

Regulaciones sobre las Condiciones Generales del Transporte Aéreo

Artículo 4: Periodo para el chequeo

La persona que haya efectuado su reserva o adquirido previamente un boleto aéreo, deberá presentarse en el mostrador de registro de pasajeros del transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo, a los fines de chequear su boleto, previo a la hora de salida establecida en el contrato de transporte, por lo menos tres (03) horas de anticipación en los vuelos nacionales, cuatro (04) de anticipación en los vuelos internacionales.

2. Situaciones comunes que se presentan en el transporte aéreo

Artículo 18: Denegación de embarque

La denegación de embarque puede ser injustificada o justificada.

a) La denegación de embarque será injustificada en los siguientes casos:

1. Sobreventa de boletos: en los casos de exceso de reservas y ventas de boletos para determinado vuelo, el transportista o explotador aéreo deberá responder por los daños ocasionados como si se tratase de una cancelación de vuelo. No obstante el transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo, deberá en primer lugar, solicitar la presentación de voluntarios que renuncien a sus reservas o boletos aéreos, a cambio el transportista o explotador aéreo deberá compensarles y asistirles. Inmediatamente, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 19 de las Condiciones Generales del Transporte Aéreo (CGTA).

2. Por cambio de equipo: En caso que el transportista o explotador aéreo cambie de equipo por uno de menor capacidad y esto conlleve a la denegación de embarque, el transportista o explotador aéreo deberá compensar y asistir al pasajero de conformidad con el Artículo 19 de las CGTA.

b) La denegación de embarque será justificada, cuando:

1. Se vea afectada la Seguridad Operacional o la Seguridad de la Aviación.
2. El pasajero se visualice en estado de perturbación o insubordinación.
3. El pasajero esté en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias prohibidas.
4. El pasajero se encuentre con evidente deterioro en sus condiciones de salud.
5. El pasajero que no posea la documentación válida y requerida para efectuar el viaje.
6. El pasajero no se presente a tiempo en los mostradores de registro del transportista o explotador aéreo del vuelo o no atienda los llamados para abordar el vuelo correspondiente.
7. El pasajero presuntamente por acción u omisión infrinja la legislación nacional.

En tales casos, a excepción del numeral 7, el pasajero podrá reprogramar su viaje una vez cesado el acto que motivó la denegación, a disponibilidad del transportista o explotador aéreo y cubiertas las penalidades y diferencias del precio que correspondan por parte de dicho pasajero, conforme a lo establecido en el contrato de transporte.

Artículo 19: Cancelación de vuelos

En caso de cancelación de vuelo:

- a) El transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá un transporte alternativo o reembolso a los pasajeros afectados, conforme al Artículo 22 de estas CGTA.
- b) El transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados, conforme a lo establecido en el Artículo 23 de estas CGTA, en función del tiempo de espera.
- c) Los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo, conforme al Artículo 21 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.
- d) Si el pasajero afectado por la cancelación posee un paquete todo incluido, un viaje combinado o arreglos adicionales al transporte aéreo en su destino, sean estos organizados o no por el transportista o explotador aéreo, este deberá compensar y hacer las gestiones necesarias de reprogramación, pago de las penalidades y diferencias de precios correspondientes, a nombre del pasajero.
- e) El transportista o explotador aéreo queda eximido de los deberes de asistencia y compensación antes mencionados, cuando notifique y confirme la cancelación del vuelo al pasajero, con quince (15) días hábiles de antelación con respecto al día de salida previsto en el contrato de transporte.
- h) El transportista o explotador aéreo está eximido de la asistencia y compensación a que refiere este Artículo, cuando la cancelación del vuelo se deba a casos fortuitos o de fuerza mayor.
- j) Si una vez realizado el inicio del viaje, se interrumpe por caso fortuito o de fuerza mayor, el transportista o explotador aéreo efectuará el transporte del pasajero y su equipaje, usando el medio más oportuno, eficiente y seguro posible, hasta dejar al pasajero en su destino final, salvo que el pasajero opte por el reembolso de la proporción o fracción del trayecto no recorrido.

Si el pasajero no acepta ninguna de las alternativas propuestas por el transportista o explotador aéreo, este no está obligado a asistir y compensar al pasajero según lo dispuesto en los literales "c" y "d".

3. Derechos del usuario

Artículo 21: Derecho a compensación

El derecho a compensación del pasajero:

- a) Será del veinticinco (25%) del valor del boleto aéreo, correspondiente a su totalidad si corresponde al primer tramo de la ruta o la parte o partes del viaje no efectuadas.
- b) Se pagará en la moneda en la que se adquirió el boleto aéreo, bien sea en efectivo, por transferencia bancaria o cheque, previo acuerdo con el pasajero al momento en que se produzca la cancelación del vuelo.
- c) Cuando el transportista o explotador aéreo no pueda cumplir con la compensación inmediata establecida en el literal anterior, este deberá otorgar al pasajero afectado un compromiso de pago por escrito, el cual ha de hacerse efectivo, a más tardar a los tres (3) días siguientes a suscripción.
- e) El pasajero tiene derecho a estar informado de los trámites correspondientes hasta hacerse efectiva la compensación.
- f) El derecho a compensación contenida en este Artículo no cesa y es independiente a los arreglos en transportes alternativos del Artículo 22 de las CGTA.

Artículo 22: Derecho al reembolso a un transporte alternativo

El derecho a reembolso y al transporte alternativo a los que hace referencia las CGTA:

a) Implica que el transportista o explotador aéreo ofrecerá a los pasajeros las opciones siguientes:

1. El reembolso del valor total pagado por el boleto aéreo adquirido, en un periodo que no excederá de siete (07) días hábiles a través de una oficina comercial del transportista o explotador.

El reembolso se hará en: efectivo, transferencia bancaria o cheque, en el tipo de moneda con cuyo pago adquirió el boleto aéreo, previo acuerdo con el pasajero, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas.

2. Al momento en que el pasajero solicita el reembolso, el transportista o explotador aéreo deberá otorgarle un compromiso de pago por escrito, con indicación expresa del monto, la fecha según lapso indicado en el "1" en este literal y las condiciones de pago o servicio. El pasajero tendrá derecho a estar informado de los trámites administrativos hasta el momento en que se haga efectivo el reembolso.

3. Cuando proceda el transportista o explotador aéreo ofrecerá el retorno al punto original de partida en el siguiente vuelo que le resulte conveniente al pasajero.

En este caso de no disponer un vuelo con el mismo transportista o explotador aéreo, este deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para su embarque con otro transportista o explotador aéreo. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior.

4. En caso de incumplimiento de este Artículo, el pasajero podrá recurrir a la vía judicial para exigir el cumplimiento de la obligación, sin menoscabo de las sanciones establecidas en la Ley de Aeronáutica Civil.

b) El derecho a un transporte alternativo (terrestre o acuático) al que se hace referencia estas CGTA, implica que el transportista o explotador aéreo ofrecerá a los pasajeros la conducción hasta el lugar de destino siguiente, a fin de que puedan continuar el viaje, o hasta el destino final, bajo las condiciones de calidad, seguridad y eficiencia que convenga y acepte el pasajero.

c) Lo dispuesto en el numeral "1" del literal "a" de este Artículo se aplicará también a los pasajeros cuyos vuelos formen parte de un viaje combinado, y los paquetes todo incluido organizados directamente por el transportista o explotador aéreo. El reembolso de otros servicios o paquetes convenidos con agentes intermediarios se realizarán por separado y no son objeto de estas CGTA.

d) En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo, que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que efectuó la reserva o compró el boleto, sea por caso fortuito o de fuerza mayor, quedará obligado a efectuar el transporte del pasajero y equipaje por su cuenta o gestión, hasta el primer aeropuerto, o bien, hasta otro lugar cercano convenido con los pasajeros, utilizando un medio de transporte de calidad, seguridad, rápido y eficiente.

e) En el caso que dicho traslado en transporte alternativo previsto en el literal "b", o el desvío previsto en el literal "d", surja por causas imputables al transportista o explotador aéreo, y genere una demora que afecte los servicios de un paquete todo incluido, un viaje combinado o arreglos adicionales al transporte aéreo en su destino, organizado por el transportista o explotador aéreo o no, este deberá compensar de acuerdo al literal "a" numeral "2" del Artículo 20 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

Artículo 23: Derecho de asistencia

El derecho de asistencia al que hace referencia estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo:

a) Se refiere al ofrecimiento gratuito efectuado por el transportista o explotador aéreo a los pasajeros, de:

1. Bebidas no alcohólicas, refrigerios y alimentos completos, en función del tiempo que sea necesario esperar (desayuno, almuerzo y cena)
- l) Dicha asistencia deberá ser provista sin demoras y en condiciones de calidad, valor nutricional, higiene y orden en el lugar asignado para la salida del vuelo.
- II) En caso de emplear el método de bonos (vouchers) de comida utilizables en establecimientos comerciales en el aeropuerto, los mismos deberán tener un valor acorde al alimento a adquirir y contener en letra impresa las condiciones de dicha adquisición.
- III) Los pasajeros con necesidades alimentarias, deben notificarlas al transportista o explotador aéreo, y este velará por proporcionarles la asistencia acorde a tales necesidades.
2. Cuando el vuelo sea declarado cancelado por causas imputables al transportista o explotador aéreo, este deberá ofrecer alojamiento en hoteles que ofrezcan las condiciones de calidad, comodidad, higiene y seguridad personal, en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches hasta la salida del vuelo en cuestión. En caso de que el pasajero no acepte la asistencia ofrecida por el transportista o explotador aéreo, se deberá dejar constancia por escrito lo cual exime al transportista o explotador aéreo de cualquier responsabilidad.
3. El transporte terrestre seguro y eficiente entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
4. Dos (02) llamadas telefónicas acorde al destino afectado (nacional o internacional), mensajes por vía telefax, correos electrónicos y cualquier otro medio de comunicación.

b) Respecto a la asistencia contenida en el numeral "1" del literal "a" de este Artículo, se presenta el siguiente cuadro como las condiciones mínimas para el cumplimiento de la obligación, en relación a la hora de salida establecida en el contrato de transporte aéreo, el cual se aplicará para vuelos regulares y no regulares de la siguiente forma:

Tipo de vuelo. Vuelo Nacional o Internacional

Tiempo de demora: A las 20 minutos

Bebidas no alcohólicas en suministro constante.

Tiempo de demora: A las 2 horas

Refrigerios, incluye bebidas no alcohólicas en suministro constante.

Condiciones adicionales

Se considera que un vuelo está cancelado cuando supera la hora establecida en el contrato de transporte, en seis (06) horas continuas para vuelos nacionales, y doce (12) horas continuas para vuelos internacionales, para efectos de los derechos de asistencia y compensación contenidos en estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

Se incluye la posibilidad de alojamiento, sea o no por pernocta. Las bebidas no alcohólicas serán suministradas constantemente y durante todo el periodo de demora del vuelo, por lo cual deben estar siempre a disposición de los pasajeros.

Nota: Este esquema se repetirá hasta tanto el vuelo afectado sea realizado

Tipo de vuelo. Internacional

Tiempo de demora: A las 4 horas

Alimentos completos, desayuno, almuerzo o cena, según la hora, constituidos por una porción de proteína, carbohidrato, vegetales y bebidas no alcohólicas.

Tiempo de demora: A las 6 horas

Refrigerios, incluye bebidas no alcohólicas en suministro constante.

Tiempo de demora: A las 9 horas

Alimentos completos, desayuno, almuerzo o cena, según la hora, constituidos por una porción de proteína, carbohidrato, vegetales y bebidas no alcohólicas.

Condiciones adicionales

Se considera que un vuelo está cancelado cuando supera la hora establecida en el contrato de transporte, en seis (06) horas continuas para vuelos nacionales, doce (12) horas continuas para vuelos internacionales, para efectos de los derechos de asistencia y compensación contenidos en estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

Se incluye la posibilidad de alojamiento, sea o no por pernocta. Las bebidas no alcohólicas serán suministradas constantemente y durante todo el periodo de demora del vuelo, por lo cual deben estar siempre a disposición de los pasajeros

Nota: Este esquema se repetirá hasta tanto el vuelo afectado sea realizado

c) En la provisión de bebidas, alimentos, comunicación y alojamiento estipulados en el artículo, el transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo, prestará asistencia especial y prioritaria a las personas con discapacidad o necesidades especiales y condiciones médicas, mujeres embarazadas, adultos mayores con sesenta años inclusive, niños, niñas, y adolescentes y sus acompañantes.

Artículo 28: Personas con discapacidad o de necesidades especiales

Los transportistas o explotadores aéreos brindarán una atención preferencial al transporte de personas con discapacidad o con necesidades especiales,

menores no acompañados, personas de tercera edad, mujeres embarazadas, infantes, personas con condiciones médicas y sus acompañantes, de acuerdo a:

- a) Cuando el certificado de la condición de persona con discapacidad señale incapacidades que denoten insuficiencias y requiera el acompañamiento y tránsito con animales entrenados los cuales deberán estar certificados por la autoridad con competencia en la materia, estos animales serán transportados en la cabina sin cargos adicionales.
- b) En casos de denegación de embarque, cancelación y demoras de cualquier duración, las personas con discapacidad o de necesidades especiales y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir la asistencia, conforme al Artículo 23 de estas CGTA, de manera prioritaria y de acuerdo a sus necesidades.
- c) El transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria sin cargo alguno, para su movilización en el aeropuerto, desde su chequeo hasta la ubicación en la aeronave, y asigne un asiento acorde a su discapacidad o necesidades especiales.
- d) El transportista o explotador aéreo, por razones de seguridad de vuelo, no podrá aceptar personas con discapacidad o necesidades especiales no acompañadas que sobrepasen el número de tripulantes de cabina que estén asignados según el tipo de aeronave, a menos que antes del embarque o a bordo, pero antes del despegue, se les asigne a tales pasajeros no acompañados un pasajero que pueda asistirlos en caso de una emergencia o situación sobrevinida. Tal disposición se da en virtud de que en caso de emergencia en tierra, aterrizaje o accidente, se debe garantizar la asistencia en la evacuación, salvamento o primeros auxilios a los pasajeros, según el grado de prioridad, a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, menores de doce (12) años y personas de avanzada edad.
- e) En ningún momento, lo dispuesto en el literal anterior se entenderá como una limitación en el número de personas con derecho a descuentos o tarifas especiales en un vuelo determinado. El transportista o explotador aéreo será responsable de justificar por escrito y de manera oficial al pasajero interesado a fin de corroborar ante los órganos competentes la negativa de que se trate.
- f) Las personas con discapacidad o necesidades especiales al momento de gestionar la reservación o compra de un boleto aéreo, deberá advertir al transportista o explotador aéreo su condición, a fin de que pueda tomar las provisiones necesarias para atender sus requerimientos y descuentos aplicables de acuerdo al Artículo 8 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

Artículo 29: Compensación suplementaria

Las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo se aplicarán sin perjuicio de los derechos del pasajero a obtener una compensación suplementaria, con fundamentos a las normas del derecho común.

4. Equipaje

Artículo 41: Objetos valiosos

Todo transportista o explotador aéreo debe ofrecer al momento del chequeo del pasajero, el servicio de equipaje facturado con declaración expresa de valor de conformidad con lo siguiente:

- a) Los objetos valiosos, siempre y cuando sean artículos permitidos y de uso legal, podrán transportarse bajo este servicio.
- b) La tarifa de este servicio será como máximo, el quince por ciento (15%) del valor especial declarado, pudiendo el transportista o explotador aéreo establecer un porcentaje inferior a este, en razón de la competencia.
- c) A opción del pasajero, la declaración expresa de valor podrá ser por uno (01) o todos los objetos dentro del equipaje facturado. Si el valor resultante es aceptado por el transportista o explotador aéreo, este responderá hasta el límite de ese valor por el objeto u objetos que se traten. Cada objeto declarado será pesado y deducido de las indemnizaciones que correspondan.
- d) En caso de demora en la entrega del equipaje con declaración expresa de valor, corresponde a la aplicación de los Artículos 46 y 47 de las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo.
- e) En los casos de declaración expresa de valor, el transportista o explotador aéreo podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para dicho transporte.
- f) Para determinar el valor de los elementos en el equipaje que el pasajero presenta ante el transportista o explotador aéreo, para el servicio objeto de este Artículo, el interesado deberá presentar original y copia simple de la factura de los bienes o parte de los bienes, documento de tasación o cualquier otro que demuestre el precio de lo que se pretende declarar como valor especial. Se excluye de la declaración de valor la maleta en la cual se transportan los bienes del pasajero.
- g) El transportista o explotador aéreo hará entrega del equipaje con declaración expresa de valor en el destino final, para lo cual el pasajero deberá revisar este equipaje con un representante del transportista o explotador aéreo con el objeto de verificar los bienes según la declaración efectuada.
- h) El pasajero, ante la responsabilidad limitada de los transportistas o explotadores aéreos, a excepción de los casos de dolo, podrá optar a su criterio por coberturas mayores a través de pólizas de seguro de viaje privadas, o utilizar los servicios especializados de carga aérea.