

**Condiciones Generales del Transporte Aéreo**

En la Gaceta Oficial No. 6.228 Extraordinario ("GOE") del 18 de mayo de 2016, el Instituto Nacional de Transporte Aéreo ("INAC") publicó la Providencia Administrativa No. PRE-CJU-GDA-398-16, de fecha 13 de abril de 2016, mediante la cual se establecen las **Condiciones Generales del Transporte Aéreo** ("CGTA"). Pasamos a resumir sus aspectos más relevantes:

**I.- Ámbito de Aplicación**

1. Las CGTA serán aplicables al transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros y equipajes realizado por los transportistas o exportadores aéreos del Servicio Público de Transporte aéreo, de pasajeros, carga, y correo, separadamente o en combinación, regular o no regular, nacionales o extranjeros, de acuerdo con las premisas establecidas en las CGTA.

**II.- Derechos y Deberes**

2.- La persona que haya efectuado su reserva o adquirido previamente un boleto aéreo deberá presentarse en el mostrador de registro de pasajero, previo a la hora de salida establecida en el contrato de transporte, por lo menos con dos (02) horas de anticipación en los vuelos nacionales, y tres (03) horas de anticipación en los vuelos internacionales.

3.- Los transportistas o explotadores aéreos deberán mantener un trato respetuoso y no discriminatorio con los pasajeros y están en el deber de proteger la información y los datos personales suministrados por estos últimos, los cuales sólo podrán ser usados para formalizar la reserva o para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios.

4.- El extravío del boleto aéreo, del pase de abordar o alguna porción de los mismos, no impedirá el ejercicio del derecho que tiene el pasajero al transporte aéreo o al reembolso en los casos previstos en las CGTA.

5.- Los derechos de compensación, reembolso, transporte alternativo, asistencia e información especificados en las CGTA deberán ser proporcionados por el transportista o explotador aéreo responsable en los puntos de conexión o continuación especificados en el boleto aéreo, incluyendo el electrónico, o con reservación confirmada en los mismos, cuando un pasajero pierda algún vuelo de conexión o sucesivos, por causas imputables al transportista. De igual manera, el transportista o explotador aéreo responsable, asumirá cualquier penalidad y diferencia de precio que deban enfrentar los pasajeros ante terceros.

**www.traviesoevans.com**

@TraviesoEvans legal@traviesoevans.com

RIF: J-00037142-3. Apartado de Correos 68278. Courier Mailing Address; C/O Zoom Internacional, Ccs 4512, P. O. Box 025801. Miami, Florida 33102-5801.

CARACAS	VALENCIA	BARQUISIMETO	MARACAIBO	PUERTO LA CRUZ	MATURIN
Edificio Atlantic, Piso 6, Av. Andrés Bello, Los Palos Grandes. Caracas 1060, Venezuela. +58 (212) 918 33 33 legal@traviesoevans.com	Torre Movilnet, Piso 7, Oficina N° 3. Avenida Paseo Cabriales. Valencia, Estado Carabobo, Venezuela. +58 (241) 825 47 93 +58 (241) 825 64 56 jcp@traviesoevans.com	Torre Empresarial Yacambú, Piso 5, Carrera 19 entre calles 22 y 23. Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela. +58 (251) 233 75 37 +58 (251) 233 65 52 maa@traviesoevans.com	Unicentro Virginia, Piso 2, Local 2-12. Avenida 3C con esquina calle 67, La Lago. Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela. +58 (261) 792 02 61 +58 (261) 793 57 54 hbr@traviesoevans.com	Torre Banco Venezolano de Crédito Piso 6, Oficina 6-J. Avenida Intercomunal, Sector Las Garzas. Lechería, Estado Anzoátegui, Venezuela. +58 (281) 286 86 83 +58 (281) 286 78 98 pgr@traviesoevans.com	Centro Comercial Petroriental Oficinas 02-N19 y N20, Avenida Alirio Ugarte Pelayo, Maturín, Estado Monagas, Venezuela. +58 (291) 643 09 84 +58 (291) 643 12 91 ccc@traviesoevans.com
<b>TEHAR s.c.</b> Propiedad Intelectual +58 (212) 918 33 44 J-30269093-5 rmg@tehar.com					

6.- El transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo velará porque se exponga de forma clara y visible, en el mostrador de registro de pasajeros y en otras áreas de acceso al usuario, un anuncio titulado “Derechos del Pasajero” en los nuevos términos señalados en las CGTA (Ver GOE).

7.- En el transporte aéreo internacional, el transportista o explotador aéreo deberá, previo al chequeo, verificar que el pasajero posea la documentación necesaria para salir del país, desembarcar en los puntos intermedios y en el punto de destino final, a fin de verificar que el pasajero cumpla con todas las regulaciones, disposiciones y requisitos de viaje de los países desde y hacia los cuales se transportará. El transportista es responsable en caso de error u omisión de este deber.

8.- Se establecieron una serie de tarifas especiales y descuentos en vuelos nacionales para los siguientes pasajeros: (i) Pasajeros menores de tres (3) años de edad; (ii) pasajeros con edades comprendidas entre los tres (3) y hasta los doce (12) años; (iii) personas con edades igual o mayor de sesenta (60) años; (iv) personas con discapacidad o necesidades especiales.

9.- El transportista o explotador aéreo tiene la obligación de disponer en cada uno de los aeropuertos en los que opera, de los recursos técnicos, humanos y logísticos, en función del número de operaciones y pasajeros previstos, debidamente capacitados en Calidad de Servicio, para facilitar, organizar, orientar e informar a los usuarios sobre los trámites de presentación, registro o chequeo, embarque y desembarque del pasajero y su equipaje. Asimismo, el transportista o explotador aéreo tiene la obligación de capacitar anualmente en materia de calidad y servicio a su personal. La Gerencia General de Transporte Aéreo podrá solicitar los documentos que avalen dicha capacitación.

10.- Las obligaciones con los pasajeros establecidas en las CGTA no podrán limitarse ni derogarse.

11.- Cuando el transportista o explotador aéreo incurra en cualquier incumplimiento del contrato de transporte o en las disposiciones contenidas en las CGTA, el pasajero podrá hacer un reclamo al transportista o explotador aéreo, o podrá formular una denuncia por escrito ante la Autoridad Aeronáutica, con acuse de recibo hasta dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho.

12.- El transportista o exportador aéreo deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios para comunicar a los pasajeros a bordo de la aeronave, antes de iniciar el vuelo, las instrucciones de seguridad.

### **III.- Situaciones Comunes que se Presentan en el Transporte Aéreo**

13.- La denegación de embarque puede ser injustificada o justificada.

- La denegación será injustificada cuando ocurra por sobreventa de boletos o por cambio del equipo por uno de menor capacidad. En tales casos, el transportador o explotador aéreo deberá compensar y asistir a los pasajeros según lo dispuesto en las CGTA (Ver GOE).
- La denegación será justificada en los siguientes casos: (i) Se vea afectada la seguridad operacional o de la aviación; (ii) el pasajero se encuentre en estado de ebriedad o bajo efectos de sustancias prohibidas; (iii) por evidente deterioro en sus condiciones de salud; (iv) no posea la documentación válida; (v) no se presente a tiempo en los mostradores o no atienda los llamados para abordar el vuelo; (vi) infrinja la legislación nacional.

14.- En caso de cancelación o demora de vuelo, el transportista o explotador aéreo deberá asistir y/o compensar a los pasajeros de conformidad con las nuevas disposiciones establecidas en las CGTA (Ver GOE) atinente a los derechos que tienen los usuarios sobre la compensación, reembolso, transporte alternativo, asistencia e información.

#### IV.- Derechos de Usuarios

15.- Dependiendo de las circunstancias, los usuarios tienen los siguientes derechos:

- **Derecho a compensación:** La compensación será del 25% del valor del boleto aéreo, correspondiente a su totalidad si corresponde al primer tramo de la ruta o parte o parte del viaje no efectuadas, el cual se pagará en la moneda que se adquirió el boleto. Si el transportista o explotador aéreo no puede cumplir con la compensación de manera inmediata, éste deberá suscribir con el pasajero afectado un compromiso de pago por escrito, el cual debe hacerse efectivo, a más tardar a los tres (03) días siguientes de la suscripción.
- **Derecho al Reembolso o a un Transporte Alternativo:** El transportista o explotador aéreo deberá ofrecer a los pasajeros las opciones siguientes: (i) El reembolso del valor total pagado por el boleto aéreo adquirido, en un periodo que no excederá los siete (07) días, el cual deberá estar acompañado con un compromiso de pago por escrito; (ii) cuando proceda, el retorno al punto original de partida en el siguiente vuelo que resulte conveniente al pasajero. En caso de no ser posible, deberá hacer las gestiones necesarias para su embarque con otro transportista o explotador aéreo (iii) el derecho a un transporte alternativo (terrestre o acuático) hasta el lugar de destino.
- **Derecho de Asistencia:** En caso de demora, el transportista o explotador aéreo deberá ofrecer gratuitamente bebidas no alcohólicas, refrigerios y alimentos completos, en función del tiempo que sea necesario esperar y cumpliendo con las nuevas condiciones mínimas establecidas en las CGTA (Ver GOE). Cuando el vuelo sea declarado cancelado por causas imputables al transportista o explotador aéreo, éste deberá ofrecer alojamiento adecuado a los pasajeros.

- Derecho de Información: Se incluyeron nuevos datos e información que deben ser proporcionados por los transportistas o explotadores aéreos al pasajero en el momento de efectuar la reservación de vuelo o compra de boleto. (Ver GOE)

16.- Se establecieron nuevos deberes para los transportistas o explotadores aéreos. en caso de vuelos anticipados: (i) Si se anticipa el vuelo en más de una hora, se deberá compensar y asistir al pasajero de conformidad a lo establecido en las CGTA; (ii) Si al pasajero le resulta imposible viajar en el horario impuesto, se le deberá proporcionar un viaje a su destino final de acuerdo con lo establecido en las CGTA; (iii) Si el pasajero considera que su viaje no tiene razón de ser o no acepta la alternativa anteriormente mencionada, éste podrá reclamar el reembolso de conformidad con las CGTA.

17.- Si un transportista o explotador aéreo encargado de efectuar un vuelo ubica un pasajero en un asiento de clase superior, no podrá solicitar pago suplementario alguno. Si un transportista o explotador aéreo ubica un pasajero en una clase inferior, deberá reembolsar la diferencia del valor del boleto y pagar una compensación equivalente a lo dispuesto en las CGTA sobre el Derecho al Reembolso y a la Compensación.

18.- Los transportistas o explotadores aéreos deberán brindar una atención preferencial al transporte de personas con discapacidad o con necesidades especiales, menores no acompañados, personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, infantes, personas con condiciones médicas y sus acompañantes, cumpliendo con lo indicado en las CGTA (Ver GOE).

## **V.- Derechos del Transportista o Explotador Aéreo**

19.- El Transportista o Explotador Aéreo tendrá derecho a una compensación y/o reparación, según el caso, y de conformidad con lo establecido en las CGTA. (Ver GOE):

- 20% del valor del boleto, cuando el pasajero, sin previo aviso, no utilice el asiento adquirido. Si el pasajero cancela el boleto adquirido, con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la hora prevista para la salida, no procederá la penalidad.
- 20% del valor del boleto, sí el pasajero se presenta en el mostrador de la aerolínea fuera de los lapsos establecidos y desea continuar con su viaje ese mismo día, siempre dependiendo de la disponibilidad de la aerolínea. En caso de que re programe su vuelo para otro día, sólo pagara la diferencia de precio del tramo o tramos que corresponda.



## VI.- Equipaje

20.- Todo pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo el equipaje, en cantidad y peso que le indique el transportista o explotador aéreo, de acuerdo con la capacidad de la aeronave, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables y de acuerdo con lo establecido en las CGTA (Ver GOE).

21.- Cuando el equipaje del pasajero exceda del peso permitido, se pagará al transportista o explotador aéreo la cantidad que resulte de multiplicar el número de kilos que sobrepasen el peso permitido por el valor de la tarifa de sobrepeso, la cual no podrá exceder del uno (1) % del valor del boleto para el tramo o tramos afectados para vuelos nacionales y dos por ciento (2%) para vuelos internacionales. Cuando el peso del equipaje, a juicio del transportista o explotador aéreo, pueda afectar la seguridad del despegue o aterrizaje, se podrá trasladar el equipaje al lugar de destino en otro vuelo, sin perjuicio de la compensación por demora en la que pueda incurrir.

22.- Para aceptar el equipaje facturado y el transporte de éste, se deberán cumplir con los requisitos y condiciones establecidas en las CGTA (Ver GOE).

23.- En el contrato de transporte impreso y en los medios electrónicos emitidos por o a instancias del transportista o explotador aéreo, así como en los mostradores de registro de equipaje deberán incluirse las estipulaciones previstas por el transportista o explotador aéreo sobre las reglas relativas al equipaje.

24.- El pasajero no deberá embarcar en la aeronave ningún tipo de elemento, objeto o sustancia que cuando se transporte por vía aérea pueda constituir un riesgo para la salud, la seguridad, los bienes o el medio ambiente. Por otra parte, el transporte de armas o municiones se permitirá a bordo de las aeronaves sólo si son almacenadas en compartimientos especiales a los cuales no tenga acceso ninguna persona durante las fases del vuelo, cumpliendo con los requerimientos legales pertinentes.

25.- Se establecieron nuevos requerimientos por los cuales se deberá regir el transporte de animales vivos. (Ver GOE)

26.- Se prohíbe transportar productos cuyo ingreso al país o a otros países sea prohibido o restringido. Cualquier elemento ordinario cuyo carácter sea dudoso deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo (Ver GOE).

27.- 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 los nuevos requerimientos establecidos en las CGTA y dentro de los límites impuestos a las tarifas de este servicio (Ver GOE).

28.- El transportista o explotador aéreo es responsable del daño causado en caso de demora, hurto, destrucción, pérdida o avería del equipaje por la sola razón de que el hecho que la causó se haya



producido durante cualquier periodo en que el equipaje se hallase bajo su custodia. El transportista o explotador aéreo no será responsable en la medida en que el daño se deba a un caso fortuito o de fuerza mayor, defecto o un vicio propio del equipaje u otros de los supuestos señalados en las CGTA. La pérdida del equipaje se regirá de acuerdo con lo establecido en las CGTA. (Ver GOE)

29.- El transportista o explotador aéreo es responsable del daño ocasionado por la demora en la entrega del equipaje facturado al finalizar el viaje y deberá reembolsar inmediatamente al pasajero de acuerdo con lo indicado en las CGTA.

30.- El transportista o explotador aéreo deberá indemnizar al pasajero por daños o perjuicios ocasionados a su equipaje, en los siguientes casos:

- 17 Unidades Especiales de Giro (“UEG”) por kilogramo del peso bruto del equipaje, en caso de pérdida, destrucción o avería del mismo.
- 100 UEG por demora en la entrega del equipaje. Se imputarán 100 UEG adicionales por cada día de retraso hasta la declaración de pérdida total del equipaje.
- 1000 UEG en caso de pérdida, destrucción o avería del equipaje de mano por causas imputables al transportista o explotador aéreo.

31.- Toda cláusula establecida en el contrato de transporte que tienda a exonerar el transportista o explotador aéreo de su responsabilidad o de fijar condiciones o un límite inferior a los establecidos en la Normativa Aeronáutica y en las CGTA será nula.

32.- De ser consideradas procedentes las indemnizaciones contenidas en las CGTA, el transportista o explotador aéreo deberá pagar dentro del plazo de treinta (30) días siguientes a la fecha de recepción del reclamo.

33.- El transporte aéreo en vuelos de conexión es considerado como una sola operación, ya sea que se formalice por medio de uno o varios contratos. La responsabilidad sobre equipaje y el equipaje de mano es del transportista o explotador aéreo que haya efectuado el tramo de la ruta en la cual se hubiere producido la demora, la pérdida, destrucción o avería salvo que uno de ellos hubiese asumido la responsabilidad de todo el viaje.

## **VII.- Procedimiento de Conciliación**

34.- Las CGTA establecen un procedimiento de conciliación, el cual será auspiciado por el INAC, con el fin de mediar con las partes para tratar de poner fin a la controversia. En caso de no ser posible la conciliación, se ordenará remitir el expediente a la Consultoría Jurídica del INAC para su respectivo análisis jurídico y eventual procedimiento administrativo sancionatorio a que hubiere lugar.

## **VIII.- Disposiciones Transitorias, Derogatorias y Finales**

35.- Los Explotadores o Transportistas del Servicio Público de Transporte Aéreo de Pasajeros, Carga y Correo, Separadamente o en Combinación, Regular y No Regular, Nacionales o Extranjeros, disponen de sesenta (60) días hábiles siguientes a la publicación de las CGTA, para modificar todo lo referente a sus



manuales de Calidad y Servicio y demás documentos pertinentes, con el objetivo de adecuarse a la normativa.

36.- Queda derogada en todas sus partes la Providencia Administrativa No. PRE-CJU-353-09, de fecha 14 de diciembre de 2009, publicada en la Gaceta Oficial No. 38.478 de fecha 02 de agosto de 2008, que contiene la Regulación Sobres las Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

La Providencia Administrativa entrará en vigencia a partir de su publicación en Gaceta Oficial.

Para tener acceso a las CGTA, haga clic aquí: <http://www.traviesoevans.com/memos/2016-05-18-6228-extraordinario.pdf>

Si tiene alguna pregunta o comentario al respecto o si requiere más información, por favor comuníquese vía e-mail con el socio encargado de su cuenta.