

COMISSÃO LATINO-AMERICANA  
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL  
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA  
APARTADO 27032  
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/37-NE/08  
05/07/16

**TRIGÉSIMO SÉPTIMA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS  
POLÍTICOS, ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/37)**

(Lima, Perú, 7 y 8 de julio 2016)

**Cuestión 1 del  
Orden del Día:**

**Transporte y Política Aérea**

**Cuestión 1.4 del  
Orden del Día:**

**Protección al Usuario del Servicio de Transporte Aéreo**

(Nota de estudio presentada por Colombia – Punto Focal “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 mediante la Nota de Estudio 25 la experiencia de Colombia respecto a la regulación que realizó de la figura del retracto, después del debate el grupo estimó pertinente encargar al Punto Focal la elaboración de un Proyecto de Recomendación sobre esta materia para analizarlo en la próxima reunión.

2. En desarrollo de tal mandato en la Trigésimo Sexta Reunión del Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos del Transporte Aéreo (Gepejta/36), realizada en Montevideo, Uruguay, del 5 al 7 de abril de 2016, se presentó la Nota de Estudio 15 la cual contenía el proyecto de recomendación alusivo al retracto (se adjunta copia), 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.

**Desarrollo**

3. La nota de Estudio tuvo amplia acogida, sin embargo algunos Estados manifestaron que necesitaban analizar y estudiar mejor la figura, con el fin de evitar dudas sobre su alcance.

4. En aras de proporcionar mayores insumos que permitan avanzar sobre este tema, Colombia se comprometió a presentar al GEPEJTA una matriz que permita visualizar las similitudes y diferencias existentes entre las figuras del retracto, desistimiento y reembolso. Matriz adjunta a la presente nota de Estudio.

5. Por otra parte, se recibieron comunicaciones de Brasil y Argentina, apoyando el tema de trabajar en materia de protección al consumidor de una manera integral, por lo que se sugirió una revisión de la Resolución de Servicio al cliente y calidad total a fin de actualizarla en los asuntos que sean pertinentes incluido el retracto.

#### **Medidas Propuestas al Grupo de Expertos**

6. Se invita al Grupo de Expertos a tomar conocimiento de la referida matriz (**Adjunto 1**), así como del proyecto de recomendación presentado (**Adjunto 2**) en su oportunidad y verter sus comentario 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.

## 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 tiquete 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.

	<b>Retracto</b>	<b>Desistimiento</b>	<b>Reembolso</b>
<b>Finalidad</b>	El pasajero desea reversar una compra mal realizada y por tanto deshace de la relación contractual celebrada con la línea aérea.	El pasajero desea no realizar el viaje, esto es que, interrumpe anticipadamente la ejecución del contrato.	El pasajero desea no realizar el viaje, esto es que, interrumpe anticipadamente la ejecución del contrato.
<b>Oportunidad</b>	Dentro de las 48 horas posteriores a la compra	24 horas antes del viaje	Cuando exista demora, cancelación de vuelo o doble cobro del tiquete
<b>Medios de Compra</b>	Métodos no tradicionales (Ventas por internet y call center)	Todos los medios de Compra	Todos los medios de compra
<b>Condiciones especiales</b>	El adquirente del boleto, deberá ejercer dicho derecho dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra del boleto adquirido.	N.A.	Lo estipulado en la tarifa
	Dicho ejercicio se realice con una antelación igual o mayor a <b>8 días</b> calendarios a la fecha prevista para la ejecución del contrato de transporte aéreo, requisito aplicable para <b>trayectos nacionales</b> . En relación con <b>trayectos internacionales</b> , dicho ejercicio del retractor deberá realizarse con una antelación <b>igual o mayor a 15 días a la fecha prevista para el vuelo</b> . Se aclara que dichos días se entienden calendario y no días hábiles.		Lo estipulado en la tarifa
<b>Tarifas en las que aplica</b>	Todas las gamas tarifarias	No aplica para tarifas promocionales	Tarifas que lo tengan contemplado (según las condiciones de cada tarifa)
<b>% Retención</b>	Porcentaje definido por la Autoridad para trayectos nacionales e internacionales. 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.	No podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.	Lo estipulado en la tarifa