

RECOMENDACIÓN A16-8

DERECHOS DEL USUARIO

CONSIDERANDO que entre los objetivos de la CLAC se encuentra la obtención de un desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo;

CONSIDERANDO que resulta necesario tutelar los derechos del usuario como principal sostén de la industria;

CONSIDERANDO que el reconocimiento de tales derechos debe ser complementado con la confección de una cartilla que los detalle convenientemente.

LA XVI ASAMBLEA DE LA CLAC

RECOMIENDA a los Estados miembros:

1. Adoptar el siguiente régimen de atención al pasajero cuando se le deniegue el embarque, por razones que no le son imputables, teniendo reserva confirmada:
 - a) Las líneas aéreas deberán utilizar todos los medios a su alcance para proporcionar transporte sustitutivo en el primer vuelo disponible en alguna línea regular o no regular, incluyendo conexiones con espacio confirmado cuando estas últimas sean aceptables para el pasajero. El pasajero, a su elección, podrá optar por el transporte sustitutivo o por el reembolso del importe pagado; sin perjuicio del ejercicio de los restantes derechos previstos en el párrafo 2 de la presente Recomendación.
 - b) Las líneas aéreas proporcionarán al pasajero, como mínimo, los siguientes servicios sin cargo para el mismo:
 - i) Una comunicación al punto de destino, por la vía más rápida, a elección del usuario.
 - ii) Comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera para embarcar en otro vuelo.
 - iii) Alojamiento en algún hotel del aeropuerto o la ciudad, cuando el tiempo de espera para embarcar en otro vuelo exceda las cuatro horas.
 - iv) Transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
 - c) La línea aérea no está obligada a prestar los servicios indicados en el literal b), cuando la denegación de embarque se deba a razones imputables al pasajero o por orden de autoridad competente, de conformidad a lo establecido en el contrato de transporte.
 - d) Las líneas aéreas y las agencias de viaje estarán obligadas a colocar carteles explicativos en los puntos de emisión de boletos, reservación de espacios y en los mostradores de los aeropuertos, indicando claramente el régimen establecido o aprobado por el gobierno respectivo.

- e) Los servicios mencionados en el párrafo b) son los mínimos a que tiene derecho un pasajero no embarcado, pudiendo la línea aérea ofrecer otros no especificados por esta Recomendación, de acuerdo con las circunstancias especiales y la condición del pasajero.
2. El régimen de atención al pasajero establecido en el numeral 1, no implica ni supone renuncia por parte del mismo al ejercicio de sus derechos, conforme al ordenamiento jurídico internacional aplicable y a la legislación del país donde existió la denegación de embarque.
 3. El campo de aplicación de estos principios resulta aplicable a todos los vuelos regulares internacionales que salen del territorio de los Estados miembros de la CLAC, cualquiera sea el país de bandera del explotador y a todos los vuelos del interior, siempre que se trate de pasajeros con documentos de transporte con conexión directa a un vuelo internacional de salida o llegada.
 4. Definición de "espacio previamente confirmado": Especificación del número de vuelo y la anotación "OK" en el lugar apropiado del billete por parte de la línea aérea o su agente autorizado. Siempre que sea posible, dicha anotación irá acompañada del número de referencia de la reserva y/o la identificación de la línea aérea o el agente que haya hecho la misma.
 5. Pérdida de un vuelo de conexión: Los servicios mínimos especificados en el párrafo 1, también deberán ser proporcionados por la línea aérea en los puntos de conexión especificados en el billete cuando se pierdan los vuelos de conexión con reserva confirmada indicados en el mismo.
 6. Aceptación del transporte sustitutivo: El pasajero podrá rechazar el transporte sustitutivo a que se refiere el párrafo 1, apartado a), cuando no se le ofrezcan condiciones similares a las indicadas en el billete de pasaje.
 7. En el billete de pasaje u otro lugar conveniente, se deberá indicar claramente que las cancelaciones tardías y pasajeros no presentados, pueden acarrear penalidades, incluso cancelaciones de los tramos subsiguientes.
 8. Las tarifas pagadas por el usuario serán válidas dentro de los plazos y condiciones que especifique el billete.
 9. Adoptar los siguientes criterios en materia de documentos de viaje no utilizados o parcialmente utilizados:
 - a) Tipos de reembolsos:
 - i) Reembolso involuntario:
Se aplica cuando la línea aérea no pueda proporcionar los servicios dentro de las condiciones estipuladas en el documento de viaje respectivo.
 - ii) Reembolso voluntario:
Se aplica cuando las razones que invoque el pasajero para solicitar el reembolso no son atribuibles a incumplimiento del contrato de transporte por parte de la línea aérea.
 - iii) Reembolso de un billete extraviado o de otro documento de viaje procede previa prueba satisfactoria del extravío.

- b) Los reembolsos serán efectuados por el transportista que emitió originalmente el documento de viaje o por sus agentes autorizados.
 - c) Los reembolsos se harán en la moneda en que se haya pagado la tarifa o en la moneda del país en el que se realiza el reembolso.
 - d) En los casos de reembolsos involuntarios, éstos se harán en la moneda del país donde se pagó la tarifa o en la moneda del país en que se haga el reembolso, a opción del beneficiario. En ambos casos se aplicará sobre el valor de la tarifa original expresada en dólares, el tipo de cambio vigente en el momento del reembolso.
 - e) En los casos de reembolsos voluntarios y de documentos de viaje extraviados, éstos se harán en la moneda en que se pagó la tarifa, manteniendo el tipo de cambio vigente en el momento en que se adquirió el documento de viaje.
 - f) Cuando los Estados miembros consideren justificado autorizar a las líneas aéreas aplicar recargos o gastos administrativos en relación con los reembolsos, dichos recargos o gastos no se aplicarán en los casos de reembolsos involuntarios y debido a enfermedad o fallecimiento del pasajero.
10. Que, en casos especiales, los pasajeros que requieren de asistencia especial, tengan derecho de embarcar, en primer término, con la debida asistencia y en lo posible disponer de un asiento de mayor comodidad dentro de la clase respectiva.
11. Que adopten la "CARTILLA" que obra en el Anexo de la presente Recomendación, como texto de orientación conteniendo información sobre los derechos de los usuarios, a efectos de su difusión por los medios que resulten pertinentes.

La presente Recomendación reemplaza las Recomendaciones A6-3 y A14-2.

XVI Asamblea Ordinaria, Brasil, 12 de noviembre de 2004.

ANEXO
CARTILLA DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SERVICIO AÉREO
(Texto de orientación)

Introducción

El transporte aéreo se basa en un contrato entre el usuario (puede ser usted mismo) y el transportador aéreo aun cuando el primer contacto se haya efectuado a través de la mediación de un agente autorizado. En consecuencia, de ese contrato se derivan derechos y obligaciones para las dos partes, siendo el agente en el caso de haberlo, responsable solidariamente con el transportista. Por esta razón, es necesario conocer los derechos que le asisten, incluidos aquellos relacionados a su seguridad y cuáles los procedimientos que debe seguir para proteger sus intereses.

Los derechos del usuario del transporte aéreo son los siguientes:

1. Vuelos confirmados:

- a) Si un billete de pasaje está emitido con fecha de salida confirmada y su embarque es denegado por falta de espacio, lo que en el lenguaje aerocomercial se llama “sobreventa” o bien “*overbooking*”, o por cualquier otra razón no imputable al pasajero, el usuario tiene derecho a ser compensado y embarcado en el primer vuelo que parta a su destino. La compensación dependerá de las normas aplicables en el lugar en que se produce la denegación de embarque.
- b) Tiene derecho a una comunicación a su lugar de destino, por la vía más rápida, a elección del usuario, comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel del aeropuerto o ciudad, cuando el tiempo de espera para embarcar en otro vuelo sea superior a 4 horas y al transporte terrestre necesario desde y hacia el aeropuerto. Dichos derechos le corresponderán únicamente si se presenta con la antelación fijada en el aeropuerto y si además ha cumplido con el requisito de reconfirmar su reserva 72 horas antes de su embarque.
- c) Lo indicado en el punto b), son los mínimos derechos que tiene el usuario. Dependiendo de la política comercial de la empresa, podrá obtener la asignación de otros beneficios complementarios.
- d) Debe tenerse presente que aun aceptando dichos beneficios, no perderá otros derechos conforme al ordenamiento jurídico internacional aplicable y la legislación vigente en el país en el que se produjo la sobreventa.
- e) En el caso de que, a raíz de dicha sobreventa o bien de un retraso atribuible al transportista, se pierda una conexión con otro vuelo, se aplicarán los derechos indicados en el punto b).

2. Transporte de pasajeros que requieren de asistencia especial:

En casos de pasajeros que requieren de asistencia especial, tendrán derecho a embarcar en primer término con la debida asistencia y en lo posible, disponer del asiento de mayor comodidad en su clase.

3. Equipaje que pueden transportar:

- a) Como equipaje de mano tiene derecho a llevar un maletín pequeño, un paraguas, y un abrigo o impermeable. Debe considerarse como equipaje, a los artículos, efectos y demás pertenencias personales necesarios o apropiados para vestir, uso, comodidad y conveniencia en relación con el viaje.
- b) Cuando se trate de un equipaje llamado "facturado", es decir, el que va en la bodega de la aeronave, el transportista debe emitir un talón marbete, para habilitar a su reclamo en el lugar de destino.
- c) Debe tenerse presente que no se admitirá como equipaje aquellos artículos que puedan poner en peligro a la aeronave y a las personas, incluyendo explosivos, gases comprimidos, materiales corrosivos, oxidantes, radio-activos o magnéticos, materiales de fácil combustión, venenosos, sustancias dañinas o irritantes y líquidos.
- d) Si el pasajero lleva consigo o incluye entre su equipaje de mano, armas o municiones, éstas deberán ser presentadas al transportista para su inspección previa a la iniciación del viaje. Si el transportista las acepta, podrá exigir su entrega y custodia hasta la llegada del pasajero al edificio del aeropuerto de destino.
- e) El usuario no debe incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores, documentos comerciales, pasaportes y otros documentos de identificación o muestras, ya que el transportador aéreo no se responsabiliza por ellos.
- f) El equipaje debe estar empaquetado en maletas o contenedores similares que garanticen el transporte seguro, con un tratamiento ordinario.

4. Franquicia de equipaje:

- a) El pasajero tiene derecho al transporte gratuito del equipaje que no exceda las limitaciones que el transportista haya fijado como franquicia en peso o volumen.
- b) Si el equipaje excede del límite de franquicia en la forma que indiquen los reglamentos del transportista, se deberá abonar un recargo de conformidad con la reglamentación que aplique la línea aérea.
- c) Es posible declarar un valor por el equipaje que va a la bodega, corriendo a cargo del usuario los costos correspondientes.

5. Pérdida de equipaje e indemnizaciones:

- a) En el supuesto de pérdida, robo o daño de su equipaje facturado, el usuario deberá informar inmediatamente este incidente al transportista (jefe de base de la línea aérea, gerencia comercial o agente de viaje), exigiendo de éste la entrega de un formulario en el que debe indicar el contenido y la descripción de los artículos transportados y una estimación de su valor. La ausencia de esta protesta, traerá como consecuencia la pérdida del derecho a reclamar judicialmente los daños ocasionados por tal pérdida o daño a su equipaje.
- b) En el caso del equipaje cuya custodia conserva el pasajero, la limitación de la responsabilidad del transportador alcanza la suma de 5000 Francos Oro o su

equivalente en Dólares Estadounidenses o moneda local. En los países que han adherido al Convenio de Montreal de 1975 dichas cifras han sido expresadas en 17 y 332 Derechos Especiales de Giro (DEG), respectivamente.

En cuanto a los Estados que han ratificado y forman parte del Convenio de Montreal de 1999, dicha limitación alcanzará en conjunto al equivalente a 1000 DEG. Para el caso de vuelos nacionales (cabotaje), dichas cifras estarán determinadas por la legislación local.

6. Transporte de animales:

- a) Si se desea transportar una mascota (perro, gato, pájaros y demás animales domésticos), el pasajero deberá disponerlos convenientemente enjaulados y acompañados de los certificados de sanidad y vacunación, con sus permisos de entrada y cualesquiera otro documento exigido por el país de destino o de tránsito.
- b) En estos supuestos, la franquicia de equipaje no incluye el peso de los animales domésticos acompañados, ni tampoco el peso de sus jaulas y alimentos, por lo cual éstos se pagan a la tasa aplicable por exceso de equipaje.
- c) Quedan exentos de tales recaudos, los perros lazarillos, tanto como su comida y jaulas, que se transportan gratis, además de la franquicia normal de equipaje de acuerdo con los reglamentos del transportista.

7. Extravío de billete de pasaje:

Si se extravía el billete de pasaje o porción del mismo, el pasajero tiene derecho al reembolso, si acredita suficientemente el extravío y siempre que con anterioridad no haya utilizado el billete extraviado o porción, ni se haya efectuado reembolso o sustitución del mismo libre de costo.

8. Reembolsos:

Si el transportista no le proporciona el transporte comprometido en el contrato o en el caso de cambios voluntarios de su parte, tendrá derecho a exigir un reembolso de la cantidad que corresponda al billete o porción del mismo no utilizado.

9. Comidas a bordo:

El usuario tiene derecho a que le sirvan a bordo las comidas pactadas, cuyas condiciones de higiene y salubridad quedan a cargo del transportista.

10. Seguros del usuario:

- a) La responsabilidad del transportador por cada pasajero en el viaje internacional se limita a la suma de 125000 Francos Oro o su equivalente en Dólares Estadounidenses o moneda local, o bien de 250000 Francos Oro o su equivalente en Dólares Estadounidenses o moneda local, según que el Estado de destino sea signatario del Convenio de Varsovia o del Protocolo de la Haya, respectivamente.
- b) Si el viaje fuese hacia, desde o con un punto de parada convenida en los Estados Unidos de Norteamérica, la responsabilidad del transportador por muerte, heridas o cualquier otra lesión corporal se establece en la suma de 75000 Dólares Estadounidenses, incluidos los honorarios y costas judiciales, salvo que en el reclamo se haya previsto el

pago por separado de los honorarios y costas; en este supuesto, el límite de responsabilidad será de 58000 Dólares Estadounidenses, excluidos dichos costos.

- c) En los países que han adherido al Convenio de Montreal de 1999, la responsabilidad del transportador es ilimitada, salvo que éste pruebe que no hubo negligencia de su parte en la producción del daño o que el mismo fue causado por terceros, casos en los cuales, dicha responsabilidad no excederá la suma equivalente a 100000 DEG, en Dólares Estadounidenses o moneda local.

11. Transporte de mercadería:

- a) Si el usuario hubiese elegido el transporte aéreo para envío de mercadería, también al momento de hacerlo acordará, ya sea con el transportista o con el agente de carga, un contrato, cuya documentación recibe el nombre de carta de porte aéreo o guía aérea.
- b) Si la mercadería llegase averiada o se extraviara, deberá formular por escrito en la misma guía aérea o en carta por separado, dirigida al transportista (jefe de base de la línea aérea, gerencia comercial o agente de carga), una protesta inmediatamente o al más breve plazo, generalmente no sobrepasando siete días de la fecha prevista de llegada de la mercadería al lugar del destino, de lo contrario perderá el derecho a reclamar por dicho daño.
- c) En el caso de daño, avería o pérdida de la mercadería, la responsabilidad del transportista está limitada a 250 Francos Oro o su equivalente por cada kilogramo transportado, salvo que se haya efectuado una declaración de valor, en cuyo caso, dicha limitación se desplazará a favor de ésta última estimación.

En los países que han adherido al convenio de Montreal de 1999, la responsabilidad del transportador en los supuestos de destrucción, pérdida, avería o retraso de la mercadería, se encuentra limitada a 17 DEG por kilogramo, a menos que el expedidor haya efectuado al entregar el bulto al transportista, una declaración especial de la entrega de este en el lugar de destino y haya pagado una suma suplementaria si hubiera lugar a ello. En tal caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe declarado, a menos que se pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino.

12. Cumplimiento de leyes:

El usuario deberá cumplir con todas las leyes, reglamentos, órdenes, exigencias y requisitos de viaje de los países desde, sobre y hacia los cuales vuele, así como las reglas e instrucciones del transportista, especialmente las emitidas por el Comandante de la aeronave durante la ejecución del vuelo, en materia de disciplina a bordo, para que pueda disfrutar de su viaje sin ningún inconveniente, o enviar su mercadería sin tropiezos.

13. Seguridad:

En el momento del embarque, deberá el usuario colaborar con las medidas de seguridad imperantes en los aeropuertos. Esto no significa que deba aceptar un trato desconsiderado de las autoridades aduaneras, policiales o de otra índole, pudiendo, en caso necesario, exigir que en oportunidad de efectuarse la revisión de su equipaje se haga en recintos privados y con la presencia de más de una autoridad con competencia en el aeropuerto.
