



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA INSTITUTO NACIONAL DE AERONAUTICA CIVIL DESPACHO DEL PRESIDENTE PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-353-09 CARACAS, 14 DE DICIEMBRE DE 2009

199° y 150°

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 9 de la Ley de Reforma Parcial de la Ley de Aeronáutica Civil, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.140, de fecha 17 de marzo de 2009, y del artículo 7, ordinal 13, de la Ley del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil, en los cuales se establece que la Autoridad Aeronáutica de la República es el Instituto Nacional de Aeronáutica Civil, y le compete regular y fiscalizar las actividades de la aeronáutica civil; dictar las Condiciones Generales del Transporte Aéreo, atendiendo a las particularidades del tipo de servicio a las cuales deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Público de Transporte Aéreo; y al mismo tiempo, consagrar el régimen de indemnización aplicable para los casos de demoras, denegación de embarque y sobreventa de boletos, perdida o avería de equipaje, destrucción, retraso del mismo; este Despacho:

ACUERDA

PRIMERO: Dictar la “Regulación Sobre las Condiciones Generales del Transporte Aéreo que establece las Normas sobre Compensación y Asistencia a los Pasajeros en caso de Denegación de Embarque injustificado, Cancelación o Retraso de los Vuelos y en materia de equipaje para los casos de destrucción, retraso, perdida o avería del mismo”, cuyo texto es del tenor siguiente:



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

REGULACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES DEL TRANSPORTE AÉREO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

ARTÍCULO 1: OBJETO

La presente providencia regula las Condiciones Generales del Transporte Aéreo, relacionadas con la Compensación y Asistencia a los Pasajeros en caso de Denegación de Embarque injustificado, Cancelación o Retraso de los Vuelos, así como lo concerniente a las Responsabilidades e Indemnizaciones en las cuales incurren las empresas de Servicio Público de Transporte Aéreo Regular y No Regulares, por todos los daños causados en caso de Destrucción, Retraso, Perdida o Avería del equipaje de los pasajeros.

ARTÍCULO 2: ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Providencia será aplicable:

Al transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros y equipaje, realizado por transportadores nacionales o extranjeros de acuerdo a las siguientes premisas:

1. *A los Pasajeros que embarquen en un aeropuerto situado en el territorio nacional e internacional de conformidad con las condiciones que en la presente Providencia se indican:*
 - a) *Embarquen en un aeropuerto situado fuera del territorio nacional con destino a éste, salvo que disfruten de beneficios de compensación y de asistencia, de acuerdo a las condiciones generales del transporte del país de embarque, cuando estas le sean más favorables al pasajero.*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

- b) *Hayan sido objeto de trasbordo a otro vuelo por parte de un transportista aéreo o un operador turístico responsable de la venta del boleto del vuelo para el cual disponían de una reserva, con independencia de los motivos que hayan dado lugar al mismo.*
- c) *Posean boletos expedidos dentro de programas para usuarios frecuentes u otros programas comerciales similares, por un transportista aéreo o un operador turístico.*

2. *A los equipajes que:*

- a) *Sean consignados a un explotador de servicio público de transporte aéreo para su transporte, por un pasajero que embarque en un aeropuerto situado en el territorio nacional.*
- b) *Sean consignados a un explotador de servicio público de transporte aéreo para su transporte, por un pasajero que embarque en un aeropuerto situado fuera del territorio nacional con destino a este, salvo que se disfruten de compensaciones más favorables de acuerdo a las condiciones generales del transporte del país de embarque*
- c) *Hayan sido objeto de trasbordo a otro vuelo por parte de un transportista aéreo o un operador turístico responsable de la venta del boleto, con independencia de los motivos que hayan dado lugar al daño.*
- d) *Hayan sido consignados para su transporte por un pasajero con motivo de un viaje de los*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

designados para usuarios frecuentes u otros programas similares.

- e) Sean transportados por un operador o transportista aéreo, encargado de efectuar un vuelo por cuenta de otro transportista o quien le haya sido consignado el equipaje por un pasajero.*
- 3. A los servicios públicos de transporte aéreo nacionales e internacionales con inclusión del transporte gratuito efectuado por una empresa de servicios públicos de transporte aéreo.*
- 4. El transporte que deban efectuar varios transportistas sucesivamente, constituirá para los fines de esta Providencia Administrativa, un solo transporte cuando el transportista inicial y el pasajero lo hayan considerado como una sola operación, tanto si ha sido objeto de un solo contrato de transporte como de una serie de contratos.*
- 5. La presente Providencia Administrativa se aplica también cuando el transporte aéreo es efectuado por un transportista de hecho, distinto al transportista contractual. En cuyo caso, las acciones y omisiones del transportista de hecho y de sus dependientes y agentes se considerarán, con relación al transporte realizado por el transportista de hecho, como acciones y omisiones del transportista contractual.*
- 6. A los operadores o transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo por cuenta de otro transportista que haya emitido los boletos a los pasajeros.*
- 7. A todos los transportistas aéreos que realicen operaciones no regulares cuando realicen operaciones turísticas y de acuerdo a los términos de la contratación efectuada con el usuario.*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

En cumplimiento a las obligaciones contenidas en la presente Providencia, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, se considerará que lo hace en nombre de la persona que tiene el contrato con el pasajero.

ARTÍCULO 3: DEFINICIONES

A los efectos de esta Providencia se entenderá por:

Admisión de equipaje: *Acción del transportista, que consiste en aceptar el equipaje consignado por el pasajero al momento en que este último se registre para embarcar a la aeronave.*

Avería en el equipaje: *Daños sobrevenidos contra el equipaje contenido en la maleta o contenedor, en el que se verifique o no una pérdida parcial o total de los bienes pertenecientes al pasajero, en virtud de una acción u omisión del transportista aéreo o como consecuencia de un acto delictivo u otra circunstancia similar.*

Boleto aéreo: *Todo documento válido que da derecho al transporte individual del pasajero y su equipaje o bien su equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o su agente autorizado.*

Consignación de equipaje: *Acción del pasajero por la cual entrega al transportista aéreo sus pertenencias requeridas para el viaje, debidamente empaquetadas en maletas o contenedores similares que garanticen el transporte seguro.*

Caso fortuito o fuerza mayor: *Hecho o circunstancia no imputable al operador de servicios de transporte aéreo que afecten la seguridad y eficacia del vuelo, y la integridad o entrega oportuna del equipaje consignado por el pasajero.*

Denegación de Embarque: *Se produce cuando el transportista aéreo no permite al pasajero acceder a la*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

aeronave destinada a trasladarlo al punto de destino en la fecha, horario y condiciones establecidas en el contrato de transporte, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de: salud, seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

Derechos Especiales de Giro (DEG): *Unidad de medida de tipo monetaria utilizada, en el régimen de la responsabilidad en la Aviación Internacional, basado en una cesta de monedas integrada por el dólar de Estados Unidos, el euro, la libra esterlina y el yen japonés.*

Destino final: *El destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación o en caso de vuelos de conexión directa, el destino que figure en el cupón correspondiente al último vuelo.*

Destrucción: *Condición definitiva, denominada así cuando la integridad física y total del equipaje ha sido arruinada, tanto la maleta o contenedor como en su contenido, por una circunstancia o fuerza física superior.*

Días: *Cuando en la presente Providencia Administrativa se emplea el término “días” se trata de días continuos o calendario y no de días laborables.*

Embarque del Pasajero: *Acción que permite subir a bordo de una aeronave con el objeto de comenzar un vuelo.*

Equipaje: *Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante convenio con el explotador.*

Equipaje Registrado: *Conjunto de artículos de propiedad del pasajero, entregado mediante etiqueta registrada por el explotador de la aeronave para el mismo trayecto o ruta a utilizar por los pasajeros transportados en una aeronave bajo la responsabilidad del explotador y de conformidad a un contrato de transporte aéreo. Cuando en este reglamento se*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

menciona la palabra “equipaje”, significa “equipaje facturado” y “equipaje facturado con declaración expresa de valor”. El transporte de este equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del boleto.

Equipaje de Mano: Son aquellos artículos o elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos, cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de éstos; tales como: un maletín pequeño, un abrigo o un impermeable, y en general cualquier artículo, efecto y demás pertenencias personales necesarios o apropiados para vestir, uso, comodidad y conveniencia en relación con el viaje, incluyendo artículos comprados en el comercio de la zona de embarque.

Equipaje Facturado con Declaración Expresa de Valor: Es el equipaje registrado en las bodegas de la aeronave, empaquetados en maletas o contenedores similares que garanticen el transporte seguro, el cual se consigna al transportista bajo declaración especial de interés en la entrega, con un valor económico determinado y que el transportista acepta mediante el pago de una tasa suplementaria.

Equipaje Dañado: Es aquel que por alguna circunstancia propia de la operación o por un manejo inadecuado por parte del transportista, resulta dañado parcialmente o totalmente.

Equipaje extraviado o perdido: Equipaje que por alguna circunstancia al transportista no puede hacer entrega al pasajero dentro del plazo de veintiún (21) días siguientes a la notificación por este, de su arribo a su destino final.

Exceso de equipaje: Condición, que medida en unidades de peso (Kg.) presenta el equipaje facturado cuando éste sobrepasa el peso total permitido, para un determinado vuelo o capacidad de la aeronave. Establecido por el



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

transportista aéreo.

Explotador de Servicio Público de Transporte Aéreo:

Toda empresa de transporte aéreo autorizada mediante concesión o permiso para la explotación del servicio público de transporte aéreo.

Explotador Aéreo de Servicio Público de Transporte

Aéreo encargado de efectuar el vuelo:

Todo transportista aéreo que lleve a cabo o pretenda llevar a cabo un vuelo conforme a un contrato con un pasajero (transportista de hecho), o en nombre de otra persona jurídica o natural (transportista de derecho) que tenga un contrato con dicho pasajero.

Mostrador de Registro de Pasajero:

Espacio físico asignado al transportista en el área Terminal del Aeropuerto, que tiene por objeto atender a los pasajeros para el cumplimiento previo del procedimiento de embarque.

Operador Turístico:

Todo aquel que sin ser transportista aéreo, se constituye en organizador de viajes con fines turísticos, por afinidad, eventos especiales, entre otros. Asimismo, se considera Operador turístico, aquella persona que organiza en forma no ocasional, viajes combinados, y los ofrece o vende, directamente o por medio de un detallista.

Pasajero:

Persona natural transportada por vía aérea mediante un contrato de transporte aéreo.

Persona con Discapacidad:

Toda persona que por causa congénita o adquirida presente alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás y cuya situación



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

merece de una atención especial y de la adaptación de los servicios proporcionados a los pasajeros.

Paquete Todo Incluido. *A los efectos de esta norma se entiende por paquete todo incluido, el producto ofrecido por una aerolínea u operador turístico, incluyendo además de los tickets para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto - hotel - aeropuerto, y tours, entre otros.*

Reservación: *Es la acción aceptada y registrada por medio físico y/o electrónico por un transportista aéreo o un operador turístico, a través de la cual un pasajero que dispone de un boleto aéreo tiene garantía de un asiento en un vuelo y garantiza su abordaje en un vuelo.*

Retraso: *Situación en la cual la salida de un vuelo de itinerario excede en veinte (20) minutos la hora programada. esta definición aplica, hasta un máximo de seis (06) horas continuas para vuelos nacionales, y de doce (12) horas continuas para vuelos internacionales, lapsos estos que podrán ser prorrogados a juicio de la Autoridad Aeronáutica, según el caso.*

Sobreventa de Boletos (Overbooking): *Exceso de reservas y venta de más boletos que las plazas disponibles, respecto a una aeronave determinada.*

Talón de equipaje: *Documento emitido en duplicado por el transportista aéreo, a objeto de hacer constar la admisión y características de identificación de un equipaje determinado, consignado por un pasajero al momento de su embarque.*

Transportista: *Toda empresa de transporte aéreo certificada y autorizada por la Autoridad Aeronáutica, para la explotación del servicio público de transporte aéreo.*

Voluntario: *Pasajero con derecho a asiento en el vuelo por haber cumplido todos los requisitos previstos en el contrato*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

de transporte, y que a solicitud del transportista cede su asiento a cambio de beneficios acordados previamente con dicho transportista.

Vuelo Cancelado: *Consiste en la no realización de un vuelo programado en el que, al menos un (01) pasajero había reservado y presentado oportunamente, por ante el mostrador de registro de pasajero la documentación requerida para el embarque, siempre que no se considere retardo.*

Vuelos en conexión: *Es la continuación de un viaje en un punto de la ruta, a bordo de la misma aeronave o de una aeronave distinta a cargo del mismo transportista aéreo, según figure registrado en el contrato de transporte aéreo, con indicación de vuelo, fecha y reserva confirmada.*

Vuelo Incidental: *Comprende todo servicio proporcionado por el transportador en razón de contingencias imprevistas o de fuerza mayor, que produzcan el encaminamiento del pasajero, el cambio*

de ruta u horario o cualquier otra circunstancia cuyo cargo deba asumir el transportador.

Viaje Combinado: *La combinación previa de, por lo menos, dos (02) de los siguientes elementos, vendida u ofrecida a la venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro (24) horas o incluya una noche de estancia:*

- a)** *Transporte.*
- b)** *Alojamiento.*
- c)** *Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

ARTÍCULO 4: CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE AÉREO.

- a) *Todo pasajero que haya efectuado su reserva, deberá presentarse en el mostrador de registro de pasajeros del transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, a los fines de chequear su boleto, previo a la hora de salida prevista o autorizada, por lo menos con una (01) hora de anticipación en los vuelos nacionales, y dos (02) horas de anticipación en los vuelos internacionales.*
- b) *Durante todo momento el pasajero deberá ser tratado por el transportador o sus representantes y empleados, con dignidad y respeto.*
- c) *El extravío del boleto de pasaje aéreo o porción del mismo, no impedirá el ejercicio del derecho que tiene el pasajero al transporte aéreo o al reembolso en los casos previstos en la presente Providencia. En los casos de reembolso por boleto de viaje extraviado, éstos se harán en la moneda en que se pagó la tarifa, manteniendo el tipo de cambio vigente para el momento en que se adquirió el documento de viaje, en un periodo de treinta (30) días.*
- d) *Los derechos de atención especificados en la presente Providencia deberán ser proporcionados por los transportistas aéreos en los puntos de conexión especificados en el boleto y con reservación*
- e) *Confirmada en los mismos, cuando se pierdan los vuelos de conexión por causas imputables al transportista aéreo.
De igual manera, este transportista aéreo proporcionará los mismos derechos de atención y asumirá cualquier penalidad que deban enfrentar los*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESI DENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

pasajeros que pierdan su conexión confirmada con otro transportista aéreo.

- f)** *El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velará porque en el mostrador de Registro de Pasajeros se exponga de forma claramente visible, un anuncio en los términos que seguidamente se señalan: “En caso de Denegación de Embarque injustificado, Cancelación o Retraso de su Vuelo, superior a dos (02) horas, solicite en el mostrador de Registro de Pasajeros o en la Sala de Espera del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, la cartilla en la que figuran sus derechos, especialmente, en materia de compensación y asistencia”.*

- g)** *En el transporte internacional, el transportador deberá, previo al embarque, verificar que el pasajero posee la documentación necesaria para salir del país y para desembarcar en el punto de destino y que ha cumplido con todas las regulaciones, disposiciones y requisitos de viaje de los países desde y hacia los cuales se volará así como con las regulaciones del transportador, cuando el pasajero no presente los documentos de identificados exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a embarcarlo.*

- h)** *El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que denegare el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados, un instructivo impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo a la presente Providencia. También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos (02) horas. Los datos de contacto del organismo nacional a que se refiere el Aparte Primero de las Disposiciones Finales de*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

esta Providencia, se proporcionarán al pasajero por escrito.

- i) El transportista aéreo deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos pertinentes, para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el pasajero se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.*
- j) Las personas invidentes o con problemas de vista, tienen derecho a la información que se facilita a los pasajeros y los transportista aéreo la obligación de proporcionar los medios adecuados para satisfacer sus derechos, de conformidad a lo previsto en la Ley para las Personas con Discapacidad y su Reglamento.*
- k) Las obligaciones para con los pasajeros establecidas en la presente Providencia, no podrán limitarse ni derogarse, especialmente por medio de la inclusión de una cláusula de inaplicación o una cláusula restrictiva en el contrato de transporte.*
- l) El transportista aéreo deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios, para comunicar, a los pasajeros a bordo de la aeronave, antes de iniciar el vuelo, las instrucciones de seguridad que deban conocer en el idioma oficial establecido en la República Bolivariana de Venezuela.*
- m) Si, las cláusulas a que se refiere el literal anterior, se aplica con respecto al pasajero, o si el caso fuere, que no se le informa debidamente al pasajero, acerca de sus derechos y por esta razón acepta una compensación inferior a la que dispone esta*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Providencia, el pasajero seguirá teniendo el derecho a emprender las acciones que juzgue convenientes ante los Tribunales y organismos competentes, a los fines de obtener una compensación adicional, sin perjuicio de la tramitación y notificación que proceda ante la Autoridad Aeronáutica.

- n)** *Frente a cualquier incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá formular su reclamación personalmente ante la aerolínea, por escrito o de manera verbal, para que se proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción; y a su vez podrá formular denuncia ante la Autoridad Aeronáutica para que esta proceda a la investigación a que haya lugar, si no se hubiese compensado adecuadamente a dicho pasajero podrá acudir a la vía judicial en demanda de las indemnización correspondientes.*

- o)** *La personas con discapacidad o necesidades especiales deberá al momento de gestionar la reservación para un pasaje aéreo advertir al transportista aéreo su condición a fin que pueda tomar las previsiones necesarias para atender sus requerimientos.*

CAPÍTULO II



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

SITUACIONES COMUNES QUE SE PRESENTAN EN EL TRANSPORTE AÉREO

ARTÍCULO 5: DE LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y DE LA SOBREVENTA (OVERBOOKING)

- 1 *En los casos de exceso de reservas y venta de boletos para determinado vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el mismo, deberá en primer lugar, solicitar la presentación de voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Los voluntarios recibirán asistencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10, además de los beneficios aquí mencionados.*
- 2 *En caso de que el número de voluntarios resulte insuficiente para que los restantes pasajeros con reserva puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles inmediatamente, de conformidad con el contenido de lo dispuesto en el artículo 8 de esta Providencia, y reembolsarles y asistirles en los términos que se indican en los artículos 9 y 10 del presente instrumento.*
- 3 *En los casos de denegación de embarque por sobreventa, teniendo el pasajero su reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto ante el mostrador de registro de pasajero, el transportista aéreo deberá proporcionarle al pasajero la realización de su viaje en el siguiente vuelo, que cuente con*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

disponibilidad de espacio en la propia aerolínea en la misma fecha y ruta. En el caso de que no haya disponibilidad en el mismo vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por cuenta propia, para el embarque del pasajero con otro transportista aéreo en la misma fecha y ruta, en caso que las acciones antes mencionadas no puedan ser ejecutadas, el pasajero recibirá asistencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la presente Norma.

ARTÍCULO 6: CANCELACIÓN DE VUELOS

1. *En caso de cancelación de un vuelo:*
 - a) *El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia o reembolso a los pasajeros afectados, conforme al artículo 9 de esta Providencia.*
 - b) *El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados, conforme al literal "a" del numeral 1 y numeral 2 del artículo 10 de esta Providencia.*
 - c) *Los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, conforme al artículo 8 de esta Providencia, salvo que se les haya informado de la cancelación con siete (07) días o más de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o se les informe de la cancelación con menos de siete (07) días de antelación y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita sustituir el vuelo cancelado.*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

2. *Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación de un vuelo, deberá dárseles una información detallada relativa de los posibles transportes alternativos.*
3. *Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación, conforme al artículo 8 de esta Providencia, siempre que pruebe que la cancelación se debió a caso fortuito o fuerza mayor y que no pudo evitar, incluso habiéndose tomado todas las medidas razonables.*
4. *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el numeral anterior el transportador quedara obligado a efectuar el transporte de pasajero y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.*
5. *La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como el momento en que se le ha informado, corresponde al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.*

ARTÍCULO 7: RETRASO

1. *En caso de que un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea o incurra en un retraso de dos (02) horas o más con respecto a la hora de salida autorizada o prevista, ofrecerá a los pasajeros la asistencia especificada en:*
 - a) *El literal "a" del numeral 1 y numeral 2 del artículo 10 de esta Providencia.*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

- b) *Los literales “b” y “c” del numeral 1 del artículo 10 de esta Providencia, cuando la hora de salida prevista, sea como mínimo al día siguiente de la hora originalmente autorizada y programada.*
 - c) *La asistencia y reembolso previstos en el literal “a” del numeral 1 del artículo 9 de esta Providencia, cuando el retraso es de cinco (05) horas como mínimo.*
2. *En cualquier caso, se ofrecerá la asistencia dentro de los límites de tiempo señalados anteriormente, con respecto a cada escala de la ruta.*

CAPÍTULO III

DERECHOS AL USUARIO

ARTÍCULO 8: DERECHO A COMPENSACIÓN

1. *La compensación a los pasajeros a la que hace referencia esta Providencia, será el equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del boleto.*
2. *Esta compensación al pasajero se cancelará en efectivo, por transferencia bancaria electrónica, cheque o previo acuerdo suscrito con el pasajero, con bonos de viaje u otros servicios.*

ARTÍCULO 9: DERECHO AL REEMBOLSO O A UN TRANSPORTE ALTERNATIVO

1. *El derecho al reembolso o a un transporte alternativo a la que hace referencia esta Providencia, implica que el transportista ofrecerá a los pasajeros las opciones siguientes:*
 - a) *El reembolso en siete (07) días hábiles, conforme a las modalidades de pago*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESI DENCIA DE LA REPÚBLICA I NSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

mencionados en el numeral 2 del artículo 8 de esta Providencia, del costo íntegro del boleto en el precio que se adquirió, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas, y a la parte del viaje efectuada, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, conjuntamente cuando proceda, un vuelo o boleto de retorno al punto original de partida, lo más rápidamente posible y a conveniencia del pasajero.

- b) La conducción hasta el lugar de destino en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, y a conveniencia del pasajero, o*
 - c) La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga y acepte el pasajero, en función de los asientos disponibles.*
- 2. Lo dispuesto en el literal "a" del numeral 1 de este artículo se aplicará también a los pasajeros cuyos vuelos formen parte de un Viaje Combinado, que incluya alojamiento u otros arreglos en tierra por un precio global.*
- 3. En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquél para el que efectuó la reserva, deberá correr con los gastos del pasajero hasta el segundo aeropuerto, o bien, hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

ARTÍCULO 10: DERECHO DE ASISTENCIA

1. *El derecho de asistencia al que hace referencia esta Providencia, se refiere al ofrecimiento gratuito a los pasajeros de:
 - a) *Comidas y bebidas no alcohólicas, en función del tiempo que sea necesario esperar (desayuno, almuerzo y cena, según corresponda).*
 - b) *Alojamiento en un hotel de condiciones que garanticen confort, higiene y seguridad personal, en los casos en que sea necesario pernoctar una (01) o varias noches, o bien, en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero.*
 - c) *Transporte terrestre entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.**
2. *Además, se ofrecerán a los pasajeros, gratuitamente, dos (02) llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o de correos electrónicos.*
3. *Cuando el retraso sea mayor de dos (02) horas e inferior a cuatro (04), se suministrara al pasajero un refrigerio.*
4. *Cuando el retraso sea superior a cuatro (04) horas e inferior a seis (06) se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo, o cena, según la hora), los cuales deben estar constituido por una porción de proteína, carbohidratos, vegetales y bebidas no alcohólicas.*
5. *Al aplicar el presente artículo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, prestará asistencia especial a las personas discapacitadas o de necesidades especiales y de sus acompañantes, así*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

como a las necesidades de los menores no acompañados.

ARTÍCULO 11: DERECHO DE INFORMACION.

Todos los pasajeros tienen derecho a que los transportistas aéreos o el operador turístico al efectuar la reservación de su vuelo, le informe sobre:

- a) Los vuelos disponibles, estableciendo si se trata de vuelos directos y sin escala, de vuelos en conexión, el lugar y la hora prevista para realizarlo.*
- b) Los tipos de tarifas disponibles del servicio aéreo que se solicita. En caso de efectuar la reserva a través de una agencia de viaje o de un operador turístico, la existencia de las diferentes tarifas de los transportistas aéreos para el vuelo solicitado y su vigencia, así como de todas las restricciones que aplique para el momento.*
- c) El valor del billete discriminando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos y cualquier otro costo autorizado que deba ser pagado por el pasajero.*
- d) Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino, del vuelo ofrecido.*
- e) Las condiciones del transporte en relación a las reservas y cancelaciones de los vuelos, limitaciones de equipajes y de los objetos que pueden ser transportados y cuales no pueden ser llevados.*
- f) Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios deberán solicitar a los viajeros todos sus datos de contacto, donde puedan ser localizados para que en los casos de*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

retrasos, cambios de vuelos o adelanto de vuelo, se les puedan avisar, por los medios mas rápidos posibles (teléfono, fax, correo electrónico, etc.), por lo menos con cuatro horas de antelación y para los casos de cancelación de vuelo con siete días de anticipación. En caso de que los intermediarios no suministren dicha información o la den en forma errónea, los transportistas serán responsables de las compensaciones que le correspondan a los pasajeros que no fueron contactados oportunamente.

- g) Los transportistas aéreos, las agencias de viajes y operadores turísticos, deberán informar al pasajero en todo lo concerniente a la documentación exigida por las autoridades competentes en el país de destino al momento de hacer la reservación o la emisión del correspondiente boleto.*

ARTICULO 12: VUELO ANTICIPADO

- 1. Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. De no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin penalización alguna.*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

2. *En estos casos el transportista aéreo tiene la obligación de prestar el derecho de asistencia al pasajero en los términos indicados en el artículo 10, cuando ocurra alguno de los casos allí expuestos.*

ARTÍCULO 13: CAMBIO DE CLASE

1. *Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la cual se pagó el boleto, dicho transportista no solicitará pago suplementario alguno.*
2. *Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, acomoda a un pasajero en una clase inferior a aquella por la cual se pagó el boleto, aquél deberá rembolsar en el plazo de siete (07) días hábiles, con arreglo a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 8 de esta Providencia, la diferencia del valor del boleto; además le cancelará una compensación equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del boleto.*

ARTICULIO 14: PAQUETES TODO INCLUIDO.

1. *Cuando se ofrezcan paquetes “todo incluido” el transportista o el operador turístico deberá informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto.*
2. *A los efectos de esta norma el transportista aéreo o el operador turístico será responsable del cumplimiento de todas las condiciones en que se ofreció el paquete todo incluido, es decir, horario, ruta, la entrega de los billetes para el transporte aéreo, el transporte terrestre, alojamiento, alimentación, transporte desde el aeropuerto-hotel-aeropuerto, y tours entre otros.*
3. *En todo caso, la aerolínea no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los “paquetes todo incluido” que no hayan sido organizados directamente por ella.*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

ARTÍCULO 15: PERSONAS CON DISCAPACIDAD O DE NECESIDADES ESPECIALES

- 1. Los transportistas aéreos encargados de efectuar el transporte de pasajeros deberán brindar una atención preferencial al transporte de personas con discapacidad o con necesidades especiales (como menores no acompañados, personas de la tercera edad entre otros) y sus acompañantes, cuando el certificado de la condición de persona con discapacidad señale incapacidades que denoten insuficiencias, igualmente permitirán el acompañamiento y tránsito de personas con discapacidad con animales entrenados certificados para ser guía, los cuales deberán ser transportados en la cabina sin cargos adicionales.*
- 2. En casos de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración, las personas con discapacidad o de necesidades especiales, y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir asistencia, conforme al artículo 10 de esta Providencia, de manera prioritaria.*
- 3. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria sin cargo alguno, para su movilización en el aeropuerto, desde su chequeo hasta la ubicación en la aeronave, y en lo posible, asignarle el asiento más conveniente.*
- 4. El transportista aéreo, por razones de seguridad de vuelo, no podrán aceptar personas con discapacidad o con necesidades especiales no acompañadas que sobrepasen el número de tripulantes de cabina que estén asignados según el tipo de aeronave; a menos*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

que antes del embarque o a bordo antes del despegue se les asigne a los pasajeros con discapacidad no acompañados un pasajero que pueda asistirlos en caso de una emergencia o situación sobrevenida que exceda la capacidades de dichas personas, en virtud que en caso de emergencia en tierra, aterrizaje o accidente, se debe garantizar la asistencia en la evacuación, salvamento o primeros auxilios a los pasajeros, según el grado de prioridad a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, menores de doce (12) años y personas de avanzada edad.

ARTÍCULO 16: COMPENSACIÓN SUPLEMENTARIA

- 1. La presente providencia se aplicará sin perjuicio de los derechos del pasajero a obtener una compensación suplementaria, con fundamentos a las normas del derecho común. La compensación que se conceda con arreglo a la presente Providencia podrá deducirse de la misma.*
- 2. Sin perjuicio de los principios y normas pertenecientes al derecho común, incluida la jurisprudencia, el numeral 1 del presente artículo, no se aplicará a los pasajeros que hayan renunciado voluntariamente a una reserva con arreglo a lo dispuesto en el artículo 5 de esta Providencia.*

CAPÍTULO IV

DERECHOS DEL TRANSPORTISTA AÉREO

ARTÍCULO 17: COMPENSACIÓN AL TRANSPORTISTA

- 1. El transportista aéreo será compensado cuando el pasajero sin previo aviso, no utiliza la plaza reservada, mediante la retención o recargo, según sea el caso, con el diez por ciento (10%) del importe neto del boleto, en el tráfico nacional e*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

internacional, a menos que el pasajero haya cancelado la reserva del vuelo contratado, por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la hora prevista para la salida del mismo. Sin embargo, el transportista aéreo no procederá con la compensación a la que se refiere este artículo en el caso de pasajeros de vuelos nacionales, en los cuales la ida y el regreso se efectúan en un mismo día, debido a que el pasajero podrá solicitar cambio de su reservación, ajustándose a los horarios de los vuelos disponibles.

- 2. El transportista aéreo podrá cancelar la reservación efectuada por el pasajero y los tramos subsiguientes del vuelo objeto del viaje, cuando el mismo no se presente oportunamente para su registro, ante el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.*

ARTÍCULO 18: DERECHO DE REPARACIÓN

- 1. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone la presente Providencia, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último, limitan su derecho a reclamar el reintegro de las sumas canceladas a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con la legislación aplicable.*
- 2. Esta Providencia, no limita en ningún modo, el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, de tratar de lograr que un operador turístico u otra persona con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tiene un contrato, le reembolse lo adeudado. Asimismo, ninguna disposición de la presente*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Providencia podrá interpretarse como una restricción al derecho del operador turístico o de un tercero no pasajero, con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tenga un contrato, de solicitar de este último, el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia.

CAPÍTULO V

EQUIPAJE

ARTÍCULO 19. DERECHOS DEL PASAJERO RESPECTO A EQUIPAJE:

El pasajero tiene derecho transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportista aéreo de acuerdo con la capacidad de la aeronave y, en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

El peso de equipaje mínimo permitido por pasajero es de 20 kilos. Los vuelos internacionales que se rijan por el sistema de peso, mantendrán este límite; pero cuando se utilice el sistema de piezas, en clase ejecutiva se podrá transportar hasta 3 piezas de 20 kilos c/u y en la clase económica, 2 piezas de 20 Kilos c/u. En aeronaves con capacidad menor a 30 asientos, estos límites podrán ser reducidos.

ARTICULO 20.EXCESO DE EQUIPAJE:

Cuando el equipaje del pasajero exceda el peso permitido o fijado por el Transportista aéreo, pagará al transportista la cantidad que resulte de multiplicar el número de kilos que sobrepasen el peso permitido por el valor de la tarifa de sobrepeso. Cuando el peso de los equipajes, a juicio del transportista, pueda afectar la seguridad del despegue, podrá trasladar el equipaje al lugar de destino en otro vuelo. Todo ello sin perjuicio de impartir al pasajero la información precisa y oportuna sobre tal hecho.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

La tarifa que sirve de base para el pago del sobrepeso no podrá exceder del 1% del valor del precio del boleto en clase económica por cada kilogramo de peso que exceda el límite establecido por el Transportista aéreo.

El equipaje podrá trasladarse en la cabina como equipaje de mano y bajo la responsabilidad del pasajero, cuando su peso, características, dimensiones y contenido lo hagan factible.

ARTÍCULO 21. REQUISITOS Y CONDICIONES PARA LA ACEPTACIÓN DEL EQUIPAJE.

Para la aceptación y el transporte del equipaje, el transportista deberá expedir un talón de equipaje por cada bulto o maleta, en doble ejemplar, uno quedará en poder del transportista y el otro deberá ser entregado al pasajero. No se incluirán en el talón de equipaje los objetos personales que el pasajero conserve bajo su custodia como equipaje de mano.

PARÁGRAFO ÚNICO: *El talón de equipaje debe contener:*

- a)** *Número individual del talón.*
- b)** *Lugar de partida y de destino.*
- c)** *Peso de la maleta o bulto.*
- d)** *Monto del valor como equipaje declarado, si lo solicitare el pasajero.*
- e)** *Indicación de que la entrega del equipaje se hará siempre al pasajero contra entrega del talón respectivo, salvo autorización expresa del transportista.*

Si el transportista aceptara el equipaje sin expedir el talón correspondiente o si éste no contuviese las especificaciones anteriores, se considerará que subsisten las responsabilidades y obligaciones del transportista, sin tener derecho a ampararse en las disposiciones que limitan o excluyen su responsabilidad; por lo que se presumirá la validez de las manifestaciones hechas por el pasajero, en



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

cuanto se refieren al peso y a la cantidad de los bultos, así como al valor de su contenido.

La ausencia, irregularidad o pérdida del talón no afecta la existencia de la validez de las obligaciones del transportista con relación al transporte del equipaje, el cual quedará sujeto a las reglas de la presente Providencia Administrativa.

ARTÍCULO 22. INFORMACIÓN EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE.

En el contrato de transporte impreso en el boleto emitido por el explotador de servicio público de transporte aéreo, deberán incluirse las estipulaciones previstas por éste para el transporte del equipaje y de esta Providencia Administrativa, en lo que sea aplicable.

ARTÍCULO 23. TRANSPORTE Y CONSERVACIÓN DEL EQUIPAJE.

En el transporte de equipaje, el transportista debe recibirlo, conducirlo y entregarlo al pasajero en el estado en que lo recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia escrita que exprese lo contrario. El transportista es responsable por el equipaje desde el momento de ser recibido y aceptado en el aeropuerto de origen hasta su entrega en el de destino final, pero no lo será mientras se encuentre bajo disposición y control de la autoridad aduanera, policial o de otra autoridad competente, en cuyo caso y ante la ausencia del pasajero, deberá tomar en nombre de este último todas las previsiones para asegurar la integridad del mismo.

ARTÍCULO 24. MERCANCÍAS PELIGROSAS

El pasajero no deberá embarcar en la aeronave ningún tipo de elemento que pueda ser considerado como mercancías peligrosas (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radioactivos, etc.), los cuales incluyen entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustibles, gasolina, gas doméstico,



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

pintura, disolventes, pegantes, blanqueadores, acetona, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Del mismo modo deberá el pasajero abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo.

ARTÍCULO 25. TRANSPORTE DE ARMAS_

El transporte arma o municiones se permitirá a bordo de las aeronaves destinadas al transporte aéreo de pasajero, sólo si son almacenadas en compartimientos especiales a los cuales no tenga acceso ninguna persona durante las fases del vuelo.

El explotador de aeronave deberá establecer en su programa de seguridad políticas y procedimientos para el transporte de armas por vía aérea.

Los requerimientos para el transporte de armas de fuego a bordo de las aeronaves de transporte aéreo de pasajeros serán establecidos por la Autoridad Aeronáutica, en las normas correspondientes.

El explotador de aeronave deberá establecer en su programa de seguridad políticas y procedimientos para transportar personal de seguridad de Estado que deban viajar portando armas, exclusivamente para los efectos de escoltar personas sometidas a procesos judiciales. Igualmente el explotador de aeródromos y aeropuertos deberá establecer lo conducente en el programa de seguridad local para el tratamiento de la situación antes descrita.

ARTICULO 26. TRANSPORTE DE ANIMALES

No se deberán llevar en la cabina de pasajeros animales o mascotas que puedan provocar riesgos o molestias a las demás personas a bordo. Dichos animales deberán viajar en



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

las bodegas de carga, salvo autorización del transportista cuando se compruebe que tales especies no constituyen riesgo o molestia, o se trate de perros lazarillos para personas invidentes. En todo caso antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen, lo que incluye entre otros, certificado de salud del animal, certificado de vacunación e inspección a la mascota cuando se trate de un vuelo internacional. El animal deberá viajar en una jaula que disponga el pasajero, siempre que sea apta para su transporte, o previamente solicitada al transportista. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota.

ARTÍCULO 27. TRANSPORTE DE ALIMENTOS O PLANTAS

El pasajero no deberá incluir en su equipaje facturado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, sea prohibido o restringido por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los humanos, animales o plantas, tales como: semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas, productos biológicos, plantas con o sin tierras y subproductos de origen animal y vegetal. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.

ARTÍCULO 28. OBJETOS VALIOSOS.

Los objetos valiosos deberán transportarse bajo manifestación de valor o equipaje declarado. Si dicho valor es aceptado por el transportista, éste responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos el transportista podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para dicho transporte.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

CAPÍTULO VI

RESPONSABILIDADES DEL TRANSPORTISTA EN MATERIA DE EQUIPAJE

ARTÍCULO 29. RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE EQUIPAJE Y EQUIPAJE DE MANO.

El transportista es responsable del daño causado en caso de retraso, hurto, destrucción, pérdida o avería del equipaje por la sola razón que el hecho que causó el retraso, saqueo, la destrucción, la pérdida o la avería se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier periodo en que el equipaje se hallase bajo la custodia del transportista. Sin embargo, el transportista no será responsable en la medida en que el daño se deba a un caso fortuito o de fuerza mayor, a un defecto, o a un vicio propio del equipaje. En el caso del equipaje de mano, incluyendo los objetos personales, el transportista es responsable si el daño se debe a su culpa o a las de sus dependientes o agentes.

ARTÍCULO 30. PLAZO PARA DECLARAR LA PÉRDIDA.

Si el equipaje no ha llegado y no ha sido entregado al pasajero al término de los veintiún (21) días siguientes a la fecha en que debería haber llegado originalmente, se considerará al equipaje como perdido y el pasajero podrá hacer valer contra el transportista los derechos que surgen de la Ley de Reforma Parcial de la Ley de Aeronáutica Civil, del Principio de Corresponsabilidad y de la presente Providencia Administrativa, y del contrato de transporte. En todo caso, el transportista podrá antes del tiempo estipulado



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

anteriormente admitir la pérdida del equipaje y proceder de inmediato al pago de las indemnizaciones correspondientes.

ARTÍCULO 31.- DESTRUCCIÓN O AVERÍA.

El transportista es responsable del daño causado al pasajero en caso de destrucción o avería del equipaje, por la sola razón de que el hecho que causó el daño se haya producido durante cualquier periodo en que el equipaje se hallase bajo la custodia y control del transportista. Sin embargo, el transportista no será responsable en la medida en que pruebe que la destrucción o avería del equipaje se debe a uno o más de los hechos siguientes:

- a) La naturaleza o vicios propios del equipaje.*
- b) Que el contenedor o maleta ya se encontraba averiado o defectuoso.*
- c) Un acto de guerra o un conflicto armado.*
- d) Un daño producido por la autoridad pública ejecutado en relación con la entrada, la salida o el tránsito del equipaje.*

ARTÍCULO 32. INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA, DESTRUCCIÓN O AVERÍA.

En los casos de pérdida, destrucción o avería del equipaje facturado, el pasajero podrá hacer valer contra el transportista las indemnizaciones previstas en una cantidad equivalente de diecisiete (17) Derechos Especiales de Giro, por kilogramo de peso bruto, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Reforma Parcial de la Ley de de Aeronáutica Civil. Cuando se trate de un equipaje facturado con declaración expresa de valor, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada por el pasajero y que el transportista aceptó mediante el pago de una tasa suplementaria la cual se basará en una tarifa que guarde relación con los costos adicionales de transportar y asegurar el equipaje. Esta tarifa



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

deberá ponerse a disposición de los pasajeros que la soliciten.

ARTÍCULO 33. RETRASO.

El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en la entrega del equipaje al finalizar el viaje. Además de la responsabilidad expresada, el transportista deberá también rembolsar inmediatamente al pasajero los gastos en los cuales este deba incurrir, como consecuencia de la demora en la entrega de su equipaje facturado y a los fines de atender sus necesidades perentorias de vestimenta, aseo, confort y salud.

ARTÍCULO 34. INDENNIZACIÓN POR RETRASO.

En los casos de retrasos en la entrega oportuna del equipaje facturado en el destino final del viaje, corresponderá al transportista indemnizar al pasajero en una cantidad equivalente a Cien (100) Derechos Especiales de Giro por retraso en la entrega del equipaje el cual debe ser cancelado en el mismo momento en que no llega el equipaje conjuntamente con el pasajero.

ARTÍCULO 35. DESTRUCCIÓN, PÉRDIDA O AVERÍA DEL EQUIPAJE DE MANO.

En los casos de pérdida, destrucción o avería del equipaje de mano, ocasionado por causas imputables al transportista, corresponderá a éste indemnizar al pasajero en una cantidad equivalente a mil (1000) Derechos Especiales de Giro, en conformidad con lo dispuesto en la Ley de Reforma Parcial de Aeronáutica Civil.

ARTÍCULO 36. ESTIPULACIÓN SOBRE LOS LÍMITES.

El transportista podrá estipular en el contrato de transporte que los montos a indemnizar por daño al equipaje estará sujeto a límites de responsabilidad más elevados que los previstos en la Ley y en la presente Providencia.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

ARTÍCULO 37. NULIDAD DE LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE TRANSPORTE.

Toda cláusula del contrato de transporte que tienda a exonerar al transportista de su responsabilidad o de fijar condiciones o un límite inferior a los establecidos en la Ley y en la presente Providencia Administrativa, será nula.

ARTÍCULO 38 RECLAMO Y PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN PARA EXIGIR EL PAGO.

Todo reclamo por daños causados a los pasajeros, equipajes o carga transportada se hará por escrito a la empresa aérea con acuse de recibo, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho, sin menoscabo a la participación a la Autoridad Aeroportuaria, la cual dentro de las cuarenta y ocho (48) horas informará a la Autoridad Aeronáutica. La empresa deberá responder por el daño dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de llegada a destino, la del día en que la aeronave debería haber llegado o desde la demora o cancelación del transporte aéreo; salvo a lo previsto en el Artículo 34 de la presente Providencia Administrativa.

La acción para exigir el pago de las indemnizaciones por daños causados a los pasajeros, equipajes o carga transportados prescribirá a los tres (03) años, contados a partir del último día que tiene la empresa para responder la reclamación.

ARTÍCULO 39. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

El transportista quedará exonerado, total o parcialmente de su responsabilidad con respecto al reclamante si prueba que la negligencia u otra acción u omisión indebida del pasajero que solicita la indemnización causó el daño o contribuyó a él, en la medida que esta negligencia, acción u omisión indebida haya causado el daño o contribuido a él.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

ARTÍCULO 40. EXCEPCIÓN A LOS LÍMITES DE RESPONSABILIDAD.

No podrán beneficiarse de los límites de responsabilidad establecidos en la Ley de Reforma Parcial de la Ley de Aeronáutica Civil y en esta Providencia Administrativa, cuando se pruebe que el daño es el resultado de una acción u omisión del transportista, de sus empleados, de sus dependientes o agentes, con intención de causarlo o producto de la temeridad o negligencia.

ARTÍCULO 41 PLAZO PARA LA CANCELACIÓN DE LAS INDEMNIZACIONES.

De ser consideradas procedentes las indemnizaciones mencionadas en los artículos anteriores, el transportista deberá cancelar dentro del plazo de treinta (30) días a la fecha en que fue entregado al pasajero su equipaje retrasado, o de haberse presentado la reclamación por la destrucción o avería del equipaje o del equipaje de mano. Dichas indemnizaciones podrán ser canceladas en efectivo, por transferencia bancaria electrónica, cheque o previo acuerdo suscrito con el pasajero, con bonos de viaje u otros servicios.

De ser rechazada por el transportista la reclamación o protesta formulada por el pasajero sobre cualquiera de los hechos sujetos a indemnización en materia de equipaje, o bien por haberse vencido el plazo anteriormente fijado sin que se tenga respuesta de aquel, éste tendrá el derecho a emprender las acciones que juzgue conveniente ante los Tribunales y organismos competentes, a los fines de obtener las indemnizaciones que considere procedentes, sin perjuicio de la tramitación y notificación que considere ante la Autoridad Aeronáutica.

ARTÍCULO 42. RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO SUCESIVO.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

El transporte aéreo sucesivo, es considerado como una sola operación, ya sea que se formalice por medio de uno o varios contratos. Será responsable el transportista que haya efectuado el tramo de la ruta en la cual se hubiere producido el incumplimiento, interrupción, demora, retraso, incidente o accidente, salvo que uno de ellos hubiese asumido la responsabilidad por todo el viaje.

ARTÍCULO 43. DERECHO A REINTEGRO.

Cuando un transportista abone una indemnización o de cumplimiento a las demás obligaciones que le impone la Ley y la presente Providencia, no podrá interpretarse que tales actuaciones limitan su derecho a reclamar el reintegro de las sumas canceladas a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con la legislación aplicable.

En especial, esta Providencia no limita en ningún modo el derecho del transportista de tratar de lograr que cualquier persona con quien tenga un contrato, le reembolse. Asimismo, ninguna disposición de la presente Providencia podrá interpretarse como una restricción al derecho que tiene cualquier persona con quien el transportista tenga un contrato, de solicitar de este último, el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia.

CAPITULO VII

DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION

ARTÍCULO 44: DE LA SALA DE CONCILIACION.

En el Instituto Nacional de Aeronáutica Civil funcionará la Sala de Conciliación por ante la cual tendrá a su cargo intentar la solución de las controversias que se puedan suscitar entre los pasajeros y el transportista aéreo, mediante los mecanismos de mediación y conciliación, en la forma prevista en la presente Providencia Administrativa.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

ARTÍCULO 45: DE LAS SOLUCIONES CONCILIADAS O AMISTOSAS

Recibida y analizada la denuncia elaborada por el pasajero, quien debe estar plenamente identificado, y claramente señalada la presunta infracción de la que fue objeto por parte del transportista aéreo y siempre que no se trate de materia de orden público, el jefe de la Sala de Conciliación ordenará la citación del o de los pasajeros por una parte y por la otra, del Presidente de la línea aérea, el transportista aéreo o de su representante legal según sea el caso, para que comparezcan ante la Sala, en la oportunidad que se fije, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su notificación, a los fines de dar comienzo al proceso que busca la solución pacífica del caso a través de la conciliación y la mediación amistosa.

ARTÍCULO 46: DE LA CONCILIACION.

El Jefe de la Sala, o el funcionario que éste designe, mediará y tratará que las partes controvertidas lleguen a la conciliación como medio pacífico de solución del conflicto que las partes han planteado en la forma prevista en la presente Providencia Administrativa. De lograrse la conciliación se levantará un acta, la cual será suscrita por las partes y por el Jefe de la Sala o en su caso por el funcionario designado, y se procederá a insertarlo en el libro respectivo para efectos de su correspondiente registro, dejando constancia del fin de la controversia. En caso de no lograrse la conciliación o no se cumpla voluntariamente lo acordado, se propondrá a un segundo acto de conciliación y si las partes así lo quisieren hasta un tercer acto de conciliación.

ARTICULO 47: MATERIA DE ORDEN PÚBLICO.

La conciliación no procederá cuando las presuntas infracciones pongan en peligro la vida o la salud de las personas o se trate de materias en las cuales están



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

prohibidas las transacciones por razones de orden público. En tales casos se remitirá el expediente a la Consultoría Jurídica del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil para su estudio respectivo.

ARTICULO 48: REPARACION DEL DAÑO.

En todos aquellos casos de infracciones administrativas, que ocasione un daño de carácter patrimonial a uno o mas pasajeros determinados, y estos acudan en cualquier momento al procedimiento de conciliación, y a través de ello se resuelva la controversia y se logre la reparación del daño causado, el Instituto Nacional de Aeronáutica Civil mediante acta suscrita por las partes contentiva del acuerdo logrado, dará por terminado el procedimiento administrativo contra el presunto infractor y ordenara el archivo del expediente.

ARTICULO 49: IMPOSIBILIDAD DE CONCILIACION.

El Jefe de la Sala de Conciliación podrá dar por terminado el procedimiento de mediación y conciliación cuando exista manifestación expresa de voluntad de cualquiera de las partes de no estar interesadas en agotar esta vía como medio de solución pacífica de la controversia y lograr un acuerdo o cuando las gestiones de mediación y conciliación se hayan realizado en reiteradas oportunidades de manera infructuosas y no se haya logrado ningún acuerdo para solucionar la controversia en forma pacífica. En estos casos el Jefe de la Sala ordenará remitir el expediente debidamente sustanciado y foliado a la Consultoría Jurídica de este Instituto para su resolución definitiva en vía administrativa. En caso de no alcanzar la conciliación, el pasajero podrá proceder por la vía judicial para demandar los daños causados por el transportista aéreo.

DISPOSICIONES FINALES

Primera: *Corresponderá a la Autoridad Aeronáutica y a sus funcionarios la responsabilidad de hacer cumplir las*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

disposiciones de la presente Providencia, en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en el territorio nacional y a los vuelos procedentes de otro país y con destino a dichos aeropuertos. Cuando proceda, este organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar los derechos de los pasajeros.

Segunda: *Sin perjuicio de las acciones legales que se intenten en la jurisdicción ordinaria, todo pasajero podrá reclamar ante la Autoridad Aeronáutica, o ante cualquier otro organismo competente, por un supuesto incumplimiento de la Ley o de esta Providencia Administración, en cualquier aeropuerto o aeródromo situado en la República Bolivariana de Venezuela.*

Tercera: *La Gerencia General de Transporte Aéreo adscrita al Instituto Nacional de Aeronáutica Civil, tendrá la responsabilidad de efectuar el seguimiento de la aplicabilidad de las disposiciones establecidas en la presente Providencia, a objeto de que las mismas sean revisadas según la justa práctica de su aplicación, y así mismo preparar las estadísticas semestrales por retrasos injustificados, daños causados a los pasajeros por destrucción, pérdida, avería o retraso del equipaje facturado y del equipaje de mano, en que incurran los transportistas aéreos, para proceder a su publicación en un diarios de mayor circulación a nivel nacional.*

Cuarta: *La presente Providencia Administrativa entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.*

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

Primera: *Queda derogada en todas sus partes la Providencia Administrativa N° PRE-CJU-002-04, de fecha 18 de noviembre de 2004, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.080, de fecha 06*



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VI CEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL

de diciembre de 2004, que contiene la Regulación Parcial sobre las Condiciones Generales del Transporte Aéreo.

Segunda: *Queda derogada en todas sus partes la Providencia Administrativa N° PRE-CJU-336-05, de fecha 14 de noviembre de 2005, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.322, de fecha 25 de noviembre de 2005, que contiene la Regulación Parcial sobre las condiciones Generales de Transporte Aéreo en la cual establece las Normas en materia de equipaje y de la compensación en caso de destrucción, retraso, pérdida o avería del mismo.*

*Comuníquese,
Por el Ejecutivo Nacional,*

**Lic. José Luís Martínez Bravo
Presidente.**

*Decreto N° 5.909 del 04 de marzo de 2008.
Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela
N° 38.883 del 04 de marzo de 2008.*