

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/40-NE/20
04/04/18

**CUADRAGÉSIMA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/40)**

(Santiago de Chile, Chile, 5 de abril de 2018)

**Cuestión 1 del
Orden del día:**

Transporte y Política Aérea

**Cuestión 1.7 del
Orden del día:**

**Actualización de la Resolución 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”)

Antecedentes

1. Como se recordara para el bienio 2017-2018, se acordó dentro del plan de trabajo de la Comisión revisar y modificar la Res. A18-3 relativa a Criterios y Directrices en Materia de Servicio al Cliente y Calidad Total en los Servicios Aéreos y Aeroportuarios.
2. En seguimiento al tema se revisaron los antecedentes generales del mismo, en particular los lineamientos generales emanados de la OACI y se dio una revisión integral a la resolución A18-03 de 2008 a fin de mantener aquellos aspectos que se mantienen vigentes, adicionar temas nuevos de acuerdo a la evolución del sector y eliminar aquellos que se encuentre obsoleto.

Desarrollo

3. Para una mayor comprensión del trabajo desarrollado, se presenta el cuadro de referencia, que refleja los cambios señalados.

Resolución A18-3	Nueva Propuesta presentada por la República de Colombia.
Capítulo Primero: Definiciones. Artículo 1.	CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES Artículo 1. Definiciones. - Numeral 1.1. Modificación a la

<ul style="list-style-type: none">- Numeral 1. Agencias de Viajes.- Numeral 2. ALTA.- Numeral 3. Autoridad Nacional Competente.- Números 4, 5, 6 y 7: Billeto de pasaje, calidad, cancelación y CLAC.- Numeral 8: Cliente.- Numeral 9: Contrato de Adhesión.- Numeral 10: Denegación de embarque.- Numeral 11: Desembarque.- Numeral 12: Destino final.- Numeral 13: Embarque.- Numeral 14: Equipaje.- Numeral 15: Equipaje de mano u objetos de mano.- Numeral 16: Equipaje de transferencia entre transportistas aéreos.- Numeral 17: Equipaje no acompañado.- Numeral 18. IATA. Asociación Internacional de Transporte- Numeral 19. OACI. Organización de Aviación Civil Internacional.- Numeral 20. Operador aeroportuario.- Numeral 21. Operador turístico.- Numeral 22. Parada estancia.- Numeral 23. Pasajero de transferencia o conexión.- Numeral 24. Pasajero en condiciones jurídicas especiales.	<ul style="list-style-type: none">definición de Agencias de Viajes.- Supresión de la definición ALTA.- Numeral 1.2. Se conserva la definición de Autoridad Nacional Competente.- Números 1.3, 1.4, 1.5 y 1.6, se conservan las definiciones de los números 4, 5, 6 y 7 de la Resolución.- Numeral 1.7. Modificación de la definición de Cliente o Usuario.- Numeral 1.8. Adición de la definición de Compensación.- Numeral 1.9. Se conserva la definición contemplada en el numeral 9 de la Resolución.- Numeral 1.10. Se modifica la definición de denegación de embarque.- Numeral 1.11. Se mantiene la definición contemplada en el numeral 11 de la Resolución.- Numeral 1.12. Se adiciona la definición de desistimiento del viaje.- Números 1.13 y 1.14, se conservan las definiciones contempladas en el Numeral 12 y 13.- Numeral 1.15, modifica la definición de equipaje como equipaje documentado o registrado.- Numeral 1.16, modifica la definición de equipaje de mano u objetos de mano.- Numeral 1.17, se modifica la definición de equipaje de transferencia como equipaje de transferencia o en conexión.- Numeral 1.18, se mantiene la definición contemplada en el numeral
--	---

<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 25. Pasajero en transito. - Numeral 26. Pasajero voluntario. - Numeral 27. Periodo de responsabilidad del transportista aéreo. - Numeral 28. Permiso de operación. - Numeral 29. Persona con movilidad reducida. - Numeral 30. Reserva. - Numeral 31. Servicio Aéreo. - Numeral 32. Sistema de calidad. - Numeral 33. Sistema de responsabilidad civil contractual de transporte aéreo. - Numeral 34. Sobreventa. - Numeral 35. Tarifa. - Numeral 36. Tarifa por carga aérea. - Numeral 37. Transportista aéreo. - Numeral 38. Usuario. - Numeral 39. Viajero frecuente. - Numeral 40. Viajes con paquete todo incluido. - Numeral 41. Vuelos no regulares. - Numeral 42. Vuelos no regulares. 	<ul style="list-style-type: none"> 17. - Numeral 1.19. Se adiciona la definición de explotador aeroportuario. - Numeral 1.20. Se adiciona la definición de localizador de reserva. - Se suprime la definición del numeral 18 y del numeral 20. Se conserva en el numeral 1.21 la definición prevista en el numeral 19 y en el numeral 1.22 la definición prevista en el numeral 21. - Numeral 1.23 mantiene la definición prevista en el numeral 22 de la Resolución. - Numeral 1.24 modifica la definición de pasajero en transferencia o en conexión. - Numeral 1.25 modifica la definición de pasajeros en condiciones jurídicas especiales. - Numeral 1.26. Modifica la definición de pasajero voluntario. - Números 1.27 1.28 y 1.29 mantienen la definición prevista en los números 27, 28 y 29 de la Resolución respectivamente. - Se suprime la definición de reserva contemplada en el Numeral 30 de la Resolución, y se reemplaza por la definición de localizador de reserva prevista en el numeral 1.20. - Se adiciona la definición de programas de viajero frecuente prevista en el numeral 1.30. - Se adiciona la definición de publicidad e información al público prevista en el numeral 1.31. - Se mantienen las definiciones
---	--

	<p>previstas en los numerales 31, 32, 33, 34, 35 y 36 de la Resolución en los numerales 1.32, 1.33, 1.34, 1.35, 1.36 y 1.37 del proyecto respectivamente.</p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 1.38 modifica la definición de transportista aéreo.- Se suprime la definición de usuario prevista en el numeral 38 de la Resolución, y se reemplaza por la definición de Cliente o Usuario prevista en el numeral 1.7 del proyecto.- Se suprime la definición de viajero frecuente del numeral 39, y se reemplaza por la definición añadida de programas de viajero frecuente prevista en el numeral 1.30 del proyecto.- Se mantiene la definición del numeral 40 de la resolución en el numeral 1.39 del proyecto.- Numeral 1.40 modifica la definición de vuelos no regulares.- Numeral 1.41 modifica la definición de vuelos regulares.-
<p>CAPITULO SEGUNDO. DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTISTA AÉREO.</p> <p>TITULO A: RELATIVOS A LA INFORMACION, RESERVAS Y BILLETES DE PASAJE.</p>	<p>CAPITULO II. DERECHOS DEL USUARIO Y DEBERES DEL TRANSPORTISTA AÉREO.</p> <p>Se modifica el término pasajero previsto en el enunciado del CAPITULO II del Proyecto y se reemplaza por el de usuario.</p> <p>Se adiciona un nuevo título A denominado “RELATIVOS A LA INFORMACIÓN QUE SE SUMINISTRA AL PÚBLICO EN EL MERCADO DE TRANSPORTE AÉREO”, y el título A de la Resolución “RELATIVOS A LA INFORMACION, RESERVAS Y BILLETES DE PASAJE” pasa a ser título B en el proyecto.</p> <p>En el nuevo título A del proyecto presentado por la República de Colombia, se adicionan los siguientes nuevos artículos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Artículo 2. Aplicación de las

	<p>disposiciones del presente título.</p> <p>En el texto, se pretende dejar a la libertad de los países miembros la posibilidad de adoptar el régimen de información y difusión al usuario del servicio de transporte aéreo al transporte regular o no regular, de acuerdo a su conveniencia.</p> <p>- Artículo 3. Derecho a la información sobre el precio total del servicio.</p> <p>En el texto, se regula las condiciones en los cuales las aerolíneas, intermediarios o agentes de viajes anuncian al público el precio del tiquete aéreo, así como cuando los mismos se anuncian en una tasa representativa diferente a la moneda oficial, así como cuando no se considera una publicidad engañosa en relación al precio.</p> <p>- Artículo 4. Derecho a la información cualificada sobre el servicio a prestar.</p> <p>En el texto, se regula las condiciones en los cuales las aerolíneas, intermediarios o agentes de viajes deberán anunciar al público sobre el servicio a prestar, esto es que la información o anuncio deberá ser claros, veraces, suficientes, oportunos, verificables, comprensibles, precios e idóneos.</p> <p>De igual manera, en el artículo se trae definiciones sobre tales adjetivos que debe reunir todo anuncio que se suministra en el sector aeronáutico.</p> <p>- Artículo 5. Derecho a ser informado sobre los términos y</p>
--	--

	<p>condiciones en un anuncio al público.</p> <p>En el texto se pretende regular lo relativo al deber del transportista, agente o intermediario de indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar para acceder al ofrecimiento.</p> <p>De igual manera, se pretende establecer el deber de indicar las fechas de restricción, fechas de acceso, fechas de vigencia del ofrecimiento, las fechas no aplicación de la oferta, así como informar las fechas de alta y baja demanda; los horarios de alta y baja demanda de acuerdo al desarrollo interno de cada país, como también el deber de precisar el número de asientos disponibles en cada ruta.</p> <p>- Artículo 6. Derecho a la información real y coincidente.</p> <p>En el texto se pretende regular que el transportista aéreo, agente de viajes o intermediario que difunda información a través del proceso de reservación o anuncio en el sector aéreo el servicio de transporte aéreo, deberá ser real y coincidir en todos los aspectos que se anuncien, lo cual, el incumplimiento a dicho deber, podrá ser considerado por la Autoridad Nacional Competente como publicidad engañosa de acuerdo a su régimen interno.</p> <p>- Artículo 7. Derecho a ser información sobre quien presta el servicio público de transporte aéreo.</p> <p>Se pretende en el texto, implementar que el transportista, agente de viajes o intermediario, deberá indicar en el anuncio o a través de la información que se suministra en el proceso de compra, quien prestará el servicio, independientemente de la razón o denominación social que tenga el transportista contractual. De igual manera se aplica al anuncio o información dentro del proceso de compra que se difunda en virtud de Acuerdos de Código Compartido o Acuerdos de Colaboración.</p> <p>- Artículo 8. Disposiciones</p>
--	--

<p>Numeral 6. Paquetes todo incluido</p>	<p>transportista perder el derecho de retención por no registrar o informar las tarifas promocionales.</p> <ul style="list-style-type: none">- Se conserva la excepción de la aplicación del desistimiento del viaje en tarifas promocionales, a menos que se admitan, el cual se aplicará el régimen tarifario del transportista.- Se adiciona el término de reembolso que debe realizar el transportista o intermediario por desistimiento del pasajero, dentro de los 30 días calendarios siguientes a la solicitud, términos que podrán ser modificados de acuerdo al desarrollo del mercado de transporte aéreo de cada país.- Se adiciona los casos en los cuales la Autoridad Nacional Competente o la Aerolínea, puede declarar improcedente la solicitud elevada por el pasajero- <p>Artículo 16. Derechos del programa de fidelización o viajero frecuente. El cumplimiento de promociones previsto en el numeral 5 de la Resolución, se regula en artículo separado, y se realizan las siguientes modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Se preve que el transportista aéreo deberá garantizar el cumplimiento de los programas de fidelización al usuario.- Se adiciona el deber de informar al usuario, sobre las condiciones, las circunstancias de tiempo, modo y lugar y cualquier otro requisito que deba hacerse efectivo los programas que ofrecen, así como las restricciones aplicables, los cuales, deberán ser informadas de manera clara, oportuna veraz, suficiente y previa a la
--	---

	<p>adquisición de servicio.</p> <p>- Se prevé mediante notas aclaratorias, que cada Estado contratante podrá de acuerdo a su régimen interno prever que las promociones emitidas en virtud de los programas de fidelización o viajeros frecuentes requieren o no de registro ante la Autoridad Nacional Competente.</p> <p>Artículo 17. Paquetes todo incluido. (sin modificaciones, sólo se plasma en un nuevo artículo.</p>
<p>TITULO C: RELATIVOS A LA EJECUCION DEL CONTRATO DE TRANSPORTE.</p> <p>Artículo 5. Expedición de tarjeta de embarque.</p> <p>Artículo 6. Aviso para el embarque.</p> <p>Artículo 7. Pasajeros en conexión en un mismo transportista aéreo.</p> <p>Artículo 8. Admisión del pasajero.</p> <p>Artículo 9. Facilitación de embarque o desembarque.</p> <p>Artículo 10. Transporte del pasajero.</p> <p>Artículo 11. Tratamiento al pasajero.</p> <p>Artículo 12. Información sobre cambios o demoras.</p> <p>Artículo 13. Denegación de embarque.</p> <p>Artículo 14. Anuncios sobre seguridad.</p>	<p>TITULO C: RELATIVOS A LA EJECUCION DEL CONTRATO DE TRANSPORTE.</p> <p>Artículo 18. Expedición de tarjeta de embarque.</p> <p>Artículo 19. Aviso para el embarque.</p> <p>Artículo 20. Pasajeros en conexión con un mismo transportista aéreo. Se modifica el artículo 6 de la resolución, al adicionar que en caso tal de presentarse alguna anomalía que afecte el vuelo en conexión, el transportador, además de ofrecer el desistimiento del viaje, puede ofrecer la reprogramación de la conexión al pasajero, sin penalidad alguna en ambos casos.</p> <p>Artículo 21. Admisión del pasajero. Se modifica la disposición del artículo 8 de la resolución, en el cual añade a la disposición, que en caso de denegarse el embarque del pasajero por el transportista, este deberá contar con la justificación legal para su negación, por negación a los deberes de abstención previstos en el proyecto de recomendación sobre pasajeros insubordinados.</p> <p>Artículo 22. Facilitación de embarque o desembarque. (sin modificación).</p> <p>Artículo 23. Transporte del pasajero (sin modificación).</p> <p>Artículo 24. Tratamiento al pasajero (sin modificación).</p> <p>Artículo 25. Información sobre cambios o demoras. (sin modificación).</p>

<p>Artículo 15. Pasajeros con movilidad reducida.</p> <p>Artículo 16. Cuidados para pasajeros enfermos, con discapacidad mental o menores.</p> <p>Artículo 17. Transporte de personas enfermas.</p> <p>Artículo 18. Mujeres en estado de gravidez.</p> <p>Artículo 19. Clausulas de exoneración.</p> <p>Artículo 20. Exoneración del transportista aéreo.</p> <p>Artículo 21. Incumplimientos y compensaciones.</p> <p>Artículo 22. Cancelación, interrupción o demora.</p> <p>Artículo 23. Compensaciones al pasajero.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Demoras. 2. Interrupción del transporte.3. Cancelación.4. Sobreventa. 5. Anticipación del vuelo.	<p>El Artículo 13 se elimina, y se reemplaza en los eventos de sobreventa previstos en el numeral 32.4</p> <p>Artículo 26. Información sobre procedimientos de seguridad abordo. Se amplía el deber del transportador de anunciar sobre los procedimientos de seguridad de la aeronave en servicio, los cuales deberán contar con sistemas de avisos al pasajero audible en todos los asientos y en los lavabos.</p> <p>Artículo 28. Derechos para pasajeros con condición especial.</p> <p>Las disposiciones contenidas en los artículos 15, 16, 17, 18 y 19 de la Resolución, pasan ahora en el proyecto de modificación a integrar el artículo 28, unificando todo el articulado en los numerales 28.1, 28.2, 28.3 (con nota de remisión a la Resolución A20-21 de 2014), 28.4 y 28.5. No se modifican.</p> <p>Artículo 29. Exoneración del transportista aéreo por riesgos del aire. (Solo se cambia el enunciado del artículo), sin modificación integral.</p> <p>Artículo 30. Compensaciones por eventos anómalos durante el desarrollo del transporte aéreo. Se modifica el inicio del artículo al disponer: "En caso de presentarse durante el desarrollo del transporte aéreo, eventos anómalos por parte del transportista aéreo"</p> <p>Artículo 31. Cancelación, interrupción o demora. Sin modificación.</p> <p>Artículo 32. Compensaciones al pasajero.</p> <p>32.1. Compensaciones por Demoras. Se conserva el inicio del texto de la Resolución, no obstante se modifica las compensaciones por demora, al tener cambios en los términos de la demora, los tipos de compensaciones, y se deja dos notas interpretativas sobre las modificaciones al texto por parte de los países miembros y sobre el tipo de compensación del pasajero.</p>
---	--

<p>6. Compensación adicional.</p> <p>7. Tránsitos y conexiones.</p> <p>Artículo 24. Sanciones.</p> <p>Artículo 25. Exoneración de sanciones.</p> <p>Artículo 26. Reembolsos y reexpedición de billetes de pasaje.</p> <p>Artículo 27. Suministro de alimentos y bebidas.</p> <p>Artículo 28. Obligación de resultado del transportista aéreo</p> <p>Artículo 29 Daños al pasajero.</p>	<p>32.2. Interrupción del transporte (sin modificación).</p> <p>32.3. Cancelación. (Sin modificación).</p> <p>32.4. Sobreventa.</p> <p>Los dos primeros incisos del texto no sufren modificaciones, sin embargo, se modifica y se elimina la compensación adicional cuando existe sobreventa en caso de no mediar acuerdo con el pasajero, se añade una nueva compensación para estos casos, y notas aclaratorias del texto.</p> <p>32.5. Anticipación del vuelo. (Sin modificación).</p> <p>Se elimina la compensación adicional por las modificaciones a las compensaciones.</p> <p>32.6. Eventos anómalos en vuelos en tránsito y vuelos en conexión. (Sin modificación).</p> <p>Artículo 33. Exoneración de compensación del transportista.</p> <p>Se agrega un nuevo artículo sobre exoneración del transportista de compensar al pasajero cuando el evento ocurrido sea un hecho externo, imprevisible e irresistible, así como cuando el transportista haya comprobado que se ha cumplido con los deberes de mantenimiento de la condición de aeronavegable de la aeronave en servicio.</p> <p>Artículo 34. Sanciones. (Sin modificación).</p> <p>Artículo 35. Exoneración de sanciones. (Sin modificación).</p> <p>Artículo 36. Término para efectuar el reembolso.</p> <p>Se modifica sustancialmente el artículo 26 de la Recomendación, eliminando el numeral 1, ya que se encuentra regulado en el artículo 15 del proyecto.</p> <p>Adicionalmente, se elimina los casos de reembolso por pérdida de billete, ya que en la práctica comercial actual, son escasos los casos de pérdida del billete físico por el avance de la tecnología y del mercado actual.</p> <p>Se adiciona el término para reembolsar por eventos anómalos del pasajero, dejando clara la potestad de los Estados para modificar dichos términos.</p>
---	--

<p>Artículo 30. Localización y asistencia a familiares de víctimas de accidentes.</p> <p>Artículo 31. Reclamaciones.</p> <p>Artículo 32. Listas de espera.</p>	<p>Artículo 37. Servicio a bordo de alimentos y bebidas.</p> <p>Se modifica sustancialmente el artículo, estableciendo la potestad del transportista de suministrar el servicio de alimentos y bebidas, y se deja claro que tal suministro no hace parte de la obligación esencial de la aerolínea durante el desarrollo del transporte aéreo, los cuales podrá realizar cobros adicionales a los pasajeros por tales servicios.</p> <p>De igual manera, se prevé que en caso de presentarse dentro de la etapa de crucero condiciones adversas, podrá suspender el transportista tal suministro por la seguridad de los tripulantes y pasajeros.</p> <p>Artículo 27. Derecho al transporte en condiciones seguras.</p> <p>Se conserva el texto original, sin embargo se enfatiza la obligación esencial de conducción de un punto a otro en condiciones seguras, se establece el tiempo de responsabilidad del transportador, y se prevé que las cláusulas tendientes a exonerar o mitigar la obligación de resultado del transportador se entenderá por no escrita.</p> <p>Artículo 38. Daños al pasajero. (Sin modificaciones).</p> <p>Artículo 39. Localización y asistencia a familiares de víctimas de accidentes. (Sin modificaciones).</p> <p>Artículo 40 Mecanismos de protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo.</p> <p>Se modifica la regulación sobre reclamaciones, disponiendo que el usuario surtirá de manera previa ante el transportador como arreglo directo, transacción o conciliación.</p> <p>De igual manera, de acuerdo a la regulación interna de cada país miembro, podrá la Autoridad Nacional Competente, inadmitir la reclamación del usuario. Así mismo dispone el texto que, en caso de que el transportista no resuelve dentro de los 5 días siguientes, el usuario podrá acudir ante la Autoridad Nacional Competente, anexando todas las pruebas sumarias que acrediten tal reclamación.</p> <p>Artículo 41. Listas de Espera (Standy By). Sin modificación.</p>
--	--

<p>TITULO B. RELATIVOS A LA EJECUCION DEL CONTRATO DE TRANSPORTE.</p> <p>Artículo 36. Presentación del pasajero.</p> <p>Artículo 37. Presentación del pasajero fuera del tiempo indicado.</p> <p>Artículo 38. Ausencia o presentación extemporánea del pasajero.</p> <p>Artículo 39. Documentos de viaje.</p> <p>Artículo 40. Sala de embarque.</p> <p>Artículo 41. Requisas y procedimientos de control. Artículo 42. Requisa de objetos valiosos.</p> <p>Artículo 43. Asignación de sillas. Artículo 44. Asignación de sillas a pasajeros especiales.</p> <p>Artículo 45. Comportamiento del pasajero. Artículo 46. Actos indebidos, ilícitos o contra la seguridad.</p> <p>Artículo 47. Pasajeros en condiciones jurídicas especiales.</p>	<p>legislación interna de cada país.</p> <p>Artículo 45. Billetes de pasaje y tarifas. Se conservan los numerales 1 y 2 de la Resolución en los numerales 45.1 y 45.2 del proyecto, el cual se agrega un párrafo consistente en el derecho del pasajero a la información sobre las razones del cambio de precio si el mismo ha sufrido alguna modificación durante el proceso de reservación, los cuales, de ser inconsistente e insuficiente, podrá considerarse como información engañosa. Se conserva el texto original de los numerales 3 y 4 de la Resolución en los numerales 45.3 y 45.4</p> <p>Artículo 46. Deber de información sobre requerimientos especiales para el transporte. Se incluye un nuevo deber del pasajero de informar al transportista con un término no menor de 24 horas, sobre alguna condición especial para el transporte, con el fin de que el transportador disponga de tal servicio. TITULO B. RELATIVOS A LA EJECUCION DEL CONTRATO DE TRANSPORTE.</p> <p>Artículo 47. Deber de presentación del pasajero en los mostradores del Aeropuerto. Se conserva el deber de presentación dentro del tiempo indicado por la aerolínea, así como la presunción del término de presentación en caso de que la aerolínea no le informe al pasajero. Se adiciona al texto original, que los tiempos de presentación podrán duplicarse para los periodos de alta temporada y fechas de alta demanda, de acuerdo a lo que defina la Autoridad Nacional Competente.</p> <p>Los artículos 37 y 38, pasan a integrar el texto en los numerales 47.3 y 47.4 respectivamente.</p> <p>Artículo 48. Documentos de viaje. Se adiciona al texto original, la definición de documentos de viaje.</p> <p>Artículo 49. Salas de embarque (sin modificación).</p> <p>Artículo 50. Requisas y procedimiento de control. Se unifican los artículos 41 y 42 de la Resolución en el artículo 50 del proyecto.</p> <p>Artículo 51. Asignación de asientos.</p>
---	---

	<p>Se unifican los artículos 43 y 44 de la Resolución en el artículo 51 del proyecto.</p> <p>Artículo 52. Deber de comportamiento de los pasajeros en los aeropuertos y a bordo de las aeronaves civiles. En este artículo se unifican los artículos 45 y 46, y se hace remisión a la Recomendación sobre “MEDIDAS COACTIVAS Y EDUCATIVAS A PASAJEROS PERTURBADORES”, el cual contendrá un link o hipervínculo a dicha normatividad.</p> <p>Artículo 53. Pasajeros en condiciones jurídicas especiales. (Sin modificación).</p>
<p>CAPITULO CUARTO: SOBRE LOS EQUIPAJES. TITULO A: DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR.</p> <p>Artículo 48 Tipo de equipaje. Artículo 50. Condiciones para el transporte de equipaje.</p> <p>Artículos 49 a 56. Sobre equipajes.</p>	<p>CAPITULO IV. TRANSPORTE DE EQUIPAJES. TITULO A: DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR.</p> <p>Artículo 54. Tipo de equipaje. Se conserva el primer inciso del artículo 48, y el segundo inciso del artículo en mención se establece que el transporte de equipaje tanto documentado (registrado) como de mano, se hará de acuerdo a las políticas establecidas por el transportador.</p> <p>Adicionalmente, se deja la posibilidad del transportador aéreo de ofrecer con costo adicional, las formas de franquicia de equipaje, los cuales deberán ser informados de manera clara, veraz, suficiente oportuna, precisa e idónea al usuario, esto debido al nacimiento de las aerolíneas de bajo costo (<i>ultra low cost y low cost</i>).</p> <p>Se subsume el artículo 50 de la resolución, en numeral 54.4 del proyecto.</p> <p>Artículos 55 a 61, no modifican los artículos 49 a 56 de la resolución, solo hay modificación del numeración del artículo.</p>
<p>TITULO B. DERECHOS DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR. Artículos 57 a 62. Sobre equipajes.</p> <p>Artículo 63. Transporte de mascotas.</p>	<p>TITULO B: DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR. Artículos 62 a 67, no modifican los artículos 57 a 62 de la resolución, solo hay modificación de la numeración del artículo. Artículo 68 Transporte de mascotas. Se modifica integralmente el artículo 63 de la Resolución, dejando en primer lugar, la</p>

<p>Artículos 64 a 66.</p>	<p>prohibición general de transporte de mascotas en cabina de pasajeros cuando puede generar riesgos a la seguridad aérea o a la salubridad o molestias a los demás pasajeros.</p> <p>Sin embargo, se permite excepcionalmente, el transporte de dichas mascotas, siempre que se reúnan las condiciones de peso, dimensiones, razas, edad, y siempre que se comunique al transportador con un término no menor de 48 horas, los cuales podrán modificarse de acuerdo al desarrollo interno de cada Estado miembro, así como se deberá cumplir con requisitos migratorios para vuelos internacionales, y requisitos legales para el transporte de dichos seres.</p> <p>Artículos 69 a 71, no modifican los artículos 64 a 66 de la resolución, solo hay modificación de la numeración del artículo.</p>
<p>CAPITULO QUINTO: SOBRE EL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO. Artículo 67 a 72.</p>	<p>CAPITULO V. SOBRE EL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO. Artículos 72 a 77, no modifican los artículos 67 a 72 de la resolución, solo hay modificación de la numeración del artículo.</p>
<p>CAPITULO SEXTO: SOBRE EL INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES. Artículo 73.</p>	<p>CAPITULO VI. SOBRE EL INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES. Artículo 73 no se modifica en el artículo 78, solo hay modificación de la numeración del artículo.</p>
<p>CAPITULO SEPTIMO: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS. Artículos 74 a 79.</p>	<p>CAPITULO VII. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS. Artículos 79 a 84, no modifican los artículos 74 a 79 de la resolución, solo hay modificación de la numeración del artículo.</p>
<p>CAPITULO OCTAVO: CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO. TITULO A. DEBERES DE LAS AUTORIDADES AERONAUTICAS O AUTORIDADES COMPETENTES. Artículos 80 TITULO B. DEBERES DEL OPERADOR AEROPORTUARIO. Artículo 81. TITULO C. DEBERES DEL ENTE REGULADOR DE LA AVIACION CIVIL, EL</p>	<p>CAPITULO VIII. CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO. Artículos 85 a 87, no modifican los artículos 80 a 82 de la resolución, solo hay modificación de la numeración del artículo.</p> <p>Artículo 88. Acompañamiento de la Autoridad Nacional Competente en los Aeropuertos. Se añade la potestad de los Estados miembros de acuerdo a su ordenamiento interno, para la realización de labores de inspección y vigilancia</p>

TRANSPORTE AÉREO Y LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS. Artículo 82.	en los Aeropuertos con el fin de velar el cumplimiento de los derechos y deberes previstos en la Resolución, los cuales versaran por la facilitación en la resolución de conflictos entre los pasajeros y los prestadores de servicio de transporte aéreo.
--	--

Medidas propuestas

4. Por todo lo expuesto, se invita al GEPEJTA a:
 - a) Tomar conocimiento del proyecto de resolución presentado (**Adjunto 1**); y
 - b) Verter sus comentarios a fin de enriquecer el texto en mención con el ánimo de incorporar lo pertinente en el proyecto de actualización de la Resolución referente a Servicio al Cliente y Calidad Total de la CLAC (A18-3).

RESOLUCIÓN No XX-XX

Sobre aspectos referentes a los derechos de los consumidores de la industria de transporte aéreo en el ámbito de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil CLAC.

CONSIDERACIONES

CONSIDERANDO que la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) tiene por finalidad incentivar y apoyar la coordinación y la cooperación entre los Estados de la región para el desarrollo del transporte aéreo;

CONSIDERANDO la importancia del transporte aéreo para el desarrollo económico y social de la región, toda vez que se fortalece el comercio, el turismo a turismo, además de la integración entre las naciones;

CONSIDERANDO que la multiplicidad de regulaciones de protección al pasajero en cada Estado de la región puede suscitar perjudicial en su aplicación en el ámbito regional con relación a la efectiva protección del pasajero, además de la pérdida de conectividad;

CONSIDERANDO que los regímenes de protección al pasajero deben estar en línea con los principios globales de protección al consumidor establecidos por la OACI;

CONSIDERANDO la necesidad de tener la mayor estandarización posible en materia de regulación de protección al pasajero, la XX Asamblea, RESUELVE modificar integralmente la Resolución 18-03, sobre “CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL USUARIO Y CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS AÉREOS Y AEROPORTUARIOS”, la cual quedará así:

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. Para los efectos de la presente resolución, adóptense las siguientes definiciones:

- 1.1. **Agencias de viajes (o intermediarios).** Personas naturales o jurídicas que debidamente autorizadas por la Autoridad Nacional Competente del Estado miembro, se dedican profesionalmente a la intermediación entre los usuarios y las empresas de servicio de transporte aéreo, así como a las actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios.
- 1.2. **Autoridad Nacional Competente:** La Autoridad de Aeronáutica Civil de cada Estado miembro.
- 1.3. **Billete de pasaje (o boleto aéreo, tiquete aéreo):** Documento expedido por la línea aérea o intermediario, de carácter individual o colectivo, electrónico (*Electronic Ticket E-TKT*) o físico, el cual consta que el pasajero celebró un contrato de transporte aéreo con la aerolínea.

1.4. 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

1.5. Cancelación: la no-realización de un vuelo programado.

1.6. CLAC: Comisión Latinoamericana de Aviación Civil.

1.7. Cliente o usuario: Todo sujeto de derecho, destinatario final que utiliza el servicio de transporte aéreo para la satisfacción de sus propias necesidades.¹

Nota: Se entiende inmerso dentro de la definición de usuario, el término pasajero.

1.8. Compensación: Medida de urgencia o de mitigación del daño tomada por el transportista aéreo a favor del pasajero, por eventos anómalos ocurridos durante el desarrollo del servicio de transporte aéreo, tales como retrasos, demoras, cancelaciones, antelaciones y sobreventas².

1.9. Contrato de adhesión: es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el transportista aéreo sin que el usuario haya discutido su contenido.

1.10. Denegación de embarque: decisión del transportador aéreo, consistente en la negativa al transporte por vía aérea de los pasajeros en un determinado vuelo, pese a que éstos se hayan presentado al embarque con reserva confirmada y en las condiciones del contrato de transporte.

La denegación de embarque puede darse por sobreventa, o por motivos razonables tales como condiciones de salud del pasajero, incumplimiento del pasajero por presentación tardía, presentación de documentos de viaje inadecuados, o por incumplimiento a los deberes generales de abstención previstos en el ordenamiento jurídico de cada Estado miembro y en la recomendación sobre MEDIDAS COACTIVAS Y EDUCATIVAS A PASAJEROS PERTURBADORES.

1.11. 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.

1.12. Desistimiento: decisión tomada por el pasajero, consistente en la renuncia del derecho a viajar en los términos pactados en la reserva o billete de pasaje, siempre que se le avise al transportista aéreo dentro del término previsto en esta Resolución o de acuerdo a la

¹ LOPEZ, JUAN ESTEBAN. Derechos y deberes de los usuarios del servicio de transporte aéreo en la comunidad andina de naciones y en el régimen legal colombiano (Tesis de Grado). Universidad Externado de Colombia. Facultad de Derecho. Bogotá. 2017. Cit. 269. Pág. 59.

² LOPEZ, JUAN ESTEBAN. Derechos y deberes de los usuarios del servicio de transporte aéreo en la comunidad andina de naciones y en el régimen legal colombiano (Tesis de Grado). Universidad Externado de Colombia. Facultad de Derecho. Bogotá. 2017. Cit. 269. Pág. 177.

regulación interna de cada país miembro.³

- 1.13. Destino final: punto final que figura en el billete de pasaje o boleto aéreo emitido por la Aerolínea en la reserva.
- 1.14. 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.
- 1.15. Equipaje documentado o registrado: conjunto de artículos de propiedad del pasajero, entregados durante el proceso de documentación en los mostradores del aeropuerto o kioscos automáticos de entrega, para el trayecto o ruta a utilizar por el pasajero en una aeronave en los compartimientos de carga; bajo responsabilidad del transportista aéreo y de acuerdo al contrato de transporte aéreo celebrado entre el pasajero y la aerolínea.
- 1.16. Equipaje u objetos de mano: son aquellos artículos personales del pasajero que no están prohibidos, o no son considerados peligrosos a bordo de las aeronaves civiles; cuyo peso y dimensión permiten su transporte en los compartimientos superiores o portaequipajes, o debajo de los asientos; tales como maletín pequeño, paraguas, computadores portátiles, dispositivos electrónicos personales (PED), tabletas, teléfonos inteligentes, abrigos, y en general, cualquier artículo y pertenencias personales del pasajero, incluyendo artículos adquiridos por el pasajero en el comercio de la zona de embarque.
- Nota: los transportadores aéreos y los países miembros, podrán definir dentro del contrato de transporte aéreo o en su régimen interno respectivamente, si los artículos personales a bordo se difieren del equipaje de mano, y sí para el transporte de los mismos, se generan un costo adicional al pagado por el pasajero en la tarifa del boleto aéreo.
- 1.17. Equipaje en conexión o en transferencia: equipaje registrado que, dentro del desarrollo del traslado desde un punto a otro, en virtud de un contrato de transporte aéreo, debe realizar en un punto intermedio, el cambio o transferencia de una aeronave a otra.
- 1.18. 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.
- 1.19. Explotador aeroportuario: Persona natural o jurídica, que opera legítimamente un aeródromo a título de propiedad o en virtud de un contrato mediante el cual se le ha transferido dicha calidad.⁴

³ LOPEZ, JUAN ESTEBAN. Derechos y deberes de los usuarios del servicio de transporte aéreo en la comunidad andina de naciones y en el régimen legal colombiano (Tesis de Grado). Universidad Externado de Colombia. Facultad de Derecho. Bogotá. 2017. Cit. 269. Pág. 119.

⁴ Numeral 1.2.1 de la norma RAC 1 “Disposiciones iniciales, Definiciones y Abreviaturas” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia –RAC-.

1.20. Localizador de reserva: código alfanumérico o serie consecutivo de números, en virtud del cual, el transportista aéreo accede a la información sobre el pasajero, e incluye datos personales como nombre, dirección, número de teléfono, plaza, asiento, número de programa de viajero frecuente, entre otros; el cual está impresa en la tarjeta de embarque y en el talón de equipaje (bag tag).

Nota: El localizador de reserva puede emitirse ya sea electrónicamente (*Electronic Ticket – ETKT*), o físicamente a través de los sistemas de reservación del transportista o del intermediario.

1.21. OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.

1.22. 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.

1.23. 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.

1.24. Pasajero en transferencia o en conexión: pasajero que, al trasladarse desde un punto a otro en virtud de un único billete o contrato de transporte aéreo, debe hacerlo a través de un punto intermedio, en donde realiza con su equipaje de mano y/o registrado, cambios de aeronave, vuelos y salas de embarque, ya sea a través de un mismo transportista aéreo o con diferentes transportistas.⁵

1.25. Pasajero en condiciones jurídicas especiales: Persona que se encuentra privada de la libertad o bajo coacción, por disposición de la autoridad competente y es transportada por vía aérea, bajo custodia de funcionarios, bien sea en vuelos nacionales o en vuelos internacionales.⁶

1.26. Pasajero voluntario: pasajero, que, al celebrar un contrato de transporte, y, al realizar el procedimiento de documentación o *check-in* debido con el transportista, acepta la

⁵ LOPEZ, JUAN ESTEBAN. Derechos y deberes de los usuarios del servicio de transporte aéreo en la comunidad andina de naciones y en el régimen legal colombiano (Tesis de Grado). Universidad Externado de Colombia. Facultad de Derecho. Bogotá. 2017. Cit. 269. Pág. 91.

⁶ Sección 160.001 de la norma RAC 160 “Seguridad de la Aviación Civil” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia.

solicitud de la aerolínea, de renunciar al ser transportado a cambio de recibir la compensación correspondiente.

- 1.27. 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.
- 1.28. 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.
- 1.29. 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.
- 1.30. Programas de viajero frecuente (o programas de fidelización): programas ofrecidos por los transportistas aéreos, que tiene como finalidad estimular la fidelización de sus clientes, en los cuales, les permiten, no sólo acumular millas para viajar en los vuelos de dicha compañía, sino también en los vuelos de otras aerolíneas en virtud de las alianzas, convenios de código compartido o contratos de viajero frecuente, en los que el transportista haya suscrito.
De igual manera, dentro de los programas de fidelización, los viajeros pueden acceder a otros servicios previamente definidos por el transportador.
- 1.31. Publicidad e información suministrada al público: forma o contenido que el transportista aéreo o intermediario transmite al usuario, sobre los productos y servicios derivados de su actividad profesional, que tiene como finalidad, que el usuario tome la decisión de contratar el servicio público de transporte aéreo.

Nota 1: se entiende que la información suministrada al público contiene sólo las características objetivas del servicio, tales como el precio final del tiquete, elementos de franquicia de equipaje (documentado o registrado), asignación de sillas, rutas y horarios a ofrecer.

Nota 2: la publicidad emitida dentro de un mercado, puede constituir tantos elementos objetivos mencionados en la nota 1 anterior, como elementos subjetivos consistentes en aquellos elogios o juicios que el empresario de transporte hace de su producto o su servicio.⁷

⁷ LOPEZ, JUAN ESTEBAN. Derechos y deberes de los usuarios del servicio de transporte aéreo en la comunidad andina de naciones y en el régimen legal colombiano (Tesis de Grado). Universidad Externado de Colombia.

- 1.32. Servicio aéreo: incluye todo transporte público, regular o no, realizado por una aeronave.
- 1.33. 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.
- 1.34. 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.
- 1.35. 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.
- 1.36. 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.
- 1.37. 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.
- 1.38. **Transportista aéreo (o línea aérea, aerolínea): Empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, que con un permiso de operación otorgado por la Autoridad Nacional Competente de conformidad con su ordenamiento interno, presta profesionalmente los servicios de transporte mediante aeronaves, el cual está sujeto a tarifas, horarios e itinerarios fijos.⁸**

Facultad de Derecho. Bogotá. 2017. Págs 69 y siguientes.

⁸ Numeral 1.2.1 de la norma RAC 1 “Disposiciones iniciales, Definiciones y Abreviaturas” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia –RAC-.

- 1.39. 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.
- 1.40. **Vuelos no regulares: servicios aéreos comerciales de transporte público, los cuales no se están sujetos a tarifas, itinerarios, condiciones de servicios y horarios fijos que se anuncian al público⁹.**
- 1.41. **Vuelos regulares: servicios aéreos comerciales de transporte público, en los cuales se prestan con arreglo a tarifas, itinerarios, condiciones de servicios y horarios fijos que se anuncian al público¹⁰.**

CAPITULO II. DERECHOS DEL USUARIO Y DEBERES DEL TRANSPORTISTA AÉREO.

TITULO A: RELATIVOS A LA INFORMACIÓN QUE SE SUMINISTRA AL PÚBLICO EN EL MERCADO DE TRANSPORTE AÉREO.

Artículo 2. Aplicación de las disposiciones del presente título.¹¹

Los derechos del usuario y los deberes del transportador aéreo o intermediarios previstos en el presente título en relación con el régimen de información y difusión al usuario, sólo se aplicarán al ofrecimiento del servicio aéreo comercial de transporte público regular.

Nota 1: para la debida interpretación del presente título, se debe observar la definición contenida en el Artículo 1.41 de la presente Recomendación.

Nota 2: Cada Estado miembro de la CLAC podrá de acuerdo a su régimen interno, adoptar el presente artículo y extender su aplicación al servicio público de transporte aéreo no regular.

Artículo 3. Derecho a la información sobre el precio total del servicio.¹²

3.1. Los transportistas aéreos, las agencias de viajes e intermediarios al anunciar al público, el precio del servicio de transporte aéreo, ya sea mediante información dentro del proceso de

⁹ Numeral 3.6.3.3. de la norma RAC 3 “Actividades Aéreas Civiles” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia –RAC.

¹⁰ Numeral 3.6.3.3. de la norma RAC 3 “Actividades Aéreas Civiles” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia –RAC.

¹¹ LOPEZ, JUAN ESTEBAN. Derechos y deberes de los usuarios del servicio de transporte aéreo en la comunidad andina de naciones y en el régimen legal colombiano (Tesis de Grado). Universidad Externado de Colombia. Facultad de Derecho. Bogotá. 2017. Pág. 72.

REPUBLICA DE COLOMBIA. Unidad Administrativa Especial de la Aeronautica Civil. Artículo 10 de la Resolución 1582 de 2012.

¹² Ob Cit. Pág. 73. REPUBLICA DE COLOMBIA. Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil. Artículo 1 de la Resolución 1582 de 2012.

REPUBLICA DE COLOMBIA. Congreso de la República. Artículo 30 de la Ley 1558 de 2012.

compra o a través de los medios de difusión (*publicidad comercial, banners, folletos, mensajes de radio, etc*), deberán incluir tarifa neta, los impuestos, tasas y gravámenes, u otros valores que afecten el precio final, y en el cual deberá incurrir el usuario.

3.2. Si el precio anunciado por el transportista, agencia de viajes o intermediario, estuviese indicado en una moneda diferente a la moneda oficial de cada país miembro, deberá indicar la moneda de pago y el tipo de cambio aplicable al momento del ofrecimiento.

3.3. No se considerará publicidad engañosa, la oferta anunciada por el transportista, agencia de viajes o intermediario, que haya indicado un precio antecedido de la preposición “Desde”, toda vez que se entiende como el precio inicial de la oferta.

Artículo 4. Derecho a la información cualificada sobre el servicio a prestar¹³

4.1. Los transportistas aéreos, las agencias de viajes e intermediarios que al anunciar al público, el servicio de transporte aéreo regular, ya sea a través de la información que se suministra dentro del proceso de compra o a través de los medios de difusión (*publicidad comercial, banners, folletos, mensajes de radio, etc*), deberán ser claros, veraces, suficientes, oportunos, verificables, comprensibles, precisos e idóneos.

4.2. Para los efectos del presente derecho del usuario y deber del transportista, agente o intermediario, se entiende que la información es:

- Clara, cuando el anuncio o información es inteligible, comprensible, el cual no deja lugar a duda o incertidumbre de lo que se está indicando.
- Veraz, cuando el anuncio o información se fundamenta en la verdad, sin información oculta sobre el servicio a prestar.
- Suficiente, cuando el anuncio o información, es amplia y completa sobre el servicio que el usuario necesita para adquirirlo.
- Oportuna, cuando el anuncio o información, se realiza en tiempo o a propósito cuando conviene la oferta.
- Verificable, cuando el anuncio o información, pueda ser comprobable por cualquier medio.
- Comprensible, cuando el anuncio o información, pueda ser entendido por el usuario.
- Preciso e idóneo, cuando el anuncio o información es conciso y certero en relación con los servicios a ofrecer, así como los términos y condiciones, y sobre cualquier otro elemento que influye en la decisión del usuario.

Artículo 5. Derecho a ser informado sobre los términos y condiciones en un anuncio al público¹⁴.

5.1. El transportista aéreo, intermediario o agente de viajes, que difunda al público ya sea

¹³ Ob Cit. Págs. 74 a 76. REPUBLICA DE COLOMBIA. Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil. Artículo 2 de la Resolución 1582 de 2012.

¹⁴ Ob Cit. Págs. 78 y ss. REPUBLICA DE COLOMBIA. Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil. Artículos 3, 4 y 5 de la Resolución 1582 de 2012.

mediante anuncios al público o información acerca del servicio público de transporte aéreo, deberá indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar para acceder al ofrecimiento que se divulga en el mercado.

5.2. El transportista aéreo, intermediario o agente de viajes, deberá indicar en los anuncios o información que se difunda al usuario del servicio de transporte aéreo, las fechas de restricción del anuncio, las fechas de acceso y las fechas de vigencia del ofrecimiento, tanto fecha de inicio como fecha final.

5.3. El transportista aéreo, intermediario o agente de viajes, deberá indicar las fechas en las cuales no se aplicará la oferta, así como indicar si se aplicará en las fechas de alta y baja demanda, y horarios de alta y baja demanda.

Nota: para los efectos del presente numeral, se entenderá periodos de alta y baja demanda, las vacaciones o periodos de descansos comunes en cada uno de los países miembros. Se entenderá también para los efectos del presente numeral, horarios de alta y baja demanda, los horarios comprendidos entre las 6 am y 9 am; y 5 pm a 8 pm, y de 10 am a 4:00 pm respectivamente. Esta disposición, podrá modificarse de acuerdo al desarrollo del mercado de cada país miembro.

5.4. El transportista aéreo, intermediario o agente de viajes, deberá indicar el número de sillas disponibles en cada ruta.

Se considera para los efectos del presente título, que la indicación al público “ *válido hasta agotar inventarios*”, contraviene el Artículo 4º de la Recomendación, por no ser preciso, suficiente y claro.

Artículo 6. Derecho a la información real y coincidente.¹⁵

El transportista aéreo, agente de viajes o intermediario que difunda al usuario, el servicio de transporte aéreo, mediante información en el proceso de compra o a través de anuncios al público, deberá ser real y coincidir en todos los aspectos de la oferta indicada al público.

Nota: el incumplimiento al deber de difundir la información o el aviso, de manera real y coincidente, podrá ser considerado por la Autoridad Nacional Competente del Estado miembro como publicidad o información engañosa, de acuerdo a su régimen interno.

Artículo 7. Derecho a ser informado sobre quien presta el servicio público de transporte aéreo.¹⁶

7.1. El transportista aéreo, agente de viajes o intermediarios, que difunda al usuario, el servicio de transporte aéreo, mediante información en el proceso de reservación o compra, o a través de anuncios al público, deberá indicar de manera expresa, quien prestará el servicio.

7.2. Este deber se entiende como el deber de informar quien es el operador del vuelo, independientemente de la razón o denominación social que tenga el transportista contractual.

¹⁵ Ob Cit. Págs. 78 y ss. REPUBLICA DE COLOMBIA. Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil. Artículo 6 de la Resolución 1582 de 2012.

¹⁶ Ob Cit. Págs. 80 y ss. REPUBLICA DE COLOMBIA. Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil. Artículo 7 de la Resolución 1582 de 2012.

7.3. Cuando dentro de un anuncio o información en el proceso de compra, se ofrece al público, que el servicio de transporte aéreo será operado a través de los Acuerdos de Código Compartido o Acuerdos de Colaboración, la aerolínea comercializadora (*code share partner*), deberá indicar la aerolínea operadora del vuelo.

Artículo 8. Disposiciones adicionales.

8.1. El transportista aéreo, agente de viajes o intermediarios, deberá informar al momento de la celebración del contrato de transporte, la razón social de quien lo celebra.

8.2. El transportista aéreo, agente de viajes o intermediarios, deberá informar sobre las condiciones del contrato de transporte aéreo, por medio electrónico o físico, las cuales deberán ser accesibles y disponibles para su consulta, antes y durante el proceso de reservación.

8.4. El transportista aéreo, agente de viajes o intermediarios, deberán establecer los mecanismos para que pueda cancelar la transacción antes de concluir el proceso de reservación.

Artículo 9. Medidas de control de la Autoridad Nacional Competente.

La Autoridad Nacional Competente, de acuerdo con su régimen interno, podrá ordenar al transportista aéreo, agente de viajes o intermediario, el retiro o la corrección de la publicidad, anuncio o información difundida, cuando se considere por dicha Autoridad, como engañosa.

Nota: de acuerdo a la legislación interna de cada país, cada Estado podrá determinar si la medida de control prevista en el párrafo anterior, se aplica adicionalmente a la sanción administrativa que acarree tal conducta.

Artículo 10. Deber de informar y/o registrar las tarifas promocionales.

El transportista aéreo, agente de viajes o intermediario, deberá informar y/o registrar, según corresponda de acuerdo a la legislación interna de cada país miembro, ante la Autoridad Nacional Competente de cada Estado miembro, las tarifas promocionales que se pretenden anunciar, so pena de que pierdan el privilegio de ejercer el derecho de retención del boleto aéreo que haya sido desistido el pasajero de conformidad con el Artículo 15.

TITULO B: RELATIVOS A LA INFORMACION, RESERVAS Y BILLETES DE PASAJE.

Artículo 11. Durante la solicitud de la reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportista aéreo o su representante, operador turístico, **intermediario** 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 las 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 sobrecosto autorizado) que deba ser pagada por el pasajero.
4. Los aeropuertos y terminales aéreas 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. Informarse durante la reserva, sobre las condiciones para el ejercicio del derecho al desistimiento del viaje, los términos del reembolso por desistimiento, y los términos para ejercer si aplica.
8. 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 12. 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 deberá asignársele un número de localizador de reserva, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa, la ruta, el itinerario y demás condiciones que el usuario eligió durante el proceso de reservación.
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 el usuario no haya pagado dentro del término previsto en la transacción y debidamente informado por el transportador, agente de viajes o intermediario.
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 13. Boleto Aéreo o billetes de pasaje.

El transportista aéreo deberá procurar que el usuario del servicio de transporte aéreo acceda al mismo en las condiciones pactadas, así como deberá dar a conocer las condiciones de las tarifas aplicadas.

13.1. Adquisición del boleto aéreo o 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.

13.2. Vigencia del tiquete o billete de pasaje.

El billete de pasaje tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio que el transportista aéreo la prorogue, 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.

Artículo 14. Errores en la expedición del boleto aéreo o billete de pasaje¹⁷

14.1. En caso de presentarse errores o inconsistencias en los datos personales del titular del boleto aéreo en el boleto aéreo, tales como Apellidos y Nombres del pasajero, éste podrá solicitar al transportista o agente de viajes o intermediario la corrección de tales datos en la reserva.

14.2. La corrección de datos personales en la reserva, podrá generar un cargo adicional fijo cuando el error haya sido causado exclusivamente por el propio pasajero, cuyo monto no podrá ser superior al definido por la Autoridad Nacional Competente.

El cargo adicional por corrección de datos personales en la reserva, no generará otro cargo, si la solicitud del pasajero no implica cambio de vuelo, itinerario, ni ninguno otro.

14.3. La corrección de datos personales en la reserva, no generará cargo adicional, cuando el error haya sido causado por el transportista, intermediario o agente.

14.4. La corrección de datos personales en ningún caso implicará cambio de pasajero.

Artículo 15. Derecho al desistimiento del viaje.¹⁸

15.1. El pasajero podrá desistir del viaje en los términos pactados, siempre que de aviso al transportista aéreo, agente de viaje o intermediario, al menos veinticuatro (24) horas antes de la salida del vuelo.

Nota: los tiempos señalados en éste numeral podrán ser modificados por los Estados miembros, de acuerdo a su régimen interno y al desarrollo del transporte aéreo en cada país.

15.2. En caso de presentarse el desistimiento del pasajero, el transportador, agente de viajes o intermediario, podrá retener un porcentaje de reducción del valor del reembolso, de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el pasajero. El porcentaje de reducción no podrá exceder del diez (10%) del valor recibido por el transportista.

15.3. El transportador, agente de viajes o intermediario perderá el derecho de retención previsto en el anterior numeral, cuando no se haya registrado o informado ante la Autoridad Nacional Competente las tarifas promocionales que se vayan a anunciar en el mercado, de conformidad con el Artículo 10 de la presente Recomendación.

15.4. El derecho al desistimiento no se aplicará a las tarifas promocionales anunciadas por el transportista aéreo, agente de viajes o intermediarios, salvo que se admitan en la tarifa, el cual se aplicará el régimen tarifario dispuesto por el transportista, agente o intermediario.

15.5. Reembolso por desistimiento.

El transportista aéreo, agente o intermediario, deberá reembolsar el valor pagado al pasajero que desistió del viaje, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la solicitud de desistimiento.

Igualmente, el transportista aéreo, agente o intermediario, dentro del término previsto en el

¹⁷ Ob Cit. Págs. 116 y ss. Numeral 3.10.1.10 de la norma RAC 3 “Actividades Aéreas Civiles” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia.

¹⁸ Ob Cit. Págs. 118 y ss. Numeral 3.10.1.8.1 de la norma RAC 3 “Actividades Aéreas Civiles” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia.

párrafo anterior, deberá dar orden financiera de la devolución correspondiente, dentro de un término no superior a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud.

Nota: los términos previstos en el presente numeral, podrán ser modificados por cada país miembro de acuerdo al desarrollo del mercado de transporte aéreo interno.

15.6. Improcedencia del reembolso por desistimiento.

La Autoridad Nacional Competente y/o el transportista aéreo podrá denegar la reclamación o solicitud del pasajero que haya desistido del viaje, cuando éste no haya cumplido el término previsto en esta recomendación o cuando la tarifa adquirida por éste en el tiquete pertenece a la familia tarifaria promocional, salvo en el caso previsto en el numeral 15.4.

Artículo 16. Derechos dentro del programa de fidelización o viajero frecuente.¹⁹

16.1. El transportista aéreo deberá garantizar el cumplimiento de los programas de fidelización o viajero frecuente al usuario.

16.2. El transportista aéreo deberá informar al usuario del programa de fidelización, sobre las condiciones, circunstancias de tiempo, modo y lugar, y cualquier otro requisito para hacer efectivo los programas que se ofrecen.

16.3. El transportista aéreo deberá indicar al usuario del programa de fidelización, las restricciones aplicables para tales beneficios, los cuales, deberán ser informadas de manera clara, oportuna, veraz, suficiente, completa y previa a la adquisición del servicio dentro de dicho programa de fidelización.

Nota 1: para los efectos del presente artículo, remitirse a las definiciones contenidas en el artículo 4.2 de esta Resolución.

Nota 2: cada Estado miembro de acuerdo a su régimen interno, podrá prever que las promociones emitidas en virtud de dichos programas de fidelización requerirán o no, su registro ante la Autoridad Nacional Competente.

Artículo 17. Paquetes todo incluido.

Cuando se ofrezcan paquetes “todo incluido”, el transportista aéreo o intermediario 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 C: RELATIVOS A LA EJECUCION DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.

Artículo 18. 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

¹⁹ Ob Cit. Págs. 144 y ss . Numeral 3.10.1.11.1 de la norma RAC 3 “Actividades Aéreas Civiles” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia.

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 19. 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 20. Pasajeros en conexión con un mismo transportista aéreo.

Si al momento de realizarse el embarque para el trayecto inicial de un pasajero en conexión con un mismo transportista aéreo, existiese algún tipo de demora, o fuese previsible que en condiciones normales de vuelo, éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, el transportista aéreo deberá informarle tal circunstancia al pasajero, brindándole la opción de desistir del viaje, o reprogramar al pasajero la conexión hacia el punto final, en ambos casos sin penalidad alguna.

Artículo 21. Admisión del pasajero²⁰.

21.1. El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación de la tarjeta de embarque o autorización para embarcar, así como demás documentos de viaje (pasaporte, documentos de identidad, vacunas, visas, etc) para tal efecto.

21.2. El transportista aéreo podrá denegar el embarque del pasajero a la aeronave asignada al vuelo, cuando tenga justificación legal para su negación como el incumplimiento a los deberes de abstención previstos en la Recomendación XX de la CLAC, al alterar el orden, la disciplina, la moral y la seguridad a bordo de las aeronaves civiles.

Igualmente, el transportista podrá denegar el embarque al pasajero por incumplimiento a los deberes de presentación a tiempo en los mostradores del aeropuerto o en la puerta de embarque asignada al vuelo.

21.3. No obstante lo anterior, el transportista aéreo no podrá realizar consideraciones que impliquen discriminación alguna para la admisión del pasajero, por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, o de cualquier índole.

Artículo 22: Facilitación del embarque/desembarque

²⁰ Ob Cit. Pág. 155.

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 23: 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 24: 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 25: 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 26. Información sobre procedimientos de seguridad a bordo de las aeronaves civiles (Safety Procedures/ Safety Instructions).²¹

26.1. El transportista aéreo deberá suministrarle al pasajero, antes y durante el vuelo, la información sobre los procedimientos de seguridad con que cuenta la aeronave asignada para el vuelo, mediante demostraciones físicas, anuncios, advertencias, cartillas de seguridad y videos.

26.2. El transportista aéreo deberá informar al pasajero, en las fases posteriores al despegue (entiéndase etapas de ascenso, crucero, aproximación, aterrizaje y parqueo), los anuncios respectivos para que éste aguarde su seguridad durante dichas etapas del vuelo.

Para tal efecto, el transportista aéreo, de conformidad con su certificado de aeronavegabilidad, deberá contar con los sistemas de avisos al pasajero mediante altavoces, sistemas audiovisuales y digitales, los cuales deberán ser audibles en todos los asientos de los pasajeros y lavabos, así como en los compartimientos y jump-seat de la tripulación de cabina de pasajeros y de vuelo.²²

Artículo 27. Derecho al transporte en condiciones seguras²³.

27.1. El transportista aéreo dentro de su obligación de resultado nacida del Contrato de Transporte Aéreo, deberá conducir en condiciones sanas y salvas al pasajero al lugar de destino, en la hora convenida conforme a los horarios, itinerarios, en término prudencial y por una vía

²¹ Ob Cit. Pág. 167. Numeral 3.10.2.8 de la norma RAC 3 “Actividades Aéreas Civiles” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia.

²² Ob Cit. Pág. 168. Numeral 4.5.6.12 y 4.5.6.13 de la norma RAC 4 “Normas de aeronavegabilidad y operación de aeronaves” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia.

²³ Ob Cit. Pág. 160 y ss. Numeral 3.10.2.16 de la norma RAC 3 “Actividades Aéreas Civiles” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia.

razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 28.3 de la presente Resolución.

27.2. 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.

27.3. Las estipulaciones contractuales consistentes en que la conducción desde un punto a otro, el transportista *hará su mejor esfuerzo*, tendientes a minorar o exonerar su obligación y responsabilidad, se entenderá por no escrita.

Artículo 28. Derechos para pasajeros con condición especial.

28.1. 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.

28.2. Cuidados para pasajeros enfermos, con discapacidad mental y 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.

28.3. 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.

Nota: Para la correcta interpretación del presente numeral, se recomienda consultar la Resolución A 20-21 de 2014 de la CLAC el cual adopta “Manual para el transporte aéreo de pasajeros con

discapacidad”.

28.4. 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.

28.5. Clausulas de exoneración.

Las declaraciones que contengan cláusulas de exoneración de responsabilidad del transportista aéreo en relación con los hechos de que tratan los **numerales** 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 29. Exoneración del transportista aéreo por riesgos del aire.

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 30. Compensaciones por eventos anómalos durante el desarrollo del transporte aéreo.

En caso de presentarse durante el desarrollo del transporte aéreo, eventos anómalos 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 Resolución en consideración a lo siguiente:

Artículo 31. 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 32. 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:

32.1. Compensaciones por Demoras²⁴.

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:

Tabla 01: Compensaciones por demoras.

Duración de la demora.	Tipo de Compensación
Cuando la demora en el inicio del rodaje se da entre una (1) e inferior a tres (3) horas.	Se le debe proporcionar al pasajero afectado, internet a través de los dispositivos electrónicos personales (PED) y un refrigerio
Cuando la demora en el inicio del rodaje se da entre tres (3) e inferior a cinco (5) horas.	Se le debe proporcionar al pasajero afectado: <ul style="list-style-type: none"> - Suministro de internet a través de los dispositivos electrónicos personales (PED). - Entrega de alimentos (desayuno, almuerzo o cena según la hora). - Entrega de descuentos del diez por ciento (10%) en boletos aéreos de la aerolínea.
Cuando la demora en el inicio del rodaje sea superior a cinco (5) horas.	1. Se le debe proporcionar al pasajero afectado: <ul style="list-style-type: none"> - Suministro de internet a través de los dispositivos electrónicos personales (PED). - Entrega de alimentos (desayuno, almuerzo o cena según la hora). - Entrega de descuentos del veinticinco por ciento (25%) en boletos aéreos de la aerolínea. 2. Si la demora sobrepasa las 22:00 horas (hora local), el transportista aéreo deberá proporcionarle hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y los gastos de traslado, a menos que el pasajero afectado acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

Nota 1: Las compensaciones previstas en el presente numeral, podrán ser modificadas de acuerdo al desarrollo del transporte aéreo de cada país miembro, así como los tiempos de demora aplicables a cada caso por la Autoridad Nacional Competente.

Nota 2: La compensación prevista en el presente numeral, consistente en el suministro de descuentos en los boletos aéreos de la aerolínea, podrán ser reemplazados por la acreditación al pasajero afectado dentro del programa de fidelización de la aerolínea, a solicitud de éste.

²⁴ Ob Cit. Pág. 180.

32.2. 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 32.1 precedente.

32.3. 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 32.1, según corresponda.

32.4. 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.

Sin embargo, cuando no medie acuerdo con el pasajero por el cual éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto, se le compensará por parte del transportista aéreo, el valor de descuento del 40% en boletos aéreos del transportista.

Nota: La compensación prevista en el presente numeral, consistente en el suministro de descuentos en los boletos aéreos de la aerolínea, podrán ser reemplazados por la acreditación al pasajero afectado dentro del programa de fidelización de la aerolínea, a solicitud de éste.

32.5. 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.

32.6. Eventos anómalos en vuelos en tránsito y vuelos en conexión.

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 33. Exoneración de compensación del transportista²⁵.

33.1. El transportista aéreo podrá exonerarse de compensar de acuerdo a los artículos precedentes, cuando la causa que origina el hecho anómalo durante el desarrollo del contrato de transporte aéreo, sea externa, imprevisible e irresistible.

De igual manera, se exonerará al transportista de compensar cuando se haya comprobado que éste haya cumplido con los deberes de mantener la condición aeronavegable de la aeronave, así con todos los mantenimientos respectivos.

33.2. No obstante lo previsto en el numeral anterior, si se evidencia por parte de la Autoridad Nacional Competente del país miembro que, el transportista aéreo no realizó los programas de mantenimiento de acuerdo con las instrucciones de aeronavegabilidad continuada y a los manuales del fabricante, deberá compensar al pasajero de acuerdo a los artículos precedentes de la presente Recomendación.

Artículo 34. 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 35. 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 36. Término para efectuar el reembolso²⁶.

36.1. Por fuera de los casos del reembolso por desistimiento del viaje, de conformidad con el

²⁵ Ob Cit. Pág. 194 y ss.

²⁶ Ob Cit. Pág 188. Numeral 3.10.2.14.5 de la norma RAC 3 “Actividades Aéreas Civiles” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia.

artículo 15 de ésta Resolución, el transportista aéreo deberá reembolsar por el valor del ticket aéreo por eventos ocurridos durante el desarrollo del transporte de acuerdo con el artículo 31 de la presente Resolución.

36.2. Para tales fines, el transportista deberá reembolsar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud cuando el ticket aéreo haya sido adquirido a través de transacciones electrónicas o a distancia; y dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes cuando el ticket haya sido adquirido por contado.

Nota: Los términos previstos en esta Recomendación podrá ser modificados por los Estados miembros de acuerdo a su régimen interno, y al desarrollo comercial interno.

Artículo 37. Servicio a bordo de alimentos y bebidas²⁷.

37.1. Es potestad del transportista aéreo, suministrar dentro del desarrollo del transporte aéreo, el servicio de alimentos y bebidas a los pasajeros.

No es obligación del transportista aéreo, suministrar a los pasajeros, alimentos y bebidas a bordo de las aeronaves civiles; y por consiguiente, podrá realizar cobros adicionales a los pasajeros por tal servicio, los cuales, deberán ser informados clara, veraz, detallada y suficientemente.

37.2. 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.

37.3. Cuando en el desarrollo del vuelo, se presente dentro de la etapa de crucero, condiciones adversas que afectan la seguridad de los pasajeros y de la tripulación, el transportista aéreo podrá suspender si lo contempla, el servicio de alimentos y bebidas.

Artículo 38. 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 39. 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 40. Mecanismos de protección de los usuarios del servicio de transporte aéreo.²⁸

²⁷ Ob Cit. Pág 171.

²⁸ Ob Cit. Pág. 239.

40.1. Reclamación previa ante el transportista aéreo²⁹.

El pasajero o usuario, frente a cualquier evento de incumplimiento a las disposiciones de la presente resolución, surtirá de manera previa ante el transportista aéreo su reclamación o queja, por escrito o verbal, para que se proceda al arreglo directo mediante compensación o indemnización, mediante una conciliación o transacción.

La Autoridad Nacional Competente, en aras del principio de eficiencia y economía³⁰, podrá inadmitir la reclamación del usuario o pasajero cuando no haya agotado la reclamación previa ante el transportista aéreo; así como podrá declarar la terminación de un proceso iniciado por éste, todo ello teniendo en cuenta la regulación interna de cada país miembro.

Si el transportista aéreo no resuelve la reclamación interpuesta por el usuario o pasajero inconforme dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, el usuario o pasajero deberá acudir ante la Autoridad Nacional Competente de acuerdo al numeral siguiente.

40.2. Formulación de queja ante la Autoridad Nacional Competente.

Habiéndose formulado la reclamación ante el transportista aéreo, y de no haberse resuelto de conformidad a lo procedente o de no haberse resuelto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, el pasajero o usuario podrá adicionalmente interponer su queja ante la Autoridad Nacional Competente, para que ésta proceda a la investigación a que haya lugar, y/o acudir a la vía judicial en demanda de las indemnizaciones pertinentes.

Para tal efecto, el pasajero deberá aportar todas las pruebas sumarias que acrediten su reclamación, tales como el localizador de reserva, comprobante de transacción, tarjeta de embarque, videos, fotografía, imágenes de captura de pantalla, entre otros medios de prueba.

Artículo 41. Listas de Espera (Stand By)

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.

CAPITULO III: DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTISTA AÉREO.

TITULO A: RELATIVOS AL PROCESO DE RESERVACION.

Artículo 42. Veracidad de la información³¹.

²⁹ Ob Cit. Pág. 239. REPUBLICA DE COLOMBIA. Congreso de la República. Artículo 25° de la Ley 1558 de 2012.

³⁰ REPUBLICA DE COLOMBIA. Congreso de la República. Artículo 3° de la Ley 1437 de 2011.

³¹ Ob. Cit. Pág 145.

42.1. El pasajero deberá suministrar al transportista aéreo, agente de viajes o intermediario, información veraz, completa, precisa y suficiente 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.

Nota: para la debida interpretación de este deber, se recomienda consultar las definiciones contempladas en el numeral 4.2 de la presente Resolución.

42.2. Cuando el suministro de datos personales, lo realiza el pasajero ante las agencias de viajes o intermediarios, éste deberá transferir tales datos al transportista, los cuales, en caso contrario, asumirán la responsabilidad cuando sea requerido.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se presente alguna novedad en el itinerario programado, y el usuario no ha sido contactado por el transportista aéreo, a pesar de haber suministrado sus datos personales al agente o intermediario, éste responderá ante el usuario y ante la Autoridad Nacional Competente, sobre cualquier anomalía en el desarrollo del transporte.

42.3. El transportista aéreo se exonerará de responsabilidad por cambios en el itinerario y demás servicios, cuando el pasajero omita información de manera precisa, exacta y suficiente sobre los datos personales.

Artículo 43. Deber cualificado de información sobre condición de salud³².

43.1. El pasajero deberá informar al menos, con setenta y dos (72) horas de antelación a la salida del vuelo al transportista aéreo o al intermediario (en tal caso), sobre cualquier condición de salud especial que pueda poner en peligro su integridad física a bordo.

43.2. Sin perjuicio del término previsto en el numeral anterior, el pasajero deberá comunicar al transportista aéreo o al intermediario, tan pronto tenga conocimiento de dicha condición con el fin de que éstos le informen el proceso a seguir para el cabal cumplimiento del itinerario.

43.3. El transportista deberá informar, en caso de que el pasajero haya informado tal condición, y en la cual ésta genere un riesgo a la seguridad del pasajero y a la seguridad del vuelo, la imposibilidad de realizar el viaje, ofreciéndole la reprogramación del itinerario.

Nota: Para la correcta interpretación del presente numeral, se recomienda consultar la Recomendación A 20-21 de 2014 de la CLAC el cual adopta “Manual para el transporte aéreo de pasajeros con discapacidad”.

Artículo 44. Deberes del pasajero en relación a las reservas.

Se sugiere derogar los numerales 44.1 y 44.2.:

44.1. 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.

³² Ob. Cit. Pág. 146.

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.

44.2. 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.

44.3. 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.

44.4. Cancelación o cambio de reserva

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla atendiendo los plazos revistos en el **artículo 15 sobre desistimiento del viaje**, 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, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

44.5. Transporte de mascotas.

El pasajero deberá informar al transportista aéreo, con una antelación no menor a cuarenta y ocho (48) horas a la salida del vuelo, sobre su intención de transportar consigo un animal en cabina de pasajeros, o en bodega, con el fin de que el transportador tenga tiempo suficiente para hacer los arreglos pertinentes y asegurar la disponibilidad de cupo en el avión.

Nota: este término podrá modificarse de acuerdo a la legislación interna de cada país miembro.

Artículo 45. Billetes de pasaje y tarifas.

45.1. 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.

45.2. 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.).

Parágrafo: Si el precio ha sufrido alguna modificación durante el proceso de reservación, el pasajero tendrá derecho a que el transportista aéreo le informe sobre las razones del cambio. En caso tal, que la información sea inconsistente e insuficiente, podrá considerarse información engañosa de acuerdo al artículo 3 de la presente resolución.³³

45.3. 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.

45.4. 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.

Artículo 46. Deber de información sobre requerimientos especiales para el transporte.³⁴

46.1. El pasajero deberá informar al transportista, dentro de un término no menor a (24) veinticuatro horas de antelación a la salida del vuelo, sobre alguna condición especial para el transporte, tales como oxígeno de uso médico, sillas de ruedas, con el fin de que el transportador disponga de tal servicio.

46.2. El pasajero deberá informar al transportador si lleva consigo algún elemento de difícil manejo, o que sea objeto de algún tipo de restricción, con el fin de que igualmente, le sean reservados, si la aerolínea dispone de este servicio.

TITULO B: RELATIVOS A LA EJECUCION DEL CONTRATO DE TRANSPORTE.

Artículo 47. Deber de presentación del pasajero en los mostradores del Aeropuerto³⁵.

47.1. El pasajero deberá presentarse en los mostradores (*counters*) del transportista aéreo para realizar su documentación dentro del tiempo indicado por la aerolínea, agencia o intermediarios al momento de adquirir su boleto aéreo o billete de pasaje.

47.2. A falta de indicación, el pasajero deberá presentarse con un término no menor a una (1) hora de antelación a la salida del vuelo, tratándose de vuelos domésticos; y dos (2) horas de antelación, tratándose de vuelos internacionales.

Estos tiempos de presentación, podrán duplicarse para periodos de alta temporada y fechas de alta demandada, definidos por la Autoridad Nacional Competente.

Nota: la Autoridad Nacional Competente de acuerdo a su régimen interno, podrá definir los términos de presentación, así como definir cuáles son los periodos de alta temporada y fechas de alta demanda.

47.3. Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el

³³ Ob Cit. Pág 150.

³⁴ Ob Cit. Pág 148.

³⁵ Ob Cit. Pág. 200

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.

47.4. 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 48. Documentos de viaje.

48.1. 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.

48.2. Se entiende como documentos de viaje: tarjeta de embarque, pasaporte, documentos de identidad, vacunas, visas, permisos de Autoridad Nacional Competente, etc

Artículo 49. Salas 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 50. Requisitos y procedimientos de control.

50.1. 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.

50.2. 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 51. Asignación de asientos.

51.1. 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.

51.2. 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 52. Deber de comportamiento de los pasajeros en los aeropuertos y a bordo de las

aeronaves civiles.

Para los efectos de la correcta interpretación de los deberes de los pasajeros, se recomienda consultar la Recomendación sobre “MEDIDAS COACTIVAS Y EDUCATIVAS A PASAJEROS PERTURBADORES”, los cuales se encuentran en el siguiente link:

Artículo 53. 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.

CAPITULO IV: TRANSPORTE DE EQUIPAJES.

TITULO A: DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR.

Artículo 54. Tipo de equipaje.

54.1. 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.

54.2. 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 documentado** o registrado en las bodegas de la aeronave, **de conformidad con las políticas establecidas por el transportador aéreo para tal fin**. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.

54.3. Los transportadores aéreos tendrán el derecho de ofrecer con costo adicional al tiquete adquirido por el pasajero, diferentes formas de franquicia de equipaje (equipaje de mano, artículos personales y equipaje documentado), los cuales deberán ser informados previamente a la adquisición del servicio, así como deberá informarse de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, precisa e idónea.

Nota: para tales efectos, se recomienda acudir a la definición contenida en el artículo 4.2. de la presente la Resolución.

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

Artículo 55. Talon de equipaje (bag tag)

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 56. 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 regirá según la ley interna de cada Estado.

Artículo 57. 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 58: 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 59: 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 60. 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 61: 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 62: 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 63: 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 64: 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 65: 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 66: 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 67: 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 68. Transporte de mascotas.³⁶

68.1. No se podrá llevar en la cabina de pasajeros, animales o mascotas que pueden provocar riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni molestias para las demás personas a bordo.

68.2. Podrán transportarse en cabina de pasajeros, perros y gatos domésticos, siempre que los mismos no representen ningún riesgo o molestia, con previa autorización del transportador, sujetándose a las siguientes condiciones:

- 1) Los animales deben ser de tamaño pequeño.
- 2) No se admitirá el transporte de animales agresivos o peligrosos, o cuyo transporte, tenencia o comercialización esté prohibido.
- 3) La edad mínima del animal a transportar será de ocho (8) semanas. Animales menores de esta edad, no deben viajar en avión.
- 4) El interesado deberá informar al transportador aéreo, con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas a la salida del vuelo, sobre su intención de viajar llevando consigo un animal en cabina de pasajeros, con el fin de que el transportador tenga tiempo suficiente para hacer los arreglos pertinentes y asegurar la disponibilidad de cupo en el avión. Este tiempo podrá reducirse a veinticuatro (24) horas, pero en todos los casos, el transporte del animal estará sujeto a disponibilidad de cupo, conforme a lo previsto en el numeral quince (15) siguiente.
- 5) Antes del transporte, el pasajero interesado deberá dar cumplimiento, en relación con el animal, a todos los requerimientos en materia de salubridad e higiene formulados por las autoridades competentes en el aeropuerto de origen, de conformidad con las normas aplicables, lo cual deberá ser acreditado al transportador presentando:
 - i) Para vuelos nacionales, carnet o certificado de vacunación, suscrito por un veterinario con indicación de su número de matrícula profesional.
 - ii) Para vuelos internacionales, carnet o certificado de vacunación, certificado de salud del animal expedido y firmado por un veterinario, con indicación de su número de matrícula profesional, e inspección del animal por parte de la autoridad competente en el aeropuerto de origen.
 - iii) El pasajero interesado deberá cerciorarse que el animal cumpla, no solo con los requisitos para la salida en el aeropuerto de origen del Estado miembro, sino con los que puedan ser exigibles para la admisión o tránsito del animal en el país y aeropuerto de destino, escala o conexión; así como los exigibles en el país miembro, para la admisión de los que llegan del exterior.
- 6) El animal deberá viajar en una jaula, guacal o contenedor flexible o maleable adecuado de que disponga el pasajero; o en su defecto, en uno previamente solicitado al transportador, si este último ofreciere ese servicio y tuviese disponibilidad del mismo. Tratándose de perros, dependiendo de su tamaño y raza, el transportador podrá exigir que estos utilicen bozal, de acuerdo con sus políticas al respecto, siempre y cuando sus características morfológicas lo permitan, sin dificultar su respiración.
- 7) El contenedor deberá ser de un tipo o modelo homologado, o en su defecto, ser apto para el transporte y permitir el cierre total del mismo, sin impedir la correcta respiración del animal.

³⁶ Numeral 3.10.3.11 de la norma RAC 3 “Actividades Aéreas Civiles” de los Reglamentos Aeronáuticos de la República de Colombia.

- 8) El peso total en conjunto del animal y el guacal o contenedor en que se transporta, no será superior a 10 Kg.
- 9) Las dimensiones del guacal o contenedor no podrán ser superiores a 55 x 35 x 25 cm. Sin embargo, el transportador podrá admitir contenedores que excedan ligeramente alguna de esas dimensiones, siempre y cuando, no se constituya en un obstáculo para una eventual evacuación de emergencia y el límite de peso indicado en el literal anterior, se mantenga. En todo caso, la forma y dimensiones del contenedor serán tales, que este quepa y pueda ser alojado holgadamente debajo de una silla de pasajero en la correspondiente aeronave; lo cual implica que, en ciertos casos, tales dimensiones también puedan ser inferiores, dependiendo del tipo y configuración de la aeronave o las características de las sillas con que esté dotada.
- 10) El pasajero a cargo de la mascota, será responsable de las precauciones y medidas necesarias para la conservación de las condiciones mínimas de higiene y sanidad por parte de la mascota.
- 11) El pasajero deberá ubicar el contenedor debajo del asiento inmediatamente delante del suyo, evitando causar molestias a quien ocupe dicho asiento, o debajo del asiento que él ocupa, evitando en este caso molestias al pasajero que se encuentre detrás de él.
- 12) El contenedor no podrá ubicarse de ningún modo que pueda obstruir una salida de emergencia o el acceso a ella, como tampoco en un pasillo u otro lugar que impida la fácil movilización de los pasajeros o tripulantes.
- 13) El pasajero deberá abstenerse de abrir el contenedor durante el vuelo, a menos que siendo indispensable, cuente con autorización del transportador.
- 14) Un pasajero solo podrá llevar un contenedor con un animal en un mismo vuelo.
- 15) No se podrá transportar en un mismo vuelo y/o aeronave, más de cuatro (4) contenedores con animales en la cabina de pasajeros, cuando esta tenga una capacidad igual o inferior a cien sillas (100) sillas, ni más de seis (6) cuando tenga capacidad superior a la indicada. Excepcionalmente, se podrá disminuir la cantidad de contenedores, en atención a las limitaciones de peso y balance de la aeronave.
- 16) La presencia de animales a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos, no debe constituir riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni un obstáculo para una eventual evacuación de emergencia.
- 17) El pasajero a cargo del animal deberá en todo momento atender las instrucciones y políticas que sobre el particular tenga o le imparta el transportador aéreo.
- 18) Si el animal asumiera una actitud agresiva o peligrosa durante su permanencia en el aeropuerto, o durante su embarque o transporte, deberá ser trasladado a la bodega de carga de la aeronave, en tanto sea posible. En todo caso, el transporte de cualquier animal agresivo aún efectuándose en bodega de carga, estará sujeto a la disponibilidad de condiciones para su transporte sin riesgos para las personas, para el vuelo y para el propio animal.
- 19) El transporte bajo las anteriores condiciones, únicamente será admisible respecto de vuelos nacionales o internacionales que no sean transoceánicos, a menos que el transportador aéreo lo autorice expresamente.
- 20) Los costos derivados de vacunas, carnets o certificaciones de salud del animal transportado; así como los derivados de la guarda o cuarentena del mismo, serán a cargo del pasajero interesado en su transporte.
- 21) Los costos o tarifas que el transportador establezca por el transporte de animales, así como las condiciones de dicho transporte, deberán ser informados por él a los usuarios a través de su página web y de los canales de ventas que disponga.
- 22) Los animales de que trata este artículo, deberán permanecer, con collar, correa y bozal (salvo que sus características morfológicas dificulten su respiración, impidiendo el uso de este último)

durante todo el tiempo en que se encuentren fuera de su contenedor en un aeropuerto.

23) Los animales que no cumplan con las anteriores condiciones, deberán viajar en las bodegas de carga, con sujeción a la disponibilidad de espacio y a la observancia de las condiciones de seguridad previstas en el numeral dieciocho (18) precedente.

24) Si de acuerdo con sus políticas y protocolos internos, un transportador aéreo decidiera admitir otro tipo de animales (diferentes de perros y gatos) en la cabina de pasajeros, tales como aves ornamentales; se deberá dar cumplimiento a las disposiciones de este Reglamento y tener en cuenta que no se trate de roedores, especies protegidas o en vía de extinción o cuyo transporte y/o tenencia estén prohibidos; todo lo cual deberá ser demostrado por el pasajero interesado. Esta consideración también deberá tenerse en cuenta para el transporte de animales en las bodegas de carga y equipaje de cualquier aeronave, a menos que el transporte sea solicitado o autorizado por una autoridad competente sobre la materia.

68.3. En el caso de perros lazarillos de personas invidentes o con alguna limitación visual, o animales guía entrenados y capaces de realizar ciertos trabajos requeridos, o que proporcionen soporte emocional a personas cuya limitación esté relacionada con la salud mental, estos se podrán transportar en la cabina de pasajeros, en el entendido que no representen ningún riesgo o molestia, dando cumplimiento a los numerales (2), (3), (4), (5), (10), (14) (16), (17), (18) y (24) del literal anterior. 1) Si la limitación de las personas aquí previstas no fuese evidente, deberá acreditarse con dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso. 2) El animal podrá ubicarse en la aeronave de manera que pueda brindar al pasajero interesado que lo requiera, el soporte o ayuda al cual está destinado, previendo que no obstruya ninguna salida de emergencia o el acceso a los equipos de emergencia o supervivencia de la aeronave, ni constituya un impedimento para una eventual evacuación.

Nota: cada país miembro podrá, modificar de acuerdo a su régimen interno y la realidad del transporte aéreo, las políticas para el transporte de mascotas a bordo de las aeronaves civiles en la cabina de pasajeros.

Artículo 69: 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 70: 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 71: 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.

CAPITULO V. SOBRE EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 72: 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 73: 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 74: 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 75: 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 76: 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 77: 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 VI. SOBRE EL INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES

Artículo 78: 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 VII. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Artículo 79: 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 80: 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 81: 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 congestión.
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 82: 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 83: 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 84: 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 VIII. CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

TITULO A. DEBERES DE LAS AUTORIDADES AERONÁUTICAS O AUTORIDADES COMPETENTES

Artículo 85: 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 86: 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 87: 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.

Artículo 88. Acompañamiento de la Autoridad Nacional Competente en los Aeropuertos.

88.1. Los Estados miembros harán sus mejores esfuerzos, de acuerdo a su ordenamiento interno, para la realización labores de inspección y vigilancia en los Aeropuertos con el fin de que el personal asignado por la Autoridad Nacional Competente, vele por el cumplimiento de los derechos y deberes previstos en esta Resolución.

88.2. Las funciones del personal asignados por la Autoridad Nacional Competente versará por propiciar y facilitar la resolución de conflictos entre los pasajeros y los prestadores de servicio de transporte aéreo.