



COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

**SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ**

CLAC/GEPEJTA/36-NE/15
04/04/16

**TRIGÉSIMO SEXTA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/36)**

(Montevideo, Uruguay, 5 al 7 de abril de 2016)

**Cuestión 1 del
Orden del Día:**

Transporte y Política Aérea

**Cuestión 1.2 del
Orden del Día:**

**Protección al Usuario del Servicio de Transporte Aéreo – Proyecto de
Recomendación “Retracto”**

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

Antecedentes

1. Como se recordara el Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos del Transporte Aéreo (GEPEJTA), durante la Trigésimo Quinta Reunión los días 26 y 27 de agosto de 2015, celebrada en la ciudad de Lima, Perú, conoció la experiencia de Colombia respecto a la regulación que realizó de la figura del retracto, después del debate el grupo estimo pertinente encargar al Punto Focal la elaboración de un Proyecto de Recomendación sobre esta materia para analizarlo en la próxima reunión .

Desarrollo

2. En desarrollo de tal mandato se acompaña a la presente nota el proyecto de recomendación alusivo al retracto, figura que es diferente del desistimiento y del reembolso, pero que dada las particularidades del sector requiere que su implementación se ajuste al negocio aeronáutico y cumpla la finalidad de proteger al usuario preservando unas condiciones de equilibrio con la industria.

Medidas Propuestas al Grupo de Expertos

3. Se invita al grupo de expertos a tomar conocimiento del proyecto de recomendación y a presentar sus comentarios a fin de enriquecer el texto en mención y presentarlo al próximo Comité Ejecutivo y posteriormente a la Asamblea si así se estima conveniente.

RECOMENDACIÓN XXX-X

Protección al Usuario del Servicio de Transporte Aéreo – Proyecto de Recomendación “Retracto”

CONSIDERANDO que el crecimiento exponencial de la aviación comercial durante los últimos años y, el consecuente aumento en el número de pasajeros transportados ha implicado un desarrollo inusitado de las actividades de promoción y la acentuación de la competencia entre las aerolíneas, al mismo tiempo que una mayor necesidad de protección para los pasajeros y usuarios.

CONSIDERANDO que las tendencias internacionales ha previsto esquemas de protección al consumidor que lo facultan para retractarse de los contratos de provisión de bienes o servicios perfeccionados a través de mecanismos no tradicionales y no presenciales como los *call centers* y las plataformas de internet. Para estos efectos, se ha previsto un plazo calculado a partir de la compra, dentro del cual se permite al consumidor reevaluar su decisión y revertirla sin necesidad de oponer ninguna motivación particular.

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

LA XX ASAMBLEA DE LA CLAC

RECOMIENDA

Adoptar en las legislaciones internas de los Estados miembros el derecho al retracto, entendido como el derecho de los usuarios del servicio de transporte aéreo de arrepentirse por una compra realizada por medios no tradicionales.

El ejercicio del derecho estará sujeto a las siguientes reglas:

El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.

El retracto solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.

El transportador tendrá derecho a una retención y la misma será diferencial para tiquetes nacionales y tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el ente acreditado para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

Los anteriores valores serán reajustadas anualmente de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.