

¿Viajas en avión?

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PASAJEROS





¿Conoces tus derechos?

Los países de la Comunidad Andina tenemos, desde julio del 2005, una norma comunitaria (Decisión 619) sobre los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo en la subregión.

*Los textos que aparecen en el presente folleto constituyen un resumen de la Decisión 619.
La versión completa puede obtenerse en
<http://www.comunidadandina.org/normativa/dec/D619.htm>*



Derecho a ser **informados**

Los pasajeros tienen derecho a ser informados sobre:

- Cualquier cambio o circunstancia que afecte la reserva acordada por lo menos con 4 horas de antelación al vuelo.
- La compensación y asistencia que le corresponde en caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso.
- El procedimiento de embarque y/o cambio en las condiciones de vuelo, si los hubiere.
- Antes y durante el vuelo, sobre su seguridad (uso de equipos de emergencia, evacuación, etc.), mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales o cualquier otro medio.
- Demoras, cancelaciones y desvíos durante el vuelo, en lo que esté al alcance de la tripulación.

La pérdida del boleto aéreo no lo invalida

La pérdida del boleto aéreo o su destrucción total no invalida la existencia del contrato de transporte aéreo. El pasajero podrá acreditarse con cualquier otro documento y tendrá derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, en caso de que éste sea reembolsable, previa comprobación de esta situación.



Derecho a compensación

Los pasajeros tendrán derecho a las siguientes compensaciones:

Por retraso

- Un refrigerio y una llamada telefónica, que no exceda de tres minutos, al lugar de elección del pasajero cuando el retraso sea mayor de 2 horas e inferior a 4.
- Desayuno, almuerzo o comida según la hora, cuando el retraso sea superior a 4 horas e inferior a 6.
- Además de alimentación y hospedaje en los casos que sea necesario pernoctar, gastos de traslado o el reembolso a elección del pasajero, cuando el retraso sea superior a 6 horas.

Por interrupción del transporte

- Si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje.

Por cancelación del vuelo

- Se le cubrirán los gastos de hospedaje en los casos que sea necesario pernoctar y de traslado si es que, teniendo la reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, no se le hubiese reintegrado el valor neto del boleto ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día.

Por sobreventa

- La aerolínea deberá proporcionarle el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, la aerolínea deberá hacer las gestiones necesarias para su embarque en otra aerolínea a la mayor brevedad posible.

Las compensaciones serán aplicables a los pasajeros en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa atribuible a la aerolínea.





Compensación adicional

El pasajero tiene derecho a ser compensado con una suma equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido, pagadero en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero (bonos para la adquisición de boletos, reconocimiento de millas, etc.), en los siguientes casos:

- *Sobreventa, si no hay acuerdo directo con el pasajero por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.*
- *Demora superior a seis horas en el vuelo por causas imputables al transportista aéreo.*

Derecho de los pasajeros con **necesidades especiales**

Las personas con necesidades especiales y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a tener prioridad en el embarque.

En casos de denegación de embarque, interrupción del transporte, cancelación o retrasos de cualquier duración, tendrán también derecho a recibir **atención prioritaria**.





Deberes de los pasajeros

- Avisar a la aerolínea contratada con al menos 72 horas de antelación a la salida del vuelo en caso de que desista del viaje.
- Presentarse al aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la aerolínea, la agencia de viajes o el operador turístico.
- Transportar la cantidad de equipaje y peso que indique la aerolínea.
- No incluir en su equipaje facturado artículos frágiles y perecederos, como joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores, dinero en efectivo, cámaras fotográficas o de video, botellas de licor o cualquier otro objeto respecto de los cuales la aerolínea no se responsabiliza. **Los objetos valiosos deberá declararlos de acuerdo a su valor.**

Los operadores aeroportuarios deben brindar a los pasajeros:

- *Sistemas de información de vuelos.*
- *Sistemas de señalización.*
- *Infraestructura adecuada.*

Sistema de atención al usuario

Todas las aerolíneas deben tener un Sistema de Atención al Usuario para recibir y atender las quejas, reclamos y sugerencias, ofreciendo soluciones inmediatas, o en todo caso transferir el requerimiento a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible.

La autoridad nacional competente debe establecer oficinas de Atención al Usuario en los aeropuertos internacionales, a través de las cuales deberán recibir y atender de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros.

Autoridades competentes

Bolivia: Dirección General de Aeronáutica Civil

Colombia: Oficina de Transporte Aéreo de la Aeronáutica Civil de Colombia

Ecuador: Consejo Nacional de Aviación Civil

Perú: Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones





COMUNIDAD ANDINA

Bolivia • Colombia • Ecuador • Perú

Av. Aramburú Cdra. 4 s/n Esquina con Paseo de la República, San Isidro, Lima - PERÚ
Teléfono: (511) 411 14 00 / Fax: (511) 221 33 29
www.comunidadandina.org

Este folleto es publicado gracias al apoyo de:

