

TELEFONO: (51 1) 575-3664  
WEB SITE: *clacsec.lima.icao.int*  
E-mail: *clacsec@lima.icao.int*

FAX: (51 1) 575-1743  
SITA: LIMCAYA



COMISSÃO LATINO-AMERICANA  
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL  
AVIATION COMISIÓN

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA  
APARTADO 4127  
LIMA 100, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/16-NE/18  
01/08/05

**DÉCIMA SEXTA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,  
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/16)**

(Fortaleza, Brasil, 10 al 12 de agosto de 2005)

**Cuestión 3 del  
Orden del Día:**

**Consideraciones sobre la Recomendación A16-16, referente a “Criterios y  
Directrices en Materia de Servicio al Cliente y Calidad Total”.**  
*Tarea No. 16 del Programa de Trabajo de la CLAC*

(Nota de estudio presentada por Venezuela)

**Introducción**

1. A la luz del derecho, la República Bolivariana de Venezuela como parte de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil, demuestra que existen algunas diferencias que deben ser analizadas desde el enfoque de quien debe desarrollarse en el campo de la aviación civil acerca de los tópicos que muestran en la encuesta presentada por la República de Chile.

2. El propósito de la presente, es analizar el establecimiento regional del procedimiento aplicado en nuestro país, utilizando como herramienta el derecho comparado en relación a la recomendación A16-16. Así mismo, nos proponemos que nuestra legislación sea considerada en función de los fines que se persiguen como son los de estampar criterios y directrices que conlleven a dar un servicio al usuario de calidad, eficiente y altamente competitivo. En este sentido, es apremiante señalar que en la República Bolivariana de Venezuela se legisla en función de procurar protección al débil jurídico que en este caso es el pasajero, proporcionando el derecho que tiene toda persona a disponer de bienes y servicios de calidad, bajo criterios de un tratamiento digno y no discriminatorio; asimismo, recibir una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y las

características de los productos y servicios requeridos por el consumidor o usuario, de igual manera el derecho a bienes y servicios que se produzcan o se presten, más que un derecho, es un valor para las personas del derecho a disponer de bienes de servicios y calidad, así como una información adecuada y no engañosa referente al contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno, como queda establecido en nuestra Constitución Nacional.

3. Por lo tanto, nuestro país sugiere la adopción de nuestra legislación, en aquellas partes donde se difiere a la Recomendación A16-16 (**ver Adjunto 1**), por cuanto la razón de la misma, radica en proteger el derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, y para ello nosotros constituimos los mecanismos coercitivos necesarios para garantizar al consumidor el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos. Entre los aspectos más importantes tenemos:

4. **En materia de billetes de pasaje, como su adquisición, su vigencia, los errores en la expedición del mismo, el desistimiento del pasajero por el viaje, el cumplimiento de promociones y de los paquetes todo incluido, se observó todo lo referente a derechos de los usuarios, quedando nuestro país de acuerdo tanto en forma como en fondo de la norma presentada por reunir todos los requisitos que se deben contemplar para satisfacer las necesidades respecto a un transporte aéreo regular.**

5. En este mismo orden de ideas, se puntualiza satisfactoriamente, que la Recomendación A16-16 presenta de manera inteligente una solución viable, en cuanto a evitar la sobreventa cuando se legisla detalladamente en materia de reserva y la confirmación de la misma por parte del usuario, no dando paso a la ambigüedad que siendo un deber del usuario por causalidad pasa a ser un derecho que se le proteja contra la sobreventa y la consecuente denegación de embarque, por lo tanto la Autoridad Aeronáutica Venezolana acoge esta propuesta tanto en forma como en fondo, por estar ajustada al marco legal del derecho. De igual manera, es bueno hacer notorio que en la norma venezolana también se contempla, el derecho a la compensación como a la reparación o reembolso de aquel tercero no pasajero para con el transportista aéreo.

6. **En cuanto a los plazos para adquisición de billetes de pasaje y el pago del precio, la Autoridad Aeronáutica Venezolana, acoge la norma presentada, encontrándose el planteamiento de una manera diferente en materia de excedentes; 1) cuando es el transportista quien dispone y no como en la recomendación que es el pasajero quien decide viajar en condiciones no pactadas, cuando se presenta la situación del transportista que acomoda a un pasajero en una clase inferior a aquella por la cual se pagó el boleto, aparte del reembolso que contempla la presente, la legislación venezolana también da el derecho de ese reembolso fijando un plazo de (07) días hábiles con arreglo a: que la compensación al pasajero se podrá cancelar en efectivo, por transferencia bancaria electrónica, cheque o previo acuerdo suscrito con el pasajero, con bonos de viaje y otros servicios, la diferencia del valor del boleto; además le cancelará una compensación equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del boleto, todo esto para garantizar al usuario el derecho que le nace cuando hay incumplimiento en las condiciones del contrato.**

7. **En sentido similar, la Autoridad Aeronáutica Venezolana atiende en parte la sección “Ejecución del Transporte, Derechos del Pasajero y Deberes del Transportador”, en cuanto a lo dispuesto en: Expedición de tarjeta de embarque, aviso para el embarque, admisión del pasajero, facilitación del embarque/desembarque, transporte al pasajero, información sobre cambios o demoras, anuncios sobre seguridad, pasajeros con movilidad reducida, cuidados para pasajeros enfermos, con discapacidad mental o menores, transporte de personas enfermas, mujeres en estado de gravidez, siendo bien vistas por guardar relación a la protección de los derechos humanos como lo son la no discriminación, a un igual trato, excluyendo cualquier tipo de discriminación de tipo racial, político, religioso, nacionalidad o de cualquier índole en relación con la admisión del pasajero, de igual manera**

**todo lo relativo a cuidados para casos de enfermos graves, transporte de personas enfermas, mujeres en estado de gravidez.**

8. Ahora bien, otra de las diferencias es la referida a pasajeros en conexión en una misma aerolínea, sin que haya lugar a penalidad alguna, cuando es exigible estar en presencia de un caso fortuito o de fuerza mayor, y al momento de disponer del embarque para el trayecto inicial de un pasajero con conexión en una misma aerolínea existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión.

9. **En cuanto a demora, la legislación venezolana prevé lo siguiente:** Demora mayor a dos (02) horas = se contempla el derecho a asistencia (ofrecimiento gratuito a los pasajeros de comidas bebidas no alcohólicas, en función del tiempo que sea necesario esperar (desayuno, almuerzo y cena, según corresponda). A diferencia de la recomendación A16-16, establece un límite mínimo de (06) horas para dar este tipo de asistencia al usuario.

10. En cuanto a la comunicación que se le ofrece al usuario perjudicado por la demora, aumenta el beneficio al no contemplarse un límite de tiempo necesario para que el usuario pueda establecer comunicación, tomando en consideración cualquier contratiempo para hacer llamadas dentro del tiempo de tres minutos. Pudiese acontecer que hay aparatos telefónicos programados para colgar la llamada si el destinatario no descuelga el teléfono al tercer repique, no dando suficiente tiempo al destinatario para atender la misma. La legislación venezolana da mayor amplitud de tiempo, al no contemplar un mínimo de duración para realizar una llamada, se le está dando más oportunidad de comunicación al usuario.

11. Con relación a los beneficios otorgados cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), la legislación venezolana busca un intermedio a (05) horas, para que se le otorgue aparte de la asistencia (ofrecimiento gratuito de comidas y bebidas no alcohólicas en razón del tiempo que sea necesario esperar), el beneficio del reembolso del costo íntegro del boleto, y en la Recomendación A16-16, además que amplía el tiempo a (6) horas, el reembolso a que se refiere el literal f) es sólo el 25% del valor del boleto. Es decir, al transcurrir (05) horas.

12. Respecto a la demora, Venezuela no comparte el criterio presentado en la Recomendación A-16-16, por no ofrecer más protección al usuario cuando las causas sean imputables al transportista, trayendo como consecuencia el incremento de las demoras en los vuelos.

13. En lo atinente a la cancelación de un vuelo la legislación venezolana prevé lo siguiente (**ver Adjunto 2**).

14. En la Recomendación A16-16, se puede inferir que cuando se llega a presentar demora antes de la cancelación del vuelo, es cuando nacerá el derecho a las compensaciones, contrario a la legislación venezolana que la compensación nace de manera inmediata.

15. En lo concerniente a este punto, la legislación venezolana, marca una gran tendencia a la protección del débil jurídico, en este caso el pasajero, fundamentándose en las normas del derecho común, por lo tanto nuestro país no acoge la Recomendación A16-16, por no dársele mayor protección al usuario, repercutiendo en la calidad del servicio.

16. **Ahora bien, en el caso de anticipación del vuelo,** aunque no se tiene previsto en la legislación venezolana por ahora, no está exceptuado que se resuelva con fundamento en las normas del derecho común en materia contractual, en cuanto que en los deberes del pasajero deberá presentarse en las

oficinas de despacho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, a los fines de chequear su boleto, previo a la hora de salida prevista o autorizada por lo menos con una (01) hora de anticipación en los vuelos nacionales, y dos (02) horas de anticipación en los vuelos internacionales. La hora fijada en el contrato es la que se establece para su cumplimiento, además de proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo, si ya el viaje no tiene razón de ser para el interés del usuario se generará el reembolso íntegro del boleto, más una compensación adicional.

17. **Al respecto de los puntos que corren desde 2.2.1.11.3 al 2.2.2.5.1, páginas 16, 17, 18 de la Recomendación A16-16, Venezuela acoge la norma recomendada, quedando excluida el punto N° 2.2.2.1.2 referido a: Ausencia o presentación extemporánea del pasajero, que analizaremos a continuación:**

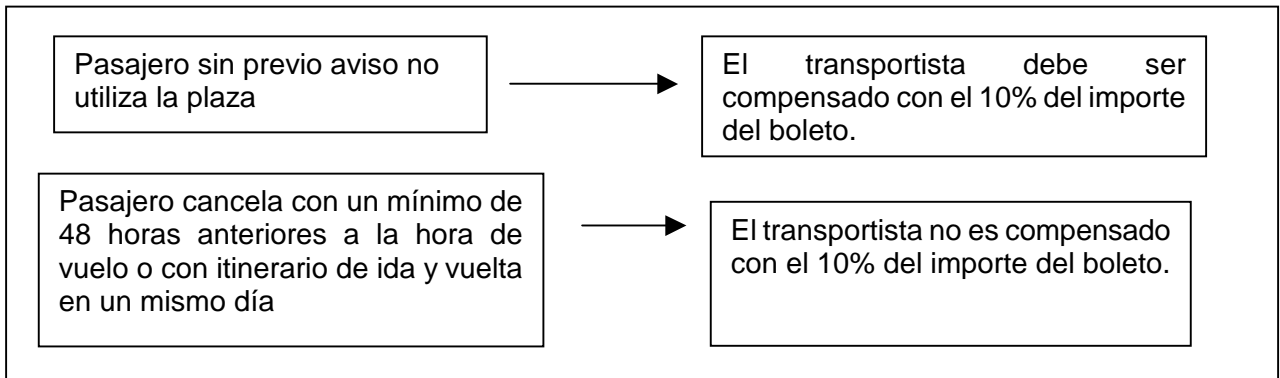
En cuanto a la ausencia o presentación extemporánea del pasajero la Recomendación A16-16, lo anuncia si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportador le podrá imponer una penalidad que no exceda del diez por ciento (10%) del valor pagado por el trayecto, exigible como condición previa al embarque.

**En la legislación venezolana se plantea de la siguiente manera:**

**Artículo 14: Compensación al Transportista:**

“El transportista aéreo será compensado cuando el pasajero sin previo aviso, no utiliza la plaza reservada mediante la retención o recargo, según sea el caso, con el diez por ciento (10%) del importe neto del boleto, en el tráfico nacional e internacional, a menos que el pasajero haya cancelado la reserva del vuelo contratado, con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la hora prevista para la salida del mismo...”

**Excepción**



La legislación venezolana enuncia una condicionante para exonerar del pago de la compensación al pasajero, por lo tanto recomienda ser observada la norma prescrita por no dársele la oportunidad debida al pasajero.

18. **En referencia a los puntos que corren desde 2.2.1.11.3 al 2.2.1.11.31, referido a sanciones,** Venezuela presenta diferencias notables en cuanto a las mismas y sus consecuencias que se

desprenden de ellas y que ya fueron objeto de análisis en los puntos que le preceden a éste.

19. Ahora bien, en razón de lo expuesto en los subsiguientes que corren desde el 2.2.1.12 al 2.2.2.6, Venezuela acoge la norma presentada, por considerar que se encuentra subsumida dentro del marco jurídico, excluyendo la 2.2.2.4, que ella conjuntamente con la 2.2.2.6.1 referida a los actos indebidos, ilícitos o contra la seguridad, nuestro país le da un tratamiento diferente, por cuanto su naturaleza es distinta a las de condiciones generales de transporte aéreo, en Venezuela existen las Regulaciones Aeronáuticas Venezolanas, que son normas de desarrollo y en cumplimiento de requerimientos internacionales, el 06 de julio de 2004, fueron publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinaria, N° 5.719, una serie de Regulaciones Aeronáuticas Venezolanas (RAV) que vienen a incorporar al ordenamiento jurídico venezolano las normas y métodos recomendados internacionalmente, relativos a Seguridad Operacional de los Anexos 1, 6 y 8 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, conocido como Convenio de Chicago de 1944; y con fecha 22 de Octubre de 2004, en la Gaceta Oficial N° 38.049, fueron publicadas cuatro (04) Regulaciones Aeronáuticas Venezolanas relativas a Seguridad de la Aviación Civil, Anexo 17 del citado Convenio, a fin de prevenir actos de interferencia ilícita.

### **Equipaje**

20. En este mismo orden de ideas, es preciso señalar que actualmente se encuentra para iniciar el proceso de Consulta Pública la Regulación parcial sobre las Condiciones Generales de Transporte Aéreo, con respecto al Equipaje, relacionadas con las responsabilidades e indemnizaciones en las cuales incurren las empresas de servicio público de transporte aéreo por los daños causados en caso de destrucción, retraso, pérdida, o avería del equipaje de los pasajeros, contenido analizado por nuestro país, el cual acogemos por estar subsumido en las normas para transporte internacional, (Convenio de Varsovia, el cual es modificado por el Protocolo de la Haya), haciendo hincapié, en el punto 2.3.2.2.2, cuando se refiere al “Porte de armas” considerando nuestra posición que debería decir “Transporte de Armas”.

21. **En cuanto a “Derechos y Deberes de los Usuarios y de los Operadores de Servicios Aeroportuarios”**, actualmente en Venezuela contamos con un sistema de atención al usuario, a través del cual recibimos y atendemos de manera inmediata y personal, las denuncias, quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, brindando ayuda adecuada dependiendo a los acontecimientos, y en su defecto, transfiriendo de manera rápida la solicitud correspondiente a la dependencia que esté presta a darle la solución, por lo tanto Venezuela acoge la recomendación A16-16, en materia de atención al usuario.

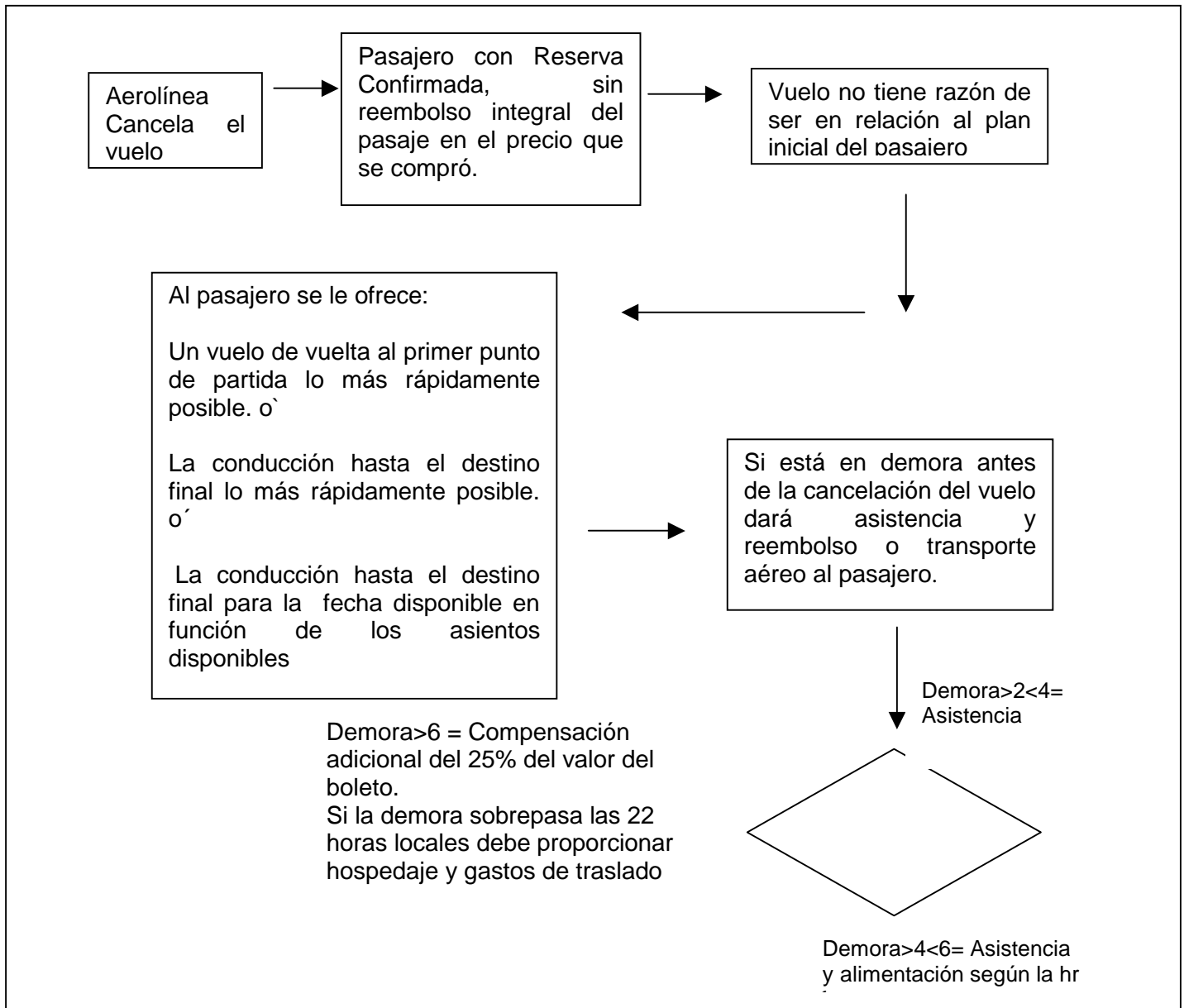
22. **Al respecto de los requerimientos de certificación y operación de Aeródromos o Aeropuertos terrestres nacionales**, la República Bolivariana de Venezuela ha presentado una regulación donde establece normativamente el proceso de certificación de aeródromos o aeropuertos terrestres con el objeto de garantizar la seguridad, regularidad y eficiencia de las instalaciones, servicios, equipos, y procedimientos operacionales, conforme a la clasificación que a tales efectos establezca la Autoridad Aeronáutica y a las normas técnicas aplicables, no obstante no hemos desarrollado aún un manual que establezca los sistemas de control de calidad de servicio al usuario.

### **Medidas propuestas al Grupo de Expertos**

23. Se invita al Grupo de Expertos a tomar observación de la presente Nota de Estudio y a intercambiar opiniones sobre los trabajos realizados por la República Bolivariana de Venezuela en cuanto a estampar criterios y directrices que conlleven a dar un servicio al usuario de calidad, eficiente y altamente competitivo, fin este perseguido como norte por la Autoridad Aeronáutica Venezolana.

**Análisis Cancelación De Vuelo**

**Recomendación A16-16**



**Análisis de cancelación de vuelo en la legislación venezolana:**

