivo cupo, sin perjuicio de que dicho pasajero pueda solicitar una nueva reserva para fecha posterior.

3.10.1.14.3. Cancelación o cambio de reserva. Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma

3.10.1.14. Confirmación de reservas y pago de anticipos

3.10.1.14.1. Para la ejecución del transporte, no será necesario que el pasajero confirme previamente la reserva efectuada, a menos que el transportador lo solicite. No obstante, cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la aerolínea, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso.

3.10.1.14.2. Con el fin de minimizar los casos de pasajeros no presentados (no show) y las prácticas de sobreventa, y poder garantizar la seriedad de las reservas, las aerolíneas, directamente o a través de sus agentes, podrán exigir al momento de la reserva, 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 agente podrán abstenerse de efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.

antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

3.10.1.15. Reserva de guacal para mascotas.

El pasajero informará en el momento de la reserva si llevará consigo mascota para la respectiva separación de guacal siempre y cuando la aerolínea disponga de dicho servicio. Así mismo el pasajero informará sobre cualquier otro elemento cuyo transporte pueda ser restringido.

3.10.1.16. Plazos para adquisición de tiquete.

Sí al momento de efectuar la reserva se le informa al pasajero que debe adquirir y pagar los tiquetes antes de una fecha determinada, en relación con ciertas tarifas, éste deberá hacerlo y acreditar el pago a más tardar en dicha fecha, acatando las condiciones aprobadas al transportador para la misma. En caso contrario la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso.

3.10.1.17. Pago del precio. Al momento de la adquisición del tiquete, el pasajero está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente en la forma acordada (efectivo, crédito, tarjeta de crédito, cheque, etc.).

3.10.1.17.1. Excedentes. El pasajero deberá pagar el excedente, en caso de que decida viajar haciendo uso de un cupo bajo una tarifa superior a la acordada previamente o por fuera de los términos pactados en las tarifas promocionales. Del mismo modo se le reembolsará el excedente en caso de viajar en una categoría o clase inferior a la adquirida.

3.10. 2. EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE Derechos del Pasajero y Deberes del Transportador.

3.10.2.1. Expedición de pasabordo.

Presentado el tiquete por parte del pasajero al transportador en el mostrador (counter), y verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo, y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, etc.), se le deberá expedir el correspondiente pasabordo o autorización para embarcarse en el vuelo, informándole a cerca de la hora prevista, muelle o sala y condiciones para el embarque. En el mismo momento al pasajero se le entregarán los

3.10.1.15. Información sobre requerimientos especiales del pasajero

En caso de necesitar el pasajero alguna condición o dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas, deberá hacerse el requerimiento al momento de solicitar la reserva, o con no menos de la veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, para que dichos elementos le sean reservados, si la aerolínea dispone de ese servicio. En todo caso, el transportador deberá contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y movilización segura de este tipo de pasajeros, evitando todo procediendo que de forma alguna pueda ponerlo en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición.

Si el pasajero llevase consigo alguna mascota, deberá igualmente, al momento de la reserva o con al menos veinticuatro (24) de antelación al vuelo, informarlo indicando si requerirá un guacal para su transporte, a fin de que le sea reservado.

Así mismo, el pasajero deberá informar si llevará consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que igualmente le sean reservados si la aerolínea dispone de dicho servicio.

3.10. 2. EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

3.10.2.1. Expedición de pasabordo

Tan pronto el pasajero se presente al mostrador (counter) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.), se le deberá expedir el correspondiente pasabordo o autorización para embarcar, informándole la hora prevista de salida, muelle o sala y condiciones para el embarque. Simultáneamente se le entregarán al pasajero los correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea.

correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea.

3.10.2.2. Aviso para el embarque. Una vez en la sala de embarque, al pasajero se le debe informar el momento en que ha de pasar a bordo de la aeronave, con las instrucciones pertinentes al respecto. En caso de no existir puentes de abordaje en el respectivo aeropuerto, el pasajero deberá ser conducido hasta la aeronave, guiado por un representante del transportador o mediante el empleo de vehículos destinados al efecto, de conformidad con las disposiciones aplicables sobre operaciones y seguridad aeroportuaria.

3.10.2.2.1. Pasajeros en conexión en una misma aerolínea. Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un pasajero con conexión en una misma aerolínea, existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, la aerolínea deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna.

3.10.2.3. Admisión del pasajero.

El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del ticket y/o pasabordo, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.

3.10.2.4. Facilitación del embarque/desembarque.

El transportador deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos pertinentes, para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el pasajero se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.

3.10.2.5. Transporte del pasajero. El pasajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y

3.10.2.3. Admisión del pasajero

El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del ticket y/o pasabordo, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, de género, o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.

El transportador deberá verificar la identidad de quien embarca, de acuerdo con la documentación que presente el pasajero; así como su destino y correspondencia del vuelo al momento del embarque.

horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en el presente reglamento.

3.10.2.6. Tratamiento al pasajero. Durante todo momento el pasajero deberá ser tratado por el transportador o sus representantes y empleados, con dignidad y respeto.

3.10.2.7. Información sobre cambios o demoras.

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

3.10.2.8. Anuncios sobre seguridad.

Al pasajero se le suministrará antes y durante el vuelo la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos. Así mismo se le proporcionará una permanencia con máximas condiciones de seguridad durante el vuelo, de conformidad con los estándares y normas de aviación civil, aplicables al respecto. Las obligaciones del transportador en relación con la seguridad del pasajero se inician desde el momento en que éste se dirige a la aeronave, abandonando el terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, de conformidad con el artículo 1880 del Código de Comercio.

3.10.2.9. Pasajeros especiales.

Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque. La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y en lo posible asignarles el asiento más cómodo en su clase.

En el caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

3.10.2.7. Información sobre cambios o demoras

El transportador suministrará al pasajero información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información que requiera relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

3.10.2.9. Pasajeros especiales

Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque.

La aerolínea deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y en lo posible asignarles el asiento más cómodo en su clase.

En el caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

Para el transporte de enfermos, la aerolínea, el pasajero y las dependencias de Sanidad Portuaria de los aeropuertos deberán cumplir lo dispuesto en el Capítulo VIII del Manual de Operaciones Aeroportuarias.

3.10.2.9.1. Cuidados para pasajeros enfermos, dementes o menores. En aplicación del artículo 1005 del Código de Comercio, cuando el transportador a sabiendas, admita a bordo pasajeros enfermos, dementes o menores de edad, deberá prestarles dentro de sus posibilidades, los cuidados ordinarios que exija su estado o condición. Así mismo prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo.

Para el transporte de tales pasajeros, la aerolíneas deberá exigir un certificado suscrito por un médico expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, conforme lo exige el capítulo VIII del Manual de Operaciones Aeroportuarias, con indicación de su respectivo registro profesional, en donde consten las condiciones de salud del pasajero y su aptitud para el viaje. Del mismo modo y dependiendo de las condiciones del pasajero, se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista a su costa durante el viaje, a menos que el médico certifique que no es necesario.

Conforme a las condiciones señaladas anteriormente, la aerolínea podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la atención del pasajero o cualquier cuidado que implique costos para ella.

3.10.2.9.2. Cláusulas de exoneración. Las declaraciones que contengan cláusulas de exoneración de responsabilidad del transportador en relación con los hechos de que trata el numeral anterior, no producirán efectos, de acuerdo con la ley. Sin embargo, nada impide que se suscriba una declaración en la cual conste la enfermedad o lesión que padece el pasajero, los cuidados que requiere durante el vuelo, en cuanto estén al alcance del transportador así como los riesgos específicos que para él implicaría el vuelo, a efectos de

Para el transporte de enfermos, la aerolínea, el pasajero y las dependencias de Sanidad Portuaria de los aeropuertos deberán cumplir lo dispuesto en el Capítulo VIII del Manual de Operaciones Aeroportuarias.

El transportador deberá contar con el equipamiento y la logística apropiada para el embarque, desembarque y movilización segura de este tipo de pasajeros, evitando todo procedimiento que de forma alguna pueda ponerlos en riesgo, causarle dolor, o agravar su condición.

demostrar la preexistencia de tales circunstancias en aplicación del numeral siguiente y poder adoptar las medidas preventivas pertinentes.

3.10.2.10. Exoneración del transportador. En aplicación de los artículos 1003 y 1880 del Código de Comercio, el transportador no será responsable de daños sufridos por los pasajeros, cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones aplicables en virtud de convenios internacionales vigentes para Colombia.

3.10.2.11. A los pasajeros de que tratan los numerales 3.10.2.9 y 3.10.2.9.1. anteriores, no se les podrá negar el servicio de transporte a menos que sea evidente que bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos o perjuicios para los demás.

3.10.2.12. Mujeres en estado de embarazo. En el caso de mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera los siete (7) meses, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

3.10.2.13. Incumplimientos y compensaciones

En todos los casos de incumplimiento por parte del transportador deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las políticas previstas por la compañía para la correspondiente compensación, sin perjuicio de las normas prevista en este reglamento.

3.10.2.12. Mujeres en estado de embarazo

En el caso de mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir y presentar al transportador un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de las veinticuatro (24) horas que lo anteceden.

3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, 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 inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad 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 cualquier interrupción.

3.10.2.13.2. 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 de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

a) Demoras. Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la Aeronáutica Civil, se observará lo siguiente:

-Cuando la demora sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica -que no exceda de tres (3) minutos- o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero.

3.10.2.13.2. 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 de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

a) Demoras. Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje inmediatamente precedente al despegue) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la UAEAC , se observará lo siguiente:

- Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los 15 minutos siguientes) el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se fueran a ocasionar más demoras.

-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 10: 00 PM (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 el 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 conforme lo establece el numeral 3.10.2.13.1, 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 el literal a) según corresponda.

- Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).

- Cuando la demora sea superior a cinco (5) 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 10: 00 PM (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, 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 el 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 conforme lo establece el numeral 3.10.2.13.1, se le sufragarán los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en el literal a) según corresponda.

En los casos en que la cancelación no obedezca a fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad, además de la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, se pagará al pasajero una compensación adicional en la forma prevista en el literal f).

Si debido a la cancelación u otra circunstancia, el pasajero fuera transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, se le compensará conforme corresponda al tiempo de espera hasta que salga ese otro vuelo. Si el mismo saliera antes de seis (6) horas, contadas desde la hora

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 equivalente mínimo al 25% del valor del trayecto, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

- Sobreventa, mediando acuerdo directo con el pasajero cuando éste acepte no viajar voluntariamente 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 tiquete por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

prevista para la salida del vuelo original, no habrá lugar a la compensación adicional de que trata el literal f).

d) Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva hecha 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 embarcar al pasajero en otra aerolínea, a 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 embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. 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 por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna.

f) Compensación adicional. La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma adicional, equivalente mínimo al 30% del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

- Sobreventa, mediando acuerdo directo con el pasajero cuando éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.

- Demora superior a cinco (5) horas, por causas imputables al transportador.

- Cancelación del vuelo por causa imputable al transportador.

Para efectos de determinar el valor de la compensación por un solo trayecto, se multiplicará el precio total pagado del tiquete por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

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

3.10.2.13.3. Exoneración de sanción. Cuando haya habido compensación al pasajero conforme a lo previsto en los numerales anteriores, no habrá lugar a sanción para la aerolínea, por parte de la U.A.E.A.C.

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 penalización alguna para él ni para el transportador.

3.10.2.13.4. 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 Parte Séptima de los Reglamentos Aeronáuticos.

3.10.2.14. Reembolsos

Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:

3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero. En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables).

g) Tránsitos y Conexiones. Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los pasajeros en tránsito o conexión, en la misma aerolínea o bajo acuerdos de cooperación inter empresas, cuando no puedan continuar su viaje.

En estos casos la aerolínea o aerolíneas verificarán que el pasajero sea efectivamente embarcado en el vuelo correspondiente a su siguiente trayecto y asumirán las demoras que le sean imputables, más allá de los tiempos de tránsito o conexión pactados con el pasajero.

3.10.2.13.3. [Reservado]

3.10.2.13.4. [Reservado]

3.10.2.14. Reembolsos

Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:

3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8.

Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso.

3.10.2.14.2. Por pérdida del ticket. En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del ticket, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia y una vez se determine que dicho ticket extraviado o destruido no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia.

3.10.2.14.3 Tipo de moneda. Todo reembolso que se efectúe en Colombia, deberá pagarse en pesos colombianos. Cuando se trate de tickets internacionales valorados en dólares, se aplicará la tasa de cambio vigente de acuerdo con la Ley, al momento de la compra.

3.10.2.15. Suministro de alimentos y bebidas. Cuando se suministren alimentos y bebidas a bordo de la aeronave ello no constituye un deber para el transportador, pero este será responsable por los daños a la salud derivados directamente de su mal estado de conservación o condiciones higiénicas, cuando sean consumidos a bordo.

3.10.2.14.2. Por pérdida del ticket

En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del ticket, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia y una vez se determine que dicho ticket extraviado o destruido no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia.

3.10.2.14.3. Por incumplimiento del pasajero

También habrá lugar al reembolso del valor del ticket o de la parte proporcional al tramo o trayecto no cubierto, cuando por incumplimiento de sus obligaciones, conductas indebidas, o actos de perturbación por parte del pasajero, descritos en el numeral 3.10.2.25.1., el transportador se vea en la necesidad de abstenerse de transportarlo o interrumpir el transporte. En estos casos el transportador podrá retener el porcentaje de reducción de que trata el numeral 3.10.1.8., así como los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas.

3.10.2.14.4. Tipo de moneda

Todo reembolso que se efectúe en Colombia, deberá pagarse en pesos colombianos. Cuando se trate de tickets internacionales valorados en dólares, se aplicará la tasa de cambio vigente de acuerdo con la Ley, al momento de la compra.

3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso

En cumplimiento del artículo 1882 del Código de Comercio, todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él.

A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución.

Si se presentasen circunstancias que impidieran

el reembolso, en los términos indicados, estas deberán informarse al pasajero, indicándole la fecha en que este tendrá lugar, el cual en todo caso deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término correspondiente.

En cualquier caso, la aerolínea podrá hacer las averiguaciones que estime conducentes a establecer la pertinencia del reembolso y en caso de no serlo, así lo informará al pasajero dentro del término correspondiente, lo cual no impide que éste adelante las acciones judiciales o administrativas que considere necesarias.

3.10.2.16. Obligación de resultado para el transportador.

Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 989 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos; a la hora convenida, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.

3.10.2.16. Obligación de resultado para el transportador

Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.

Las estipulaciones del transportador, en el sentido que *“hará su mejor esfuerzo”* para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada.

3.10.2.17. Daños al pasajero.

En caso de daños, muerte o lesiones del pasajero sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, a partir de las operaciones de embarque y hasta que concluya el desembarque, éste o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo dispuesto en los artículos 1880 y 1881 del Código de Comercio, para transporte aéreo nacional y conforme a los Convenios de Varsovia/29, La Haya/55, Guadalajara/61, Guatemala/71 y Protocolos de Montreal/75, vigentes y aprobados por Colombia, o normas que en el futuro los sustituyan, para el transporte internacional.

Lo anterior no impide que el pasajero por su cuenta, adquiera seguros de vida o de viaje.

3.10.2.17.1. Localización y asistencia a

3.10.2.17. Daños al pasajero

En caso de daños, muerte o lesiones del pasajero sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, a partir de las operaciones de embarque y hasta que concluya el desembarque, éste o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo dispuesto en los artículos 1880 y 1881 del Código de Comercio, para transporte aéreo nacional y conforme a los Convenios de Varsovia/29, La Haya/55, Guadalajara/61, Guatemala/71 y Protocolos de Montreal/75, o del Convenio de Montreal/99 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina, aprobados por Colombia, o normas que en el futuro los sustituyan, para el transporte internacional, según resulten aplicables.

Lo anterior no impide que el pasajero por su cuenta, adquiera seguros de vida o de viaje.

familiares de víctimas de accidentes. En caso de accidente o incidente, o que de cualquier otra manera se produzca la muerte o lesiones al pasajero durante la ejecución del transporte, el transportador contactará a la persona referenciada por el pasajero al momento de efectuar la reserva o en ocasión posterior, y le proporcionará la información y apoyo pertinente a dicha persona, o a falta de ésta, a otra que acredite parentesco.

3.10.2.18. Instancias de reclamación. Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir a las siguientes instancias: Formular su reclamación personalmente ante la aerolínea, por escrito o de manera verbal, para que se proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción; formular una queja ante la Autoridad Aeronáutica para que esta proceda a la investigación a que haya lugar, si no se hubiese compensado adecuadamente a dicho pasajero y/o acudir a la vía judicial en demanda de las indemnización pertinentes.

3.10.2.19. Listas de espera.

El transportador podrá someter a listas de espera a los pasajeros que se presenten a un vuelo en cantidad superior a los cupos disponibles, para que estos puedan ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Los turnos de estas listas serán asignados en estricto orden de presentación personal de los pasajeros, asignándoles un número y serán rigurosamente respetados. La inclusión en una lista de espera no da derecho al embarque si este no fuera posible

Deberes del Pasajero y Derechos del Transportador

3.10.2.20. Presentación del pasajero. El pasajero deberá presentarse al aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales.

3.10.2.20.1. Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No

3.10.2.19. Listas de espera

El transportador podrá someter a listas de espera a los pasajeros que se presenten, sin tener una reserva para el respectivo vuelo, en el evento de no contar con cupos disponibles, para que estos puedan ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Los turnos de estas listas serán asignados en estricto orden de presentación personal de los pasajeros, asignándoles un número y serán rigurosamente respetados. La inclusión en una lista de espera no da derecho al embarque si éste no fuera posible.

Los funcionarios del Grupo de Atención al usuario de la UAEAC, podrán acudir a los counters o puntos de atención de las aerolíneas en los aeropuertos, para examinar la información real sobre tiquetes y reservas, y que se les facilite visualizar la información contenida en la terminal computarizada donde se atiende el vuelo, con el objeto de detectar posibles situaciones de sobreventa u otras que afecten indebidamente los derechos de los usuarios.

obstante, sí al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

3.10.2.20.2. Si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportador le podrá imponer una penalidad que no exceda del diez por ciento (10 %) del valor pagado por el trayecto, exigible como condición previa al embarque.

3.10.2.21. Identificación del pasajero. El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (tiquete, pasaporte, etc.) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación.

3.10.2.22. Sala de embarque. En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a esta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.

3.10.2.23. Requisitos y procedimientos de control. El pasajero está obligado a acatar las normas sobre seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por la autoridad aeroportuaria o la aerolínea respectiva durante el embarque, el vuelo y el desembarque. En caso de pedirse identificar el equipaje antes del embarque, ni el pasajero ni su equipaje podrán embarcar si tal procedimiento no se agota.

3.10.2.23.1. Requisa de objetos valiosos. El pasajero deberá someterse a las requisas dispuestas en los aeropuertos antes y durante el embarque. No obstante, en caso de portar

objetos valiosos debidamente declarados o de padecer alguna limitación, podrá exigir que dicha requisita se efectúe en privado.

3.10.2.24. Asignación de sillas. El pasajero deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que por justificado requerimiento de la tripulación se le solicite ocupar otra, o que la misma se lo autorice.

3.10.2.24.1. Asignación a pasajeros especiales. Los pasajeros menores de edad, enfermos o que tengan alguna limitación, así como aquellos que por cualquier motivo requieran de la asistencia de otra persona, no deberán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave, a fin de facilitar una eventual evacuación. En el caso de usar muletas, sillas de ruedas o cualquier otro dispositivo, estos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.

3.10.2.25. Comportamiento del pasajero.

Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportador y de sus tripulantes, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

3.10.2.25.1. Actos indebidos o contra la seguridad.

El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

a. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.

3.10.2.25. Comportamiento del pasajero

Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportador y de sus tripulantes, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

3.10.2.25.1. Actos indebidos o contra la seguridad

El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

a. Desabrochar su cinturón de seguridad, levantarse de su asiento o permanecer de pie al interior de la aeronave mientras esta se encuentre en movimiento, en tierra o en vuelo, contrariando las instrucciones de la tripulación.

b. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave.

c. Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.

d. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.

e. Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales, o en áreas no autorizadas de la aeronave en aquellos vuelos internacionales donde sea permitido hacerlo.

f. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.

g. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.

h. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.

i. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.

j. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportador sin su autorización.

k. Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en avanzado estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas prohibidas.

l. Cualquier otro acto o hecho que se considere

b. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave, contrariando las instrucciones de la tripulación.

c. Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, o manipularlos innecesariamente.

d. Abrir o manipular innecesariamente cualquier salida de emergencia en las aeronaves o aeropuertos.

e. Obstruir el acceso a las salidas normales o de emergencia de la aeronave o la circulación de personas al interior de la misma, mediante la colocación inapropiada de equipajes de mano u otros objetos, o entorpecer indebidamente los procedimientos de evacuación.

f. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.

g. Fumar en cualquier parte de la aeronave durante operaciones nacionales, o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellas operaciones internacionales, en las que sea permitido hacerlo.

h. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.

i. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma, o a representantes de la autoridad aeronáutica.

j. Causar indebidamente, molestias o cualquier tipo de perturbación a otros pasajeros.

k. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.

l. Llevar consigo, o en el equipaje de mano o facturado, cualquier elemento clasificado como

como indebido por parte de la aerolínea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas.

mercancía peligrosa, o elementos o sustancias prohibidas, en violación de las normas de seguridad aplicables.

- m. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos.
- n. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportador, sin su autorización.
- ñ. Embarcar o permanecer a bordo de la aeronave en avanzado o evidente estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de sustancias psicoactivas, drogas prohibidas, o ingresar a ella tales drogas.
- o. Ingresar a la aeronave o permanecer en ellas sin autorización de la aerolínea, o de la tripulación, o negarse a desembarcar cuando se le haya dado instrucciones en tal sentido.
- p. Moverse masiva o tumultuariamente al interior de la aeronave, de modo que pueda verse afectado su centro de gravedad, salvo caso de emergencia que lo ameriten.
- q. Obstruir o impedir por cualquier medio la movilización, remolque o rodaje de la aeronave en que viaja o ha de viajar, o de cualquiera otra.
- r. Desacatar las instrucciones de la tripulación, fomentar desorden o incitar a otros a que lo hagan.
- s. Llevar animales vivos o mascotas en la cabina de pasajeros en los casos en que no sea permitido, contrariando las normas vigentes al respecto, o las instrucciones de la tripulación.
- t. Llevar consigo o en el equipaje de mano o registrado, objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin declararlos al transportador (sin perjuicio de la declaración que deba hacerse a la autoridad aduanera u otras que sean competentes) o en cantidades tales que, declaradas o no, puedan en manera alguna, poner en peligro la seguridad del vuelo o de las personas a bordo o en los aeropuertos.

3.10.2.26. Pasajeros en condiciones jurídicas especiales. Para el transporte de un pasajero bajo condiciones jurídicas especiales, que viaje a órdenes de cualquier autoridad judicial, administrativa, policiva, o encontrándose privado de la libertad por estar sindicado de algún delito, deberán observarse estrictamente las especiales medidas de seguridad previstas en el Plan Nacional de Seguridad Aeroportuaria, o circulares expedidas por la Autoridad Aeronáutica al efecto, y las adicionales que la aerolínea requiera con fundamento en la especial condición del mismo. La persona o funcionario responsable de la custodia de dicho pasajero deberá, al ingresar al aeropuerto de origen, contactar a las autoridades de policía, a las de seguridad aeroportuaria y a la propia aerolínea, reportando a dicho pasajero a efectos de que se adopten las medias pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, la aerolínea rechazará al pasajero.

3.10.3. EQUIPAJES

Derechos del Pasajero y Deberes del Transportador

3.10.3.1. Tipo de equipaje. El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para

u. Ejecutar cualquier acto que innecesariamente, imponga demoras a la salida del vuelo u obligue a su interrupción o desvío.

v. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas, penales o policivas, o que atente contra la seguridad, el orden o la disciplina a bordo.

3.10.2.25.2. Incumplimiento del pasajero

Cuando un pasajero incumpla una cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolínea podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado.

En tales casos el transportador podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas, quedando el reembolso del valor del ticket sometido a las reducciones de que trata el numeral 3.10.2.14.3.

3.10.3. EQUIPAJES

DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.

Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.

3.10.3.2. Talón de equipaje. El transportador deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al tiquete y al bulto a que corresponda. La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportador a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

3.10.3.3. Condiciones para el transporte de equipaje. En el contrato de transporte impreso en el tiquete, deberán incluirse claramente las estipulaciones previstas para el transporte del equipaje.

3.10.3.4. Transporte y conservación del equipaje. En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlas, conducir las y entregarlas al pasajero en el estado en que las recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. De acuerdo con la Ley, el transportador es responsable por el equipaje desde el momento de su recibo en el aeropuerto de origen hasta su entrega en el de destino, pero no lo será mientras se encuentre a órdenes de la autoridad aduanera, policiva o de otra autoridad.

3.10.3.3. Condiciones para el transporte de equipaje

El contrato de transporte impreso en el tiquete, así como en el vínculo o *link* con información sobre las condiciones del transporte, en el caso de tiquetes electrónicos; deberán incluir claramente las estipulaciones previstas para el transporte de equipajes.

3.10.3.5. Pérdida, retraso, saqueo o daño.

En el supuesto de pérdida, retraso, saqueo o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en el Código de Comercio, para el transporte aéreo interno y en los Convenios del Sistema Varsovia/29- La Haya /55 o aquellos que los sustituyan, para el transporte aéreo internacional.

3.10.3.5.1. Si el equipaje no llegara en el mismo vuelo del pasajero, el transportador deberá entregarlo de manera que su propietario pueda verificar su estado.

3.10.3.6. Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje.

El transportador deberá atender la reclamación por destrucción, retraso, saqueo o pérdida del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

a. Para transporte Nacional, de conformidad con el artículo 1028 del Código de Comercio, en el acto de la entrega o a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes cuando circunstancias especiales impidan el inmediato reconocimiento del equipaje.

b. Para transporte Internacional, de conformidad con el artículo 26 del convenio de Varsovia/29 modificado por el Convenio de La Haya/55, inmediatamente después de haber sido notada dicha avería y a más tardar, dentro de los siete (7) días siguientes a la fecha de su recibo. En caso de retraso, la protesta deberá hacerse a más tardar dentro de los 21 días siguientes.

La empresa una vez reciba la reclamación o protesta, iniciará inmediatamente los trámites correspondientes a la búsqueda o indemnización si fuera necesario.

3.10.3.5. Pérdida, retraso, saqueo o daño

En el supuesto de pérdida, retraso, saqueo o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en el Código de Comercio, para el transporte aéreo interno y en los Convenios del Sistema Varsovia/29- La Haya /55, Montreal/99 o Decisión 619 de la Comunidad Andina, según aplique, para el transporte aéreo internacional, o los que en el futuro los sustituyan.

3.10.3.6. Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje

El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

a) En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, o avería del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente después de haber sido notada esta, o a más tardar, dentro de un plazo de siete (7) días, a partir de la fecha de su recibo, o de la fecha en que dicho equipaje debió llegar a su destino.

b) En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de **(21) veintiún días**, a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha en que haya sido puesto a su disposición.

c) En aplicación del Artículo 1028 del código de comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje.

Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los **tres (3) días** siguientes a la fecha de la entrega.

3.10.3.6.1. Equipajes no reclamados. Si transcurridos seis (6) meses desde la fecha en la cual debió haber llegado el equipaje, el pasajero no lo ha reclamado, el transportador no estará obligado a responder y tales equipajes o cosas abandonadas podrán ser destruidos.

3.10.3.7. Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción o demora de equipajes.

En caso de pérdida, destrucción o demora en la entrega del equipaje del pasajero, este tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en el Código de Comercio cuando se trate de transporte en vuelos domésticos o de conformidad con lo estipulado en los convenios de Varsovia de 1.929, La Haya de 1.955 o Montreal IV de 1.975, según sean aplicables o los que en el futuro los sustituyan, para vuelos internacionales.

3.10.3.7.1. Compensaciones

Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no, de un pasajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo.

Deberes del Pasajero y Derechos del Transportador

3.10.3.8. Exceso de equipaje. El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, aceptando que éste sea transportado en otro vuelo, en

3.10.3.6.1. Equipajes no reclamados

Transcurridos los plazos anteriores sin que el pasajero efectúe reclamo, la aerolínea no estará obligada a responder por el equipaje o las cosas abandonadas que no hayan sido reclamadas.

Pasado un (1) mes a partir de la fecha de la llegada del equipaje, sin que el pasajero o un representante suyo portador del talón de equipaje acuda a retirarlo, la aerolínea lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. En caso de no hacerlo, las cosas se considerarán abandonadas y serán inventariadas y entregadas a la Autoridad Aeronáutica, para que sean donadas a entidades públicas de beneficencia.

3.10.3.7. Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción, avería, o retraso de equipajes

En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, el pasajero tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en el Código de Comercio, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos; o, para vuelos internacionales, de conformidad con lo estipulado en los convenios del sistema Varsovia/29- La Haya/55, o Montreal/99 y Decisión 619 de la Comunidad Andina, según sean aplicables, o los que en el futuro los sustituyan.

3.10.3.7.1. Compensaciones

Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no, de un pasajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará tales elementos. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.

caso de ser necesario.

3.10.3.9. Restricciones y prohibiciones.

El pasajero no deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a las demás personas a bordo o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una eventual evacuación de emergencia. En todo caso dichos elementos deberán ser ubicados en los compartimentos de la aeronave destinados al efecto, o debajo del asiento según instrucción de la tripulación de cabina.

3.10.3.9.1. Mercancías peligrosas. El pasajero no deberá embarcar a la aeronave ningún tipo de elemento que pueda ser considerado como mercancía peligrosa (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.) lo cual incluye entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Del mismo modo deberá el pasajero abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo.

3.10.3.9.2. Porte de armas. En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si el transportador acepta su transporte, exigirá la entrega y custodia del arma y su munición asumiendo su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino, el transportador podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los costos administrativos y operacionales en que incurra la aerolínea para su transporte. En estos casos se entregará al pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma en dicho terminal una vez concluido el vuelo. Las armas cuyo porte resulte ilegal no serán admitidas a bordo.

3.10.3.9. Restricciones y prohibiciones

El pasajero no deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a las demás personas a bordo, o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una eventual evacuación de emergencia. En todo caso, los objetos de mano, deberán ser ubicados en los compartimentos de la aeronave destinados al efecto, o debajo del asiento según instrucción de la tripulación de cabina.

3.10.3.9.1. Mercancías peligrosas

El pasajero no deberá embarcar a la aeronave ningún tipo de elemento, sustancias o materiales, que pueda ser considerado como mercancía peligrosa (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.), según la Parte Décima de estos Reglamentos, lo cual incluye entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Del mismo modo deberá el pasajero abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo o no.

3.10.3.9.2. Porte de armas

En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si el transportador acepta su transporte, exigirá la entrega del arma y su munición, asumiendo su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino. El transportador podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los costos administrativos y operacionales en que incurra con ocasión de su transporte. En estos casos se entregará al pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma y su munición completa según haya sido recibida, una vez concluido el vuelo. El arma será devuelta inmediatamente después de la llegada del vuelo a su destino y, en condiciones normales, a más tardar dentro de la hora

3.10.3.9.3. Artículos de difícil transporte.

El pasajero no debe incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, calculadoras, walkman (o radio casete portátil), lentes, o botellas con licor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones.

3.10.3.10. Objetos valiosos. Los objetos valiosos deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado. Si dicho valor es aceptado por el transportador, este responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos el transportador podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para dicho transporte.

siguiente, en los sitios designados para ello en los aeropuertos. Las armas o municiones cuyo porte resulte ilegal, o en cantidades superiores a las permitidas en la Parte Décimo Séptima de estos Reglamentos, no serán admitidas a bordo.

3.10.3.9.3. Artículos de difícil transporte

El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, tabletas electrónicas, teléfonos móviles, calculadoras, lentes, botellas con licor o perfumes, entre otros, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.

3.10.3.9.4. Otros objetos restringidos

Además de los elementos mencionados anteriormente, el pasajero se abstendrá de ingresar a las áreas restringidas de seguridad del aeropuerto, o a la aeronave, portando a la mano o como equipaje de mano, objetos cortantes, punzantes, corto punzantes, líquidos, geles, spray o aerosoles, entre otros, los cuales eventualmente pudieran ser utilizados indebidamente para atentar o poner en riesgo la seguridad de la aviación. Tales elementos, si se admiten, deben viajar en el equipaje facturado.

3.10.3.10. Objetos valiosos

Los objetos valiosos, papel moneda, divisas, títulos valores, joyas, piedras o metales preciosos, si se admiten, deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado, para lo cual las aerolíneas deberán disponer de formatos especialmente destinados a dicho fin. Si el valor declarado es aceptado por el transportador, este responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos el transportador podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales, para el transporte de tales objetos.

Cuando el transportador acepte llevar a cabo este tipo de transporte, en cuantía o cantidad

3.10.3.11. Transporte de mascotas. No se deberán llevar en la cabina de pasajeros animales o mascotas que puedan provocar riesgos o molestias a las demás personas a bordo. Dichos animales deberán viajar en las bodegas de carga, salvo autorización del transportador cuando se compruebe que tales especies no constituyen riesgo o molestia, o se trate de perros lazarillos para personas invidentes. En todo caso antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen (ICA - Sanidad Portuaria) lo que incluye entre otros, certificado de salud del animal, carné de vacunación e inspección a la mascota cuando se trate de vuelo internacional. El animal deberá viajar en jaula o guagal de que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportador. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota.

3.10.3.12. Transporte de alimentos y plantas. El pasajero no deberá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, sea prohibido o restringido por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas, productos biológicos, plantas con o sin tierra y subproductos de origen animal y vegetal. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.

3.10.3.13. Acatamiento de instrucciones. Al arribar al aeropuerto de destino, todo pasajero deberá permanecer en su puesto y con su cinturón de seguridad ajustado hasta tanto se le indique.

3.10.3.14. Responsabilidad del pasajero por incumplimiento. El incumplimiento de sus

superior a la indicada en el numeral 3.10.2.25.1., literal (t), deberá aplicar las medidas de seguridad exigidas para el transporte aéreo de valores.

Nota: El protocolo aplicable al transporte aéreo de valores está contenido en la Circular Externa No. 029 de octubre 2 de 2008, emanada de la Superintendencia de Seguridad Privada, o disposiciones que en el futuro la modifiquen o remplacen.

3.10.3.12. Transporte de alimentos y plantas
El pasajero no podrá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, o su traslado de unas regiones a otras dentro del país, sea prohibido o restringido, por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los seres humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, plaguicidas, plantas con o sin tierra, productos biológicos, cárnicos y subproductos de origen animal o vegetal. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.

3.10.3.13. Acatamiento de instrucciones
Al arribar al aeropuerto de destino, todo pasajero deberá permanecer en su puesto y con su cinturón de seguridad ajustado hasta tanto se le indique, luego de haberse detenido la aeronave completamente.

obligaciones por parte del pasajero constituye violación al contrato de transporte aéreo, en cuyo caso el transportador no será responsable de los perjuicios sufridos por dicho pasajero como consecuencia de tal incumplimiento. En tales casos y dependiendo de la gravedad de la situación el transportador, representado por el comandante de la aeronave en los términos de ley, podrá inadmitir al pasajero, disponer su desembarque si la aeronave estuviese en tierra o durante el siguiente aterrizaje o escala, ya sea que esta fuese prevista o efectuada con ese exclusivo propósito, solicitando si fuera necesario, el apoyo de las autoridades aeroportuarias o policivas en el respectivo aeropuerto. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad de dicho pasajero y de las acciones legales en su contra, por los daños inferidos al transportador o a otros pasajeros.

Interrumpido el transporte bajo las anteriores condiciones, el transportador quedará relevado de su obligación de conducir al pasajero hasta el destino convenido, sin que haya lugar al reembolso y sin perjuicio de que éste acepte llevarlo en el mismo o en otro vuelo, cuando existan razones para creer que la situación de peligro o incumplimiento ha cesado y no se producirán nuevos hechos similares. En estos casos el transportador informará inmediatamente a la Autoridad Aeronáutica, sobre las decisiones adoptadas.

3.10.4. SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

Todas las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que operen en Colombia, deberán disponer en cada aeropuerto donde operen, de un Sistema de Atención al Usuario a través del cual deberán recibir y atender, de manera inmediata y personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias, y en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible. Este sistema funcionará en coordinación con el servicio de asistencia a familiares de víctimas de accidentes de que trata el numeral 3.10.2.17.1.

3.10.4.1. El Sistema de Atención al Usuario en cada aeropuerto, podrá ser implementado con personal especial, dispuesto para el efecto ó

3.10.4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros que opere en Colombia, deberán disponer de un Sistema de Atención al Usuario, con módulos en cada aeropuerto donde opere, a través del cual deberá recibir y atender, de manera inmediata y personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias, y en su defecto, deberá transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que deba darle solución a la mayor brevedad posible. Este sistema también será aplicable para la reclamación de los pasajeros cuando consideren que se vulneran sus derechos de protección de datos personales, suministrados a transportadores aéreos, sus agentes o intermediarios.

El servicio de atención al usuario funcionará en

con el personal que ordinariamente tenga la aerolínea para otras labores siempre y cuando esté convenientemente capacitado y sus labores habituales se lo permitan.

3.10.4.2. El Sistema de Atención funcionará durante las horas en las cuales la empresa tenga vuelos, al menos desde una hora antes del primer vuelo y una después del último del día.

3.10.4.3. Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, las empresas deberán diseñar y tener disponible para el público formatos de fácil diligenciamiento. Dichos formatos contendrán la información contemplada en el modelo incluido como apéndice de este Capítulo. Cuando las empresas operen internacionalmente, los formatos empleados serán escritos en español y al menos en idioma inglés.

3.10.4.4. Una vez adoptado el correspondiente Sistema de Atención al Usuario, cada empresa deberá informarlo a la División de Fiscalización de la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, indicando su forma de atención, su modos operandi y anexando copia de los formatos implementados.

3.10.4.5. Difusión.

Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en este Reglamento, serán de obligatorio cumplimiento por parte del personal de las empresas de aviación y de agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores (counters), así como por parte de los tripulantes y del personal responsable de atención al usuario, conforme a los numerales precedentes, y en consecuencia formará parte del entrenamiento que reciba dicho personal.

Del mismo modo, las aerolíneas, así como sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a sus usuarios, debiendo tener copia de las mismas para consulta de los pasajeros en los puntos de Atención al Usuario en los mostradores, en las centrales de reserva y al menos un ejemplar a bordo de cada aeronaves, para consulta del personal de la compañía o de los pasajeros.

coordinación con el servicio de asistencia a familiares de víctimas de accidentes de que trata el numeral 3.10.2.17.1.

3.10.4.2. El sistema de atención al usuario funcionará durante las horas en las cuales la empresa tenga operaciones y para cada aeropuerto donde opere, lo activará cada día, como mínimo una (1) hora antes del primer vuelo según esté programado en el itinerario, hasta una (1) hora después del último que allí realice, ya sea llegando o saliendo. No obstante, podrá interrumpirlo cada vez que para ella transcurran en dicho aeropuerto, intervalos previamente programados, superiores a dos (2) horas sin ninguna operación y reactivarlo una (1) hora antes de la siguiente según la programación hecha.

3.10.4.4. Una vez implementado el correspondiente Sistema de Atención al Usuario, cada empresa deberá informarlo a la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, indicando su forma y horario de atención, su modus operandi y anexando copia de los formatos implementados.

3.10.4.5. Difusión

Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en este Reglamento, son de obligatorio cumplimiento por parte del personal de las empresas de aviación y de agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores (Counters), así como por parte de los tripulantes y del personal responsable de la atención al usuario, conforme a los numerales precedentes; en consecuencia, debe formar parte de programa entrenamiento que la empresa aérea imparte a dicho personal.

Igualmente, para los vuelos nacionales, las aerolíneas, sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a su personal y a sus usuarios, debiendo tener copia de las mismas en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus deberes y derechos en la

3.10.5. INCUMPLIMIENTO.

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores por parte de las empresas de servicio aéreo comerciales, sus agentes o intermediarios, así como por parte de los usuarios; será sancionable de conformidad con lo previsto en la Parte Séptima de estos Reglamentos, sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales a que pudiera haber lugar.

3.10.6. DISPOSICIONES FINALES

De conformidad con los artículos 1875 y 1878 del Código de Comercio, los contratos de transporte y reglamentaciones que sean impuestas por las aerolíneas y sus enmiendas, deberán sujetarse a lo dispuesto en este reglamento, lo cual será tenido en cuenta como criterio general para la aprobación por parte de la autoridad aeronáutica.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. Las empresas de servicios aéreo comerciales de transporte público autorizadas para operar en Colombia, deberán someter a aprobación de la Autoridad Aeronáutica las estipulaciones y reglamentaciones de que trata el párrafo anterior, o las modificaciones que sean necesarias con ocasión de la expedición de las presentes disposiciones, dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir su publicación en el Diario Oficial.

revista de abordaje, si tuvieran tal publicación.

De la misma manera, tales disposiciones sobre derechos y deberes de los usuarios y transportadores aéreos, deberán publicarse de forma constante en la página web del transportador o la agencia de viajes, a través de un vínculo (link) o ventana especial principal.

3.10.5. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores por parte de las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular, sus agentes o intermediarios, así como por parte de los usuarios; será sancionable de conformidad con lo previsto en la Parte Séptima de estos Reglamentos, sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales a que pudiera haber lugar.

3.10.6. DISPOSICIONES FINALES

De conformidad con los artículos 1875 y 1878 del Código de Comercio, los contratos de transporte y reglamentaciones que sean impuestas por las aerolíneas y sus enmiendas, deberán sujetarse a lo dispuesto en este reglamento, lo cual será tenido en cuenta como criterio general para la aprobación por parte de la autoridad aeronáutica.

Las empresas de servicios aéreo comerciales de transporte público autorizadas para operar en Colombia, deberán someter a aprobación de la Autoridad Aeronáutica –Oficina de Transporte Aéreo- las estipulaciones y reglamentaciones de que trata el párrafo anterior.

PARÁGRAFO TRANSITORIO: Las empresas que ya tenían aprobación de sus contratos o reglamentaciones, efectuarán las modificaciones que sean necesarias con ocasión de la expedición y entrada en vigencia de las presentes disposiciones, y las someterán a aprobación de la Autoridad Aeronáutica, dentro de un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la publicación de esta Resolución, en el Diario Oficial.”

PROYECTO DE LEY

“Artículo 1°.- Introdúcense en el Código Aeronáutico las siguientes modificaciones:

1.- Agrégase en su artículo 127 el siguiente inciso tercero:

"Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque, de acuerdo a las condiciones previstas en el presente capítulo."

2.- Reemplázase el Párrafo 1 del Capítulo V del Título VIII, por el siguiente:

“1.- Del transporte de pasajeros y sus derechos.

Artículo 131. El transportador dará al pasajero un billete de pasaje, que deberá contener, a lo menos, las siguientes indicaciones:

- a) Lugar y fecha de expedición.
- b) Nombre del pasajero y del transportador o transportadores.
- c) Puntos de partida y de destino, precio y clase del pasaje.
- d) La explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que está sujeto y de todos los derechos contemplados en el presente capítulo.

El transportador podrá expedir el billete de pasaje por cualquier medio, siempre y cuando éste permita cumplir con lo señalado anteriormente.

El billete de pasaje hace fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte. La falta, irregularidades o pérdida del billete no afectarán a la existencia ni a la validez del contrato.

Con todo, el transportador estará obligado a tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos.

Artículo 132. El transportador puede rehusar o condicionar el transporte de aquellos pasajeros cuyo estado o condición constituyere un peligro para la seguridad, higiene o buen orden a bordo, o cuando requiriere atención o cuidado especial durante el viaje.

Un reglamento del Ministerio de Defensa Nacional establecerá las condiciones técnicas y de seguridad bajo las cuales se autorizará el transporte de personas discapacitadas, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes.

Artículo 133.- Denegación de Embarque. En el evento que el transportador prevea que tendrá que denegar el embarque de uno o más pasajeros por sobreventa, los cuales se hubieren presentado oportunamente y cuyo billete de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, deberá pedir en primer lugar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de

determinadas prestaciones y reparaciones que se acuerden entre los voluntarios y el transportador. Si el número de voluntarios es insuficiente para que los restantes pasajeros con billetes confirmados puedan ser embarcados en el respectivo vuelo, el transportador podrá denegar el embarque a uno o más pasajeros contra su voluntad, para lo cual deberá:

1.- A elección del pasajero:

a) Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo, o

b) Reembolso del monto total pagado por el billete, si el pasajero se desiste del contrato de transporte aéreo y éste no hubiera comenzado su ejecución, o

c) Si ya se hubiera iniciado la ejecución de un viaje con escala y/o conexión, el transportador deberá ofrecer, a elección del pasajero, cualquiera de las siguientes opciones:

i.- Embarque en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo.

ii.- Reembolso de la porción no utilizada.

iii.- Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

2.- Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá ofrecer al pasajero afectado con la denegación de embarque una suma equivalente a:

a) 2 Unidades de Fomento, para vuelos de menos de 500 kilómetros;

b) 3 Unidades de Fomento, para vuelos de entre 500 kilómetros y 1000 kilómetros.

c) 4 Unidades de Fomento, para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros;

d) 10 Unidades de Fomento, para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros;

e) 15 Unidades de Fomento, para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros, y

f) 20 Unidades de Fomento, para vuelos de más de 8.000 kilómetros.

El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho.

3.- Si conforme al número 1 letra a) del presente artículo, se embarca al pasajero en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado es inferior a 2,5 horas, no procederá compensación alguna conforme el numeral anterior.

4.- Por "viaje con escala y/o conexión" se entiende aquel cuya llegada al punto de destino contempla un punto de partida y uno o más puntos intermedios de escala y/o conexión, cuando formen parte de un mismo contrato.

5.- Del Derecho a Prestaciones. En el evento que el pasajero decida perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, el transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales:

a) Comunicaciones telefónicas que necesite efectuar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a 2,5 horas;

[Escriba texto]

b) Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en el otro vuelo, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a 2,5 horas;

c) Alojamiento, para pasajeros con vuelo de retorno y para pasajeros con vuelo de ida que se les deniega el embarque en un punto de conexión, no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, en caso de que se les ofrezca un nuevo vuelo cuya salida sea como mínimo al día siguiente de la salida programada en el billete pasaje, y siempre que el pasajero deba pernoctar una o varias noches y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera;

d) Movilización desde y hacia el aeropuerto, en caso que fuere aplicable, y

e) Los arreglos y prestaciones que sean necesarias para continuar el viaje, en caso de que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

6.- Por "noche" se entenderá desde la medianoche hasta las 6 horas a.m.

7.- Para los efectos de este artículo, se entenderá que un billete de pasaje se encuentra confirmado, con respecto los puntos de partida y destino indicados en el mismo, incluyendo puntos intermedios de conexión o escala, en la medida que conste que la reserva o el billete de pasaje ha sido aceptado y registrado por el transportista aéreo o por su agente autorizado.

8.- Sin perjuicio de otros servicios adicionales que puedan ofrecer los transportistas, de acuerdo con las circunstancias y la especial condición del pasajero, en caso de denegación de embarque el transportador deberá embarcar de manera prioritaria a los niños no acompañados, a los minusválidos, a los pasajeros de edad avanzada o delicados de salud y, en general, a los pasajeros que por razones humanitarias calificadas por el transportador, deban ser embarcados con prioridad, como aquellos que viajen por motivos de fallecimiento o enfermedad de un miembro de su familia.

Artículo 133 bis. 1. Del Retraso de Vuelos. En caso de retraso de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

a) Derechos en la forma prevista en las letras a) y c) del numeral 1 del artículo 133.

b) Derecho a prestaciones, conforme lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 133.

c) En caso que el retraso se deba a causa imputable al transportador y es superior a cuatro horas respecto a la hora de salida prevista en el billete de pasaje, derecho a indemnización con arreglo a lo previsto en el artículo 147.

d) Si el pasajero decide no perseverar en el contrato y el retraso es superior a cuatro horas respecto a la hora de salida prevista en el billete de pasaje, el derecho a la completa devolución del pasaje o de la porción no utilizada, según fuere el caso.

Lo dispuesto en las letras a) y b) de este numeral no será aplicable respecto de atrasos y cancelaciones que sean causados por uno o más eventos que motiven la declaración de un estado de excepción constitucional, tales como de catástrofe, de emergencia, de sitio o de asamblea.

2.- De la Cancelación de Vuelos. En caso de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

a) Derechos en la forma prevista en las letras a) y c) del numeral 1 del artículo 133.

b) Derecho a prestaciones, conforme lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 133 precedente.

c) En caso que la cancelación del vuelo se deba a causa imputable al transportador, el derecho a indemnización con arreglo a lo previsto en el artículo 147, salvo que se informe al pasajero de la cancelación y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir con no más de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de salida prevista.

d) Si el pasajero decide no perseverar en el contrato, el derecho a la completa devolución del pasaje o de la porción no utilizada, según fuere el caso.

e) Para los efectos de lo dispuesto en el numeral c) precedente, el pasajero al efectuar la reserva o compra de su billete de pasaje, informará al transportista, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.

Lo dispuesto en las letras a) y b) de este numeral no será aplicable respecto de atrasos y cancelaciones que sean causados por uno o más eventos que motiven la declaración de un estado de excepción constitucional, tales como de catástrofe, de emergencia, de sitio o de asamblea.

3.- Del Derecho a Devolución de Tasas Aeronáuticas. En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador o a través del sitio web del transportador aéreo.

4.- Del Derecho a Reparación del Transportador. El Transportador que pague cualquiera indemnización, o que entregue prestaciones o asistencia a un pasajero por causas o circunstancias que se deban en todo o parte al hecho o culpa de un tercero cualesquiera, siempre tendrá el derecho de exigir de tal tercero la indemnización de los perjuicios sufridos por el transportador, incluyendo los costos o gastos de tales compensaciones, prestaciones y asistencias de acuerdo a las reglas generales del derecho.

Artículo 133 ter.- En caso que el transportador acomode a un pasajero en una clase superior por la cual había pagado, y esto se deba a cualquier causa ajena a la voluntad del pasajero, tal como la falta de espacio en la clase primitiva, no podrá el transportador exigir pago suplementario alguno.

Artículo 133 quater.- Las acciones individuales o colectivas destinadas a sancionar las infracciones a las normas contenidas en este Párrafo y a la obtención de las prestaciones, reparaciones e indemnizaciones que en él se establecen, se tramitarán conforme al procedimiento y ante los tribunales señalados en el Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.”.

3.- Reemplázase su artículo 147 por el siguiente:

[Escriba texto]

“Artículo 147.- La indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de doscientas cincuentas unidades de fomento por cada uno de ellos.

Sin embargo, no procederá esta indemnización si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo o que le fue imposible adoptarlas.

La indemnización a que se refiere este artículo, es sin perjuicios de los derechos que además tiene el pasajero conforme al numeral 1 del artículo 133 bis.

Artículo 2°.- Reemplázase el artículo 12 del decreto con fuerza de ley N° 241, de 1960, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil, por el siguiente:

“Artículo 12°. Las empresas de aeronavegación comercial estarán obligadas a proporcionar los antecedentes que les solicite la Junta de Aeronáutica Civil para los efectos de elaborar las estadísticas de tráfico aéreo.

Toda información proporcionada por los operadores en relación a los costos de operación tendrá el carácter de reservada.

La Junta Aeronáutica Civil deberá publicar en un lugar destacado de su sitio web los vuelos retrasados y cancelados, por cada línea aérea, ruta y aeropuerto, para operaciones nacionales e internacionales, en forma desagregada e individual por cada vuelo. Esta información deberá ser publicada para fines estadísticos y de información general.”.

Artículo 3°.- Agrégase en el artículo 43 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, el siguiente inciso final:

“Se exceptúan de lo anterior los contratos de transporte aéreo de pasajeros, en que por incumplimiento de las obligaciones del transportador, el pasajero podrá ejercer acciones en contra del intermediario o del transportador, sin perjuicio de su derecho a repetir.”.

RESOLUCIÓN A18-3

CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS AÉREOS Y AEROPORTUARIOS

CONSIDERANDO que es función de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) propiciar y apoyar la coordinación y cooperación entre los Estados de la región para el desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo y de sus instalaciones aeroportuarias, así como, lograr el mejoramiento de la facilitación y tránsito de pasajeros, carga y correo;

CONSIDERANDO que el transporte aéreo es un servicio público y que, en virtud de ello, los Estados deben procurar y garantizar su óptimo funcionamiento; por lo tanto, se hace imperioso adoptar una acción común que garantice un desarrollo equilibrado del sector, estableciendo pautas generales que permitan determinar los medios de supervisión adecuados;

CONSIDERANDO que bajo el enfoque de calidad total, se hace necesario que los Estados de la CLAC dispongan de una guía estandarizada en la que se establezcan los derechos y deberes de los usuarios, tanto de los servicios del transporte aéreo, como de los aeropuertos; con el propósito de que esta guía pueda utilizarse como modelo a la hora de establecer sus directrices en materia de servicio al cliente y calidad total, en aras de evitar un deterioro de estos servicios, como resultado de la competencia;

CONSIDERANDO que el concepto de la atención al usuario del transporte aéreo ha evolucionado de manera notable en el mundo entero y, particularmente en la región latinoamericana, siendo éste un asunto de alta importancia para los transportistas aéreos, operadores de aeropuertos y las autoridades aeronáuticas, pues atañe directamente a la permanencia y estabilidad en un mercado altamente competitivo y afectado en los últimos años por una crisis generalizada del sector;

CONSIDERANDO la necesidad de propender por un servicio de transporte aéreo de óptima calidad, que tienda a la plena satisfacción del usuario, por tanto se hace imperioso adoptar una acción común para la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo con el fin de garantizar un desarrollo equilibrado para un sector que debe operar en un entorno de plena y constante transformación.

LA XVIII ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

Que los Estados miembros apliquen los siguientes criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios, en la medida que sean compatibles con sus legislaciones:

CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS AEREOS Y AEROPORTUARIOS

CAPÍTULO PRIMERO: DEFINICIONES

Artículo 1: Para los efectos de la presente Recomendación, se entenderá por:

1. Agencias de viajes: las empresas que debidamente autorizadas se dediquen al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

2. ALTA: Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo.
3. Autoridad Nacional Competente: La Autoridad de Aeronáutica Civil de cada Estado miembro.
4. Billete de pasaje: todo documento válido, individual o colectivo, donde conste que el pasajero tiene un contrato de transporte con el transportista aéreo, o su equivalente en forma no impresa, incluida la adquisición electrónica y por Internet, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado.
5. Calidad: el conjunto de propiedades, ingredientes, atributos, características y componentes que constituyen, determinan, distinguen o individualizan un bien o servicio y que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del usuario.
6. Cancelación: la no-realización de un vuelo programado.
7. CLAC: Comisión Latinoamericana de Aviación Civil.
8. Cliente: persona que compra en un establecimiento o utiliza sus servicios.
9. Contrato de adhesión: es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el transportista aéreo sin que el usuario haya discutido su contenido.
10. Denegación de embarque: la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las siguientes condiciones con reserva confirmada y en las condiciones establecidas en el contrato de transporte, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados, o la presentación tardía del pasajero al mostrador.
11. Desembarque: el acto de salir de una aeronave, después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo. Se entiende que el desembarque concluye cuando el pasajero ingresa al edificio Terminal del aeropuerto respectivo.
12. Destino final: el último destino que figura en el billete de pasaje presentado en el mostrador de facturación.
13. Embarque: el acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que se hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo. Se entiende que el embarque se inicia cuando el pasajero abandona el edificio Terminal del aeropuerto respectivo.
14. Equipaje: conjunto de artículos en posesión de los pasajeros, entregados mediante etiqueta registrada por el transportista aéreo para el mismo trayecto o ruta a utilizar por los pasajeros transportados en una aeronave bajo responsabilidad del transportista aéreo y de conformidad con un contrato de transporte aéreo.
15. Equipaje de mano u objetos de mano: son aquellos elementos personales del pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de éstos, tales como: un maletín pequeño, un paraguas, un abrigo o impermeable y en general cualquier artículo, efecto y demás pertenencias personales o apropiados para vestir, uso, comodidad y conveniencia en relación al viaje, incluyendo artículos comprados en el comercio de la zona de embarque. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.

16. Equipaje de transferencia entre transportistas aéreos: equipaje de pasajeros que se transborda de la aeronave de un transportista aéreo a la aeronave utilizada por otro transportista aéreo durante el viaje del pasajero.
17. Equipaje no acompañado: equipaje transportado en vuelo distinto al del pasajero y mediante guía de carga aérea, sobre el cual se han aplicado especiales medidas de seguridad cuando sean transportados en aeronave destinada a pasajeros.
18. IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
19. OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.
20. Operador aeroportuario: es el responsable de la gestión aeroportuaria.
21. Operador turístico: todo aquel que, sin ser transportista aéreo, se constituye en organizador de viajes con fines turísticos, por afinidad, eventos especiales, entre otros. Asimismo, se considera operador turístico a aquella persona que organiza, en forma no ocasional, viajes combinados y los ofrece o vende directamente o por medio de un detallista.
22. Parada estancia: vuelo que se realiza con interrupción intencional, con derecho a posterior reembarque, por el mismo transportista aéreo y en la misma ruta. La interrupción no podrá exceder el plazo que la autoridad de cada estado determine para su territorio.
23. Pasajero de transferencia o conexión: pasajero que efectúa enlace directo en un aeropuerto entre dos vuelos y aeronaves diferentes operadas por el mismo o diferente transportista aéreo.
24. Pasajeros en condiciones jurídicas especiales: toda persona privada de la libertad por disposición de la autoridad competente y que es transportada, bajo custodia, por funcionarios del Estado, por vía aérea, bien sea en vuelos nacionales, o internacionales.
25. Pasajero en tránsito: pasajero que realiza una escala o trasbordo programado o no, como parte del itinerario de un mismo vuelo, continuando hacia un destino diferente al de su ciudad de origen.
26. Pasajero voluntario: la persona que posea un billete de pasaje válido, tenga una reserva confirmada, y se haya presentado al registro dentro del plazo y de las condiciones requeridos y acepte la petición efectuada por el transportista aéreo a los pasajeros para que renuncien voluntariamente a su reserva confirmada a cambio de un determinado beneficio.
27. Período de responsabilidad del transportista aéreo: se inicia desde el momento en que el pasajero se dirige a la aeronave, abandonando el Terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, todo ello rigiéndose por lo establecido en los convenios internacionales sobre transporte aéreo.
28. Permiso de operación: el documento emitido por la Autoridad Nacional Competente de un Estado miembro, con el que se acredita la autorización otorgada a un transportista aéreo para realizar un servicio aéreo determinado.
29. Persona con movilidad reducida: toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal), mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad, y cuya situación necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se colocan a disposición de todos los pasajeros

30. Reserva: acción aceptada o registrada por medio físico o electrónico por el transportista aéreo, por el cual se le garantiza al usuario un espacio en un vuelo.
31. Servicio aéreo: incluye todo transporte público, regular o no, realizado por una aeronave.
32. Sistema de calidad: conjunto de elementos que están relacionados entre sí, que cuentan con los principios de eficiencia, modernización, seguridad y facilitación, equipos de medición, procedimientos, personal capacitado y atención al usuario.
33. Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo: se refiere a los convenios internacionales vigentes en materia de transporte aéreo internacional que son el Convenio internacional para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia en 1929; Protocolo de la Haya de 1955; Convenio Complementario de Guadalajara de 1961; Protocolos de Montreal 1, 2 ,3 y 4 de 1975 y el Convenio de Montreal de 1999 para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, que pretende reemplazar a todos los anteriores.
34. Sobreventa (*overbooking*): cualquier vuelo regular en el que el número de pasajeros con reserva confirmada y que se hayan presentado para facturación dentro del tiempo límite señalado, sobrepasan el número de plazas de las que dispone el avión.
35. Tarifa: se entiende por tarifa internacional el precio que se cobra por el transporte de personas entre un punto del territorio nacional y un punto en el exterior, y comprende las comisiones y condiciones de pago a los operadores turísticos y, en general, a los intermediarios, y todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio que paga el usuario, así como cualquier beneficio significativo asociado con el transporte; sin perjuicio de lo establecido en los Acuerdos y demás compromisos internacionales en materia aeronáutica.
36. Tarifa por carga aérea: cantidad que cobra el agente para transportar una unidad de mercancía, y es el precio actual que el transportista aéreo, en la publicación que generalmente utiliza para publicar sus precios, ofrece al público o al segmento apropiado del público, como el precio aplicable para transportar una unidad de peso (o volumen) y/o valor de mercancías.
37. Transportista aéreo: persona natural o jurídica que presta servicios de transporte por aeronave, efectuados mediante tarifa. Puede igualmente llamarse: transportador, línea aérea o aerolínea.
38. Usuario: personas que utilizan los servicios aéreos y/o aeroportuarios en calidad de pasajeros, incluyendo aquellas personas naturales o jurídicas que intervienen en la actividad del transporte aéreo como “operadores”, que para el buen desempeño de su labor requieren de los medios idóneos. Abarca tanto el concepto de pasajero, como el de operador; entendiéndose transportistas aéreos, compañías de seguridad, instituciones del Estado y otros concesionarios.
39. Viajero frecuente: programas ofrecidos por los transportistas aéreos como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dichos transportistas aéreos o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de billetes de pasaje para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen.
40. Viajes con paquete todo incluido: es aquél producto ofrecido por un transportista aéreo o su representante incluyendo, además de los billetes de pasaje para el transporte aéreo, dos (2) de los siguientes elementos: alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto – hotel – aeropuerto, tours y otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores. El viaje debe ofrecerse por un precio global y la prestación tiene que ser superior a las 24 horas o incluir una noche de estancia

41. Vuelos no regulares: los vuelos que se realizan sin sujeción a la conjunción de los elementos que definen los vuelos regulares.
42. Vuelos regulares: los vuelos que se realizan en una aeronave para el transporte de pasajeros o de pasajeros y carga y/o correo, en condiciones tales que, en cada vuelo, se pongan plazas a disposición del público, ya sea directamente por el transportista aéreo o por sus agentes autorizados; con sujeción a itinerarios y horarios prefijados, y que se ofrecen al público con una frecuencia o regularidad tal, que constituyan una serie sistemática evidente. Tales condiciones deben cumplirse en conjunto

CAPÍTULO SEGUNDO: DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTISTA AÉREO

TÍTULO A. RELATIVOS A LA INFORMACIÓN, RESERVAS Y BILLETES DE PASAJE

Artículo 2. Durante la solicitud de la reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportista aéreo o su representante, operador turístico y agencia de viajes le informe sobre:

1. Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (*non stop*), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para los mismos, según el itinerario programado y/o si se trata de un vuelo en código compartido entre transportistas aéreos. En caso de código compartido, en todos los casos se incluirá información sobre el nombre del transportista aéreo actual de cada uno de los tramos del vuelo, así mismo se aplicará esta normativa en caso de “*wet lease*”.
2. Los tipos de tarifas disponibles en el transportista aéreo en que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de los distintos transportistas aéreos para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables en caso de existir y de las condiciones de reembolso.
3. El valor del billete de pasaje conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobre costo autorizado) que deba ser pagada por el pasajero.
4. Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
5. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, si lo solicita.
6. Las condiciones del transporte respecto a: reservas y cancelaciones, adquisición de billetes de pasaje, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que se le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.
7. Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportista aéreo o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarlas. La anterior información debe estar contenida, entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el billete de pasaje o en el manual de pasajes.

Artículo 3. Sobre las reservas

1. Solicitud de reserva: la reserva puede ser solicitada por el pasajero personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente al transportista aéreo respectivo o por conducto de una agencia de viajes.
2. Registro o código de reserva: al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada ésta, al pasajero debe asignársele un registro o código de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.
3. Protección de la información: al entregar el pasajero sus datos personales, éstos deben ser utilizados únicamente para asuntos relacionados al servicio de transporte aéreo, principalmente, los aspectos de seguridad y serán protegidos por el transportista aéreo o sus representantes, para evitar su utilización para otros fines.
4. Respeto de la reserva: efectuada la reserva, ésta debe ser respetada, a menos que no haya sido confirmada oportunamente.
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, el transportista aéreo 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.

Artículo 4. Billetes de pasaje:

Los transportistas aéreos deberán hacer su máximo esfuerzo para ofrecer el precio más bajo en los billetes de pasaje y dar a conocer las condiciones de las tarifas aplicadas.

1. Adquisición de billetes de pasaje: con la adquisición del respectivo billete de pasaje, el pasajero adquiere los siguientes derechos:
 - a) Que se le suministre la información de que trata el Artículo 2, si no la hubiera obtenido anteriormente.
 - b) Que se le expida el correspondiente billete de pasaje físico o por cualquier otro medio, en los términos acordados. Dicho billete de pasaje deberá contener, además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo del transportista aéreo, en letra clara, de tamaño legible y en un color de tinta que haga contraste con el papel. En caso de expedición de billetes de pasaje por vía electrónica, la información básica del contrato de transporte deberá ser conocida por el pasajero y se le entregará un aviso escrito indicando que la responsabilidad del transportista aéreo por muerte o lesiones, así como por destrucción, pérdida o avería del equipaje y por retraso, se regirá por el Sistema de Responsabilidad Civil Contractual del Transporte Aéreo.
 - c) En el caso de la venta de billetes de pasaje por Internet, los transportistas aéreos deben registrar ante la autoridad competente, mantener actualizada y publicar las listas de sus agentes o terceros autorizados a comercializar sus productos. Asimismo, deben asegurarse que los términos y condiciones del señalado producto se encuentre de conformidad con la legislación vigente en cada país.
 - d) Que la tarifa que se le cobre corresponda a la vigente al momento de la adquisición del billete de pasaje, de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente. Es de responsabilidad de los transportistas aéreo la

información respecto de las tarifas.

2. Vigencia: el billete de pasaje tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio que el transportista aéreo la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa con que se adquirió. Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, el transportista aéreo o la agencia reexpedirán un nuevo billete de pasaje, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá derecho a que el transportista aéreo le reembolse el valor pagado por el billete de pasaje, sin perjuicio de las deducciones a que haya lugar.
3. Errores en la expedición del billete de pasaje: en caso de detectar el pasajero un error en la información contenida en el billete de pasaje, puede solicitar su inmediata corrección al transportista aéreo o agente.
4. Desistimiento del pasajero: el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación dando aviso al transportista aéreo con al menos setenta y dos (72) horas de antelación a la realización de un vuelo internacional y, cuarenta y ocho (48) horas en caso de vuelo nacional. En estos casos, el transportista aéreo o su representante, cuando corresponda y, conforme a lo acordado con el transportista aéreo, podrá retener un porcentaje de acuerdo a las estipulaciones desarrolladas por la empresa que hayan sido aprobadas o registradas por la autoridad aeronáutica o autoridad competente, en cuyo caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa. El porcentaje incluido no podrá exceder del 10% del valor del billete de pasaje, salvo que se trate de tarifas promocionales debidamente aprobadas, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa.
5. Cumplimiento de promociones: el transportista aéreo debe garantizar el cumplimiento de los planes de *viajero frecuente* y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas. En estos casos, primarán las condiciones especiales de las tarifas promocionales que hayan sido aprobadas.

Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras y sus tarifas aéreas debidamente registradas y/o aprobados por la autoridad competente. En caso que sus condiciones se anuncien públicamente, deberá cumplirse estrictamente con lo anunciado.

6. Paquetes todo incluido: cuando se ofrezcan paquetes “todo incluido”, el transportista aéreo y/o su representante deberán informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto. En todo caso, el transportista aéreo no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los “paquetes todo incluido” que no hayan sido organizados directamente por ella.

TITULO B. RELATIVOS A LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

Artículo 5. Expedición de tarjeta de embarque

Presentado el billete de pasaje por parte del pasajero al transportista aéreo en el mostrador (*counter*) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, etc.), se le deberá expedir la correspondiente tarjeta de embarque o autorización para embarcarse en el vuelo, informándole acerca de la hora prevista, espigón o sala, condiciones para el embarque e indicando las condiciones de realización del mismo: código compartido, *wet lease*, escalas, etc.

En el mismo momento, al pasajero se le entregarán los talones correspondientes al equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega al transportista aéreo.

Artículo 6. Aviso para el embarque

Una vez en la sala de embarque, al pasajero se le debe informar el momento en que abordará la aeronave, con las instrucciones pertinentes al respecto. En caso de no existir puentes de abordaje en el respectivo aeropuerto, el pasajero deberá ser conducido hasta la aeronave, guiado por un representante del transportista aéreo o mediante el empleo de vehículos destinados al efecto, de conformidad con las disposiciones aplicables sobre operaciones y seguridad aeroportuaria establecidos por la respectiva autoridad.

Artículo 7. Pasajeros en conexión en un mismo transportista aéreo

Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un pasajero con conexión en un mismo transportista aéreo existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, el transportista aéreo deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna para el pasajero.

Artículo 8. Admisión del pasajero

El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del billete de pasaje y/o tarjeta de embarque, a no ser que el transportista aéreo tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.

Artículo 9: Facilitación del embarque/desembarque

El transportista aéreo deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el pasajero se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.

Artículo 10: Transporte del pasajero

El pasajero deberá ser transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en la presente Recomendación.

Artículo 11: Tratamiento al pasajero

Durante todo momento, el pasajero deberá ser tratado por el transportista aéreo o sus representantes y empleados, con dignidad y respeto.

Artículo 12: 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.

Artículo 13: Denegación de embarque

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Los voluntarios recibirán asistencia de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 23 (compensaciones al pasajero). En caso que el número

de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos.

En caso que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles inmediatamente de conformidad con el Artículo 23 y prestarles asistencia de conformidad con el Artículo 22.

Artículo 14: Anuncios sobre seguridad

Al pasajero se le suministrará, antes y durante el vuelo, la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos. Asimismo, se le proporcionará una permanencia con las máximas condiciones de seguridad durante el vuelo, de conformidad con los estándares y normas de aviación civil internacional aplicables al respecto. Las obligaciones del transportista aéreo, en relación con la seguridad del pasajero, se inician desde el momento en que éste se dirige a la aeronave, abandonando el Terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, rigiéndose por el Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo.

Artículo 15: Pasajeros con movilidad reducida.

Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque. El transportista aéreo deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y, en lo posible, asignarles el asiento más cómodo de conformidad con la tarifa seleccionada.

En el caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, el transportista aéreo deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

Artículo 16: Cuidados para pasajeros enfermos, con discapacidad mental o menores

Cuando el transportista aéreo, debidamente advertido, admita a bordo pasajeros enfermos, con discapacidad mental o menores de edad, deberá prestarles los cuidados ordinarios que exijan su estado o condición. Asimismo, prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo, dentro de sus posibilidades.

Para el transporte de tales pasajeros, los transportistas aéreos podrán exigir un certificado suscrito por un médico expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, con indicación de su respectivo registro profesional, en donde consten las condiciones de salud del pasajero y su aptitud para el viaje. Del mismo modo y, dependiendo de las condiciones del pasajero, se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista a su costa durante el viaje, a menos que el médico certifique que no sea necesario.

Conforme a las condiciones señaladas anteriormente, el transportista aéreo podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la atención del pasajero o cualquier cuidado que implique costos para él.

Artículo 17: Transporte de personas enfermas

A los pasajeros de que tratan los dos Artículos anteriores, no se les podrá negar el servicio de transporte, a menos que sea evidente que, bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos o perjuicios para los demás.

Artículo 18: Mujeres en estado de gravidez

En el caso de mujeres en estado de gravidez, no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera los siete (7) meses, a menos que el viaje sea estrictamente necesario, en cuyo caso, tales pasajeras deberán suscribir un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

Artículo 19: Cláusulas de exoneración

Las declaraciones que contengan cláusulas de exoneración de responsabilidad del transportista aéreo en relación con los hechos de que tratan los Artículos anteriores, no producirán efectos, de acuerdo con la ley y/o convenios internacionales. Sin embargo, nada impide que se suscriba una declaración en la cual conste la enfermedad o lesión que padece el pasajero, los cuidados que requiere durante el vuelo en cuanto estén al alcance del transportista aéreo, así como los riesgos específicos que para él implicaría el vuelo, a efectos de demostrar la preexistencia de tales circunstancias en aplicación del Artículo siguiente y poder adoptar las medidas preventivas pertinentes.

Artículo 20: Exoneración del transportista aéreo

El transportista aéreo no será responsable de daños sufridos por los pasajeros cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportista aéreo y a condición que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.

Artículo 21: Incumplimientos y compensaciones

En todos los casos de incumplimiento por parte del transportista aéreo, deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las políticas previstas por la compañía para la correspondiente compensación, sin perjuicio de las normas previstas en esta Recomendación en consideración a lo siguiente:

Artículo 22: 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 transportista aéreo quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete de pasaje. 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 éste se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportista aéreo quedará obligado a efectuar el transporte de pasajeros 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 transportista aéreo los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de una interrupción.

Artículo 23: 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 Artículo anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los casos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

1. 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:
 - a) Cuando la demora sea superior a dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y, a su requerimiento, una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen, en caso de conexiones.
 - b) 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).
 - c) 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 numeral 6 de este Artículo. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 22:00 horas (hora local), el transportista aéreo 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.
2. Interrupción del transporte: en los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el Artículo 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 el numeral 1 precedente.
3. Cancelación: en los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el valor neto del billete de pasaje, ni se le hubiese conseguido:
 - a) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible; o bien,
 - b) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero.

En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, o bien hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

Se sufragarán también los gastos de hospedaje, si no se encuentra en su ciudad de domicilio, y transporte. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en el numeral 1, según corresponda.

4. Sobreventa: si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y, habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible del propio transportista aéreo, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otro transportista aéreo con la mayor brevedad posible y/o procederá a la devolución del precio íntegro del pasaje correspondiente a la parte o partes del viajes no efectuadas en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, lo anterior sin perjuicio de la

compensación adicional prevista en el numeral 6 de este Artículo.

5. Anticipación del vuelo: cuando el transportista aéreo 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 del propio transportista aéreo, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta para el embarque del pasajero en otro transportista aéreo. 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.
6. Compensación adicional: el transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del billete de pasaje, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes de pasaje en las rutas del transportista aéreo, bonos para adquisición de billetes de pasaje, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:
 - a) Sobreventa, cuando no medie acuerdo con el pasajero por el cual éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto.
 - b) Demora superior a seis (6) horas, por causas imputables al transportista aéreo. 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.
7. 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 al transportista aéreo.

Artículo 24: Sanciones

Si el transportista aéreo no atiende la compensación a que haya lugar, de conformidad con los Artículos anteriores, se le sancionará de acuerdo a lo previsto en la reglamentación de cada Estado.

Artículo 25: Exoneración de sanciones

Cuando haya habido compensación al pasajero conforme a lo previsto en los Artículos anteriores podrá eximirse al transportista 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 transportista.

Artículo 26: Reembolsos y reexpedición de billetes de pasaje

Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del billete de pasaje, por las siguientes razones:

1. Por desistimiento del pasajero: en los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, éste tiene derecho al reembolso del valor pagado del billete de pasaje, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor del transportista aéreo, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la autoridad aeronáutica o autoridad competente (siempre que se trate de tarifas reembolsables).

2. Por pérdida del billete de pasaje: en caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del billete de pasaje, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, si el billete es reembolsable, presentando la correspondiente denuncia y, una vez se determine que dicho billete de pasaje extraviado o destruido, no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia. La pérdida del billete de pasaje no invalida la existencia del contrato de transporte aéreo, el cual podrá acreditarse con cualquier otro medio probatorio.

Artículo 27: Suministro de alimentos y bebidas

Cuando se suministren alimentos y bebidas a bordo de la aeronave, el transportista aéreo será responsable por los daños a la salud derivados directamente de su mal estado de conservación o condiciones higiénicas, cuando sean consumidos a bordo.

Artículo 28: Obligación de resultado para el transportista aéreo

Como resultado del contrato de transporte, el transportista aéreo deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, conforme a los horarios itinerarios y demás normas aeronáuticas; en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 17 de la presente Recomendación.

Artículo 29: Daños al pasajero

En caso de daños, muerte o lesiones del pasajero sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, a partir de las operaciones de embarque y hasta que concluya el desembarque, éste o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo establecido en el Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo. Lo anterior no impide que el pasajero, por su cuenta, adquiera seguros de vida o de viaje.

Artículo 30: Localización y asistencia a familiares de víctimas de accidentes

En caso de accidente o incidente, o que de cualquier otra manera se produzcan lesiones o la muerte del pasajero durante la ejecución del contrato de transporte, el transportista aéreo contactará a la persona referenciada por el pasajero al momento de efectuar la reserva o en ocasión posterior y le proporcionará la información y apoyo pertinente a dicha persona; o en ausencia de ésta, a otra que acredite parentesco.

Artículo 31: Reclamaciones

Frente a cualquier evento de incumplimiento o disconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá optar por las siguientes alternativas: formular su reclamo personalmente ante el transportista aéreo, por escrito o de manera verbal, para que se proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones, mediante una conciliación o transacción; o formular una queja ante la autoridad aeronáutica o autoridad competente para que ésta proceda a la investigación a que haya lugar, si no se hubiese compensado adecuadamente a dicho pasajero y/o acudir a la vía judicial en demanda de las indemnizaciones pertinentes.

Artículo 32: Listas de espera

El transportista aéreo podrá incluir en listas de espera a los pasajeros que se presenten a un vuelo en cantidad superior a los cupos disponibles para que éstos puedan ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Los turnos de estas listas serán asignados en estricto orden de presentación personal de los pasajeros, asignándoles un número que será rigurosamente respetado. La inclusión en una lista de espera no da derecho al embarque.

CAPÍTULO TERCERO: DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTISTA AÉREO

TÍTULO A. RELATIVOS A LA INFORMACIÓN, RESERVAS Y BILLETES DE PASAJE

Artículo 33: Veracidad de la información

El pasajero debe suministrar al transportista aéreo o al agente de viajes, información veraz sobre sus datos personales. Tales datos deberán incluir al menos, nombre completo, documento original de identidad, dirección, domicilio y teléfono de contacto en el lugar de adquisición del billete de pasaje o de origen del viaje y el nombre dirección y teléfono de una persona en cualquier lugar a quien sea posible contactar en caso de accidente, o de cualquier otra contingencia. En caso que la información dada al transportista aéreo sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación informar al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

Artículo 34: Sobre las reservas se establecen las siguientes obligaciones:

1. Confirmación de reservas

Si el transportista aéreo 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, los transportistas aéreos 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 los transportistas aéreos, 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, el transportista aéreo o su representante podrán abstenerse de efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.

2. Reconfirmación

El transportista aéreo podrá exigir que la reserva confirmada del cupo de regreso, una vez efectuado el vuelo de ida, sea reconfirmada por el pasajero con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo que el regreso esté previsto para el mismo día.

3. Omisión en la confirmación

Si el pasajero no confirma o no reconfirma su reserva conforme a lo señalado en los numerales precedentes, el transportista aéreo podrá disponer del respectivo cupo, sin perjuicio de que dicho pasajero pueda solicitar una nueva reserva para fecha posterior.

4. Cancelación o cambio de reserva

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla atendiendo los plazos revistos en el numeral 4 del Artículo 4 sobre desistimiento del pasajero, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la

tarifa y las disponibilidades del cupo.

5. Reserva de jaula para mascotas

El pasajero informará en el momento de la reserva si llevará consigo mascota para la respectiva separación de jaula, siempre y cuando el transportista aéreo disponga de dicho servicio. Asimismo, el pasajero deberá informar sobre cualquier otro elemento cuyo transporte pueda ser restringido.

Artículo 35: Billetes de pasaje y tarifas

1. Plazos para adquisición de billetes de pasaje: si al momento de efectuar la reserva se le informa al pasajero que debe adquirir y pagar los billetes de pasaje antes de una fecha determinada en relación con ciertas tarifas, éste deberá hacerlo y acreditar el pago a más tardar en dicha fecha, acatando las condiciones aprobadas al transportista aéreo para la misma. Caso contrario, la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso.
2. Pago del precio: al momento de la adquisición del billete de pasaje, el pasajero está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente en la forma acordada (efectivo, crédito, tarjeta de crédito, cheque, etc.).
3. Excedentes: el pasajero deberá pagar el excedente, en caso que decida viajar haciendo uso de un cupo bajo una tarifa superior a la acordada previamente o por fuera de los términos pactados en las tarifas promocionales. Del mismo modo, se le reembolsará el excedente en caso de viajar en una categoría o clase inferior a la adquirida.
4. En el caso de compra de billetes de pasaje por Internet, el pasajero debe asegurarse que los sistemas de venta utilizados sean confiables, siendo necesario que se mantenga informado o solicite información a la autoridad competente respecto a la autorización de un agente o tercero para comercializar productos del transportador aéreo, en vuelos que se inicien en su país.

TITULO B. RELATIVOS A LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

Artículo 36: Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse en el mostrador (*counter*) del transportista aéreo y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por el transportista aéreo o sus representantes al momento de adquirir su billete de pasaje o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora y media (90 minutos) de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de tres horas (180 minutos) para vuelos internacionales.

Artículo 37: Presentación del pasajero fuera del tiempo indicado

Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportista aéreo podrá disponer de su cupo. No obstante, si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

Artículo 38: Ausencia o presentación extemporánea del pasajero

Si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportista aéreo le podrá imponer una penalidad que no exceda del diez por ciento (10 %) del valor pagado por el trayecto, exigible como condición previa al embarque.

Artículo 39: Documentos de viaje

El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje cuando se lo solicite el transportista aéreo o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de viaje exigidos, el transportista aéreo podrá rehusarse a su embarque.

Artículo 40: Sala de embarque

En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportista aéreo de ingresar a ésta en el tiempo indicado, una vez que se haya producido el chequeo, y le sea asignada la respectiva tarjeta de embarque; se procederá al embarque cuando se le indique.

Artículo 41: Requisitos y procedimientos de control

El pasajero está obligado a acatar las normas sobre seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por la autoridad aeroportuaria o el transportista aéreo respectivo durante el embarque, el vuelo y el desembarque. En caso de que se pida identificar el equipaje antes del embarque, ni el pasajero ni su equipaje podrán embarcar si tal requerimiento no se cumple.

Artículo 42: Requisa de objetos valiosos

El pasajero deberá someterse a las requisas dispuestas en los aeropuertos antes y durante el embarque. No obstante, en caso de portar objetos valiosos debidamente declarados o de padecer alguna limitación, podrá exigir que dicha requisa se efectúe en privado.

Artículo 43: Asignación de sillas

El pasajero deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que, por justificado requerimiento de la tripulación, se le solicite ocupar otra o que la misma se lo autorice.

Artículo 44: Asignación de sillas a pasajeros especiales

Los pasajeros menores de edad, enfermos o que tengan alguna limitación, así como aquellos que por cualquier motivo requieran de la asistencia de otra persona, no deberán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave, a fin de facilitar una eventual evacuación. En el caso de usar muletas, sillas de ruedas o cualquier otro dispositivo, éstos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.

Artículo 45: Comportamiento del pasajero

Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportista aéreo y de sus tripulantes relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De acuerdo con la ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

Artículo 46: Actos indebidos, ilícitos o contra la seguridad

A efectos de resguardar el orden a bordo de las aeronaves, es interés de los Estados crear un procedimiento adecuado para sancionar, de manera sumaria, aquellas conductas no tipificadas como delito y que encuadren en el rubro de faltas administrativas. Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

1. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
2. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles, computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave.
3. Sustraer o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.
4. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.
5. Fumar en cualquier parte de la aeronave durante vuelos nacionales o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellos vuelos internacionales en los cuales no sea permitido hacerlo.
6. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.
7. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
8. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
9. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
10. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportista aéreo sin su autorización.
11. Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en avanzado estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas prohibidas.
12. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte del transportista aéreo, de la autoridad aeronáutica o autoridad competente y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte, en las normas aeronáuticas o en el Texto de orientación sobre los aspectos jurídicos de los pasajeros insubordinados o perturbadores (Circular 288-LE/1 de la OACI).

Artículo 47: Pasajeros en condiciones jurídicas especiales

Para el transporte de un pasajero bajo condiciones jurídicas especiales, que viaje a órdenes de cualquier autoridad judicial, administrativa, policial, o encontrándose privado de la libertad por estar inculcado por algún delito, deberá observarse estrictamente las especiales medidas de seguridad previstas en el Plan Nacional de Seguridad Aeroportuaria, o circulares expedidas por la autoridad aeronáutica o autoridad competente al efecto, y las adicionales que el transportista aéreo requiera con fundamento en la especial condición del mismo. La persona o funcionario responsable de la custodia de dicho pasajero deberá, al ingresar al aeropuerto de origen, contactar a las autoridades de policía, de seguridad aeroportuaria y del propio transportista aéreo, reportando dicho pasajero a efectos de que se adopten las medias pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, el transportista aéreo rechazará al pasajero.

CAPÍTULO CUARTO: SOBRE LOS EQUIPAJES

TITULO A. DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

Artículo 48: Tipo de equipaje

El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportista aéreo de acuerdo con la capacidad de la aeronave y, en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible transportarlo en el interior de la aeronave; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.

Artículo 49: Talón de equipaje

El transportista aéreo deberá entregar al pasajero, como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega o equipaje de mano que se traslade a bodega en el momento del embarque, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al billete de pasaje y al bulto a que corresponda. La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportista aéreo a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

Artículo 50: Condiciones para el transporte de equipaje

En el contrato de transporte impreso en el billete de pasaje, deberá incluirse claramente las estipulaciones previstas para el transporte del equipaje.

Artículo 51: Transporte y conservación del equipaje

En el transporte de equipaje facturado, el transportista aéreo debe recibirlo, conducirlo y entregarlo al pasajero en el estado en que lo recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. La responsabilidad del transportista aéreo por el equipaje será la establecida en el Sistema de responsabilidad civil contractual y, para los vuelos nacionales, se registrará según la ley interna de cada Estado.

Artículo 52: Retraso, pérdida, avería o destrucción del equipaje

En el supuesto de retraso, pérdida, avería o destrucción del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en la reglamentación de cada Estado para el transporte aéreo interno y en el Sistema de responsabilidad civil contractual.

Artículo 53: Retraso de la entrega

Si el equipaje no llegara en el mismo vuelo del pasajero, el transportista aéreo deberá entregarlo lo antes posible, de manera que su propietario pueda verificar su estado.

Artículo 54: Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje

El transportista aéreo deberá atender la reclamación por retraso, pérdida, avería o destrucción del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

1. Para transporte nacional, de conformidad con la reglamentación interna de cada Estado.

2. Para transporte internacional, se regirá por el Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo.

La empresa, una vez reciba la reclamación o protesta, iniciará inmediatamente los trámites correspondientes a la búsqueda o indemnización, si fuera necesario.

Artículo 55: Perjuicios por pérdida, avería o destrucción y retraso de equipajes

En caso de pérdida, avería, destrucción o retraso en la entrega del equipaje del pasajero, éste tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en la reglamentación interna de cada Estado, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos o de conformidad con lo estipulado en el Sistema sobre responsabilidad civil contractual del transporte aéreo.

Artículo 56: Compensaciones

Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no acompañado de un pasajero no llega o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto, si fueran necesarios, serán asumidos por el transportista aéreo. En tales casos, el transportista aéreo también le sufragará al pasajero los gastos primarios que son aquellos que se entienden como indispensables para procurarse la vestimenta y los elementos de aseo.

TITULO B. DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR

Artículo 57: Exceso de equipaje

El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, aceptando que éste sea transportado en otro vuelo, en caso de ser necesario.

Artículo 58: Restricciones y prohibiciones

El pasajero no deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a las demás personas a bordo o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una eventual evacuación de emergencia. En todo caso, dichos elementos deberán ser ubicados en los compartimentos de la aeronave destinados para tal efecto, o debajo del asiento, según instrucción de la tripulación de cabina.

Artículo 59: Limitaciones al embarque de mercancías

El pasajero no deberá embarcar en la aeronave ningún tipo de elemento que pueda ser considerado como mercancía peligrosa (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.) lo cual incluye, entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Del mismo modo, el pasajero deberá abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia psicotrópica cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo.

Artículo 60: Porte de armas

En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, se seguirán los procedimientos legales establecidos en cada Estado.

Artículo 61: Artículos de difícil transporte

El pasajero no debe incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores, dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, calculadoras, *walkman* (o radio *cassette* portátil), lentes, o botellas con licor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Podrá, sin embargo, formular al transportista aéreo una declaración especial de valor y pagar la suma suplementaria que corresponda, en cuyo caso, el transportista aéreo estará obligado, en caso de pérdida, destrucción, avería o retraso del equipaje, a pagarle una suma que no excederá del valor declarado.

Artículo 62: Objetos valiosos

Los objetos valiosos deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado. Si dicho valor es aceptado por el transportista aéreo, éste responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos, el transportista aéreo podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para dicho transporte.

Artículo 63: Transporte de mascotas

No se deberán llevar en la cabina de pasajeros animales o mascotas que puedan provocar riesgos o molestias a las demás personas a bordo. Dichos animales deberán viajar en las bodegas de carga, salvo autorización del transportista aéreo cuando se compruebe que tales especies no constituyen riesgo o molestia, o se trate de perros lazarillos para personas no videntes. En todo caso, antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen, lo que incluye, entre otros, certificado de salud del animal, carné de vacunación e inspección a la mascota cuando se trate de vuelo internacional. El animal deberá viajar en jaula que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportista aéreo. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota y deberá presentar la documentación que el animal podrá ser aceptado en el lugar de destino.

Artículo 64: Transporte de alimentos y plantas

El pasajero no deberá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al Estado o a otros Estado, se encuentre prohibido o restringido.

Artículo 65: Acatamiento de instrucciones

Hasta el arribo al aeropuerto de destino y, en tanto se permanezca a bordo de la aeronave, todo pasajero debe dar cumplimiento a las órdenes del comandante al mando, incluyendo permanecer en su puesto y con su cinturón de seguridad ajustado hasta tanto se le indique.

Artículo 66: Responsabilidad del pasajero por incumplimiento

El incumplimiento de sus obligaciones por parte del pasajero constituye violación al contrato de transporte aéreo, en cuyo caso el transportista aéreo no será responsable de los perjuicios sufridos por dicho pasajero como consecuencia de tal incumplimiento. En tales casos y, dependiendo de la gravedad de la situación, el transportista aéreo, representado por el comandante de la aeronave en los términos de ley, podrá no admitir al pasajero, disponer su desembarque si la aeronave estuviese en tierra o durante el siguiente aterrizaje o escala, ya sea que ésta fuese prevista o efectuada con ese exclusivo propósito, solicitando si fuera necesario, el apoyo de las autoridades aeroportuarias o de policía en el respectivo aeropuerto. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad de dicho pasajero y de las acciones legales en su contra, por los daños inferidos al transportista aéreo o a otros pasajeros.

Interrumpido el transporte bajo las anteriores condiciones, el transportista aéreo quedará relevado de

su obligación de conducir al pasajero hasta el destino convenido, sin que haya lugar al reembolso y sin perjuicio de que éste acepte llevarlo en el mismo o en otro vuelo, cuando existan razones para creer que la situación de peligro o incumplimiento ha cesado y no se producirán nuevos hechos similares. En estos casos, el transportista aéreo informará inmediatamente a la autoridad aeronáutica o autoridad competente sobre las decisiones adoptadas.

CAPÍTULO QUINTO: SOBRE EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 67: Disposiciones generales del sistema de atención al usuario

Todos los transportistas aéreos regulares de pasajeros podrán disponer, en cada aeropuerto donde operen, de un sistema de atención al usuario a través del cual, deberán recibir y atender, de manera inmediata y personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias; y, en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución, a la mayor brevedad posible. Este sistema funcionará en coordinación con el servicio de asistencia a familiares de víctimas de accidentes mencionado en esta Recomendación.

Artículo 68: Personal del sistema

El sistema de atención al usuario en cada aeropuerto podrá ser implementado con personal especial, dispuesto para el efecto, o con el personal que ordinariamente tenga el transportista aéreo para otras labores, siempre y cuando esté convenientemente capacitado y sus labores habituales se lo permitan.

Artículo 69: Horario de atención

El sistema de atención funcionará durante las horas en las cuales el transportista aéreo tenga vuelos, al menos desde una hora antes del primer vuelo y una después del último del día.

Artículo 70: Procedimiento para el reclamo

Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, los transportistas aéreos deberán diseñar y tener disponible para el público formatos de fácil comprensión. Dichos formatos contendrán la información contemplada en el modelo incluido como **Apéndice A**. Cuando las empresas operen internacionalmente, los formatos empleados serán escritos en español y al menos en idioma inglés.

Artículo 71: Publicidad

Una vez adoptado el correspondiente sistema de atención al usuario, cada empresa deberá informar sobre el mismo a la autoridad aeronáutica o autoridad competente, indicando su forma de atención, su *modus operandi* y anexará copia de los formularios implementados.

Artículo 72: Difusión

Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportistas aéreos contenidas en esta Recomendación serán de obligatorio cumplimiento por parte del personal de los transportistas aéreos y de sus representantes a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores (*counters*), así como por parte de los tripulantes y del personal responsable de atención al usuario, conforme a los numerales precedentes; y, en consecuencia, formará parte del entrenamiento que reciba dicho personal.

Del mismo modo, los transportistas aéreos, así como sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a sus usuarios, debiendo tener copia de las mismas para consulta de los pasajeros en los puntos de atención al usuario en los mostradores (*counters*), en las centrales de reserva y al menos un ejemplar a bordo de cada aeronave, para consulta del personal de la compañía o

de los pasajeros.

CAPÍTULO SEXTO: SOBRE EL INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES

Artículo 73: El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores por parte de las empresas de servicio aéreo comerciales, sus agentes o intermediarios, así como por parte de los usuarios será sancionable de conformidad con lo previsto en la reglamentación vigente de esta materia, sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales a que pudiera haber lugar.

CAPÍTULO SÉPTIMO: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Artículo 74: Principios generales

Corresponde al operador aeroportuario brindar todos los servicios requeridos en las instalaciones aeroportuarias, bajo principios de calidad total, igualdad y equidad en el trato y orientados a satisfacer las demandas de los usuarios.

Artículo 75: En relación con la atención, información y servicio para el usuario, el operador aeroportuario deberá:

1. Brindar una atención respetuosa y cortés a los usuarios de la Terminal aérea (pasajeros, transportistas aéreos, compañías de seguridad, instituciones del Estado, etc.).
2. Colaborar prioritariamente con la atención de personas con necesidades especiales.
3. Disponer de un adecuado sistema de comunicación informativo de vuelos que incluya medios efectivos, tales como: paneles, monitores, altavoces claramente audibles, etc., de modo que los pasajeros y el público estén informados debidamente de las llegadas, salidas y cancelación de los vuelos y especialmente de todo cambio de último momento en las horas de salida y llegada y en los números de las puertas.
4. Disponer de un adecuado sistema de señalización, que oriente adecuadamente a los usuarios en las instalaciones aeroportuarias.
5. Garantizar las condiciones sanitarias adecuadas.
6. Ofrecer y mantener las condiciones necesarias para garantizarles a los usuarios las mayores comodidades posibles, tales como: sillas, baños, escaleras mecánicas y fijas, ascensores, bebederos de agua, lugares para cambiar pañales, basureros, ventilación, iluminación, teléfonos, conexión a Internet, facilidades para personas discapacitadas, embarazadas o de edad avanzada. Del mismo modo, facilitará en lo posible el funcionamiento de restaurantes y cafeterías, droguerías y puestos de periódicos o revistas en el respectivo aeropuerto.
7. Disponer en el aeropuerto de una cantidad suficiente de aparatos telefónicos, al servicio de los usuarios, teniendo en consideración las personas con discapacidad.
8. Velar por que existan medios adecuados de transporte para el desplazamiento terrestre de los usuarios.
9. Promover todo tipo de medio o método de “educación al usuario” que facilite el conocimiento de este en cuanto a sus derechos y deberes, a efectos de que pueda ejercerlos plena,

satisfactoria y debidamente.

Artículo 76: En relación con la infraestructura destinada a la prestación de los servicios aeroportuarios, el operador deberá:

1. Poner a disposición de las líneas aéreas la cantidad necesaria de mostradores (*counters*) para que la atención de los pasajeros sea lo más ágil posible.
2. Disponer de infraestructura adecuada para atender las operaciones de los vuelos en una forma ágil y sin congestiónamiento.
3. Proveer rampas y facilidades para el desplazamiento de personas discapacitadas.
4. Disponer de suficientes fajas o bandas transportadoras, para que el equipaje sea entregado en el menor tiempo posible a los pasajeros.
5. Proveer un mantenimiento preventivo a los equipos del aeropuerto con el fin de disminuir la posibilidad de que estos fallen y, por ende, se atrase la atención de los usuarios.
6. Dotar del espacio necesario las oficinas de planes de vuelo para la atención y cómoda estadía de los tripulantes y personal de las líneas aéreas.
7. Disponer de áreas para los transportistas aéreos, áreas de espera, de circulación; y, para los organismos gubernamentales, telecomunicaciones, seguridad, primeros auxilios, mantenimiento, áreas de carga, áreas comerciales, etc.
8. Proporcionar las instalaciones adecuadas para que los usuarios puedan realizar el cambio legal de divisas extranjeras cotizables.
9. Disponer de instalaciones adecuadas para la administración de las medidas de sanidad pública, veterinaria, fitosanitaria, aplicables a aeronaves, tripulantes, pasajeros, equipaje, mercancías, correo y suministros.
10. Disponer de estacionamientos de automóviles, suficientemente amplios, y con suficientes casetas para agilizar la atención durante la entrada y salida de los vehículos y personas.
11. Asignar en forma óptima puestos de estacionamiento lo más cerca posible del edificio terminal, para la descarga y carga rápidas.
12. Planificar espacios de estacionamiento de aeronaves que no se encuentran en operaciones de embarque o desembarque ni de carga o descarga, para evitar que obstruyan la circulación del tráfico en la plataforma.
13. Facilitar en los puestos de estacionamiento de aeronaves el fácil acceso a los medios necesarios (comunicación, materiales, etc.) para la ejecución rápida de todas las operaciones de servicio.
14. Proporcionar instalaciones para abastecer de combustible a las aeronaves de una forma segura y ágil.
15. Contar con sistemas informáticos adecuados a disposición de los transportistas aéreos que permitan el desembarque y embarque de pasajeros, sin demoras.
16. Proveer áreas de circulación adecuadas mediante vías de paso lo más directas posible sin que haya cruces entre la circulación de pasajeros y la de equipajes, ni entre los diferentes circuitos.

17. Proporcionar a la Terminal vías de acceso fáciles y rápidas para los pasajeros y sus equipajes que lleguen al aeropuerto utilizando medios de transporte de superficie.
18. Establecer puestos de entrega de equipaje lo más cerca posible de los puntos de llegada del transporte de superficie.
19. Facilitar equipo especializado para llevar a cabo la tarea de control y revisión de equipaje, que permita acelerar el proceso.
20. Facilitar sistemas mecánicos apropiados al volumen de tráfico y capaces de clasificar, transportar y cargar grandes cantidades de equipaje en un lapso mínimo de tiempo.
21. Proveer instalaciones para el almacenamiento del equipaje rezagado en los aeropuertos, a fin de recogerlos más tarde.
22. Proporcionar un área adecuada que permita a los pasajeros identificar y retirar rápidamente su equipaje.
23. Disponer de un número suficiente de puestos de control de manera que se pueda despachar a los pasajeros y tripulantes que lleguen, a la mayor brevedad posible.
24. Disponer de una Terminal exclusiva de carga, para que las aeronaves de carga lleguen hasta esta y se proceda al despacho dentro de la misma.
25. Proporcionar acceso fácil y rápido a las terminales de carga, teniendo en cuenta el espacio requerido por los camiones de grandes dimensiones, para efectuar las maniobras necesarias al colocarse en posición.
26. La Terminal de carga debe estar provista de puestos de entrega y recepción adaptables a la altura de las plataformas de los camiones.
27. Proporcionar medios mecánicos y automatizados para cargar, descargar, transportar y almacenar la carga.
28. Disponer de un sistema eficaz e higiénico de eliminación de excrementos, basuras, aguas residuales, desechos, alimentos no consumidos, residuos alimenticios, y otras materias peligrosas para la salud.

Artículo 77: En relación con la calidad total del servicio al cliente, el operador aeroportuario deberá:

1. Establecer o coordinar con la autoridad competente, el procedimiento mediante el cual los usuarios podrán presentar sus reclamos y sugerencias (oficina de atención de quejas, terminales electrónicas, correos, etc.).
2. Atender los reclamos de los usuarios relacionados con los servicios aeroportuarios, en un tiempo prudencial (horas/días).

Artículo 78: En relación con los operadores de servicios aéreos comerciales, los operadores aeroportuarios deberán:

1. Indicar a los transportistas aéreos que explotan servicios regulares y no regulares, con suficiente antelación a las temporadas de tráfico altas, toda limitación que pueda aplicarse (de

infraestructura, mantenimiento, etc.), a fin de ajustar el tráfico a la capacidad del aeropuerto.

2. Velar por que los transportistas aéreos cumplan con su obligación de proporcionar información oportuna y actualizada de todos los datos pertinentes a los vuelos, incluyendo las modificaciones de última hora, a los funcionarios responsables del manejo del sistema de información.

Artículo 79: Los pasajeros, usuarios de la infraestructura aeroportuaria deberán:

1. Hacer buen uso de las instalaciones aeroportuarias puestas a su servicio.
2. Dar un tratamiento respetuoso a las personas que prestan sus servicios en el aeropuerto y a los demás usuarios.
3. Acatar las disposiciones sobre seguridad aeroportuaria, evitando principalmente portar armas u objetos prohibidos dentro del aeropuerto así como ingresar a las áreas prohibidas o restringidas del mismo.
4. Acatar las disposiciones de tipo sanitario evitando arrojar basura en lugares inadecuados así como la tenencia en los aeropuertos de alimentos, animales o plantas y demás elementos de origen vegetal sin las debidas medidas de control.
5. Acatar las instrucciones del operador aeroportuario o de los transportistas aéreos pertinentes a la seguridad o al transporte aéreo.
6. Observar buena conducta evitando fomentar disturbios o desórdenes en las instalaciones aeroportuarias.
7. Acceder a las salas de embarque o zonas de migración cuando se le indique y permanecer en ellas conforme sea requerido.
8. Abstenerse de obstruir la circulación de personas colocando equipajes u otros objetos en pasillos, escaleras u otros lugares inapropiados, evitando además dejarlos abandonados en cualquier parte.
9. Abstenerse de fumar en lugares no autorizados.

CAPÍTULO OCTAVO: CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

TÍTULO A. DEBERES DE LAS AUTORIDADES AERONÁUTICAS O AUTORIDADES COMPETENTES

Artículo 80: Las autoridades aeronáuticas o autoridades competentes facilitarán el establecimiento de sistemas de control de calidad del servicio, para lo cual deberán:

1. Contar con un “Plan Maestro del Desarrollo Aeroportuario” que permita ir desarrollando las instalaciones aeroportuarias, de acuerdo a las necesidades de la actividad aeronáutica, y con el propósito de brindar un servicio eficiente y de calidad a los diferentes usuarios de las terminales aeroportuarias.
2. Velar conforme a su competencia por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de dichos servicios.
3. Velar por que los niveles de capacidad en los aeropuertos sean conformes con los lineamientos internacionales de la OACI así como otras organizaciones relacionadas con la industria.

4. Evaluar el desempeño relacionado con el mantenimiento y conservación de los aspectos aeronáuticos de los aeropuertos, así como los niveles de satisfacción del usuario de los servicios prestados.
5. Disponer de un sistema de supervisión que vigile el desempeño del operador aeroportuario, el cual deberá contar con personal debidamente capacitado para tal fin.
6. Examinar y conducir inspecciones aleatorias, con la frecuencia y énfasis que estime pertinente.
7. Colaborar con el operador aeroportuario en todo lo necesario para exigir y mantener los niveles de calidad exigidos en los servicios de los aeropuertos.
8. Utilizar los resultados de la encuesta para controlar el desempeño del operador, de los concesionarios, las aerolíneas y los servicios prestados por el Estado, así como los problemas de capacidad del aeropuerto.
9. Controlar el desempeño del operador aeroportuario mediante el sistema de supervisión.
10. Instaurar la Comisión Nacional de Facilitación, a efectos que los diferentes entes gubernamentales (migración, aduanas, aeronáutica civil, seguridad pública, narcóticos, sanidad vegetal, entidad de turismo, operadores aeroportuarios, etc.) y transportistas aéreos, dispongan de un foro que permita garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Anexo 9 (Facilitación) al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.
11. Establecer en la regulación un programa nacional de control de calidad de la seguridad de la aviación civil para que los operadores aeroportuarios, transportistas aéreos y prestadores de servicios, establezcan sistemas de calidad en la aplicación de las medidas y procedimientos de seguridad física.

TITULO B. DEBERES DEL OPERADOR AEROPORTUARIO

Artículo 81: Los operadores aeroportuarios cumplirán con el sistema de control de calidad del servicio, para lo cual deberán:

1. Cumplir con procedimientos, normas y estándares de calidad previamente establecidos en el programa de control de calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios.
2. Someterse a los procedimientos y requisitos de evaluación de la calidad del servicio que establezca la autoridad competente.
3. Desarrollar y ejecutar un programa de control de calidad, en el cual indicará los procedimientos, las normas y los estándares de calidad.
4. Someterse a mecanismos de control de calidad bajo estándares cualitativos y cuantitativos en las siguientes materias:
 - a) Estándares de calidad del desempeño (basados en niveles mínimos aceptables de servicios medidos en términos de frecuencia y regularidad de los servicios prestados).
 - b) Estándares de capacidad aeroportuaria (basados en requerimientos mínimos de áreas y medidos por fórmulas matemáticas de congestiónamiento por áreas, de conformidad con las fórmulas y principios de la IATA).

- c) Estándares de percepciones de usuarios (basados en encuestas a los usuarios y medidos en un análisis cualitativo de la percepción de los mismos).
5. Diseñar y realizar cada año una encuesta en los aeropuertos para evaluar su gestión y adoptar los correctivos. Para esto, en el plazo máximo de un año, debe realizarse un proceso que incluya la implementación de la encuesta, la toma de acciones correctivas y la evaluación del impacto de dichas acciones.
 6. Adoptar un plan de mejoramiento de la calidad y cumplir su desarrollo.
 7. Presentar, a la autoridad competente, un manual de operaciones para establecer procedimientos para la calidad de servicio, criterios de evaluación y normas de medición, de acuerdo a las normas vigentes de ISO 9000 ó un equivalente, y las mejores prácticas utilizadas mundialmente en aeropuertos internacionales.
 8. Adoptar y desarrollar un plan de control de calidad, estableciendo las normas para el desempeño en las instalaciones y servicios del aeropuerto e identificando las oportunidades para mejorarlo en forma progresiva.
 9. Establecer programas de capacitación para el personal en el que se introducirán los conceptos de la administración de calidad total especializado en la gestión aeroportuaria.
 10. Implementar un plan del control de calidad en la prestación de los servicios de mantenimiento de sus instalaciones, orientado a la administración de la calidad total y mejoramiento continuo del programa de mantenimiento.
 11. Acatar al registro ISO 9002, lo cual ofrece un sistema globalmente reconocido orientado a la satisfacción del usuario.
 12. Participar en la Comisión Nacional de Facilitación y acatar los lineamientos establecidos por esta. Asimismo, deberán instaurar un Comité de Facilitación Aeroportuaria, cuya función será cumplir con las normas relativas a la facilitación.
 13. Implantar sistemas de calidad que garanticen la eficiencia y eficacia del programa de seguridad del aeropuerto, para el cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad aeroportuaria.

TITULO C. DEBERES DEL ENTE REGULADOR DE LA AVIACIÓN CIVIL, EL TRANSPORTE AÉREO Y LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Artículo 82: La función del ente regulador deberá ser desempeñada por la autoridad aeronáutica o por el órgano competente designado por cada Estado. Dicha función comprende:

1. Realizar una audiencia informativa anual donde estarán presentes la autoridad aeronáutica o autoridad competente, el responsable de la gestión aeroportuaria y facultativamente los contratistas o concesionarios y usuarios del aeropuerto, con el fin de discutir los resultados de la encuesta, inspecciones, denuncias, quejas y sugerencias presentadas directamente por los usuarios y las soluciones propuestas en el plan de mejoramiento de la calidad.
2. Condicionar las tarifas al cumplimiento del plan de mejoramiento de la calidad.
3. En caso de incumplimiento del plan, conceder plazos para la subsanación correspondiente y aplicar las sanciones a que haya lugar.
4. Propiciar mecanismos de participación de los usuarios que garanticen la adecuada atención de sus planteamientos.

APÉNDICE A

DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE "S.A.C"

PARA AEROLINEAS _____ ES DE VITAL INTERES CONOCER SUS OPINIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON RESPECTO AL SERVICIO OFRECIDO, POR TAL RAZON LO INVITAMOS A DILIGENCIAR ESTE FORMULARIO.

Para poder atender su reclamación es indispensable diligenciar todos los campos que se detallan a continuación

CONSECUTIVO QUEJA _____

Ciudad <input style="width: 95%;" type="text"/>	Fecha AÑO <input style="width: 20%;" type="text"/> MES <input style="width: 20%;" type="text"/> DIA <input style="width: 20%;" type="text"/>	Lugar de Recepción: Apto <input type="checkbox"/> Oficina <input type="checkbox"/>
--	---	---

Nombre Pasajero <input style="width: 95%;" type="text"/>	Documento ID: <input type="checkbox"/> cc <input type="checkbox"/> ti <input type="checkbox"/> ps <input type="checkbox"/> ce	Numero ID <input style="width: 95%;" type="text"/>
Dirección Residencia <input style="width: 95%;" type="text"/>		
Ciudad de Residencia <input style="width: 95%;" type="text"/>	País <input style="width: 95%;" type="text"/>	Contacto en Col. <input style="width: 95%;" type="text"/>
Teléfono Permanente <input style="width: 95%;" type="text"/>	Teléfono Temporal <input style="width: 95%;" type="text"/>	Celular <input style="width: 95%;" type="text"/>
E-Mail <input style="width: 95%;" type="text"/>		

INFORMACIÓN DE LA AEROLÍNEA O AGENCIA DE VIAJES

Aerolínea y/o Agencia de Viaje <input style="width: 95%;" type="text"/>	Fecha de vuelo: AÑO <input style="width: 20%;" type="text"/> MES <input style="width: 20%;" type="text"/> DIA <input style="width: 20%;" type="text"/>	Hora del vuelo: ____ AM ____ PM	Numero de Vuelo: <input style="width: 95%;" type="text"/>
Ruta: Origen: <input style="width: 95%;" type="text"/> Destino: <input style="width: 95%;" type="text"/>			
Trayectos en Conexión: <input style="width: 95%;" type="text"/>			

Descripción de la Queja (Seleccione con una X el o los motivos de la reclamación)

N.	X	Descripción	N.	X	Aplicativo
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Demora del vuelo	7	<input type="checkbox"/>	Daño o saqueo del equipaje
2	<input type="checkbox"/>	Cancelación del Vuelo	8	<input type="checkbox"/>	Perdida y/o extravió de equipaje
3	<input type="checkbox"/>	Anticipación del vuelo	9	<input type="checkbox"/>	Sobreventa
4	<input type="checkbox"/>	Deficiencia en la prestación del Servicio	10	<input type="checkbox"/>	Reserva
5	<input type="checkbox"/>	Información Deficiente:			
6	<input type="checkbox"/>	Demora en la entrega del equipaje	11	<input type="checkbox"/>	Otros:

SOPORTES QUE SE ANEXAN:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> BILLETE DE PASAJE | <input type="checkbox"/> P.I.R. INFORME IRREGULARIDAD EQUIPAJE N° _____ |
| <input type="checkbox"/> PASABORDO | <input type="checkbox"/> PESO EQUIPAJE FACTURADO _____ |
| <input type="checkbox"/> ETIQUETA DE EQUIPAJE _____ | <input type="checkbox"/> PESO EQUIPAJE ENTREGADO _____ |
| <input type="checkbox"/> N° ETIQUETA _____ | <input type="checkbox"/> OTROS _____ |
| <input type="checkbox"/> RECORD DE RESERVA | |
| <input type="checkbox"/> CUPON DE VUELO | |

RELATO DE LOS HECHOS

FIRMA PASAJERO _____

ESPACIO PARA USO DE LA AEROLINEA

COLABORADOR QUE LO ATENDIÓ _____

INFORME DE ATENCIÓN INMEDIATA AL CLIENTE _____

COMPENSACIONES OTORGADAS AL PASAJERO

N.	X		N.	X	
1		Llamada Telefónica	7		Gastos Primarios \$
2		Refrigerio	8		Endoso con otro aerolínea
3		Alimentación	9		Bonos y/o MCO
4		Efectivo (\$)	10		Tiquetes
5		Hotel Voucher	11		Otros
6		Gastos de Traslado y/o Transporte \$			

COMPENSACION ACEPTADA POR EL PASAJERO

Manifiesto mi entera conformidad con la compensación recibida de acuerdo con este documento, liberando a la empresa de toda responsabilidad

Nombre Pasajero _____

Funcionario Aerolínea _____

Firma _____

Firma _____

APÉNDICE B

Se podrán utilizar como guías de orientación, los siguientes parámetros para preparar su programa de calidad y de control de calidad total.

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
<u>Pistas, rampas y calles de rodaje</u>			
	a) Costo del mantenimiento por metro cuadrado	Transportistas aéreos	Desempeño del Operador
	b) Capacidad del Aeropuerto (número de vuelos en las horas de mayor congestión)	Transportistas aéreos	Capacidad
	c) Tiempo promedio desde que aterriza el avión hasta que el pasajero desembarca	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Medidas adicionales</i>			
	d) Porcentaje de movimientos de aeronaves de transportistas aéreos para los cuales no hay puerta de contacto disponible	Transportistas aéreos / Pasajeros	Capacidad
	e) Desempeño puntual del servicio de autobús en el campo aéreo, como porcentaje del total	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Terminales</u>			
	a) Costo del mantenimiento por metro cuadrado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Número de horas por jornada	Pasajeros	
	c) Número de empleados por jornada	Pasajeros	
	d) Número de jornadas	Pasajeros	
	e) Tiempo de respuesta ante reparaciones de emergencia	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Medidas adicionales</i>			
	f) Costo de servicio de limpieza por m ²	Pasajeros	Desempeño del Contratista
	g) Costo O&M de la Terminal por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Terminal de Carga (CTRM)</u>			
	a) Tiempo promedio para el movimiento de carga (dentro de la terminal)	Transportistas aéreos / Compañías de embarque	Desempeño del Operador
	b) Carga perdida o dañada como porcentaje del total de carga manejada	Transportistas aéreos / Compañías de embarque	Desempeño del Operador
<i>Medidas adicionales</i>			

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	c) Costo / Kg. de la carga total en la terminal de carga	Transportistas aéreos / Compañías de embarque	Desempeño del Operador
	d) Ingreso / Kg. de la terminal de carga	Transportistas aéreos / Compañías de embarque	Desempeño del Operador
	e) Tasa de quejas/embarques manejados		
<u>Calidad del Servicio</u>			
	a) Presupuesto de operación y mantenimiento por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Presupuesto para mano de obra por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Costo de mano de obra como porcentaje de los costos totales	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Medidas adicionales</u>			
	d) Calificación total encuesta anual de pasajeros	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Productividad de la Mano de Obra</u>			
	a) Número de pasajeros por empleado del aeropuerto	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso bruto por empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso neto de operación por empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Desempeño en la Generación de ingresos</u>			
	a) Ingreso no relacionado con la aeronáutica como porcentaje del ingreso total	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso relacionado con la aeronáutica por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso no relacionado con la aeronáutica por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Actividades Comerciales</u>			
	a) Ingreso derivado de las concesiones e ingresos por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso bruto derivado de ventas/m ²	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso neto/m ²	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Otros</u>			

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	a) Horas/empleados-capacitación y educación	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Costos de planilla/empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Costo de mercadeo/pasajero	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Administración Financiera</u>			
	a) Informes trimestrales y anuales	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Seguimiento de cuentas por cobrar		Desempeño del Operador
	c) Programa de control de calidad	Todos los clientes	Desempeño del Operador

La presente Resolución reemplaza a la Resolución A17-05.