

---

EL USUARIO FRENTE A LA  
LINEA AEREA Y EL  
AEROPUERTO. NATURALEZA  
Y RELACIONES JURÍDICAS

---

ELIAS A. AMAYA OREJARENA  
ABOGADO  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA

---

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	4
1. QUIÉN ES USUARIO DE LA AEROLÍNEA Y DEL AEROPUERTO. NATURALEZA Y RELACIONES JURÍDICAS ENTRELAZADAS.....	6
2. EL PASAJERO FRENTE A LA AEROLÍNEA. Contrato de transporte aéreo de pasajeros	10
2.1.1. Daño a los pasajeros.....	14
2.1.2. Daños al equipaje.....	14
2.1.3. Responsabilidad por retraso.....	15
2.1.4. Aspectos finales.....	16
2.2. Regulación nacional en algunos países.....	17
2.2.1. Colombia.....	17
2.2.2. Perú.....	21
2.2.3. Chile.....	21
2.2.4. Argentina.....	22
2.2.5. Venezuela.....	24
2.2.6. Brasil.....	24
2.2.7. Comunidad Europea.....	27
2.2.8. Estados Unidos.....	28
3. PROBLEMAS DE LA RELACIÓN JURÍDICA PASAJERO – AEROLÍNEA – AEROPUERTO. ...	31
3.1. El pasajero frente al aeropuerto.....	31

3.2.	Relación Aerolínea – Aeropuerto .....	32
3.3.	Problemas que generan las concesiones al pasajero .....	32
3.4.	Acuerdos interlínea: traslado de responsabilidad .....	34
3.5.	Cierre de aerolíneas. Responsabilidad frente al pasajero .....	35
3.6.	Congestión aeroportuaria. Responsabilidad por retraso o pérdida de conexión.	36
3.7.	Fuerza mayor. Situaciones operacionales .....	37
3.8.	Emergency Response.....	38
3.9.	Desconocimiento de derechos y obligaciones de los pasajeros y aerolíneas.....	39
4.	EFFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN.....	41
5.	BIBLIOGRAFIA .....	42

## INTRODUCCION

Al entender que el concepto de usuario, comprende a los sujetos que de una u otra forma hacen uso de cualquiera de los servicios que prestan las aerolíneas, como por ejemplo, transporte de carga, y transporte de pasajeros, sin limitarse exclusivamente a esta última posibilidad, puede evidenciarse la importancia de los usuarios de las líneas aéreas como la causa misma del negocio aeronáutico.

En otras palabras, no es posible concebir la existencia y viabilidad de una aerolínea sin la necesidad de los usuarios de transportarse o de transportar sus pertenencias o mercancías de un lugar a otro con el menor riesgo y en el menor tiempo posible. En este sentido es clara la relación que existe entre el usuario y la aerolínea, siendo el primero el motor del negocio aeronáutico, como cliente del mismo que es.

Es de resaltar la actual complejidad y magnitud del negocio del transporte aéreo, que ha hecho imprescindibles las instalaciones aeroportuarias, pues no es posible imaginar la actividad aérea sin la ayuda de las torres de control, o sin los accesos y controles de registro y seguridad que se congregan en un aeropuerto. Sería prácticamente imposible lograr organizar a los pasajeros de cientos de vuelos que llegan a un aeropuerto el mismo día si no existiera un procedimiento de chequeo, recepción de equipajes e instalaciones con salas de espera que conduzcan a puertas destinadas específicamente para cada vuelo, como tampoco podría garantizarse la seguridad de los pasajeros, de la aeronave y del espacio aéreo si no se pudiera lograr encausar a las personas, equipajes y mercancías a través de un procedimiento de seguridad riguroso que solo puede ser provisto por una instalación aeroportuaria.

Así las cosas, puede deducirse que la actividad aeronáutica no comprende una relación exclusiva entre el pasajero y el transportista aéreo, ya que la mencionada actividad es un todo, con múltiples relaciones jurídicas imprescindibles para el desarrollo de la misma, pues como se dijo no son solo los pasajeros los usuarios de las aerolíneas y como tal la relación usuario aeropuerto – aerolínea, compone un triángulo cuyas partes no pueden escindirarse de las demás pues sería inviable el desarrollo de la actividad.

Es por esta razón que el derecho aeronáutico debe regular las mencionadas relaciones de manera estricta pero sin llegar al extremo de una normatividad rígida, ya que la actividad aérea por su propia naturaleza, exige al derecho su constante evolución acorde y en la misma proporción que evoluciona este negocio.

Por los motivos hasta aquí expuestos es que vale la pena hacer un estudio de las relaciones antes descritas, con el ánimo de resaltar los aciertos y criticar de manera constructiva las falencias de las normas aeronáuticas, que diariamente exigen una actualización conforme con los casos que presenta la cotidianidad de este sector.

## **1. QUIÉN ES USUARIO DE LA AEROLÍNEA Y DEL AEROPUERTO. NATURALEZA Y RELACIONES JURÍDICAS ENTRELAZADAS**

Se entiende por “usuario” la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado, comercial o personal.

Según lo anterior, lo primero que cabe señalar, es que el concepto de usuarios de las aerolíneas no se limita a los pasajeros, pues en un negocio tan versátil como el del transporte aéreo la actividad empresarial comprende otros campos que van más allá del transporte de personas. Es así como el productor, importador, exportador, propietario, etc. de una mercancía también debe considerarse como usuario de la aerolínea, ya que como el mismo vocablo lo indica, está haciendo uso de una empresa de transporte aéreo para alcanzar sus objetivos empresariales, comercio de bienes y servicios para su uso o consumo entre diferentes países).

En este mismo sentido, dentro de los usuarios de las aerolíneas también se encuentran el viajante que conforme con el numeral 1.2.1<sup>1</sup> de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) es la “Persona, normalmente diferente de la tripulación que se traslada de un punto a otro a bordo de una aeronave, independientemente de que exista contrato de transporte aéreo”.

Dentro del concepto de viajante se encuentra el de pasajero, que conforme con el numeral 1.2.1. del RAC es la “Persona que se encuentra a bordo de una aeronave en virtud de un contrato de transporte aéreo”. Es decir el pasajero a diferencia de los demás viajantes ha celebrado un contrato de transporte aéreo.

Cabe precisar además lo que se entiende por aeronave, con el ánimo de concretar a la persona que debe ser considerada como pasajero y que como tal tendrá los derechos y obligaciones que la ley y el contrato de transporte aéreo señalan y que serán objeto de estudio más adelante.

Tal como se establece en el numeral 1.2.1 del RAC una aeronave es “Toda máquina que puede sustentarse y desplazarse en la atmosfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra y que sea apta para transportar pesos útiles (personas y cosas).

---

<sup>1</sup> RAC numeral 1.2.1.

Ahora bien, para establecer una relación entre los usuarios y las aerolíneas, es preciso conocer lo que se entiende por estas últimas. Acorde con lo señalado en el citado numeral 1.2.1 del RAC, la aerolínea o línea aérea es una “Empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público”. En una definición más general, una línea aérea o aerolínea es una empresa que se dedica al transporte de pasajeros o carga valiéndose de aeronaves.

Dicho lo anterior, es preciso indicar que si bien los pasajeros no son los únicos usuarios de las aerolíneas, tal como se señaló anteriormente, si será sobre estos últimos que tratará este ensayo, sin limitarse estrictamente a ellos.

Una vez aclarados los conceptos de usuario y aerolínea, considero pertinente estudiar el de aeropuerto, con el objetivo de sentar las bases conceptuales sobre las que girara el presente escrito.

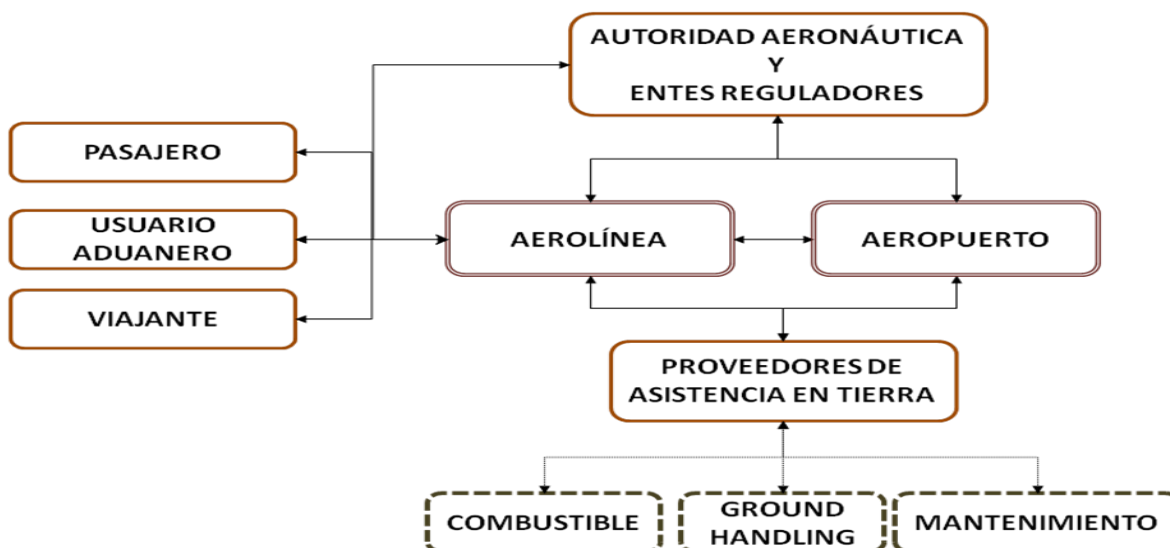
Conforme con el RAC numeral 1.2.1., un aeropuerto es: Todo aeródromo (entiéndase como aeródromo una área definida en tierra o agua destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves) especialmente equipado y usado regularmente para pasajeros y/o carga y que a juicio de la UAEAC<sup>2</sup>, posee instalaciones y servicios de infraestructura suficientes para ser operado en la aviación civil. Otra definición de aeropuerto señala que: es una estación para los pasajeros de las aerolíneas y para el transporte de mercancías, equipado para prestar además asistencia de combustible, mantenimiento y reparaciones a las aeronaves. Bajo este concepto, todos los entes que prestan asistencia a las aeronaves (ground handling, catering, combustible, mantenimiento) son usuarios del aeropuerto como presupuesto necesario para llevar a cabo sus actividades.

Evidentemente, se desprenden múltiples relaciones entre pasajeros y aerolíneas, pasajeros y aeropuertos, aerolínea y aeropuerto, aeronave y aeropuerto, importador/exportador y aerolínea, importador/exportador y aeropuerto, entre muchas otras, siendo la más importante la que surge entre pasajero y aerolínea y sobre la cual se centrará el ensayo.

En conclusión, es claro que dentro de la evolución de los medios de transporte, el transporte aéreo ha logrado consolidarse como el sistema más rápido y seguro, lo cual le ha permitido posicionarse como el medio de transporte preferido para los negocios y viajes. De tal suerte que con este panorama conviene evaluar todas las relaciones que se entrelazan no solo del denominado contrato de transporte –de pasajeros y carga-, sino además de las necesarias relaciones que en desarrollo de ese contrato se entraban para una eficiente prestación del servicio tanto para las aerolíneas como para el aeropuerto como unidad de negocio.

---

<sup>2</sup> Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil



Con este panorama, es pertinente evaluar cómo se está prestando el servicio de transporte aéreo y si el usuario de dicho servicio cuenta con las garantías suficientes que le permitan hacer exigibles sus derechos. Será importante analizar los desarrollos normativos internacionales, así como los esfuerzos legislativos en Latinoamérica.

**PASAJERO – AEROLÍNEA:** Relación contractual (contrato de transporte aéreo). La aerolínea ofrece la prestación de un servicio y el usuario se adhiere a las condiciones ofrecidas.

**USUARIO ADUANERO – AEROLÍNEA:** Relación contractual (contrato de transporte de carga). El concepto de usuario aduanero comprende la persona natural o jurídica que interviene en las operaciones de importación y exportación de bienes y servicios. De acuerdo con lo anterior el comúnmente denominado usuario aduanero entreteje una relación contractual con la aerolínea transportadora de bienes, mercancías, productos, ya sea bajo la modalidad de exportación como de importación.

**VIAJANTE – AEROLÍNEA:** Relación laboral o de hecho. Como anteriormente se dejó claro, el concepto de viajante abarca cualquier persona a bordo de una aeronave, por lo cual, podría caber el concepto de tripulante como el de quien sin ser tripulante viaja en la aeronave y no necesariamente bajo un contrato de transporte aéreo.

**PASAJERO – AEROPUERTO:** Relación accesoria al contrato de transporte aéreo. El pasajero es cliente del aeropuerto en la medida en que hace uso de la infraestructura aeroportuaria en virtud de un contrato de transporte aéreo. Ahora bien, cuando se mira al aeropuerto como un complejo comercial, el aeropuerto representa para el pasajero una

oportunidad para comprar y en ese sentido será un cliente directo del aeropuerto. Sin embargo analizando el negocio aeronáutico, el pasajero hace un uso directo del aeropuerto en las gestiones de facturación, controles de policía y aduanas y en las zonas de embarque.

**AEROLÍNEA – AEROPUERTO:** Relación contractual. En este punto es importante advertir que como aeropuerto se encuentran las figuras que se adopten, tales como Aeropuerto público o privado, concesión aeroportuaria, entre otras. Numerosas relaciones surgen entre aerolínea y aeropuerto, pues ambas partes dependen de sí mismas para desarrollar sus fines. Así, el aeropuerto debe proveer permisos de aterrizaje y despegue, espacios (generalmente bajo un contrato de arrendamiento) para los procesos de chequeo, facturación y abordaje de pasajeros, espacios de tiempo para las operaciones aeroportuarias (los denominados “slots”).

**PROVEEDORES DE SERVICIOS EN TIERRA – AEROLÍNEA:** Relación contractual. En cumplimiento de su objeto social, cada proveedor de asistencia en tierra será necesariamente un usuario del aeropuerto, y sin las autorizaciones y permisos que éste imparta no podrá desarrollar sus funciones en relación con aeronaves y aerolíneas.

Dentro de los esquemas de modernización en la gestión político – económica han llevado al surgimiento en el mercado aeronáutico de un papel importante para la autoridad aeronáutica y entes regulatorios. Entidades investidas de autoridad que buscan fortalecer el transporte aéreo y la coordinación que debe existir entre los diferentes actores en este nuevo escenario.

De lo anterior, la primera conclusión que surge es que las relaciones entre todos los actores del transporte aéreo, son de doble vía, lo que les concede derechos pero a la vez deberes. El ámbito de aplicación de obligaciones, deberes y sanciones, debe ser más amplio que el que generalmente se conoce.

## **2. EL PASAJERO FRENTE A LA AEROLÍNEA. Contrato de transporte aéreo de pasajeros**

Teniendo en cuenta las definiciones antes citadas, se entiende que la relación pasajero – aerolínea, requiere necesariamente de un contrato de transporte aéreo, el cual puede definirse en los siguientes términos: En virtud del contrato de transporte aéreo, una persona llamada transportador o transportista se obliga, a cambio de un precio, a conducir personas por vía aérea de un lugar a otro.

La naturaleza jurídica del contrato de transporte aéreo de pasajeros se encuentra delimitada por las siguientes características:

- a) Consensual: se forma con el concurso de voluntades. Sin embargo, vale la pena aclarar que por sus características especiales es recomendable y comúnmente usada la emisión de una prueba documental que incluso por razones de seguridad, facilita la identificación de los pasajeros en cada vuelo. No obstante, lo anterior, la emisión del tiquete, de ninguna manera constituye una solemnidad para la formación del contrato.
- b) Bilateral: surgen obligaciones para ambas partes. Para el transportador consisten en una obligación de hacer (transportar al pasajero en una ruta determinada); para el pasajero su obligación principal es pagar el precio.
- c) Oneroso: cada parte se grava en beneficio de la otra.
- d) De tracto sucesivo: las prestaciones del transportador se mantienen mientras el transporte se va ejecutando.
- e) Comercial: es mercantil para todos los efectos legales, el transporte de personas por vía aérea pues supone la existencia de un sujeto calificado para ejecutarlo.
- f) Contrato nominado y típico: tiene una individualidad determinada en el Código de Comercio y normas concordantes.

Sin embargo, el mundo moderno y el gran desarrollo de los negocios a escala obliga a distinguir una nueva modalidad de aceptación de la voluntad: los contratos en masa o contratos tipo en los cuales se imponen las cláusulas por una sola de las partes para la adquisición de bienes de consumo o servicios, y la libertad de iniciativa se encuentra enormemente restringida, de tal manera que la otra parte se limita a adherirse a los mismos sin tener la oportunidad de negociar sus cláusulas.

La existencia de estos contratos está sustentada en la naturaleza misma del objeto y la necesidad de evitar tratativas o conversaciones preliminares individuales para fijar su contenido en cada caso particular. Además, implica en muchos casos la imposibilidad de

manejarlo sin la uniformidad del contenido, en otras palabras, la pluralidad de contratos celebrados, impone incluso a la aerolínea la necesidad de estipular las cláusulas, evitando que éstas puedan ser quebrantadas por las condiciones particulares que quisiera imponer cada adherente.

El problema principal en los contratos por adhesión y contratos con condiciones generales, radica en la posibilidad de que se incluyan cláusulas abusivas en perjuicio del contratante más débil en la relación contractual.<sup>3</sup> Razón por la cual en los contratos de adhesión se considera que el contratante adherente se constituye en la parte débil de la relación.

Para hacer frente a este fenómeno, han surgido elementos de equidad y socialización del concepto de Empresa que proporcionan principios y reglas de protección al consumidor. Así, las instituciones jurídicas tales como Protección al consumidor, Publicidad engañosa, Régimen de responsabilidad objetiva, protección a través de mecanismos administrativos eficientes que evitan la necesidad de iniciar un proceso judicial para actuar en caso de cláusulas lesivas. Son mecanismos de protección de la parte adherente a estos contratos que buscan equilibrar las cargas impuestas en virtud de la adhesión a un contrato y propender por la justicia y la equidad en las relaciones jurídico comerciales de la vida diaria.

El análisis del contrato de transporte aéreo de pasajeros resulta ser un claro ejemplo de todas las disyuntivas que surgen a partir de un acuerdo de voluntades determinado por un contrato de adhesión que ha resultado en una relación jurídica extremadamente, pero no por ello completamente reglada, regulaciones que nos sitúan en los límites de determinar ciertos elementos que exigen su identificación para concluir las reglamentaciones que deben ser aplicadas en cada caso.

No obstante las normas que tienden a proteger a la parte débil en el contrato de adhesión y concretamente en el caso del contrato de transporte aéreo de pasajeros, pueden desencadenar, debido a su tendencia sobre proteccionista, una situación de abuso también de la posición débil y será objeto de una ardua tarea de la rama judicial equilibrar las relaciones contractuales de tal manera que no necesariamente haya de fallarse siempre a favor de la parte débil, y no necesariamente implique el desconocimiento de las normas que propenden por la equidad en los contratos de adhesión de transporte aéreo de pasajeros.

---

<sup>3</sup> Pizarro, Carlos. La eficacia del control de las cláusulas abusivas en el derecho chileno. P. 124. 2004.

## **2.1. Regulación internacional del contrato de transporte aéreo de pasajeros**

Desde los orígenes de la actividad aeronáutica, el transporte aéreo ha tenido una connotación marcadamente internacional, por lo cual ha sido objeto de regulación en varios Convenios, de los cuales vale la pena destacar los más relevantes y que como un sistema completo aún continúan vigentes.

En primer lugar, conviene determinar cuándo se entiende que el transporte es internacional y cuándo su carácter es nacional. Si el vuelo termina o tiene una escala en un país distinto al del inicio del viaje, se reconoce que el transporte es internacional; esto significa que el punto de partida y el punto de destino, pueden estar situados en el mismo Estado, pero si se ha previsto una escala en el territorio de otro Estado, se entenderá que el transporte es internacional. Cuando el vuelo se realiza entre dos puntos del territorio de un país sin una escala convenida en el territorio de otro Estado, se considera que el transporte es nacional. Así se define en el numeral 2 del artículo 1º del Convenio de Montreal:

Para los fines del presente convenio, la expresión transporte internacional significa todo transporte en que, conforme a lo estipulado por las partes, el punto de partida y el punto de destino, haya o no interrupción en el transporte o transbordo, están situados, bien en el territorio de dos Estados Partes, bien en el territorio de un solo Estado Parte si se ha previsto una escala en el territorio de cualquier otro Estado, aunque éste no sea un Estado Parte. El transporte entre dos puntos dentro del territorio de un solo Estado Parte, sin una escala convenida en el territorio de otro Estado, no se considerará transporte internacional para los fines del presente convenio.

Ahora bien, el principal antecedente del Derecho Aeronáutico en materia de responsabilidad contractual es el Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional. Se suscribió en 1929 cuando la aviación comercial apenas surgía como un medio de transporte.

Este Convenio tiende a proteger al transportista consagrando una responsabilidad basada en la culpa, lo cual puede explicarse por el interés de estimular a las empresas para que estas asumieran esta rama de actividad comercial. Se conoce Sistema de Varsovia a este Convenio y sus posteriores modificaciones, tales como el Protocolo de la Haya de 1955, el Convenio de Guadalajara de 1961 y el Protocolo de Montreal de 1975.

La principal característica del Convenio de Varsovia es que establece un sistema subjetivo de responsabilidad con presunción de culpa que el transportador debe combatir probando

su debida diligencia. El límite a esta responsabilidad se estableció en 125.000 Francos Poincaré para personas y 250 por kilo en transporte de mercancías.

Posteriormente se firmó el Protocolo de la Haya en 1955 el cual estableció respecto del Convenio de Varsovia un límite más elevado de responsabilidad. Luego vino, también como un anexo al Convenio de Varsovia el Convenio de Guadalajara en 1961 con el mérito de haber aclarado el concepto de transportista o transportador incluyendo al contractual y al efectivo o de hecho, para hacer extensiva la responsabilidad a ambas figuras jurídicas.

Finalmente cabe mencionarse los Protocolos de Montreal de 1975 que sustituyeron el patrón indemnizatorio por el Derecho Especial de Giro (en adelante DEG) como unidad de valor constante.

Los anteriores son los antecedentes del Convenio de Montreal de 1999 que busca superar la dispersión existente entre los instrumentos internacionales que integran el Sistema de Varsovia.

Por esto, puede afirmarse que frente al contrato de transporte aéreo de pasajeros de carácter internacional, el Convenio de Montreal de 1999 ratificado por Colombia a través de la Ley 701 de 2001 es la norma vigente en la materia y prevalece sobre los siguientes convenios:

- ✓ Convenio de Varsovia de 1929
- ✓ Protocolo modificadorio de La Haya de 1955
- ✓ Convenio de Guadalajara de 1961
- ✓ Protocolo de Montreal de 1975

El Convenio de Montreal de 1999 tiene un sistema dual de responsabilidad según el cual, para el transporte de pasajeros, equipajes y mercancías se prevé un régimen objetivo con limitación de indemnización y un régimen subjetivo cuando se pretenda reclamar una indemnización superior al límite fijado, estableciendo así un régimen de responsabilidad mucho más estricto y severo que aquel que se venia usando antes de del Convenio de 1999.

Este Convenio aunque actualiza los límites de compensación deja algunos vacíos legales que deben ser resueltos por analogía con normas de similar contenido. El análisis del Convenio puede hacerse desde dos perspectivas: daño a pasajeros y daño al equipaje.

### 2.1.1. Daño a los pasajeros

Respecto de los daños ocurridos a los pasajeros, sea muerte o lesión corporal, el Convenio establece que el transportista es responsable “*por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque*”. Factores extraños como la fuerza mayor o el hecho de un tercero no exoneran de responsabilidad, pues estas circunstancias sólo demuestran la ausencia de culpa o la falta del nexo causal objetivo, lo cual no se discute en la responsabilidad objetiva, donde el sujeto responde por la sola ocurrencia del daño asumiendo el riesgo que ha creado con su actividad. Se impone un límite de 100.000 DEG, y si la reclamación espera superar este límite, el transportista puede exonerarse de responsabilidad probando culpa de la víctima, o que el daño no fue ocasionado por su culpa o negligencia, o por la de sus dependientes. De igual modo podrá eximirse cuando el daño haya sido ocasionado por el hecho de un tercero<sup>4</sup>.

Lo anterior evidencia que Montreal ha modificado el sistema de responsabilidad previendo un tipo de responsabilidad objetiva para todos aquellos daños inferiores a 100.000 DEG, y manteniendo el sistema subjetivo con presunción de culpa, para romper el límite en la responsabilidad, cuando el daño supera aquel importe.

Además, resulta importante reiterar cómo se señalar que en el caso de transporte aéreo se maneja un grado de responsabilidad objetiva agravada o a razón del riesgo, y por tanto el transportista será responsable incluso en casos de fuerza mayor o caso fortuito. Así se ha entendido e incluso algunas legislaciones lo han señalado expresamente en normas especiales.<sup>5</sup>

### 2.1.2. Daños al equipaje

Frente al equipaje opera idéntica responsabilidad objetiva: por el equipaje facturado, el transportador resulta responsable, siempre y cuando la *destrucción, pérdida o avería se*

---

<sup>4</sup> En efecto, el artículo 21 del Convenio de Montreal señala:

“ARTÍCULO 21. INDEMNIZACIÓN EN CASO DE MUERTE O LESIONES DE LOS PASAJEROS.

1. Respecto al daño previsto en el párrafo 1o. del artículo 17 que no exceda de 100.000 derechos especiales de giro por pasajero, el transportista no podrá excluir ni limitar su responsabilidad.

2. El transportista no será responsable del daño previsto en el párrafo 1 del Artículo 17 en la medida que exceda de 100.000 derechos especiales de giro por pasajero, si prueba que:

a) el daño no se debió a la negligencia o a otra acción u omisión indebida del transportista o sus dependientes o agentes; o

b) el daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción u omisión indebida de un tercero.”

<sup>5</sup> Es el caso de Colombia (artículo 1880 del Código de Comercio) y Chile (artículos 145 y siguientes del Código Aeronáutico).

*haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier período en el que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia de aquel.*

En caso de equipaje “no facturado”, incluidos los objetos personales, el transportista responde sólo cuando haya existido culpa de su parte o sus dependientes (responsabilidad subjetiva con presunción de culpa).

El art. 17 del Convenio también establece que *el transportista no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propio del equipaje.*

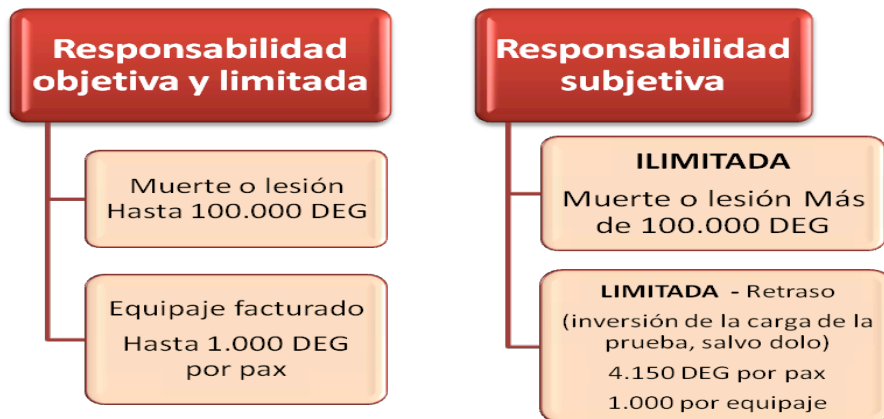
La responsabilidad respecto del equipaje es limitada a un máximo de 1.000 DEG por pasajero para el supuesto de destrucción, pérdida, avería o retraso del equipaje. Limitación que no existiría sólo en caso de que el pasajero haya efectuado una *declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello. En este caso el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino del pasajero* (artículo 22). En todo caso, cabría la posibilidad de que el transportista se niegue a transportar el equipaje en caso de verse imposibilitado a transportarlo bajo su declaración de valor (por ser esta muy elevada, por ejemplo)

### **2.1.3. Responsabilidad por retraso**

En caso de retraso, la responsabilidad se encuentra limitada a la cantidad de 4.150 DEG por pasajero (artículo 22), y a 1000 DEG por pasajero respecto del retraso en la recepción del equipaje. Para lograr la exoneración de responsabilidad, el transportista deberá probar que el daño se produjo pese a que él y sus dependientes y agentes *adoptaron todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas* (artículo 20). Estas limitaciones no rigen cuando se pruebe dolo del transportista o sus dependientes o agentes, ante el cual la responsabilidad será entonces “ilimitada”<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Barreiro, Karina. Responsabilidad del transportador aéreo en el Convenio de Montreal. En: <http://www.derechodelturismo.net/contenidosVer.php?contenidoID=276>



#### 2.1.4. Aspectos finales

El Convenio establece como causal de exoneración de responsabilidad del transportador en todos los casos, la “culpa de la víctima”, la cual deberá ser debidamente probada por aquel. El transportista se eximirá de responsabilidad siempre y cuando logre probar que fue la negligencia u otra acción u omisión indebida del pasajero la que causó el daño. (Art. 20)

En ningún caso las acciones otorgarán indemnización punitiva, ejemplar, o de cualquier naturaleza que no sea “compensatoria” (art. 29). Según lo anterior, si se entiende que el daño moral tiene una naturaleza sancionatoria y no compensatoria, tampoco podrá integrar la indemnización otorgada en aplicación de las normas del Convenio de Montreal. No obstante se encuentra abierta la discusión sobre la naturaleza del daño moral. Sin embargo, pareciera que lo más coherente es dar al daño moral una connotación resarcitoria, es decir que buscando compensar monetariamente las molestias y traumas que el incumplimiento realmente haya ocasionado.

La sentencia que se dicte podrá incluir por encima de los límites, las costas y otros gastos de litigio, incluyendo intereses. Si el transportista ha entregado alguna indemnización al reclamante, antes de la sentencia condenatoria, las sumas otorgadas serán descontadas de la indemnización judicial. Respecto de la conversión de los DEG, ésta deberá efectuarse a la fecha de la sentencia.

Además de haber sistematizado la regulación dispersa que se había expedido a lo largo del siglo XX, este Convenio consagra lo relativo al transportador de hecho o no contractual para determinar la responsabilidad del transportista en estos casos.

Se debe tener presente que existen muchos Estados que a la fecha no han ratificado el Convenio de Montreal de 1999, por lo que para sus relaciones aerocomerciales y la

aplicación de las normas relacionadas con el contrato de transporte aéreo, se mantiene el sistema previsto en el régimen de Varsovia, incluyendo sus modificaciones. En este caso, deberá atenderse el origen y destino, e incluso los tránsitos, para determinar cuál es el Convenio aplicable.

## **2.2. Regulación nacional en algunos países**

### **2.2.1. Colombia**

En Colombia, el Código de Comercio es la norma esencial que regula las relaciones que se entrelazan a partir de un contrato de transporte aéreo. En sus artículos 981 al 999 determina las condiciones generales aplicables a cualquier contrato de transporte.

Los artículos 1000 al 1007 especifican algunas normas relativas al transporte de personas. Y finalmente a partir del artículo 1874 establece las normas básicas aplicables al contrato de transporte aéreo y específicamente para pasajeros, los artículos 1877 al 1883, aplicando en cuanto al transporte de equipajes, accesorio al transporte de personas los artículos 1884 al 1889.

#### **a. Daño a pasajeros**

El artículo 1880 establece un sistema de responsabilidad objetiva del transportador, que responderá por cualquier daño que le ocurra al pasajero sin poder exonerarse ni aún en el evento de la fuerza mayor. Sólo estará exento de responsabilidad por culpa exclusiva de la víctima o de un tercero, o enfermedad anterior del pasajero que no haya sido agravada por hechos imputables al transportador. El límite máximo de indemnización señalado es de 25.000 gramos oro puro.

#### **b. Daño a equipajes**

Los artículos 1886 y 1887 también consagran una responsabilidad objetiva en caso de equipaje, salvo que pruebe que el daño fue *consecuencia exclusiva de la naturaleza o vicio propio de las cosas transportadas, o que la pérdida o avería ocurrió cuando la mercancía y equipaje registrados estaban bajo la custodia exclusiva de las autoridades aduaneras.*

Los límites máximos son de 200 gramos oro por todos los objetos de mano de cada persona, y diez gramos oro por kilo de equipaje registrado, salvo que se haya hecho una declaración especial de valor.

### **c. Responsabilidad por retraso**

El artículo 1883 contempla un régimen de responsabilidad subjetiva con presunción de culpa en caso de retardo en el transporte de pasajeros, equipajes o mercancías. El transportador se puede exonerar si prueba que le fue imposible evitar el daño.

### **d. Aspectos finales**

Finalmente el Código de Comercio incluye algunas normas que obligan al transportador a hacer conocer a los pasajeros las cláusulas del contrato de transporte, además de señalar su deber de sufragar los gastos razonables de manutención y hospedaje derivados de la interrupción del viaje por cualquier motivo.

También se refiere al transporte único aunque éste haya sido ejecutado sucesivamente por varios transportadores y establece dos obligaciones en cabeza del pasajero: presentar la documentación necesaria para desembarcar en el lugar de destino y el talón para recibir su equipaje facturado.

En menor jerarquía y para regular el procedimiento administrativo se encuentra la Resolución 4498 del año 15 de noviembre de 2001 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Esta resolución contempla los Derechos y Deberes de los usuarios en cuanto al transporte aéreo regular de pasajeros en territorio Nacional. Frente al trámite administrativo que adelanta la Autoridad Aeronáutica esta Resolución se aplica para verificar el cumplimiento de todas las obligaciones y deberes en cabeza del transportista.

La mencionada Resolución en primer lugar, consagra como derechos de los pasajeros, el derecho de información, derecho a desistir del viaje, vigencia del tiquete, transporte de menores y cumplimiento de las promociones ofrecidas, buen trato, derecho a ser compensado en caso de incumplimiento defectuoso del transporte (demoras, cancelaciones, sobreventas o anticipo del viaje. Como deberes del pasajero establece deber de brindar información correcta, deber de confirmar su viaje, deber de adquirir su tiquete dentro de los plazos señalados y deber de pagar el precio y los cobros adicionales a que haya lugar; presentación oportuna e identificación y buen comportamiento.

La Resolución 4498 contiene una tabla de compensación de los casos más comunes que pueden afectar a los pasajeros en desarrollo del contrato de transporte aéreo: demoras, cancelaciones o interrupciones de vuelo, cambio de itinerario y sobreventas. El numeral 3.10.2.13.2 señala que cuando los anteriores eventos son atribuibles al transportador, se deberá compensar de la siguiente forma:

- a) Demoras.
- Demora entre 2 y 4 horas en el inicio del rodaje para decolar: se debe suministrar refrigerio y una comunicación telefónica si el pasajero lo requiere.
  - Demora entre 4 y 6 horas, además de lo anterior, se debe proporcionar alimentos según la hora (desayuno, almuerzo o cena).
  - Demora superior a 6 horas, además de lo anterior, se debe compensar con el 25% del valor de la tarifa neta del trayecto afectado. Si supera las 10:00 p.m. se debe ofrecer hospedaje para quienes están fuera de su domicilio y gastos de traslados para todos los pasajeros.
- b) Interrupción del transporte. El pasajero puede optar por la devolución de la tarifa del trayecto afectado o aceptar la compensación teniendo en cuenta la tabla de demoras hasta la reanudación del viaje.
- c) Cancelación. Se debe asumir gastos de hospedaje (para pasajeros por fuera de su domicilio) y transporte. Además, si antes de la cancelación hubo demora, se asumirá la compensación de acuerdo con la tabla de demoras.
- d) Sobreventa. En este caso, la aerolínea debe garantizar el viaje en el siguiente vuelo o en otra aerolínea. Además deberá compensar con el el 25% del valor de la tarifa neta del trayecto afectado.
- e) Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea anticipa el vuelo en más de una hora, y al pasajero se le hace imposible viajar, se debe proporcionar el viaje a su destino final en el vuelo siguiente o en un vuelo de otra aerolínea.
- f) Compensación adicional. Es perentorio compensar monetarizar la afectación en caso de sobreventa y demora superior a 6 horas. Esta compensación podrá hacerse en dinero o con bonos para adquisición de tiquetes, acreditación de millas en programas de viajero frecuente, o cualquier otra forma aceptada por el pasajero.
- g) Tránsito y Conexiones. Las compensaciones anteriores deben ser aplicadas también a pasajeros que no puedan continuar su viaje hasta su destino final por causas imputables a la aerolínea.

Si el pasajero decide desistir de viajar en los eventos que le asiste esa facultad, conforme se acabó de señalar, podrá optar por solicitar el reembolso del dinero pagado por su tiquete.

En cuanto al transporte de su equipaje, la Resolución 4498 señala que de no haberse hecho una mención especial, se entiende que el transportador recibió el equipaje en buen estado y así lo deberá entregar a su llegada al destino. Igualmente establece unos tiempos máximos para presentar la reclamación, de tres (3) días para vuelos nacionales y siete (7) días para vuelos internacionales. Como deberes del pasajero en el caso de los equipajes establece la mencionada resolución los siguientes: pagar el excedente del límite permitido, no transportar mercancías peligrosas, ni artículos de difícil transporte y declarar los objetos valiosos.

Aunque tiene un carácter enunciativo y delimita el procedimiento administrativo en caso de reclamaciones, esta Resolución realmente acerca a la realidad las situaciones de hecho que suelen ser comunes en el desarrollo del transporte aéreo y brinda elementos idóneos para determinar la responsabilidad tanto del pasajero como del transportador para fijar los límites de indemnización. Evidentemente siempre existen casos que ameritan un estudio especial y que sobrepasan el límite del análisis que hace la norma sobre la responsabilidad, con en los eventos en los cuales, el pasajero pretende exigir el pago de una compensación más alta a la señalada por habersele generado un perjuicio claramente demostrable. Piénsese por ejemplo en el pasajero que debe viajar para celebrar un negocio jurídico, y que pierde las arras al no concurrir a tiempo a su cita.

Ahora bien, es claro que la normatividad existente en el Código de Comercio no alcanza a suplir las situaciones que se pueden presentar en desarrollo del contrato y no resulta actualizada frente a las compensaciones que en ella se establecen. La razón de ser de esta situación radica en que se trata de normas nacionales promulgadas en el año 1971, que en su momento no fueron proyectadas a largo plazo para regular las relaciones surgidas después de muchos cambios en la actividad y que por lo tanto resultan insuficientes en el estado actual del problema planteado, y la normatividad de menor jerarquía tiene una función sancionatoria para el transportador, desarrollando de manera escasa obligaciones compensatorias a favor del pasajero.

Un análisis comparativo entre las normas del Código de Comercio (contrato de transporte aéreo interno) y las contenidas en el Convenio de Montreal de 1999 (contrato de transporte aéreo internacional) muestra diferencias que no siempre encuentran una solución equitativa.

Un claro ejemplo lo constituye la indemnización prevista en uno y otro régimen: Un Derecho Especial de Giro – DEG- equivale aproximadamente a USD1.5, mientras que un gramo oro equivale aproximadamente a USD30.5, esto significa que una compensación por un contrato de transporte aéreo nacional podría llegar a ser incluso más alta que en el caso de un contrato de transporte internacional. Analícese por ejemplo, el caso de indemnización por muerte de un pasajero: en caso de un vuelo internacional que se rija por lo estipulado en el Convenio de Montreal, el límite máximo de compensación por muerte o lesiones del pasajero, será de USD150.000. Pero si se trata de un vuelo nacional, el límite máximo de compensación será de aproximadamente USD760.000.

Con el ánimo de conocer el tratamiento del tema en otros Estados, a continuación se presenta una breve reseña de otros ordenamientos aeronáuticos así:

### **2.2.2. Perú**

La Ley de Aeronáutica Civil del Perú y su Reglamento (Ley 27261 de 2000) es la norma que regula la materia a nivel nacional.

Básicamente la mencionada regula los diferentes derechos en cabeza del usuario – pasajero frente a la aerolínea: derecho de información, vigencia del tiquete, control sobre las tarifas. En cuanto a daños a pasajeros y equipajes, se consagra un régimen de responsabilidad objetiva.

En transporte de personas, el límite de indemnización para muerte o lesiones corporales es de 45.000 DEG. En caso de equipajes, por retraso el límite es de 1.000 DEG y por destrucción o pérdida de 17 DEG por kilo. En caso de equipaje de mano el límite es de 300 DEG. El plazo para presentar la reclamación es de 5 días.

En caso de demora, cancelación, interrupción, adelanto o sobreventa de vuelo se aplica lo dispuesto por la Decisión 619 de la Comunidad Andina, que dispone los límites indemnizatorios señalados por la Resolución 4498 de Colombia.

Dentro de los deberes señalados al usuario – pasajero, se encuentran el cumplimiento de las recomendaciones e indicaciones de seguridad y brindar información veraz.

### **2.2.3. Chile**

#### **a. Respetto de las personas**

El transportador estará obligado a indemnizar la muerte o lesiones causadas a los pasajeros durante su permanencia a bordo de la aeronave o durante la operación de embarque o desembarque (art. 143 Código Aeronáutico, Ley 18.196). La operación de embarque se extiende desde que el pasajero, bajo las instrucciones del transportador, ingresa a la plataforma de estacionamiento de aeronaves y hasta que aborda la aeronave; y la operación de desembarque, desde que el pasajero, del mismo modo, abandona la aeronave y sale de la plataforma de estacionamiento de aeronaves.

Límites de responsabilidad: 4.000 Unidades de Fomento por muerte o lesión de cada pasajero.

En cuanto a la indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de 250 Unidades de Fomento por pasajero. Sin embargo, no procederá esta

indemnización si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo, o que le fue imposible adoptarlas (art. 147).

El transportador podrá liberarse de responsabilidad:

- Si el daño producido se debe al estado de salud del pasajero;
- Si la víctima del daño fue quien lo causó o contribuyó a causarlo; o
- Si el daño es consecuencia de un delito del que no sea autor un tripulante o dependiente del transportador o explotador.

#### **b. Respetto del equipaje**

Por daño, demora o pérdida, se indemnizará en una cantidad equivalente a 40 Unidades de Fomento por cada pasajero (art. 148).

#### **2.2.4. Argentina**

En Argentina, el pasajero usuario del transporte aéreo está cubierto por las normas que plantean las defensas del derecho de consumidor, por ser catalogado como la parte débil en el contrato de transporte y además porque es ante todo usuario de un servicio de transporte público. El término **Usuario** se refiere a la persona que utiliza el servicio que la otra parte brinda.

La ley 24.240 especifica que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos". Además, dispone que todo servicio deberá ser prestado conforme a lo que se exprese en su oferta, sea ésta efectuada en forma privada (directa) o mediante publicidad, y que el proveedor siempre debe cumplir según lo convenido.

Sin embargo, es claro que el derecho aeronáutico es autónomo, esto se desprende de manera evidente del art. 2 donde se establece la aplicación del código, las leyes y tratados de la materia o ante la inexistencia de soluciones en estos, los principios generales del derecho aeronáutico. Sólo después se acudiría al derecho común. Sin embargo, la doctrina ha entendido que la autonomía de estas normas no se ve perjudicada por la existencia y aplicación de leyes que benefician al pasajero en la responsabilidad derivada del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de obligaciones pactadas en contratos de transporte.

Conviene advertir que en la estructura del MERCOSUR los Estados no han salido a proteger a sus consumidores y las legislaciones internas de los países nada han dicho dejando desprotegido al pasajero que si bien es cierto resulta beneficiado con mayores ofertas de servicios (más horarios, menor costo, precios especiales y más variedad de

empresas que realizan el servicio), carece de una legislación que resguarde sus derechos, su moneda de cambio, la posibilidad de una indemnización digna a la hora del incumplimiento o el cumplimiento defectuoso de las obligaciones pactadas en los contratos de transporte.

Las normas previstas en el código Aeronáutico Argentino y Varsovia, son de orden público, y por ende sólo pueden modificarse para aumentar la responsabilidad del transportador, pero nunca para disminuirla.

La obligación general del transportador consiste en el deber de información que debe ser cierta y objetiva, veraz y eficaz.

La mayoría de los países integrantes del MERCOSUR cuentan con legislación protectora del consumidor o usuario, normatividad que puede aplicarse prevalentemente sobre lo estipulado en el Código Aeronáutico Argentino en caso de resultar más beneficiosa para el pasajero.

La Aprobación de las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo - Resolución del Ministerio de Economía y Obras Públicas Nº 1532 de 1998, ha establecido que si un vuelo se cancela o presenta una demora superior a 4 horas, o en casos de sobreventa la aerolínea deberá hacer lo necesario para proporcionar el cupo en un vuelo inmediatamente posterior, mediante endoso (transporte por medio de otra compañía aérea), compensación o devolución del valor del pasaje no utilizado o ser transportado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios de la compañía aérea o por otro medio de transporte. Adicionalmente, la compañía aérea debe facilitarle comunicaciones telefónicas, comidas y refrigerios de acuerdo con el tiempo que deba esperar hasta el embarque en otro vuelo y alojamiento en hotel, transporte desde y hacia el aeropuerto.

En cuanto al equipaje, en caso de daños, pérdida o destrucción del equipaje, la aerolínea debe responder por cada kilo de equipaje, de acuerdo con las siguientes limitaciones:

- Equipaje registrado: DOS ARGENTINOS ORO\* por kilogramo.
- Equipaje de mano: CUARENTA ARGENTINOS ORO\* por pasajero.
- Demora: La aerolínea debe efectuar la entrega sin cargo en el domicilio del pasajero o lugar designado por éste.

El plazo para presentar la reclamación en caso de daño en el equipaje es de 3 días a partir de la fecha de la entrega para transporte doméstico y 7 días en caso de transporte internacional. En caso de pérdida, destrucción o retraso del equipaje, la reclamación debe presentarse dentro de los 10 días a partir de la fecha en que el equipaje debió ser

entregado si se trata de transporte doméstico y 21 días en caso de transporte internacional.

Por lesiones corporales o muerte, la responsabilidad queda limitada a la suma de MIL ARGENTINOS ORO. Por otra parte, la vigencia del tiquete es de un año desde la fecha de su emisión.

Finalmente, vale la pena aclarar que para los problemas derivados del contrato de transporte aéreo se aplican las normas del Código Aeronáutico, por lo tanto la Ley 24.240 de Defensa del consumidor es de aplicación supletoria.

#### **2.2.5. Venezuela**

En Venezuela, la norma vigente es la Providencia Administrativa No. PRE-CJU-002-04 y PRE-CJU-336-05. En materia de compensaciones y asistencia material establece los siguientes parámetros:

Demora en la salida de un vuelo: se debe proporcionar a los pasajeros comidas y asistencia a partir de 2 horas de retraso. El transportista es responsable por demora, pérdida o daño del equipaje.

El término de prescripción es de 3 años contados a partir del último día que tiene el transportista para responder la reclamación. El pasajero cuenta con 30 días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho para presentar reclamación escrita al transportista. Finalmente, el manejo de las reclamaciones se adelanta ante INDEPABIS y manejo ante INAC.

#### **2.2.6. Brasil**

El instituto que regula las relaciones entre los pasajeros (usuarios) y aerolíneas es la Asociación Nacional de Aviación Civil, cuya Guía ha sido elaborada con base en la Ley 7565 de 1986 (Código Brasileño de Aeronáutica), la Ordenanza 676/gc-5 de 2000 (Condiciones Generales de Transporte para vuelos domésticos), y el Convenio de Montreal para vuelos internacionales, respetando las directrices del Código Civil y en especial, el Código de Protección al Consumidor (Ley 8.078 de 1990). Según esta ley, **Consumidor es toda persona física o jurídica** que adquiere o utiliza un producto o servicio como destinatario final.

ES importante aclarar que los Tribunales de los Estados el Superior Tribunal de Justicia y la doctrina han entendido que las compañías aéreas y los pasajeros establecen una relación de consumo y por lo tanto esa relación estará regulada especialmente por el Código de Protección y defensa del consumidor y no por el Código Brasileiro de Aeronáutica o por el Convenio de Varsovia. (Brasil no ha ratificado el Convenio de Montreal)

Si el consumidor no logra solucionar sus inconvenientes directamente con la aerolínea, podrá acudir a los tribunales presentando como prueba de sus daños el nombre del funcionario que asistió a la compañía aérea y en ANAC, recibos de los gastos en que el consumidor incurrió frente a la mala prestación de servicios (comida, transporte, alojamiento en un hotel), copia del tiquete y la tarjeta de embarque y la prueba de entrega del equipaje (equipaje de cupón).

Las regulaciones se aplican exclusivamente a los servicios originados en Brasil. Para los servicios de origen extranjero, se aplican las normas del lugar de origen del viaje.

#### **a. Derechos del Pasajero**

En el caso de un mal servicio, el pasajero tiene derecho y por lo tanto debe registrarse denuncia ante la ANAC - Agencia Nacional de Aviación Civil.

La Resolución 141 de 2010 ha introducido cambios respecto a las obligaciones del transportista en caso de retrasos, cancelaciones y sobreventa:

En caso de retraso o demora, el transportista debe ofrecer reacomodación si es posible dentro de las 4 horas siguientes o prioridad para el siguiente vuelo. Si el pasajero lo solicita, debe ofrecer reembolso integral del tiquete.

En caso de cancelación o interrupción, se debe garantizar reacomodación inmediata en otro vuelo con la misma aerolínea o con otra, usar otra modalidad de transporte si así lo solicita el pasajero, o reembolso integral al pasajero si éste desiste de su viaje. Lo mismo se debe ofrecer en caso de sobreventa o cambio de aeronave

En todos los casos, el transportista está obligado a ofrecer asistencia material (comunicación después de 1 hora de retraso y a partir de 2 horas de demora, brindar comidas, e incluso alojamiento en hotel si la demora supera un día).

En general, la legislación aprobada por ANAC (Ordenanza de 676/gc-5 de 2000 y normas que la modifican), cuando la compañía cancela el vuelo, o retrasa, o incluso cualquier infracción por exceso de pasajeros, la aerolínea tendrá en cuenta los pasajeros con reserva confirmada en otro vuelo, en un plazo máximo de cuatro (4) horas de la hora prevista en billetes de avión.

Después de 4 horas el usuario puede elegir entre: viajar en otro vuelo, por endoso o la devolución del tiquete. Lo anterior también aplica cuando el vuelo se interrumpe o se retrase más de 4 horas en el aeropuerto de tránsito.

Los pasajeros tienen derecho a recibir información de las compañías aéreas nacionales por escrito, indicando el retraso del vuelo. En caso de incumplimiento, se podrán adoptar las medidas necesarias ante una corte federal.

La ANAC cuenta con facultades para monitorear con exactitud la duración del transporte y hacer que las compañías aéreas informen a todos los pasajeros de forma clara y adecuada, con un mínimo de dos horas después de la hora prevista de salida, todos los problemas que podrían retrasar o incluso impedir la salida del vuelo. Se impone una multa de \$10,000.00 (diez mil reales) por incumplimiento de esta obligación. Y en caso de retraso o cancelación, la obligación de proporcionar toda la asistencia a los consumidores, dada la imposibilidad de cumplir el tiempo de vuelo, independientemente de la razón de la demora o cancelación, la alimentación adecuada, el apoyo a la comunicación, las instalaciones (alojamiento y transporte) compatibles, bajo pena de multas diarias, para una empresa demandada, en un monto equivalente a \$50,000.00 (cincuenta mil reales).

#### **b. Daño al equipaje**

La indemnización por daños durante el transporte cumple con los límites estipulados en el Código Aeronáutico Brasileño y, en los vuelos internacionales lo señalado en la Convención de Varsovia, que restringe la responsabilidad de la compañía aérea a partir de \$ 20 (veinte dólares estadounidenses) por kilo de equipaje perdido.

El pasajero puede optar por proteger las pertenencias por medio de una Declaración Especial de Valor en el momento de la entrega de su equipaje, caso en el cual deberá especificar en detalle el contenido de maleta. Esta declaración está sujeta a recargo.

Después de demora del equipaje por más de 30 días, el transportista debe indemnizar al pasajero por pérdida. Estos procedimientos no afectan la posibilidad de solicitar la reivindicación de otros derechos eventualmente resguardados por la legislación y protección en defensa del consumidor.

Estos procedimientos no excluyen la capacidad de reclamar otros derechos protegidos por la legislación y protección de los consumidores, ante sus autoridades. El transportista, ya sea en vuelo nacional o internacional, responde plenamente por pérdida de equipaje y carga a través de la aplicación del Código Asuntos del Consumidor, lejos de la repercusión de la Convención Varsovia y, en consecuencia, los límites de indemnización tarifaria.

#### **c. Medios para reivindicar otros derechos**

El inicio de un procedimiento administrativo por la ANAC, no entraña la posibilidad de indemnización por los daños morales y / o materiales en razón del incumplimiento del contrato de transporte por vía aérea. Por lo tanto, el pasajero al mismo tiempo puede presentar denuncias a los órganos de protección de los consumidores, como PROCON, y reclamar sus derechos en el ámbito judicial.

### **2.2.7. Comunidad Europea**

La Comunidad Europea cuenta con normas específicas para regular los derechos de los pasajeros del transporte aéreo en vuelos comunitarios e incluso con destino a Estados no comunitarios.

En general la Comunidad Europea consagra un Derecho general de los pasajeros de transporte aéreo de recibir información neutra y precisa. En materia de equipajes, existe la posibilidad de que un pasajero haga una declaración especial de valor para romper el límite legal en caso de indemnización, además de existir una prohibición de transportar objetos valioso, frágiles o mercancías peligrosas.

Para evaluar los límites de la responsabilidad por equipajes, además del Convenio de Varsovia de 1929 y Montreal de 1999, el Reglamento 2027/97 modificado por el Reglamento CE 889/02 señala pautas precisas para las reclamaciones: por avería, el pasajero deberá presentar su reclamación dentro de los siete (7) días siguientes y por retraso dentro de los veintiún (21) días siguientes a la fecha en que el equipaje fue recibido o debió llegar a su destino.

Si la Compañía aérea no da respuesta a la reclamación, el pasajero podrá acudir a los Tribunales para lo cual cuenta con un término de dos (2) años.

Los límites de indemnización se determinan según el Convenio suscrito por cada Estado (Varsovia o Montreal).

El Reglamento CE 261/04 establece los lineamientos en caso de retrasos, cancelaciones u overbooking, como se expondrá a continuación.

#### **a. Retraso**

Cuando el retraso tiene lugar en un aeropuerto comunitario o un aeropuerto no comunitario sin normas específicas con destino a un aeropuerto comunitario y se trata de un transportista comunitario las pautas son las siguientes:

Derecho a atención: refrigerio y llamada telefónica. Alojamiento aplica si el vuelo sale al día siguiente. Aplica en los siguientes casos:

- Retraso de 2 horas y vuelos de hasta 1.500 kms.
- Retraso de 3 horas y vuelos entre 1.500 y 3.500 kms.
- Retraso de 4 horas

Derecho a reembolso: por retraso superior a 5 horas, cuando el pasajero decide no viajar, tendrá derecho a que se efectúe el reembolso del tiquete dentro de los 7 días siguientes. La posibilidad de recibir una compensación de hasta 4.150 DEG aplica según Convenio de Montreal (para vuelos internacionales en Estados que han suscrito el Convenio) y acudiendo a Tribunales.

#### **b. Cancelación**

- Derecho a reembolso o transporte alternativo.
- Derecho a atención
- Derecho a compensación:
  - ➔ E\$250 para vuelos de hasta 1.500 kms.
  - ➔ E\$400 para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kms y vuelos comunitarios entre 1.500 y 3.500 kms.
  - ➔ E\$600 en los demás casos.

#### **c. Overbooking**

En caso de sobrecupo en un vuelo, la aerolínea deberá desplegar el procedimiento para conseguir pasajeros que voluntariamente desistan de viajar en su vuelo. Si no se presentan pasajeros voluntarios o si no son suficientes, la aerolínea podrá denegar el abordaje garantizando a los pasajeros afectados derecho a compensación y transporte alternativo. Existe la posibilidad de reducir en un 50% el monto de la compensación cuando la demora en la llegada no supera un tiempo razonable.

Finalmente, cuando la aerolínea no atiende las reclamaciones, los pasajeros podrán acudir a las Oficinas de transporte aéreo de cada Estado (En España, se trata de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea).

### **2.2.8. Estados Unidos**

En caso de vuelos cancelados o demorados, cada aerolínea es libre de fijar sus propias políticas; no existen estipulaciones federales. Si se demora su vuelo, el pasajero deberá indagar con el personal de la aerolínea si cubrirán los gastos de alimentación o de una llamada telefónica. Los pasajeros deberán tener en cuenta que las aerolíneas, con tarifas muy descontadas, no ofrecen ningún tipo de servicio especial a los viajeros sin transporte.

En Estados Unidos, la indemnización sólo es obligatoria únicamente cuando se deniegue el embarque a un viajero en un vuelo debido a una sobreventa de billetes. Además, debe

tenerse en cuenta que las aerolíneas casi siempre se niegan a compensar a los viajeros por pérdidas económicas que se produzcan a causa de los retrasos en los vuelos.

Si se trata de sobreventas, el Departamento de Transporte (DOT) exige a las aerolíneas desplegar su procedimiento de búsqueda de pasajeros que cedan sus asientos voluntariamente, a cambio de una indemnización. En este caso, la aerolínea puede negociar con los viajeros un valor de compensación, o bien un tiquete, entre otros.

Los pasajeros a quienes se les deniegue el embarque en contra de su voluntad (involuntary bumping) tienen derecho a una indemnización con pocas excepciones. Además, la aerolínea debe entregar una declaración escrita que describa sus derechos y que explique cómo el transportista decide quién y quién no embarca un vuelo con sobreventa de billetes. El monto de la indemnización varía según la tarifa del billete y la duración de la demora.

- Cuando la aerolínea organiza un transporte sustituto y la llegada al destino final solo contempla una demora de una hora, no habrá indemnización.
- Si la demora es de hasta dos horas (vuelos nacionales) o entre una y cuatro horas para los vuelos internacionales, la aerolínea deberá indemnizar por un monto equivalente a la tarifa adquirida y hasta un máximo de \$400.
- Si la demora supone llegar al destino final dos horas más tarde (vuelos nacionales) o cuatro horas (vuelos internacionales), o si la aerolínea no organiza ningún transporte sustituto, la indemnización se duplicará (200% de la tarifa hasta un máximo de \$800).
- Adicionalmente, el tiquete original podrá ser conservado y volverlo a utilizar en otro vuelo. Si decide no tomar ninguna de las alternativas planteadas por la aerolínea, el pasajero puede solicitar reembolso por “denegación de embarque no voluntario”

Lógicamente, para acceder a estas indemnizaciones deben cumplirse unos requisitos tales como, tener reserva confirmada, presentación en el aeropuerto, y que el transporte sustituto genere las demoras establecidas anteriormente.

Si el overbooking se debe a cambio de aeronave por una más pequeña, la aerolínea no está obligada a indemnizar pasajeros por denegación de embarque. Igual sucede cuando se trata de aeronaves de 30 a 60 sillars y la denegación del embarque fue por motivos de restricciones de equilibrio o de peso de la aeronave referente a la seguridad.

Estas reglas tampoco aplican en vuelos chárter ni a vuelos internacionales con rumbo a Estados Unidos.

Si la indemnización por denegación del embarque no cubre los costos de la afectación, el pasajero puede buscar una cifra mayor. El pasajero cuenta con 30 días desde la fecha

indicada en el cheque para decidir si acepta el monto del mismo. Puede declinar el cheque y entablar un juicio en contra de la compañía e intentar obtener una indemnización mayor.

En cuanto a equipajes, el pasajero no debe facturar artículos de valor, irremplazables o frágiles.

Por daño en el equipaje, la aerolínea debe indemnizar salvo que el daño se deba a la naturaleza del artículo o un embalaje inapropiado. Si se trata de retraso en el equipaje, la aerolínea debe cubrir gastos de emergencia. El monto depende de si el viaje es de regreso a su lugar de origen o si no se encuentra en su domicilio. Si el equipaje se declara extraviado, el pasajero debe llenar una segunda solicitud ante la aerolínea (por extravío), el monto de la indemnización depende de varios factores, tales como costo de depreciación, facturas presentadas, entre otros.

El límite de indemnización por demora o extravío de equipaje para vuelo nacional es de USD3.300 a menos que se haya hecho una declaración especial de valor (Excess valuation). Para vuelos internacionales originados en Estados Unidos, el límite será el estipulado por el Convenio de Montreal.

Finalmente como deberes generales de las aerolíneas en vuelos nacionales dentro de Estados Unidos, deben cumplir el deber de brindar información que se refleja en obligaciones concretas tales como tener disponible para su consulta las condiciones del contrato de transporte, informar los límites de reembolsos, penalidades y condiciones de las tarifas de los tiquetes, entre otros.

Si el sistema de gestión de reclamaciones de la aerolínea no satisface las necesidades de los pasajeros, estos podrán acudir ante el Departamento de Transporte de Estados Unidos (DOT), División de Protección del Consumidor o pasajero aéreo.

### **3. PROBLEMAS DE LA RELACIÓN JURÍDICA PASAJERO – AEROLÍNEA – AEROPUERTO.**

#### **3.1. El pasajero frente al aeropuerto**

Es claro, y se dijo al inicio de este ensayo, que el pasajero también es un usuario del aeropuerto. El aeropuerto, debe garantizar ciertos servicios en beneficio de los pasajeros, es decir, medidas que los aeropuertos deben adoptar para facilitar el embarque y desembarque de pasajeros sin contratiempos. Estos servicios deben incluir facilidades para conexiones, señalamientos en la terminal, sistemas visuales de información de vuelos y orientación al público, seguridad al interior del aeropuerto y manejo del equipaje.

En este punto, resulta importante determinar cómo operaría la responsabilidad por daños al pasajero en las instalaciones del aeropuerto, y si en este caso es la aerolínea o el aeropuerto el responsable por eventuales daños al pasajero.

De conformidad con el Convenio de Montreal, el transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero cuando la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque. (Artículo 17).

Significa lo anterior, que es importante definir, cuándo inicia el proceso de embarque y cuándo finaliza el proceso desembarque. Por citar un ejemplo, piénsese en el caso en que la aeronave haya sido parqueada en posición remota, y los pasajeros deban bajar las escaleras de la sala de abordaje para tomar la buseta que los lleva hasta su aeronave. ¿Qué ocurrirá si acontece algún accidente a un pasajero en el proceso de bajar las escaleras y ser trasladado hasta la aeronave? En este caso, es evidente que se encuentra dentro de las instalaciones aeroportuarias, pero en el proceso de abordaje del avión, razón por la cual, debería concluirse que cualquier accidente que acontezca en este proceso, debería ser asumido por el transportador.

Según la definición del Convenio de Montreal, cualquier accidente que se presente en un proceso anterior al embarque o posterior al desembarque y que suceda dentro de las instalaciones del aeropuerto, se entenderá que se encuentra bajo responsabilidad del aeropuerto y por lo tanto deberá procederse conforme al derecho interno de cada Estado y a través de los procesos judiciales establecidos para la reclamación de responsabilidad contractual y extracontractual según sea el caso.

Sin embargo, la línea que delimita hasta dónde llega la responsabilidad del transportador y dónde comienza la responsabilidad del aeropuerto, es bastante difusa.

### **3.2. Relación Aerolínea – Aeropuerto**

El aeropuerto es uno de los elementos básicos en el desarrollo del transporte aéreo; está puesto al servicio de las empresas de transporte aéreo. Son las aerolíneas quienes a la larga soportan los costos a través de las tasas pagadas para la utilización de sus servicios.

Si un aeropuerto no satisface las necesidades de los pasajeros, la consecuencia será la deficiencia en la prestación del servicio por parte de las aerolíneas. Así, cuando el aeropuerto es insuficiente para atender eficientemente el flujo de pasajeros transportados, los pasajeros deberán enfrentar largas horas para la salida de sus vuelos, o interminables filas para cumplir con los procesos de seguridad que se les exigen.

Igualmente, vale la pena señalar que en los casos en que los aeropuertos han sido entregados a concesionarios, corresponde a la Autoridad Aeronáutica velar por la correcta aplicación de los contratos de concesión en aras de evitar que los concesionarios trasladen los sobrecostos de su operación a las aerolíneas, lo cual eventualmente podría ser también trasladado como un sobrecosto al pasajero en su tarifa aérea.

### **3.3. Problemas que generan las concesiones al pasajero**

A grandes rasgos, la figura de las concesiones, hoy tan de moda en países como Colombia, consiste en que el Estado o la autoridad estatal encargada de la actividad aeronáutica y por consiguiente de la operación y administración de los aeropuertos de cada Estado, abren la posibilidad para que empresas del sector privado se encarguen de la actividad operacional y administrativa del aeropuerto sobre el cual recaiga la concesión.

El tema de las concesiones y los posibles problemas que estas pueden generar al pasajero debe verificarse desde el momento mismo de elección del concesionario, es decir, en ocasiones los requisitos de selección que exige el Estado o la autoridad concedente no son lo suficientemente estrictos como para garantizar que la concesión desarrolle la actividad para la cual contrato, en debida forma, lo cual se traduce en problemas para los pasajeros y para las aerolíneas.

Ahora bien, es posible que a pesar de cumplir las estrictas características planteadas en las condiciones exigidas para ser concesionario, este no desarrolle la actividad para la cual contrato de manera eficiente y eficaz, generando, entonces, el entorpecimiento de la

actividad aérea en el aeródromo del cual se encarga, produciéndose así una afectación a las aerolíneas, pasajeros y usuarios.

Imagínese por ejemplo un concesionario encargado del diseño, remodelación, actividad administrativa y operacional de un aeropuerto internacional, que a pesar de haber cumplido con todas las condiciones exigidas para ser concesionario, realiza actos que entorpecen la misma actividad para la cual fue contratado, por ejemplo la remoción de avisos de los counters o mostradores de atención donde se señalan los nombres de cada aerolínea, alegando que los reemplazara por pantallas de televisión, las cuales no se instalan para una temporada alta de vacaciones, lo cual conlleva a que los pasajeros desconozcan a que counter ir y por consiguiente deben ser las aerolíneas quienes dispongan de recursos humanos para guiar a los pasajeros, incurriendo por esta razón en costos adicionales que no le corresponden. Esta situación empeora si además por esa falta de información los vuelos se atrasan o no abordan el vuelo, lo cual hace evidente la afectación del concesionario tanto a pasajeros como aerolíneas haciéndolos incurrir en costos adicionales en el cambio de tiquetes, demoras de aeronaves en tierra, compensaciones que las aerolíneas deben pagar a sus pasajeros por operación irregular debida a demoras en las salidas de sus vuelos, etc.

Otra situación que puede ocurrir es el desconocimiento o falta de claridad de las atribuciones que tiene el concesionario. Suele suceder que el concesionario se atribuya funciones o facultades que no le corresponden a él sino a la autoridad aeronáutica del Estado o a cualquier otro órgano estatal.

Este desconocimiento lleva a que el concesionario abuse de sus facultades y su poder, incurriendo en vías de hecho e incluso llegando a sancionar, a las aerolíneas o contratistas de estas, sin que se tenga dicha facultad. Estas actuaciones no solo constituyen claras vías de hecho generando las acciones legales propias de estas sino que afectan de manera indirecta a los pasajeros con demoras en vuelos y mayores costos en los tiquetes (para poder cubrir sanciones y gastos legales en que ha tenido que incurrir la aerolínea).

Aunque es cierto que no todas las concesiones presentan problemas y que son múltiples los casos en los que el concesionario es diligente y desarrolla en debida forma la actividad contratada, aquellos casos en los que la concesión presenta problemas, generan dudas y complicaciones especialmente para el pasajero a la hora de reclamar los perjuicios que ha sufrido y exigir las sanciones a que haya lugar.

La primera duda que embarga a un pasajero en estos casos es a quien reclamar o demandar, pues se desconoce o al menos no es claro quién es el responsable de la actividad que fallo y genero el perjuicio o la inconformidad, es decir, concretamente, es responsable el concedente o el concesionario o son solidarios en dicha responsabilidad y lo que suele verse en la práctica es que el concedente señala como responsable al

concesionario frente al pasajero y viceversa, situación que muchas veces obedece a la ignorancia de las mismas partes contractuales y que en otras tiene como fin agotar al reclamante para que desista de su intención sancionatoria o indemnizatoria.

En conclusión, en muchas ocasiones el contrato de concesión no es del todo claro ni presenta límites evidentes a las facultades, derechos y obligaciones de cada una de las partes, lo cual genera aletargamiento de la actividad aérea y más aun en lo referente a la respuesta y solución de inconvenientes que se presentan respecto a las aerolíneas y sus pasajeros.

Si bien es posible que esa escasez de eficiencia puede deberse a una falta de claridad en el contrato que no se pactó en debida forma, también puede encontrar su origen en la falta de información al pasajero y la inexistencia de un canal explícito y evidente ante quien este y las aerolíneas puedan reclamar de manera prejudicial frente al concesionario y concedente, sin que se tenga que sufrir la remisión de un lado a otro (entre las partes contractuales de la concesión) con el ánimo, como ya se dijo de dilatar la reclamación buscando desgastar al reclamante y que este desista de su pretensión.

#### **3.4. Acuerdos interlínea: traslado de responsabilidad**

En torno al transporte aéreo de pasajeros se han desarrollado prácticas de marcada uniformidad mundial que pueden configurar una nueva "*Lex mercatoria aeronáutica*" fundamentada en modernas formas de contratación entre las mismas empresas aéreas. Frente a este fenómeno existen por una parte, normas que deben proteger la competencia y evitar el monopolio en la industria y por otra, normas que determinen el manejo de la responsabilidad frente a los pasajeros. Esta situación tiene lugar cuando quien realiza la acción de transportar no es quien celebró el contrato ni recibió directamente el precio por el tiquete aéreo.

Es claro, que el transportista de hecho (aerolínea que si bien no vendió el tiquete fue quien ejecutó el traslado) responderá hasta los límites impuestos por la ley. La primera pregunta que surge es si la responsabilidad que cabe aplicar es de carácter contractual o extracontractual. Lo más lógico será entender que se trata de responsabilidad contractual, porque se está en presencia de un contrato único, pero con pluralidad de transportadores. En términos generales, se entiende que ambos transportistas, el contractual y el de hecho, son responsables solidarios del perjuicio, y dicha solución ha sido incorporada en el Convenio de Montreal de 1999 en el artículo 39 y siguientes.

Cada aerolínea es responsable por el trayecto respectivo, sin embargo el Convenio de Montreal garantiza una responsabilidad por todo el transporte para el transportista convencional y la acción podrá dirigirse a elección del accionante contra el transportista de hecho o contractual o contra ambos, conjunta o separadamente, pues la relación contractual es única, con dos o más transportistas de los cuales uno será el transportista convencional y el otro o los demás, transportistas de hecho.

Esta figura jurídica puede revestir entre los transportadores varias formas:

- 3.4.1. Acuerdo de código compartido:** es un acuerdo que permite el uso del código designador de una aerolínea que no opera el vuelo en una ruta o un segmento de una ruta volada por otra aerolínea.
- 3.4.2. Acuerdo interlínea:** es un acuerdo entre dos aerolíneas que les permite vender servicios de transporte entre ellas complementando sus redes de ruta.
- 3.4.3. Contrato sucesivo:** es un acuerdo que deben efectuar varios transportistas sucesivamente cuando las partes lo hayan considerado una sola operación aunque haya sido objeto de un contrato o de una serie de contratos.

Lo anterior es importante pues en los tres escenarios deberá entenderse que la relación contractual no perderá su carácter internacional por el hecho de que un solo trayecto del contrato deba ejecutarse íntegramente entre dos puntos del territorio de un mismo Estado.

Lógicamente las diferencias o incumplimientos derivados de la relación entre los transportadores será inoponible a los pasajeros, quienes en caso de incumplimiento de un transportador por este motivo podrán solicitar la indemnización de los perjuicios causados en virtud del tiquete adquirido como prueba del contrato de transporte vigente.

### **3.5. Cierre de aerolíneas. Responsabilidad frente al pasajero**

En casos de cierre de aerolíneas, frente a los pasajeros que tienen tiquete pago, se pueden presentar varias situaciones:

- Pasajero que ya inició su viaje y sólo tiene pendiente usar su tiquete de regreso
- Pasajero que tiene un tiquete comprado sin usar ningún trayecto
- Pasajero que ha iniciado su viaje, y además tiene un trayecto en conexión con otra aerolínea

Claramente las situaciones de cese de operaciones de una aerolínea, afecta principalmente a su pasajero, pero además, afecta la situación de esos pasajeros con sus tiquetes de conexión con otras aerolíneas. En estos casos, las aerolíneas probablemente vean un riesgo en el pago de su tarifa interlínea por parte de la aerolínea que ha cerrado, pero no podrá denegar el abordaje a los pasajeros, pues se trata de terceros de buena fe que han adquirido sus tiquetes y que tienen un contrato de transporte válido.

Entendido lo anterior, cabe preguntarse quién responderá ante los pasajeros que aun tienen tiquetes o trayectos sin usar con la aerolínea que cerró. Es evidente que una aerolínea sin solvencia económica para operar no podrá responder por el transporte de sus pasajeros por lo tanto habrá que buscar un tercero contractual que responda.

Las soluciones que en la práctica se han dado a esta situación son de variada índole, desde el hecho de obligar a responder a la aerolínea matriz del operador aéreo que cerró, hasta la intervención estatal (bien sea por parte del Estado de donde es nacional la aerolínea o aquel donde se encuentran los pasajeros e incluso el Estado de donde son nacionales los pasajeros) para dar buen término a la complicada situación que un cierre de negocio supone.

### **3.6. Congestión aeroportuaria. Responsabilidad por retraso o pérdida de conexión.**

Evidentemente los problemas de la capacidad aeroportuaria afectan directamente a los pasajeros y su relación con su aerolínea en desarrollo del contrato de transporte aéreo. Si un vuelo se retrasa como consecuencia de congestión del aeropuerto de origen o destino, o más aún porque sea cerrado por motivos climatológicos o similares, tal vez lo más probable que ocurra es que el pasajero afectado por el incumplimiento del itinerario reclame inicialmente a la aerolínea.

La aerolínea está obligada a transportar al pasajero hasta su destino final. Sin embargo, no será responsable cuando el retraso se deba a eventos de fuerza mayor, o situaciones que se salen de su control operacional, como es el caso del cierre en el aeropuerto de destino.

La fuerza mayor se refiere a un hecho imprevisible e irresistible, es un acontecimiento externo y puramente objetivo. Si la demora en la salida de un vuelo obedece al cierre del aeropuerto de destino, o a la imposibilidad de tener disponibilidad de avión por encontrarse éste en un aeropuerto que se encuentra cerrado, la compañía podrá excusarse en un evento de fuerza mayor, pues se trata de una situación ajena al control de la aerolínea (supuesto denominado fuerza mayor).

Ahora bien, un aeropuerto cerrado o afectado por congestión aérea, impacta el desarrollo normal de las rotaciones de los aviones, lo cual implica retraso en otros vuelos que en principio no son ni origen ni destino del aeropuerto afectado.

En este caso es claro, que aunque la aerolínea haya adoptado todas las medidas *razonablemente necesarias para evitar el daño, ha sido imposible evitarlas demoras en la salida de sus vuelos.*

Las reglamentaciones aeronáuticas, contemplan para estos casos un régimen de responsabilidad subjetiva: la aerolínea se puede exonerar si prueba que le fue imposible evitar el daño.

Las tablas compensación con las situaciones más comunes que pueden afectar a los pasajeros entre ellos, demoras y cancelaciones, sólo aplican cuando el evento puede ser atribuible a la aerolínea, lo cual no ocurre en este caso.

Los pasajeros deberán entender que por esta situación se ha retrasado la operación aérea en general, y que por tratarse de una situación ajena la aerolínea no asumirá ninguna clase de compensación y serán ellos quienes deban asumir los costos adicionales derivados de la imposibilidad de cumplir con el itinerario. Los pasajeros afectados pueden pedir la devolución íntegra del tiquete, pero no compensaciones ya que las cancelaciones y retrasos son por problemas de fuerza mayor, y la normalización de las operaciones no depende de la aerolínea.

### **3.7. Fuerza mayor. Situaciones operacionales**

El concepto de fuerza mayor en el marco de una responsabilidad objetiva cobra especial importancia como causal que exonera de tal responsabilidad. Se ha entendido que la fuerza mayor se refiere a un hecho imprevisible e irresistible, es un acontecimiento externo y puramente objetivo.

En este sentido, existen en el caso de contrato de transporte aéreo de pasajeros situaciones que debieran analizarse para determinar si se encuadran dentro del concepto de fuerza mayor.

Si la auxiliar de vuelo derrama accidentalmente un café sobre un pasajero debido al movimiento del avión efectuado por turbulencia, ¿es responsable la aerolínea? Si la demora en la salida de un vuelo obedece a congestión de tráfico aéreo, ¿la compañía puede excusarse en un evento de fuerza mayor, cuando esta demora implique perder una conexión a un pasajero? Si la aerolínea incumple con el itinerario debido a un pinchazo en una rueda del avión, ¿esta situación puede entenderse como un caso de fuerza mayor?

La característica fundamental del transporte aéreo es la rapidez por lo que el cumplimiento del horario constituye una parte esencial del cumplimiento del contrato, lo que significa que cualquier retraso apreciable debe ser indemnizado, con una única excepción: que dicho retraso corresponda a causas ajenas a la compañía aérea (supuesto denominado fuerza mayor).

### **3.8. Emergency Response**

El compromiso más importante que puede tener una aerolínea es con la Seguridad, la cual implica el más alto grado de cuidado a lo largo de todas las etapas de la operación. Este compromiso también debe ir acompañado de planificación y preparación para enfrentar situaciones de emergencia.

Dentro de los procesos de certificación de calidad de una aerolínea se exigen la concertación de planes y grupos de atención que puedan activarse ante cualquier condición de emergencia aérea (Incidentes, accidentes, secuestros aéreos, amenaza de bomba, aeronave no reportada).

Vale la pena mencionar este aspecto, porque la acción rápida y positiva de una aerolínea en una situación de emergencia y la oportunidad de respuesta frente a sus pasajeros, puede incidir en su capacidad para continuar con sus operaciones y la recordación que genere en el público.

En estos casos, transmitir información errónea o prematura, los comentarios descuidados hechos fuera de contexto, la lentitud en responder a peticiones razonables, pueden desembocar en actitudes negativas de los pasajeros.

No necesariamente implica la existencia de un accidente. Cuando situaciones fuera de control de la aerolínea afectan directamente su operación, deberían ser las pautas del servicio las que entren a sortear las diferentes situaciones que se pueden presentar con sus pasajeros.

Por ejemplo, en abril de 2010 como consecuencia de la actividad de un volcán, los principales aeropuertos de Europa estuvieron cerrados para operaciones. Evidentemente se trató de una situación ajena a las aerolíneas, que sin embargo, debieron reaccionar ante los pasajeros que se vieron afectados. En estos casos los pasajeros se pueden ver obligados a sufragar gastos como hospedaje, alimentación, artículos de primera necesidad, entre otros. Por su parte, las aerolíneas se ven obligadas a cancelar o retrasar sus vuelos, generando el represamiento de pasajeros que luego deben ser reacomodados

para viajar a sus destinos. Y es esta capacidad de reacción la que posteriormente determinará que un pasajero nuevamente elija la misma aerolínea o decida viajar por otro medio u otra aerolínea.

Dicho de otra forma, en estos casos, es importante para la aerolínea, poder medir las obligaciones que jurídicamente corresponde cumplir al transportador, con lo que desde el punto de vista de servicio está dispuesta a cumplir.

### **3.9. Desconocimiento de derechos y obligaciones de los pasajeros y aerolíneas.**

Si bien la máxima que reza “el desconocimiento de la Ley no excusa de su cumplimiento” es un principio general de derecho, pareciera que el mismo no fuera aplicable en gran cantidad de ocasiones en lo que a la relación aerolínea – pasajero se refiere.

Lastimosamente los derechos y deberes de los pasajeros son normas poco conocidas dentro del común de las personas y eso ha llevado a que las aerolíneas, valiéndose del desconocimiento y falta de publicidad de las mencionadas normas, desconozcan los derechos de los pasajeros y las obligaciones que estas tiene frente a sus clientes, haciendo un uso conveniente y a favor de ellas de la normatividad existente, para excusarse o evadir su responsabilidad.

Debe tenerse en cuenta que a este desconocimiento se suma el hecho de que el pasajero es la parte débil en una relación contractual por adhesión, es decir, el pasajero ha aceptado las cláusulas del contrato de transporte aéreo “impuestas” por la aerolínea, pues no existe una posibilidad diferente (si se desea comprar un tiquete se debe celebrar el contrato redactado por la aerolínea o de lo contrario abstenerse a la adquisición del billete) sometiéndose a dicha imposición y además desconociendo los derechos que lo amparan y las obligaciones de la aerolínea cuyo cumplimiento puede exigir.

Este desconocimiento de las normas no solo afecta y lo sufre el pasajero, en muchas ocasiones también es la aerolínea la que debe sufrir las consecuencias de ello, pues será sujeto de reclamaciones y exigencias que desde el punto de vista legal no son procedentes, pero que los pasajeros hacen pues ignoran los límites de sus derechos y desconocen sus obligaciones frente a la aerolínea. En este sentido la aerolínea debe disponer de tiempo, dinero y recursos humanos (costos adicionales) para dar respuesta y atender una gran cantidad de reclamaciones a las que no hay lugar.

En algunos países como Colombia, la autoridad aeronáutica ha impuesto y exigido el cumplimiento de la obligación que tienen las aerolíneas y aeropuertos, de divulgar y publicitar los derechos y deberes básicos que tienen tanto pasajeros como aerolíneas, con

el animo de dar herramientas a las partes, -especialmente a los pasajeros- para que hagan valer sus derechos exigiendo de esa manera un mejor servicio y trato por parte del transportador aéreo.

Esta estrategia ha permitido que la autoridad aeronáutica goce de una descongestión procesal en lo referente a la resolución de reclamaciones de pasajeros contra las aerolíneas, bien sea porque al conocer sus derechos y obligaciones se abstienen de incoar reclamaciones que evidentemente no prosperaran o porque incluso las aerolíneas al conocer de reclamaciones con fundamentos legales claros, evidencian que las mismas procederán en su contra y preferirán conciliarlas antes de llegar a un desgaste administrativo por parte de la autoridad aeronáutica quien seguramente sancionará, en ese caso, al transportista.

#### 4. EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Después de este recorrido conviene analizar la situación real de las medidas de protección que se han desarrollado para los usuarios de las aerolíneas y aeropuertos y su efectividad. ¿Qué tan efectiva es la Autoridad Aeronáutica en cuanto al manejo de quejas de pasajeros?

Realmente, la autoridad y las normas aeronáuticas que se han desarrollado en los países, se limitan al tema sancionatorio. Probablemente un cliente puede lograr mucho más cuando se comunica directamente con la Aerolínea, en cuyo caso, en términos de tiempo definitivamente tienen muchas oportunidades.

En lo que respecta a las medidas de protección que tiene un pasajero para hacer valer sus derechos frente a la aerolínea, aparece nuevamente el tema de la posición sancionatoria de la Autoridad aeronáutica. No necesariamente porque el cliente acuda a esta instancia va a recibir una indemnización o compensación por su perjuicio, así existan deficiencias en la prestación del servicio. Por lo tanto debe concluirse que estas normas sólo constituyen un medio de protección al pasajero en la medida en que sólo constriñen a la aerolínea para cumplir con sus deberes so pena de verse expuesta a recibir una sanción por su incumplimiento. Pero en caso de incumplir a sus clientes, podría simplemente aceptar la sanción que se le imponga en la medida en que económicamente puede resultar más beneficiosa la sanción que la compensación real de todos los perjuicios a los pasajeros.

En cuanto al papel de las concesiones aeroportuarias frente a las reclamaciones de pasajeros, su papel no resulta ser muy relevante, pues muchas veces se limitan a ser tramitadores" más no "solucionadores", ejercen una posición de intermediarios, y en los momentos en que se les requiere realmente, limitan su presencia como figura de autoridad.

No sobra decir, que tal vez los principales inconvenientes que surgen en la relación pasajero – aerolínea, es el desconocimiento de la reglamentación, la falta de presencia solucionadora de la Autoridad aeronáutica y la información cuando se presentan temas ajenos a la Aerolínea (Cierres de aeropuertos, restricciones, ATC). Las reglamentaciones no parecen ser suficientes para solucionar estos inconvenientes y probablemente falta más proactividad de la Autoridad aeronáutica. Si bien existen diversas fuentes donde los clientes pueden acceder a la Regulación, si la Autoridad estuviera mas disponibles para el cliente, intermediando y explicando, el impacto, cuando ocurren situaciones adversas podría ser menor.

La solución frente a estos cuellos de botella, podría ser implementar formas para dar a conocer a los Clientes en los Aeropuertos información cuando hay cierres atribuibles a las autoridades o factores externos, estandarizar el proceso de atención al usuario, tiempos de respuesta, entre otros.

## 5. BIBLIOGRAFIA

- ARRUBLA PAUCAR, Jaime Alberto. Contratos mercantiles. Medellín: Biblioteca Jurídica Dike, 2005.
  
- BARCELÓ SARRIA, Ignacio. El Overbooking en el contrato de transporte aéreo. En: Revista de Derecho vLex. Febrero 2001.
  
- BARREIRO, Karina. Responsabilidad del transportador aéreo en el Convenio de Montreal. En: <http://www.derechodelturismo.net/contenidosVer.php?contenidoID=276>
  
- Código de Comercio Colombiano. Decreto 410 de 1971.
  
- MAPELLI L., Enrique. Contrato de transporte aéreo internacional: Comentarios al Convenio de Varsovia. Madrid: Tecnos S.A., 1968.
  
- MENA, Miguel. La responsabilidad derivada del transporte aéreo. Ponencia para las XXXII Latinoamericanas de Derecho Aeronáutico y Espacial. ALADA, Septiembre, 2008.
  
- PÉREZ VARGAS, Víctor. El contrato de Transporte Aéreo Internacional. Ponencia para las Segundas Jornadas Académicas sobre Transporte Aéreo y Derecho Aeronáutico. IATA, ALA, ALADA, Agosto, 2001.
  
- PIZARRO, Carlos. La eficacia del control de las cláusulas abusivas en el derecho chileno. 2004.
  
- TAMAYO JARAMILLO, Javier. El contrato de Transporte. Bogotá: Editorial Temis. 1998.
  
- URÍA & MENENDEZ Abogados. [en línea] Madrid, España: 2009 [http://www.transportes.com/uria/aereo/tte\\_aereo/tte\\_aer\\_ppal.htm](http://www.transportes.com/uria/aereo/tte_aereo/tte_aer_ppal.htm).