

DERECHO DE LOS PASAJEROS EN EL TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL

A PROPÓSITO DE LOS VUELOS
PARA EL MUNDIAL

Lima, 21 de abril de 2022

LLONA & BUSTAMANTE

ABOGADOS



DERECHO DE LOS PASAJEROS EN EL TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL.

Por: Alfonso Fernández Maldonado
Socio Principal y Jefe del Área de
Derecho Administrativo en el
Estudio Llona & Bustamante.

EMAIL

afernandezm@ellb.com.pe

CELULAR

997-316-373

INTRODUCCIÓN

- Escenario:
 - Viajas en una aerolínea que no conoces.
 - Estas en un país extranjero.
 - Se canceló un vuelo y pierdes una siguiente conexión.
- ¿Cuáles son tus derechos como pasajero?

INTRODUCCIÓN

- Se protege al pasajero desde su destino de origen hasta su destino final.
- Los vuelos internacionales, especialmente a destinos alejados y poco concurridos para peruanos, como Qatar, plantean ciertas interrogantes:
 - Uso de aerolíneas que no tiene representación en Perú.
 - Horarios apretados y la necesidad de resolver el impase en horas (o minutos).
- ¿Cuáles son tus derechos como pasajero y como ejercerlos ante la misma aerolínea?

NORMAS APLICABLES

- A nivel internacional:
 - Tratado de Varsovia. (1929)
 - Convenio de Chicago. (1944)
 - Convenio de Montreal. (1999)
- A nivel nacional y de la Comunidad Andina:
 - Decisión 619, sobre Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina. (2005)
 - Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil. (2000)
 - Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (2010)

DERECHOS MARCO DEL PASAJERO

- A recibir un documento de transporte con las características, límites y exclusiones del servicio.
- A recibir el servicio conforme a lo pactado.
- A exigir que el transportista asuma su responsabilidad por retrasos o cancelaciones, o daños al equipaje, o ante circunstancias que afecten la vida o la salud del pasajero durante el transporte.
- A gozar de un servicio cubierto por una póliza de seguros que asuma la responsabilidad desde su destino de origen hasta su destino final.

DERECHOS DEL PASAJERO A NIVEL INTERNACIONAL

- Los documentos de transporte no pueden exonerar al transportista de responsabilidades, o reducir las responsabilidades establecidas en convenios internacionales.
- Transportes sucesivos:
 - Efectuados por varios transportistas mediante un solo contrato.
 - Cada transportista asume la responsabilidad por el tramo ejecutado.
 - En caso de equipaje, el pasajero tiene derecho a actuar contra el primer transportista, en caso no hubiera tenido acceso al equipaje durante todo el servicio.

DERECHOS DEL PASAJERO A NIVEL INTERNACIONAL

- Transportes por terceros distintos al transportista contractual:
 - Los llamados Códigos Compartidos.
 - Cuando el transportista contratado coordina con terceros, denominados transportistas de hecho, la ejecución de todo o parte del servicio.
 - En estos casos las acciones u omisiones del transportista de hecho, pueden ser asumidas igualmente por el transportista original.
- Derechos del pasajero en caso de sobreventa:
 - Que la aerolínea agote todos los esfuerzos para buscar voluntarios cuando el pasajero requiera acceder a dicho vuelo.
 - A elección del operador: resolver el contrato y exigir la devolución del pago, o exigir una ruta alternativa, con el mismo u otro operador.
 - Asistencia y adecuada compensación.

DERECHOS DEL PASAJERO A NIVEL INTERNACIONAL

- Los casos de sobreventa de pasajes se deben corregir en el punto de chequeo (counter), o antes del ingreso al avión.
 - Los pasajeros pueden ser premiados por ceder su asiento de manera voluntaria, pero no pueden ser obligados a hacerlo.
 - La cesión de asientos no puede ser exigida al azahar. El pasajero con asiento debe cederlo de manera voluntaria.
 - Un pasajero con ticket de abordaje y debidamente sentado, no puede ser retirado a la fuerza del avión (caso United).

DERECHOS DEL PASAJERO A NIVEL INTERNACIONAL

- Nulidad de cláusula No Show.
 - Se ha determinado que es abusiva la cláusula que autorizaba a una aerolínea a cancelar trayectos adquiridos en caso de no utilización de alguno de ellos. (Sentencia 3733/2018, de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo Español, 13/11/2018).

DERECHOS DEL PASAJERO EN LA COMUNIDAD ANDINA

- ¿Cuándo son aplicables las reglas comunitarias?
 - Cuando la celebración del contrato y su ejecución se realizan en el territorio comunitario.
 - Cuando el servicio lo ejecuta la aerolínea de un país miembro y el servicio tenga como destino o escala el territorio comunitario.
 - Cuando el servicio, como destino, escala o trasbordo, se ejecute en algún aeropuerto de un país miembro.
 - Billetes emitidos en territorio comunitario.

DERECHOS DEL PASAJERO EN LA COMUNIDAD ANDINA

- ¿Cuáles son los criterios de territorialidad establecidos por INDECOPI (2007)?
 - Cuando la celebración del contrato y su ejecución se realizan en el territorio.
 - Cuando el servicio se ejecuta en el territorio, sin perjuicio del lugar donde se celebró.
 - Cuando el contrato se celebró en el territorio, sin perjuicio del lugar donde se ejecute el servicio de transporte.

DERECHOS DEL PASAJERO EN LA COMUNIDAD ANDINA

- En términos prácticos, la decisión de la autoridad será efectiva, siempre y cuando el transportista (aerolínea) tenga representación u oficinas en Perú.
- ¿Conviene vincular el servicio de transporte a la legislación comunitaria? Si.
 - En líneas generales, establece mayores derechos para el pasajero.

DERECHOS DEL PASAJERO EN LA COMUNIDAD ANDINA

- En caso de retraso:
- Demora mayor a 2 y menor a 4 horas:
 - Refrigerio y llamada telefónica.
- Demora mayor a 4 y menor a 6 horas:
 - Refrigerio y llamada telefónica.
 - Según la hora, se sustituye el refrigerio por un alimento.
- Demora mayor a 6 horas:
 - Llamada telefónica y alimentos.
 - Una compensación equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido.
 - Hospedaje cuando corresponda. Traslado desde y hacia el aeropuerto.

DERECHOS DEL PASAJERO EN LA COMUNIDAD ANDINA

- En caso de cancelación: el pasajero tiene cualquiera de las siguientes opciones:
- Si no tiene apuro en viajar:
 - Que le aseguren una reserva y un asiento en un nuevo vuelo.
 - Alimento, hospedaje y traslado desde y hacia el aeropuerto.
- Si requiere viajar es mismo día:
 - Conseguir un vuelo sustituto el mismo día.
- Si ya no está interesado en viajar:
 - La aerolínea debe reintegrarte el valor neto del boleto.

DERECHOS DEL PASAJERO EN LA COMUNIDAD ANDINA

- Cuando te niegan el abordaje por sobreventa de pasajes:
 - El mismo tratamiento que la cancelación.
 - Una compensación equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido.
 - Conseguir un vuelo sustituto el mismo día.

DERECHOS DEL PASAJERO EN LA COMUNIDAD ANDINA

- En caso de daños o pérdida de equipaje:
 - Si tu equipaje sufre destrucción, pérdida, robo o avería, la aerolínea es responsable por los daños ocasionados.
 - Si transportas objetos de valor, debes informarlo previamente a la aerolínea. De preferencia llevarlo en cabina.
 - Tu equipaje debe llegar a su destino en la misma fecha y hora que tú.
 - Si llevas equipaje en bodega, exige el ticket respectivo para reclamar, en caso de robo o pérdida.

DERECHOS DEL PASAJERO EN LA COMUNIDAD ANDINA

- Aplicación de criterios pro consumidor:
 - El transportador va a tratar de deslindar responsabilidad en el retraso o la cancelación, alegando que fue resultado de un hecho imprevisible o ajeno a su control.
 - INDECOPÍ ya ha establecido que las fallas o averías en los componentes o piezas de una aeronave no constituyen, en principio, un evento ajeno o extraño a la actuación de una aerolínea.
 - INDECOPÍ ya ha establecido medidas correctivas que revienten integralmente la conducta infractora, colocando a los consumidores en una situación similar a la que se encontraría si no se hubiera producido la infracción, siempre y cuando tales efectos estén probados.
- Para vuelos nacionales: derecho de los consumidores de postergar su vuelo o endosar su boleto a otra persona, sin ningún pago adicional o penalidad, salvo el costo de emisión del nuevo boleto, siempre que lo haga con 24 horas de anticipación.

CRITERIOS PARA NO SER SORPRENDIDOS

- Revisar el contrato de transporte.
- Viajar en aerolíneas conocidas, de preferencia con oficinas o representación en Perú.
- Elegir opciones de tarifa que permitan separa asiento y elegir el asiento.
- Realizar el check in virtual, 48 horas antes.
- Asistir con la debida anticipación al aeropuerto, a fin de realizar el chequeo antes que la mayoría de los pasajeros.

CONCLUSIONES

- Cuando un pasajero utilice sucesivamente a varios transportistas para desplazarse de un destino a otro, los tratados lo consideraran como un solo transporte.
- Todo pasajero tiene derechos ante retrasos, cancelaciones, sobreventa de pasajes y daños al equipaje. Esta responsabilidad subyace los destinos contratados, a fin de proteger al pasajero desde su destino de origen hasta su destino final, proyecto que se ve interrumpido en cualquier tramo afectado.

CONCLUSIONES

- Todo servicio de transporte aéreo tiene amplias coberturas por responsabilidad, justamente para asegurar estos casos.
- Debes ejercer tus derechos ante el counter de la aerolínea.
- Si la aerolínea tiene representación en Perú, resaltar las acciones que podrías iniciar en tu país de origen, siempre y cuando exista algún criterio de territorialidad.



ESTUDIO LLONA &
BUSTAMANTE ABOGADOS



ESTUDIO LLONA &
BUSTAMANTE ABOGADOS



ESTUDIOLLONAYBUSTAMANTE

TELÉFONO: (511) 418-4860

¡GRACIAS!

Contactos:

Alfonso Fernandez Maldonado

Email: afernandezm@ellb.com.pe

Celular: 997 316 373



LLONA & BUSTAMANTE

ABOGADOS