

# Decreto Supremo N° 285, del 22 de Abril de 2014

## Reglamento a la protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario

EVO MORALES AYMA  
PRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

### CONSIDERANDO:

Que el Artículo 76 de la Constitución Política del Estado dispone que el Estado garantiza el acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades.

Que el inciso f) del Artículo 70 del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009, Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, establece que el Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda tiene entre sus atribuciones formular, promover, coordinar y ejecutar políticas y normas de transporte terrestre, aéreo, marítimo, fluvial, lacustre, ferroviario y otros, cuando el alcance abarque más de un Departamento y/o tenga carácter internacional.

Que de acuerdo al inciso i) del mencionado Artículo 70 es atribución del Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, garantizar la provisión de servicios de las áreas de su competencia en el marco de los principios de universalidad, accesibilidad, continuidad, calidad y equidad.

Que el inciso l) del Artículo 80 del referido Decreto Supremo, establece como atribución de la Ministra de Justicia formular normas, políticas, programas y proyectos, para garantizar la defensa de los derechos de las y los consumidores y de las y los usuarios de servicios.

Que mediante Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, se crean las Autoridades de Fiscalización y Control Social, entre ellas la de Telecomunicaciones y Transportes, cuyo objetivo es regular las actividades que realicen las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas, asegurando que se garanticen los intereses y derechos de los consumidores y usuarios.

Que los incisos d), h) e i) del Artículo 17 del mencionado Decreto Supremo, establecen como competencias de dicha Autoridad regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, aplicando sanciones y/o medidas correctivas y procesando las denuncias y reclamaciones presentadas por toda persona natural y/o jurídica, con relación a las actividades bajo su jurisdicción.

Que en el sector de transporte aéreo, se ha evidenciado la necesidad de desarrollar mecanismos tendientes a reforzar la protección de los derechos de los usuarios, ya que al momento sólo se cuenta con normativa que abarca derechos y obligaciones de los pasajeros, sobre la base de usos y costumbres que imperan en materia aeronáutica, adoptados en su mayoría por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional – IATA, mediante resoluciones y/o prácticas recomendadas a las que se adhieren los transportistas aéreos, los cuales se constituyen en documentos referenciales y de consulta.

Que a nivel regional, organismos internacionales como la Comunidad Andina de Naciones – CAN y la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil – CLAC, de las cuales el Estado Plurinacional de Bolivia es Miembro, han desarrollado una serie de normas en materia de protección de los derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo, que requieren ser incorporadas a la legislación interna de cada Estado Miembro, a objeto de contar con un marco legal homogéneo en la materia.

Que en ese marco, es necesario contar con normativa actualizada que establezca los derechos y obligaciones de los pasajeros, transportistas aéreos y administradores aeroportuarios.

### EN CONSEJO DE MINISTROS, D E C R E T A:

ARTÍCULO 1.- (OBJETO). El presente Decreto Supremo tiene por objeto aprobar el Reglamento de Protección de los Dere-

chos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, que establece las condiciones en las que deben ser prestados tales servicios, definiendo los derechos y obligaciones de pasajeros y usuarios y garantizando que los transportistas aéreos y administradores aeroportuarios desarrollen sus actividades dentro de un marco legal que garantice el acceso al servicio por parte de todos los usuarios en estricto apego a los principios de eficiencia, transparencia, calidad, continuidad, igualdad, oportunidad y seguridad.

ARTÍCULO 2.- (APROBACIÓN). Se aprueba el Reglamento de Defensa de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario en sus trece (13) Capítulos y setenta y nueve (79) Artículos, que en anexo forma parte integral del presente Decreto Supremo.

ARTÍCULO 3.- (VIGENCIA). El presente Decreto Supremo conjuntamente el Reglamento que aprueba, entrarán en vigencia a partir de su publicación.

ARTÍCULO 4.- (RECURSOS). Se autoriza al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas a transferir recursos del Tesoro General de la Nación a favor del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, dependiente del Ministerio de Justicia, la suma de Bs1.194.696.- (UN MILLÓN CIENTO NOVENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS 00/100 BOLIVIANOS), para los meses de septiembre a diciembre de la presente gestión, recursos que serán utilizados por el Viceministerio antes señalado para la implementación del Reglamento, en el marco de sus atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009 y en el Decreto Supremo N° 0065, de 3 de abril de 2009.

Los señores Ministros de Estado, en los Despachos de Economía y Finanzas Públicas, de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, y de Justicia, quedan encargados de la ejecución y cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Es dado en el Palacio de Gobierno de la ciudad de La Paz, a los nueve días del mes de septiembre del año dos mil nueve.

FDO. EVO MORALES AYMA, David Choquehuanca Céspedes, Juan Ramón Quintana Taborga, Nardi Suxo Iturry, Carlos Romero Bonifaz, Alfredo Octavio Rada Vélez, Walker Sixto San Miguel Rodríguez, Maria Cecilia Rocabado Tubert, Noel Ricardo Aguirre Ledezma, Luís Alberto Arce Catacora, Oscar Coca Antezana, Patricia Alejandra Ballivián Estenssoro, Walter Juvenal Delgadillo Terceros, Luís Alberto Echazú Alvarado, Celima Torrico Rojas, Calixto Chipana Callisaya, Jorge Ramiro Tapia Sainz, René Gonzalo Orellana Halkyer, Roberto Iván Aguilar Gómez, Julia D. Ramos Sánchez, Pablo Groux Canedo.

# REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS AÉREO Y AEROPORTUARIO

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

ARTÍCULO 1.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN). El Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, se aplicará al transporte aéreo nacional e internacional regular de pasajeros, equipajes y carga, realizado por transportadores nacionales o extranjeros desde y hacia territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y a los administradores aeroportuarios.

Subsidiariamente, se aplicará al transporte aéreo no regular que realicen empresas autorizadas y no autorizadas.

Si alguna disposición contenida en este Reglamento resultase contraria a los Convenios Internacionales ratificados por el Estado Plurinacional de Bolivia, dicha disposición no será aplicable. La invalidez de cualquier norma no afectará la validez de las demás normas establecidas en el presente Reglamento.

Excepto lo dispuesto en el presente Reglamento, en caso de incompatibilidad entre estas normas y las regulaciones del transportador, prevalecerán estas las regulaciones establecidas en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 2.- (DEFINICIONES). Para los propósitos del presente Reglamento, se aplicarán las siguientes definiciones:

- **Administrador Aeroportuario:** Es la persona natural o jurídica debidamente autorizada para operar un aeródromo o aeropuerto.
- **Agencias de Viaje:** Empresas que debidamente autorizadas se dedican al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios directamente o como intermediarios, entre los viajeros y el transportador.
- **Autoridad Competente:** Es la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
- **Billete o boleto:** Todo documento válido individual o colectivo, o su equivalente en forma impresa o no, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista o por su agente autorizado, en el cual conste que el pasajero tiene un contrato de transporte.
- **Billete en conexión:** Billete de pasaje emitido a un pasajero en conexión con otro billete de pasaje, los que constituyen, en conjunto, un solo contrato de transporte aéreo a efectuarse por uno o varios transportadores.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades, atributos, características y componentes que constituyen, determinan, distinguen o individualizan un bien o servicio y que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del usuario.
- **Cancelación de reserva:** Anulación unilateral por parte del transportista de la reserva, siempre y cuando el pasajero haya reconfirmado su espacio de manera oportuna.
- **Carga:** Es el conjunto de bienes materiales pertenecientes al contratante cuyo peso se encuentra sostenido por una estructura.
- **Carga demorada:** Es la carga cuya custodia está a cargo del transportista, que no ha llegado a destino final de acuerdo al contrato de transporte.
- **Carga extraviada:** Es la carga o encomienda cuya custodia estaba a cargo del transportista, desconociendo éste su ubicación.
- **Carga con pérdida de contenido:** Se refiere a la carga que presenta pérdida de bienes, en cualquier periodo en

que se halle bajo custodia del transportista.

- **Carga dañada:** Es la carga que fue averiada en cualquier periodo en que ésta se halle bajo custodia del transportista.

- **Carga con negación de transporte:** Aquella carga que fue negada por el transportista para efectuar el contrato de transporte.

- **Cargo:** Monto que debe pagar el pasajero al transportista de acuerdo a sus regulaciones (salvo que la autoridad competente haya emitido una disposición especial), por exceso de equipaje; declaración especial de valor; servicio accesorio que se preste en relación al transporte y/o equipaje o penalidad por cambio de fecha del vuelo, nombre del titular del boleto o ruta original.

- **Circunstancias imprevistas:** Son causas de fuerza mayor o caso fortuito, ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista, debidamente comprobadas, que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que se retrase su inicio (como ser, y sin estar limitado a causas meteorológicas, fallas técnicas no correspondientes o no atribuibles al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave; fallas de los equipos de asistencia en tierra, entre otras).

- **Cobro indebido:** Valor cobrado en exceso o por encima de la tarifa establecida.

- **Conexión:** Es la continuación de un viaje en un punto de la ruta, por el mismo u otro transportador, según figure su registro en el contrato de transporte aéreo, con indicación de vuelo, fecha y reserva confirmada.

- **Contrato de adhesión:** Aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el transportista sin que el pasajero haya discutido su contenido, aprobado por la Autoridad Competente.

- **Denegación de embarque:** Negativa de transportar en un vuelo, a pasajeros con reserva confirmada, pese a haberse presentando oportunamente al embarque y en las condiciones establecidas en el contrato de transporte.

- **Devolución de importe:** Reembolso del valor pagado por el billete no utilizado o en la parte proporcional del viaje no efectuado, por parte del transportista al pasajero.

- **Días:** Significa días corridos, incluyendo domingo y feriados y excluyendo, a todos los efectos legales, el día en que se cursó la notificación o aquel en que se emitió el billete pasaje o el de inicio del viaje, a los fines de determinar su validez.

- **Equipaje registrado:** Constituido por los artículos, efectos y otra propiedad personal del pasajero necesarios o apropiados para vestimenta, uso, comodidad o conveniencia, de cuya custodia se hace cargo exclusivo el transportador y por el que emite un talón de equipaje en el que se consigna el peso transportado.

- **Equipaje con pérdida de contenido:** Se refiere al equipaje registrado o declarado que presenta la pérdida de bienes que contenía, en cualquier periodo en que se halle bajo custodia del transportista.

- **Equipaje dañado:** Equipaje registrado o facturado que fue averiado, en cualquier periodo en que se halle bajo custodia del transportista.

- **Equipaje de transferencia entre dos o más transportadores:** Equipaje registrado o declarado que se transborda de la aeronave de un transportador a la aeronave de otro, durante el viaje del pasajero.

- **Equipaje demorado:** Es el equipaje registrado o declarado, cuya custodia está a cargo del transportista, que no ha llegado a destino final conjuntamente el pasajero.

- **Equipaje extraviado:** Es el equipaje registrado o declarado, cuya custodia está a cargo del transportista y éste desconoce su ubicación dentro de un término máximo de siete (7) días para vuelos nacionales y veintiún (21) días para vuelos internacionales, salvo que el pasajero declare su intención que dicho equipaje sea rastreado.

- **Equipaje facturado o declarado:** Son todos aquellos efectos que por su valor material y/o intrínseco fueron

despachados por el pasajero mediante una declaración especial de interés en la entrega y acreditando el pago de un cargo de acuerdo a las regulaciones del transportista.

- **Equipaje no registrado:** Son aquellos elementos personales del pasajero que no son prohibidos o peligrosos, cuyo peso y volumen permite su transporte en el portaequipaje de la aeronave o debajo de los asientos, equivale al “equipaje de mano” y su custodia está a cargo del pasajero.

- **Exceso de peso o cantidad del equipaje:** Peso o piezas del equipaje registrado o facturado que excede la franquicia establecida por el transportista.

- **Franquicia del equipaje:** Peso o piezas del equipaje que puede transportar el pasajero sin pagar ningún cargo.

- **Pasajero con Capacidades Diferentes y/o Necesidades Especiales:** Todo pasajero con movilidad reducida, sensorial, mental o de locomoción, permanente o temporal, debido a su edad u otra causa; y cuya situación necesita atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios a disposición de todos los usuarios. Se incluye a personas de la tercera edad, niños menores de cinco (5) años y mujeres embarazadas.

- **Parte de Irregularidad Recibida – PIR:** Formulario que permite realizar el reclamo correspondiente por cualquier incidencia ocurrida con el equipaje registrado o declarado (daños, pérdida de contenido o retraso), requisito necesario para hacer valer el reclamo y su tramitación por parte del transportista aéreo.

- **Regulaciones del transportador:** Son las normas distintas a las establecidas en el presente Reglamento, publicadas por el transportador y vigentes a la fecha de emisión del billete, que rigen al transporte de pasajeros y equipajes, incluidas las tarifas y cargos aplicables. Las regulaciones del transportador solo podrán contener cláusulas iguales o más favorables para el pasajero, que las establecidas en el presente Reglamento.

- **Record de reserva:** Historial en el que se incluyen los datos de todos los segmentos de un itinerario ó reserva, tales como: tarifas, números de los billetes, diferentes cambios realizados, comisiones, penalidades, entre otros.

- **Reserva:** Acción aceptada o registrada, por medio físico o electrónico, por la cual se garantiza al usuario un espacio en un vuelo.

- **Sobreventa (Overbooking):** Práctica que se hace efectiva cuando en un vuelo regular, el número de pasajeros con billete emitido y reserva confirmada que se presentan para embarcar dentro del tiempo límite señalado, sobrepasa el número de plazas de la que dispone la aeronave.

- **Tarifa:** Precio que se cobra por el transporte de personas entre un punto de origen a un punto de llegada y comprende todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio que paga el usuario, así como cualquier beneficio significativo asociado con el transporte.

- **Transportador o Transportista Aéreo:** Es la persona natural o jurídica responsable por el transporte aéreo y que posee una autorización, ya sea como transportista contractual o de hecho.

- **Transportista Contractual:** El que como parte celebra un contrato de transporte aéreo con el pasajero, el expedidor o la persona que actúe en nombre de uno u otro.

- **Transportista de Hecho:** Aquel distinto del transportista contractual que, en virtud de una autorización dada por éste, realiza todo o parte del transporte aéreo, sin ser, con respecto a dicha parte, un transportista sucesivo. Dicha autorización se presumirá salvo prueba en contrario.

- **Usuario:** Persona que utiliza los servicios aéreos y/o aeroportuarios, abarcando tanto el concepto de pasajero, como el de operador; entendiéndose a transportistas aéreos, compañías de seguridad, instituciones del Estado y otros concesionarios.

- **Valor Neto:** Es el valor que el transportista aéreo cobra por el servicio de transporte ofrecido en una ruta determinada, libre de tasas, impuestos y cargos.

- **Voluntario:** La persona que posea un billete válido, tenga una reserva confirmada y se haya presentado al registro dentro del plazo y de las condiciones requeridas y acepte la petición efectuada por el transportista aéreo, para que renuncie voluntariamente a su reserva confirmada a cambio de determinados beneficios.
- **Vuelo:** Trayecto que recorre una aeronave, haciendo o no escalas entre el punto de origen y el de destino.
- **Vuelo cancelado:** La no realización de un vuelo programado, en el que había reservada por lo menos una plaza.
- **Vuelo demorado:** La salida de un vuelo programado se considera demorada cuando se realiza con más de treinta (30) minutos de retraso de la hora señalada en el billete de pasaje.
- **Vuelo desviado:** Todo vuelo cuya programación inicial y que figure en el boleto aéreo, haya sido modificado en su ejecución por el transportista.
- **Vuelos no regulares:** Los vuelos que se realizan sin sujeción a la conjunción de los elementos que definen los vuelos regulares y de acuerdo a lo determinado en el Artículo 97 de la Ley N° 2902, de 29 de octubre de 2004, de Aeronáutica Civil de Bolivia.
- **Vuelos regulares:** Vuelos que se realizan a título oneroso, en condiciones tales que, en cada vuelo, se ponen plazas a disposición del público, con sujeción a itinerarios y horarios prefijados y que se ofrecen con una frecuencia o regularidad que constituyen una serie sistemática evidente.
- **Vuelos en Tránsito o en Conexión:** El que llega a un punto por un vuelo y sale en otro vuelo como parte de un movimiento continuo con uno o varios billetes de pasaje, sin parada-estancia en el mencionado punto.

## **CAPÍTULO II RESERVAS**

ARTÍCULO 3.- (SOLICITUD DE RESERVA). La reserva podrá ser solicitada por el pasajero personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensaje de datos, al transportador (o a su agente general de ventas) o agencias de viajes.

ARTÍCULO 4.- (RÉCORD DE RESERVA). Al efectuarse la solicitud de reserva y ser ésta aceptada, se deberá asignar al pasajero un récord de la misma, que le será proporcionado con la mayor información y claridad posible.

ARTÍCULO 5.- (PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN). Se regirá bajo lo establecido en el Artículo 119 de la Ley N° 2902.

ARTÍCULO 6.- (RESPETO DE LA RESERVA). Efectuada la reserva, ésta deberá ser respetada por el transportador, a menos que no haya sido confirmada oportunamente por el pasajero.

ARTÍCULO 7.- (CAMBIO DE TARIFAS). Según lo establecido en las regulaciones del transportador, algunas tarifas pueden tener condiciones que limiten o excluyan el derecho del pasajero a cambiar reservas, así como establecer un cargo. Esta información deberá ser proporcionada al pasajero por el transportador, su representante o a la agencia de viajes, al momento de emitir el record de la reserva.

Cuando el billete sea emitido bajo la modalidad de “fecha abierta”, los espacios serán reservados por solicitud del pasajero pero estarán sujetos a disponibilidad de espacio y sin ninguna preferencia sobre los demás pasajeros, incluyendo a los que figuren en lista de espera.

ARTÍCULO 8.- (CANCELACIÓN DE RESERVA). El transportador podrá cancelar una reserva, si el pasajero no solicitó la emisión de su billete antes del plazo límite.

ARTÍCULO 9.- (RECONFIRMACIÓN DE RESERVAS). Las reservas para continuar el viaje o el retorno pueden estar sujetas al requisito de reconfirmación, de acuerdo a las regulaciones del transportador y dentro de los plazos determinados por éste, los cuales deberán ser informados al pasajero para su cumplimiento. De haber sido informado y si el pasajero no cumple con este requisito, la reserva puede ser cancelada por el transportador.

ARTÍCULO 10.- (LISTAS DE ESPERA). El transportador podrá incluir en listas de espera a los pasajeros que se presenten a un vuelo en cantidad superior a los cupos disponibles, para que éstos puedan ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Estas listas serán elaboradas respetando el orden de presentación de los pasajeros, no obstante a ello la sola inclusión en ésta no da derecho al pasajero a su embarque, debiendo el transportista informarle expresamente esta condición.

### **CAPÍTULO III CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO**

ARTÍCULO 11.- (BILLETE DE PASAJE). La prueba del contrato de transporte aéreo, es el billete de pasaje, emitido por el transportador o su agente autorizado de manera física o electrónica. El billete de pasaje es un documento de transporte individual o colectivo, que debe contener lo establecido en el Artículo 100 de la Ley N° 2902.

ARTÍCULO 12.- (CONDICIONES DEL BILLETE DE PASAJE). El billete de pasaje debe contener además de la información señalada en el Artículo precedente, las condiciones del contrato de transporte, de conformidad a lo establecido por la autoridad competente, en letra clara y legible. Para los billetes de pasaje emitidos vía electrónica, las condiciones del contrato de transporte deberán estar a disposición del pasajero para su conocimiento o a requerimiento del mismo.

Salvo consentimiento expreso del transportador, ninguna persona tendrá derecho a ser transportada en un vuelo, a menos que cuente con un billete de pasaje u otro medio idóneo.

ARTÍCULO 13.- (OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR). Como resultado del contrato de transporte, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, conforme a los horarios itinerarios y demás normas aeronáuticas, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa.

ARTÍCULO 14.- (ADQUISICIÓN DE BILLETES DE PASAJE). Al comprar el billete de pasaje, el pasajero adquiere los siguientes derechos:

- a) A que se le suministre información sobre las condiciones del contrato de transporte.
- b) A que la tarifa que se le cobre corresponda a la vigente al momento de la adquisición del billete de pasaje, de acuerdo al tipo de tarifa escogida.
- c) A que se le expida el correspondiente billete de pasaje en los términos acordados.

ARTÍCULO 15.- (PERIODO DE VALIDEZ). El billete de pasaje tendrá una

vigencia máxima de un (1) año desde la fecha de inicio del viaje, o desde la fecha de su emisión si el viaje no fue realizado, excepto que se establezca de otro modo en el contrato, sin perjuicio de que el transportador prorrogue la vigencia. El billete de pasaje podrá tener la vigencia específica de la tarifa con que se adquirió.

Una vez cumplido el periodo de validez, si el pasajero decide viajar, el transportador (o su agente general) o la agencia reexpedirá un nuevo billete de pasaje, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir, en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar, tendrá derecho a que el transportador le reembolse el valor pagado por el billete de pasaje, previa la deducción aplicable.

ARTÍCULO 16.- (EXTENSIÓN DE LA VALIDEZ DEL BILLETE DE PASAJE). La validez del billete de pasaje será ampliada en los casos que se señala a continuación:

- a) Cuando un pasajero no pueda viajar porque en el momento que solicitó espacio al transportador, éste no pudo efectuar la reserva en el vuelo requerido o el vuelo fue postergado. En ambos casos, el transportador extenderá el período de validez hasta que disponga de espacio.
- b) Cuando un pasajero, antes del inicio de su viaje, pruebe fehacientemente, mediante la presentación de un certificado médico, la situación de enfermedad o incapacidad física para realizar el viaje, en dicho caso tal período será extendido por el transportador por un plazo mínimo de treinta (30) días. El transportador podrá extender

igualmente la validez de los billetes de pasaje de las personas que viajen acompañándolo.

- c) Cuando un pasajero, que haya comenzado su viaje, prueba fehacientemente, mediante la presentación de un certificado médico, la situación de enfermedad o incapacidad física para continuar el viaje, en este caso, tal período será extendido por el transportador por un plazo mínimo de cuarenta y cinco (45) días. El transportador podrá extender igualmente la validez de los billetes de pasaje de las personas que viajen acompañándolo.

**ARTÍCULO 17.- (VALIDEZ DEL BILLETE EMITIDO POR OTRO TRANSPORTISTA).** Un billete de pasaje será válido para un transportador distinto de aquel que lo emitió, siempre que los acuerdos interlineales, la forma de pago y las regulaciones tarifarias lo autoricen.

**ARTÍCULO 18.- (ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL BILLETE DE PASAJE).** Si el pasajero detecta un error en la información contenida en el billete de pasaje, podrá solicitar su inmediata corrección al transportador (agente general de ventas) o agencia de viajes.

Cuando el error en la emisión del billete de pasaje sea imputable al transportador (agente general de ventas) o agencia de viajes, el mismo queda obligado al cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato de transporte, no pudiendo alegar este error como eximente de responsabilidad.

**ARTÍCULO 19.- (PÉRDIDA O MUTILACIÓN DEL BILLETE DE PASAJE).** La falta, irregularidad o pérdida de la prueba del contrato no afecta la existencia ni la validez del mismo, el cual podrá acreditarse por cualquier otro medio probatorio.

En caso de pérdida o mutilación de un billete de pasaje, o de parte de éste o no presentación del billete de pasaje conteniendo el cupón del pasajero y todos los cupones de vuelo no utilizados, previa comprobación de esta situación por el transportista o por el pasajero, el transportador emisor puede, a requerimiento del pasajero y sujeto a sus regulaciones, reemplazar dicho billete o parte de éste por la emisión de un nuevo billete contra recibo que pruebe satisfactoriamente, para el transportador, que un billete válido para los vuelos en cuestión ha sido emitido con anterioridad. Asimismo, el pasajero podrá optar al reembolso de su valor, en caso de que éste sea reembolsable.

**ARTÍCULO 20.- (DESISTIMIENTO DE VIAJE).** El presente procedimiento se aplicará, por desistimiento de viaje, en los siguientes casos:

- a) Si el pasajero da aviso al transportador con una antelación de la realización del vuelo de al menos cuarenta y ocho (48) horas para vuelos nacionales y setenta y dos (72) horas para vuelos internacionales, queda liberado del pago de cargos.
- b) Si el pasajero no se presenta a mostradores del transportador, llega con demora o interrumpe su viaje voluntariamente, deberá pagar el cargo por cambio de fecha para realizar el viaje. Dicho cargo no podrá exceder de aquellos definidos por la Autoridad Competente.

Dicha penalidad no será aplicada por cancelación del vuelo o demora de más de cuatro (4) horas; cancelación de reserva confirmada por el pasajero y/o pérdida de conexión por causas atribuibles al transportador; cambio de itinerario que afecte alguno de los destinos establecidos en el contrato de transporte y/o razones de salud debidamente respaldadas por un certificado médico.

- c) La devolución del billete de pasaje, en caso que sea solicitada por el pasajero, estará sujeta a las condiciones de la tarifa y de acuerdo a las políticas internas del transportador aéreo, mismas que deben ser puestas en conocimiento de la Autoridad Competente.

**ARTÍCULO 21.- (CUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES).** Las promociones ofrecidas deben ser claras, cumplirse a cabalidad y estar sujetas a las normas establecidas por la Autoridad Competente.

## **CAPÍTULO IV DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO**

**ARTÍCULO 22.- (INFORMACIÓN DURANTE LA SOLICITUD DE LA RESERVA).**

I. El pasajero tiene derecho a que el transportador (o su agente general de ventas) o el agente de viajes, independientemente del medio utilizado por el pasajero, le proporcionen información confiable sobre los siguientes puntos:

- a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), con escala o en conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstos para su ejecución, según el itinerario programado y/o si se trata de un vuelo en código compartido entre transportadores, en cuyo caso, se incluirá información sobre el nombre del operador que efectuará cada uno de los tramos del vuelo. Asimismo, se aplicará esta normativa en caso de fletamento.
- b) Los tipos de tarifa disponibles del transportador del que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de los distintos transportadores para la ruta solicitada y su vigencia, con indicación clara de las restricciones aplicables, en caso de existir, y de las condiciones de reembolso.
- c) El valor del billete de pasaje conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagada por el pasajero.
- d) Los aeropuertos y terminales aéreas de origen, tránsito, conexión y destino del vuelo ofrecido, así como los tiempos de vuelo y de espera en aeropuerto de tránsito y conexión.
- e) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, si lo solicita.
- f) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de billetes de pasaje, limitaciones de equipaje (cantidad, peso y dimensiones), elementos que no se pueden transportar en el mismo y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.
- g) Los impuestos, tasas y derechos de embarque vigentes.
- h) Documentación exigida (pasaporte, visas, certificados de vacuna, etc.) para la realización del viaje.

II. Cuando el transportador (agente general de ventas) no informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el operador turístico o el agente de viajes deberán tener disponibles los medios necesarios para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio donde pueda encontrarlas.

III. Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios, deberán informar a los transportistas los datos veraces de contacto de los pasajeros para que, en caso necesario, éstos puedan avisarle cualquier demora, cambio o adelanto del vuelo. En caso de que los intermediarios no suministren dicha información o la den en forma errónea, serán responsables de los cargos y gastos que correspondan.

**ARTÍCULO 23.- (INFORMACIÓN ANTES DE LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE).** El pasajero tiene derecho a que el transportador (o su agente general de ventas) o la agencia de viajes, le proporcione información confiable sobre los siguientes puntos:

- a) Cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro (4) horas de antelación al vuelo para viajes nacionales y doce (12) horas de antelación para viajes internacionales.
- b) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o demora, el transportador deberá proporcionar información en la forma más idónea posible, sobre los derechos que le asisten al pasajero, especialmente en materia de compensación y asistencia.

**ARTÍCULO 24.- (INFORMACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE).** El pasajero tiene derecho a que el transportador le proporcione información confiable sobre los siguientes puntos:

- a) Al momento de realizar el chequeo abordo, si tuviera vuelos en conexión, los procedimientos que deberá seguir al llegar al siguiente aeropuerto; si el equipaje será enviado directamente al aeropuerto de destino o

si deberá retirarlo en el aeropuerto de conexión y proceder a un nuevo chequeo del mismo en el transportador de conexión.

- b) El procedimiento a seguir para transportar objetos de valor o frágiles en el equipaje registrado con la mayor seguridad (declaración del valor y contratación de un seguro).
- c) Las limitaciones referidas a las dimensiones y peso del equipaje de mano al momento del chequeo abordo. En caso que el equipaje exceda la capacidad de transporte en cabina, informar al pasajero que éste deberá ser transportado en los buzones de la aeronave, solicitando que retire los objetos de valor que porta o que declare el valor de los mismos.
- d) El cambio de material de vuelo en un itinerario, por el cual la capacidad de portar el equipaje de mano pueda verse restringida, a fin que el pasajero pueda declarar o retirar los objetos de valor antes que el equipaje sea enviado a los buzones de la aeronave, con el correspondiente talón de equipaje.
- e) El tiempo límite en que puede ingresar a sala de pre-embarque, para que las dependencias de seguridad y controles gubernamentales realicen los controles correspondientes.
- f) En la sala de embarque, el procedimiento de embarque y/o cambio en las condiciones del vuelo si las hubiere (motivos que originaron la demora y/o cancelación) de manera precisa y oportuna.
- g) Derechos que le corresponden, en materia de compensación y asistencia, en casos de negación de embarque por sobreventa, cancelación o demora.
- h) Procedimientos para reportar demoras y/o daños de su equipaje, antes de abandonar el área de desembarque.
- i) Uso de equipo de emergencia, evacuación y otros, mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos o cualquier otro medio idóneo y autorizado para tal fin.
- j) Durante el vuelo, sobre demoras, cancelaciones y desvíos en lo que esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

## **CAPÍTULO V DERECHOS DEL PASAJERO EN LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE**

**ARTÍCULO 25.- (TRATO AL PASAJERO).** Durante todo momento, el pasajero tiene los derechos establecidos en el Artículo 101 de la Ley N° 2902.

**ARTÍCULO 26.- (EMISIÓN DEL PASE A BORDO).** Presentado el billete de pasaje por parte del pasajero en el mostrador (counter), verificada la existencia de la reserva para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, etc.), el transportador deberá emitir el correspondiente pase a bordo o autorización para embarque en el vuelo, proporcionando al pasajero la siguiente información: hora prevista de salida del vuelo, sala de embarque, condiciones para el embarque, e indicando si el viaje se realiza bajo código compartido. Asimismo, entregará al pasajero los talones de equipaje que registre para su transporte en bodega, como constancia de su recepción.

**ARTÍCULO 27.- (PASAJEROS EN CONEXIÓN CON UN MISMO TRANSPORTADOR).** El transportador deberá informar al pasajero con conexión si, al momento de embarcarlo en el tramo inicial de su viaje, existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que, en condiciones normales de vuelo, éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna.

**ARTÍCULO 28.- (ADMISIÓN DEL PASAJERO).** El pasajero debe ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del pase a bordo y documento de identificación, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle

el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso, nacionalidad o de cualquier otra índole.

**ARTÍCULO 29.- (FACILITACIÓN DEL EMBARQUE/DESEMBARQUE).** El transportador deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios 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.

**ARTÍCULO 30.- (HORARIOS E ITINERARIOS)** Salvo caso de fuerza mayor, el transportador debe cumplir con los horarios y los itinerarios publicados e indicados en el contrato.

A tal efecto, el transportador regular que opera desde y hacia Bolivia debe cumplir la normativa establecida por la Autoridad Competente sobre cumplimiento de itinerarios, en lo que se refiere a puntualidad y cancelación de vuelos.

**ARTÍCULO 31.- (ARRIBO A DESTINO).** Al arribar a destino, el pasajero tiene los siguientes derechos:

- a) Antes de abandonar el área de desembarque, a la emisión del formulario de Parte de Irregularidad Recibida – PIR, en caso de detectar problemas con su equipaje.
- b) La facilitación de un formulario de reclamación directa y explicación sobre el procedimiento de atención de reclamos, si existiera una deficiencia en la prestación del servicio.

Para el caso de transportistas aéreos que cuentan con oficinas en el exterior, deberán informar a los usuarios que deseen realizar un reclamo, sobre sus derechos, medios por los cuales pueden hacerlo y el plazo establecido para el efecto.

- c) En caso de demora en la entrega del equipaje y si el pasajero no contara con domicilio fijo en el punto de llegada, a que se le proporcione el monto establecido en las políticas comerciales del transportador que le permitan razonablemente contar con los elementos básicos (vestimenta y aseo) hasta el arribo del equipaje.

## **CAPÍTULO VI PASAJEROS CON CAPACIDADES DIFERENTES Y/O NECESIDADES ESPECIALES**

**ARTÍCULO 32.- (PASAJEROS CON CAPACIDADES DIFERENTES Y/O NECESIDADES ESPECIALES).** Los pasajeros con capacidades diferentes y sus acompañantes; adultos mayores; niños menores de cinco (5) años, y mujeres embarazadas, deben recibir un trato especial y tienen preferencia en el embarque. El transportador deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y, en lo posible, asignarles el asiento más cómodo de conformidad a la tarifa seleccionada.

**ARTÍCULO 33.- (ENFERMOS GRAVES).** En caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, el transportador deberá asignar un espacio y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

**ARTÍCULO 34.- (CUIDADOS PARA PASAJEROS ENFERMOS, CON DISCAPACIDAD MENTAL O MENORES).** Cuando el transportador admita a bordo a pasajeros enfermos, con discapacidad mental o a menores de edad, deberá prestarles los cuidados ordinarios que exijan su estado o condición.

Para el transporte de pasajeros enfermos o con discapacidad mental, el transportador deberá exigir un certificado médico expedido con una antelación no superior a veinticuatro (24) horas antes del vuelo, en el que conste las condiciones de salud y su capacidad para el viaje. Asimismo, dependiendo de las condiciones del pasajero, se podrá exigir, por cuenta de este, que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista durante el viaje, a menos que el médico certifique que no es necesario. El transportador podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la atención del pasajero o cualquier cuidado que implique costos para él.

Asimismo, dentro de sus posibilidades, prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo.

**ARTÍCULO 35.- (TRANSPORTE DE PERSONAS ENFERMAS).** El transportador no podrá negar el transporte a los pasa-

jeros señalados en los dos artículos anteriores, a menos que sea evidente que, bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para el traslado con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos o perjuicios para los demás.

**ARTÍCULO 36.- (MUJERES EN ESTADO DE GRAVIDEZ).** No deberán viajar por vía aérea las mujeres en estado de gravidez, si el período de gestación supera los siete (7) meses, a menos que el viaje sea estrictamente necesario, en cuyo caso deberán suscribir un documento, avalado con una certificación médica, sobre su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad del transportador ante cualquier eventualidad que surja debido a su estado durante el vuelo.

**ARTÍCULO 37.- (CLÁUSULAS DE EXONERACIÓN).** Cualquier disposición que contenga cláusulas de exoneración de responsabilidad del transportador en relación con el transporte de pasajeros con capacidades diferentes y/o necesidades especiales, no producirán efectos. Sin embargo, el transportador podrá hacer constar la enfermedad o lesión que padece el pasajero, los cuidados que requiere durante el vuelo así como los riesgos específicos que implicaría, a efectos de demostrar la existencia de tales circunstancias antes de la realización del mismo, como eximente de responsabilidad.

**ARTÍCULO 38.- (EXONERACIÓN DEL TRANSPORTADOR).** El transportador no será responsable por daños sufridos por los pasajeros cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.

**ARTÍCULO 39.- (DAÑOS AL PASAJERO).** En caso de daños, muerte o lesiones del pasajero sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 126 de la Ley N° 2902.

## **CAPÍTULO VII ATENCIÓN Y COMPENSACION AL PASAJERO**

**ARTÍCULO 40.- (DERECHOS ANTE DENEGACIÓN DE EMBARQUE POR CAUSAS ATRIBUIBLES AL TRANSPORTISTA).** Cuando el transportista se vea en la necesidad de negar el embarque a un pasajero que tenga reserva confirmada, como primera medida deberá solicitar pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero voluntario y el transportista encargado de efectuar el vuelo, las cuales pueden ser las que se señalan a continuación:

- a) Servicios, comunicación telefónica, alimentación, transporte, tasas de aeropuerto y hospedaje hasta el siguiente vuelo y otros gastos relacionados directamente con su viaje, pudiendo ser todos o parte de ellos según sea necesario.
- b) Endoso o transferencia a otro transportador.
- c) Una compensación equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero, pudiendo ser billetes de pasaje, bonos o reconocimiento de millas, para cualquier servicio ofrecido en las rutas del transportista.

En caso que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo deberá compensarles inmediatamente y prestarles asistencia de conformidad con las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.

**ARTÍCULO 41.- (INCUMPLIMIENTOS Y COMPENSACIONES).** En todos los casos de incumplimiento, el transportador deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las normas previstas en consideración a los siguientes casos:

- I. Cancelación, interrupción o demora por causas de fuerza mayor o caso fortuito:

Cuando el vuelo no se inicie de acuerdo a las condiciones estipuladas o se demore por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten su seguridad, debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes, el transportador quedará liberado de responsabilidad.

En tales casos, los pasajeros podrán optar por:

- a) Solicitar la devolución del importe total del pasaje, sin que haya lugar a cobro de cargo alguno.
- b) Esperar el reinicio o la realización del vuelo, en cuyo caso, el transportador quedará exonerado del cumplimiento de las compensaciones previstas en el presente Reglamento.

## II. Cancelación por cambio de itinerario o planificación de vuelos:

El transportista quedará liberado de responsabilidades cuando haya informado al usuario sobre la cancelación del vuelo con un mínimo de quince (15) días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista, o haya informado de la cancelación con menos días, pero haya ofrecido otro vuelo sustitutivo a satisfacción del usuario.

## III. Compensaciones al pasajero por causales imputables al transportador:

En casos de cancelaciones, interrupciones, demoras o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los casos de sobreventa de espacios, el transportador compensará al pasajero observando los siguientes criterios:

**a) Demoras:** Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (desde el descalce de la aeronave) y por lo tanto no se cumpla con el horario programado del vuelo, se observará lo siguiente:

1. Cuando la demora sea mayor a dos (2) horas e inferior a cuatro (4) horas, se suministrará al pasajero un refrigerio y, a su requerimiento, una comunicación telefónica o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen, en caso de conexiones, que no exceda de tres (3) minutos.
2. Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6) horas, además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora).
3. Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del boleto sobre el trayecto incumplido, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el mismo. Adicionalmente, cuando esta demora sobrepase de las 22:00 horas (hora local), la aerolínea deberá proporcionar al pasajero hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y gastos de traslado (o el reembolso inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

**b) Interrupción del transporte:** En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el inciso a) precedente, según corresponda.

**c) Cancelación:** En los casos en que el transportador decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el importe del pasaje en la parte proporcional del viaje no efectuado o su totalidad si el vuelo ya no tiene razón de ser, ni se le hubiese conseguido un vuelo sustituto para el mismo día, se le sufragarán los gastos de alimentación, hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado aeropuerto - hotel - aeropuerto. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el inciso a) del Parágrafo III precedente, según corresponda.

No obstante lo anterior, el pasajero podrá acordar con el transportador, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida, lo más rápidamente posible, o la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible, o en una fecha posterior que convenga al pasajero.

**d) Sobreventa (overbooking):** Si, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el embarque es denegado por sobreventa, el transportador deberá, además del procedimiento señalado en el Artículo 40 del presente Reglamento, proporcionar al pasajero un espacio en el siguiente vuelo disponible a su destino final, en la misma fecha y 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 con otro transportador a la mayor brevedad posible.

Además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del boleto sobre el trayecto incumplido, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada

**e) Anticipación del vuelo:** En caso que el transportador anticipe el vuelo sin avisar al pasajero, en más de una hora o, cuando habiéndole avisado, le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar un espacio en el siguiente vuelo que le resulte conveniente a su destino final. Si el transportador no dispone de vuelo, deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para el embarque del pasajero en otro transportador. En estos casos, el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. En caso de que el pasajero no acepte ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin cargo alguno.

**f) Tránsitos y Conexiones:** Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables a los pasajeros en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportador.

ARTÍCULO 42.- (CÁLCULO DE COMPENSACIÓN). Para efectos de determinar la compensación aplicable, se multiplicará el valor neto del billete de pasaje pagado por la relación entre la distancia del trayecto incumplido y la distancia total, multiplicado por el porcentaje correspondiente. Es decir, aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{COMPENSACIÓN} = \text{Valor Neto del boleto} \times \left[ \frac{\text{Distancia incumplida}}{\text{Distancia Total}} \right] \times \text{Porcentaje de Compensación.}$$

ARTÍCULO 43.- (DERECHO A ASISTENCIA POR CAMBIO DE AEROPUERTO). Cuando por causas atribuibles al transportista, éste deba cambiar a un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá correr con los gastos de transporte del pasajero al segundo aeropuerto, ya sea desde o hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde/hasta otro lugar cercano convenido con éste.

## CAPÍTULO VIII SANCIONES

ARTÍCULO 44.- (INCUMPLIMIENTO). El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en el Reglamento, será pasible al inicio del correspondiente proceso administrativo por parte de la Autoridad Competente.

ARTÍCULO 45.- (SANCIONES). Previa tramitación del correspondiente proceso sancionador por incumplimiento de las compensaciones establecidas en el Capítulo VII, se impondrán las siguientes sanciones:

### I. Vuelos en rutas nacionales:

- a) Cuando la demora o interrupción sea mayor a dos (2) horas e inferior a cuatro (4) horas: El incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el siete por ciento (7%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.
- b) Cuando la demora o interrupción sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6) horas: El incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el diez por ciento (10%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.
- c) Cuando la demora o interrupción sea superior a seis (6) horas: El incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el cuarenta por ciento (40%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.
- d) En caso de cancelación o sobreventa: El incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el cuarenta por ciento (40%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.

### II. Vuelos en rutas internacionales:

- a) Cuando la demora o interrupción sea mayor a dos (2) horas e inferior a cuatro (4) horas: El incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el diez por ciento (10%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.
- b) Cuando la demora o interrupción sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6) horas: El incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el veinte por ciento (20%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.
- c) Cuando la demora o interrupción sea superior a seis (6) horas: El incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el cuarenta por ciento (40%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.
- d) En caso de cancelación o sobreventa: El incumplimiento de las compensaciones será sancionado con el cuarenta por ciento (40%) del importe del billete de pasaje por el tramo demorado, monto que irá en beneficio del usuario.

ARTÍCULO 46.- (COBRO COACTIVO). Las Resoluciones Administrativas ejecutoriadas de la ATT, que impongan multas, se constituyen en suficiente título a efectos de su cobro coactivo, en el marco de lo dispuesto por la Ley de Procedimiento Coactivo Fiscal, Decreto Ley N° 14933, de 29 de septiembre de 1977, elevado a rango de ley por la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.

## **CAPÍTULO IX DEBERES DEL PASAJERO**

ARTÍCULO 47.- (VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN). El pasajero debe proporcionar al transportista información veraz sobre sus datos personales y de contacto. En caso de que la información de contacto sea errónea o incompleta, se exime al transportista de la responsabilidad de informar al usuario sobre los cambios que ocurran en el itinerario, debiendo para el efecto, demostrar que realizó las acciones necesarias para contactarlo.

ARTÍCULO 48.- (DOCUMENTOS DE VIAJE). El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje cuando lo solicite el transportador o las autoridades de migración, aduana o policía en el aeropuerto. Si el pasajero no presenta los documentos de viaje exigidos, el transportador podrá negar su embarque.

ARTÍCULO 49.- (PRESENTACIÓN DEL PASAJERO). El pasajero deberá presentarse en mostradores del transportista para realizar su chequeo con la debida antelación al inicio de su viaje, tiempo que en ningún caso deberá ser menor a una (1) hora en vuelos nacionales y a dos (2) horas en vuelos internacionales. Si el transportador requiere tiempo superior al señalado, deberá informar al pasajero a través de su representante o agencia de viajes.

Cuando el pasajero no se presente al chequeo dentro de la hora límite establecida por el transportista, éste podrá disponer su espacio, sin que implique un incumplimiento del contrato de transporte. Si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

ARTÍCULO 50.- (COMPORTAMIENTO DEL PASAJERO). Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportista tanto en tierra, dentro de la aeronave y en vuelo.

ARTÍCULO 51.- (ACTOS INDEBIDOS O CONTRA LA SEGURIDAD). El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, su propia seguridad o de las demás personas, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina; o que implique molestias a los demás pasajeros. Caso contrario, el transportista podrá suspender la prestación del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan.

El Comandante de la Aeronave tiene plena potestad para bajar al pasajero en la siguiente estación o desviar el vuelo a un aeropuerto alternativo, bajo total responsabilidad del pasajero e independientemente de las acciones que tomen las autoridades del país donde se produce el desembarque.

Si el hecho se produce en tierra, el transportista negará directamente el embarque.

## **CAPÍTULO X TRANSPORTE DE EQUIPAJE**

**ARTÍCULO 52.- (TRANSPORTE DE EQUIPAJE).** El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo, la cantidad de equipaje y peso establecidos por el transportista; salvo casos de fuerza mayor en que éste se viera obligado a rezagar equipaje, situación que deberá ser comunicada oportunamente al pasajero.

Por su parte, el pasajero deberá marcar su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono, a fin de identificarlo en caso de pérdida del talón o por cualquier otra circunstancia.

**ARTÍCULO 53.- (EQUIPAJE DE MANO).** Se transportará en la cabina de pasajeros, como equipaje de mano, aquel equipaje que, por su peso, características y tamaño, cumpla las disposiciones del transportista. En caso de que el equipaje de mano exceda las mismas, éste será transportado en bodega como equipaje registrado, a cuyo efecto el transportador deberá solicitar al pasajero retirar los objetos que considere valiosos o de uso inmediato antes de entregarlo al transportista. La custodia del equipaje de mano es responsabilidad del pasajero.

**ARTÍCULO 54.- (TALÓN DE EQUIPAJE).** El transportista deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y puntos de partida y destino.

Cuando el equipaje de mano se traslade a bodega en el momento del embarque, de ser posible se incluirá el peso en el talón de equipaje del pasajero. Dichos documentos se anexarán al billete de pasaje y al bulto que corresponda.

La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón; la falta del mismo dará derecho al transportista a verificar la identidad del usuario pudiendo diferir la entrega hasta su verificación.

**ARTÍCULO 55.- (CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE).** En el contrato de transporte impreso en el billete de pasaje, deberá incluirse claramente las estipulaciones previstas para el transporte del equipaje y, de tratarse de tickets electrónicos, se deberá proporcionar información clara y confiable al pasajero sobre el número de piezas que puede transportar, de acuerdo al destino y modalidad del contrato de transporte, así como la franquicia de peso de su equipaje.

**ARTÍCULO 56.- (RESTRICCIONES Y PROHIBICIONES).** El pasajero no deberá portar, como equipaje de mano, elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a las demás personas a bordo o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una eventual evacuación de emergencia. En todo caso, dichos elementos deberán ser ubicados en los compartimentos de la aeronave destinados para tal efecto, o debajo del asiento, según instrucción de la tripulación de cabina.

**ARTÍCULO 57.- (PORTE DE ARMAS).** En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, se seguirán los procedimientos legales establecidos en cada país.

**ARTÍCULO 58.- (OBJETOS VALIOSOS).** Los objetos valiosos deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado. Si dicho valor es aceptado por el transportador, este responderá hasta el límite de ese valor; no obstante, en estos casos, el transportador podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para dicho transporte. Los artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores, documentos comerciales, pasaportes y otros documentos de identificación o muestras, podrán ser aceptados como equipaje declarado de acuerdo a las regulaciones del transportador, caso contrario, serán aceptados como equipaje registrado y serán indemnizados dentro de los límites legales previstos.

**ARTÍCULO 59.- (DECLARACIÓN ESPECIAL DE INTERÉS Y CARGO SUPLEMENTARIO).** Si resulta aceptable para el transportador y de acuerdo a sus regulaciones, un pasajero puede declarar un valor por equipaje registrado en exceso de los límites de responsabilidad aplicables.

En este caso, el pasajero deberá efectuar una declaración especial de interés y pagará el cargo aplicable de acuerdo con las regulaciones del transportador. El transportador podrá rehusarse a aceptar una declaración especial de interés de valor sobre el equipaje, cuando una parte del transporte deba ser efectuada por otro transportador que no ofrezca tal facilidad.

ARTÍCULO 60.- (TRANSPORTE Y CONSERVACIÓN DEL EQUIPAJE). En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlos, conducirlos y entregarlos al pasajero en el estado en que los recibió, presumiéndose su buen estado, salvo constancia en contrario. La responsabilidad del transportador por el equipaje será según se estipula en los convenios internacionales vigentes en cada Estado y se regirá según la ley interna de cada uno para los vuelos domésticos.

ARTÍCULO 61.- (LIBERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTADOR). El transportista no se responsabiliza si el pasajero incluye en su equipaje registrado, artículos frágiles, perecederos, de valor (dinero, joyas, piedras o metales preciosos), aparatos electrónicos (cámaras fotográficas o de video, computadoras, teléfonos móviles), medicinas, documentos de identificación, negociables, títulos u otros valores, entre otros.

ARTÍCULO 62.- (DEMORA EN LA ENTREGA). Si el equipaje no llegara en el mismo vuelo junto al pasajero, el transportador deberá realizar todas las gestiones necesarias para entregarlo lo antes posible, de manera que su propietario pueda verificar su estado. En caso que el pasajero no tenga su domicilio en el lugar de arribo, el transportador deberá cubrir las necesidades mínimas del pasajero de vestimenta y aseo, en tanto se restituya el equipaje.

Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no acompañado de un pasajero no llega o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto, si fueran necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo y vestimenta.

ARTÍCULO 63.- (EXTRAVÍO, DEMORA, PÉRDIDA DE CONTENIDO Y/O DAÑO). Si al arribar a destino, el equipaje no llegara junto al pasajero, se encontrara dañado o se verifica que no contiene todo lo embarcado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en los Convenios del Sistema de Varsovia o aquellos que los sustituyan.

ARTÍCULO 64.- (RECLAMOS POR PROBLEMAS EN EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE). El transportador deberá atender la reclamación por destrucción, retraso, saqueo o pérdida del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

- I. Antes de abandonar el aeropuerto y en cualquiera de los casos de destrucción, retraso, saqueo o pérdida del equipaje facturado, el pasajero deberá comunicar este extremo al operador y solicitar el llenado del Formulario de Parte de Irregularidad Recibida – PIR, documento que deberá ser proporcionado por el transportador, aún si luego se establece que no es responsabilidad suya. Una vez recibido el PIR, el transportador iniciará el rastreo del equipaje y procederá a la indemnización, en caso de declarar la pérdida.
- II. La responsabilidad del transportador por el equipaje se establecerá según se estipula en los convenios internacionales vigentes en el Estado Plurinacional de Bolivia.
- III. En caso de que no se pueda determinar el peso del equipaje extraviado, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 131 de la Ley N° 2902.

La recepción del equipaje registrado y/o facturado sin observación por parte del pasajero, constituye presunción salvo prueba en contrario, que el mismo ha sido entregado en buen estado y de conformidad con el contrato de transporte.

El transportista no será responsable por el daño, en la medida que éste se deba a la naturaleza, defecto o vicio propio del equipaje.

ARTÍCULO 65.- (EQUIPAJES NO RECLAMADOS). Si transcurridos seis (6) meses desde la fecha en la cual debió haber llegado el equipaje, el pasajero no lo ha reclamado, el transportador se ceñirá a las disposiciones del Código de Comercio.

ARTÍCULO 66.- (MERCANCÍAS PELIGROSAS). El pasajero no debe embarcar ningún tipo de elemento que sea considerado como mercancía peligrosa por las Reglamentaciones Aeronáuticas Bolivianas.

## **CAPÍTULO XI TRANSPORTE DE CARGA**

ARTICULO 67.- (CARTA DE PORTE AÉREO). La carta de porte aéreo es el título legal del contrato entre el remitente y el transportador que puede ser extendida nominativamente por empleo de medios electrónicos. La carta de porte aéreo debe indicar:

- a) Lugar y fecha de la emisión.
- b) Punto de partida y de destino.
- c) Nombre y domicilio del remitente.
- d) Nombre y domicilio del transportador.
- e) Nombre y domicilio del destinatario.
- f) Naturaleza de la carga, peso y dimensiones.
- g) Importe del valor declarado en su caso.

La carta de porte aéreo se extenderá en tres ejemplares: el primero, para el transportador firmado por el remitente; el segundo, para el destinatario, firmado por el transportador y el remitente y acompañará a la mercancía, y el tercero, para el remitente, firmado por el transportador después de la aceptación de la mercancía.

ARTÍCULO 68.- (CONTENIDO) La carta de porte aéreo debe indicar, además de lo establecido en el Artículo 103 de la Ley N° 2902, lo siguiente:

- a) Estado aparente del embalaje.
- b) Anotaciones sobre el cuidado de la carga, cuando la naturaleza de la misma así lo amerite.
- c) Precio del transporte y forma de pago.
- d) Documentos entregados al transportador para ser adjuntados a la carta de porte.
- e) Plazo para el transporte e indicación de ruta, si se ha convenido.

ARTÍCULO 69.- (INFORMACIÓN REQUERIDA).

- I. El remitente proporcionará al transportador la información que es asentada en la carta de porte aéreo y entregará los documentos que deben adjuntarse a ella para el cumplimiento, según sea el caso, de los requisitos exigidos por las autoridades nacionales.
- II. El transportador no es responsable ante el remitente por la pérdida o los gastos originados por el incumplimiento por parte de éste de dichos requisitos.

ARTÍCULO 70.- (RESPONSABILIDAD DEL REMITENTE).

- I. El remitente es responsable de la exactitud de las indicaciones y declaraciones concernientes a la carga que se consignan en la carta de porte aéreo. Si tales indicaciones y declaraciones resultasen irregulares, inexactas, incompletas o falsas, el remitente responderá por los daños que tal circunstancia ocasione al transportador o a terceros.
- II. Las indicaciones de la carta de porte aéreo relativas a la cantidad, volumen y estado aparente de la carga, constituyen plena prueba de lo transportado y del estado de la misma, por lo que el transportador puede negarse a recibir la carga cuyo embalaje se encuentre en mal estado o no sea el adecuado a la naturaleza y características del tipo de carga declarada, sin responsabilidad para el transportador. Asimismo es responsabilidad del remitente cumplir con las normas de seguridad del transportista.

ARTÍCULO 71.- (AVISO DE LLEGADA). El transportador debe dar aviso al destinatario de la llegada de la carga, salvo pacto expreso en contrario.

ARTÍCULO 72.- (VALIDEZ DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE CARGA). La aceptación de la mercancía sin que se haya extendido la carta de porte aéreo o si esta no contiene las indicaciones del Artículo anterior, no afectará la existencia ni la validez del contrato de transporte que quedará sujeto a las disposiciones del presente Reglamento.

La carta de porte aéreo hace fe, salvo prueba en contrario, del perfeccionamiento del contrato de la recepción de la mercancía por el transportador y de las condiciones de la mercancía.

ARTÍCULO 73.- (ACEPTACIÓN DE LA MERCANCÍA). La aceptación de la mercancía sin la extensión de la carta de porte aéreo se sujetará a las condiciones particulares establecidas por el transportista.

ARTÍCULO 74.- (MERCANCÍA PELIGROSA). El transporte de mercancías y materiales que representen un peligro para la seguridad de vuelo será reglamentado por la autoridad aeronáutica, de conformidad a normas vigentes internacionales.

El transporte de mercancías y materiales que representen un peligro para la seguridad de vuelo, será efectuado de acuerdo a lo establecido en la Reglamentación Aeronáutica Boliviana – Certificación de Operadores Aéreos (RAB 119, 129) y regulaciones internacionales vigentes.

ARTICULO 75.- (EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD). El transportista no será responsable por los daños en la carga, en la medida en que éste se deba a la naturaleza, defecto o vicio propios de la carga.

## **CAPÍTULO XII DEBERES DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS**

ARTÍCULO 76.- (PRINCIPIOS GENERALES). Corresponde al administrador aeroportuario, brindar todos los servicios requeridos en las instalaciones aeroportuarias, bajo principios de calidad, igualdad y equidad en el trato y orientados a satisfacer las demandas de los usuarios.

ARTÍCULO 77.- (ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO). Con relación a la atención, información y servicio al usuario, el administrador aeroportuario deberá cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Brindar una atención respetuosa y cortés, a los usuarios de la terminal aérea (pasajeros, líneas aéreas, compañías de seguridad, instituciones del Estado, etc.).
- b) Colaborar prioritariamente con la atención de personas con necesidades especiales y/o capacidades diferentes.
- c) Disponer de un adecuado sistema de comunicación informativo de vuelos que incluya medios efectivos, tales como: paneles, monitores, altavoces claramente audibles, para que los pasajeros y el público estén debidamente informados de las llegadas, salidas, cancelación de vuelos y/o cambio de último momento en las horas de salida/ llegada y números de puertas.
- d) Disponer de un adecuado sistema de señalización, que oriente a los usuarios en las instalaciones aeroportuarias.
- e) Ofrecer y mantener adecuadas condiciones sanitarias y cualquier otra requerida para garantizar a los usuarios las mayores comodidades posibles, tales como asientos, baños, escaleras mecánicas, ascensores, bebederos de agua, cambiadores de bebés, ventilación, iluminación, teléfonos, facilidades para personas discapacitadas, embarazadas o de la tercera edad. Del mismo modo, facilitar en lo posible el funcionamiento de restaurantes/cafeeterías y puestos de periódicos o revistas.
- f) Disponer en el hall central de pasajeros y salas de pre-embarque, de una cantidad suficiente de aparatos telefónicos al servicio de los usuarios, considerando a las personas con capacidades diferentes.
- g) Velar para que existan medios adecuados de transporte para el desplazamiento terrestre de los usuarios.
- h) Promover todo tipo de medio o método de “educación al usuario” que facilite el conocimiento sobre sus derechos y deberes, a efectos de que pueda ejercerlos plena, satisfactoria y debidamente.

ARTÍCULO 78.- (OBLIGACIONES CON RELACIÓN A LA INFRAESTRUCTURA). En relación a la infraestructura destinada a la prestación de los servicios aeroportuarios, el administrador aeroportuario deberá:

- a) Poner a disposición de los transportistas aéreos, la cantidad necesaria de mostradores (counters) para que la atención de pasajeros sea lo más ágil posible.
- b) Disponer de infraestructura adecuada para atender las operaciones de los vuelos en una forma ágil y sin congestiónamiento.

- c) Proveer rampas y facilidades para el desplazamiento de personas con capacidades diferentes.
- d) Proporcionar un área adecuada que permita a los pasajeros identificar y retirar rápidamente su equipaje.
- e) Contar con fajas o bandas transportadoras, para que el equipaje sea entregado en el menor tiempo posible a los pasajeros.
- f) Disponer de un número suficiente de puestos de control, de manera que se pueda despachar a los pasajeros y tripulantes que lleguen, a la mayor brevedad posible.
- g) Proporcionar un mantenimiento preventivo a los equipos del aeropuerto, con el fin de disminuir la posibilidad de que éstos fallen y, por ende, se demore la atención a los usuarios.
- h) Dotar del espacio necesario para las oficinas de planes de vuelo, estadía de los tripulantes y personal de los transportistas aéreos.
- i) Disponer de áreas de espera; de circulación; para organismos gubernamentales; telecomunicaciones; seguridad; primeros auxilios; mantenimiento; carga y áreas comerciales.
- j) Proporcionar las instalaciones adecuadas para que los usuarios puedan realizar el cambio de divisas extranjeras cotizables.
- k) Disponer de instalaciones adecuadas para la administración de las medidas de sanidad pública, veterinaria, fitosanitaria, aplicables a aeronaves, tripulantes, pasajeros, equipaje, mercancías, correo y suministros.
- l) Disponer de estacionamientos para automóviles, suficientemente amplios.
- m) Planificar espacios de estacionamiento de aeronaves que no se encuentran en operaciones de embarque o desembarque o de carga y descarga, para evitar que obstruyan la circulación del tráfico en la plataforma.
- n) Facilitar equipo especializado para llevar a cabo la tarea de control y revisión de equipaje.
- o) Proveer instalaciones para el almacenamiento de equipaje rezagado en los aeropuertos, a fin de que los usuarios puedan recogerlos posteriormente.
- p) Proporcionar medios mecánicos para cargar, descargar, transportar y almacenar la carga.
- q) Disponer de un sistema eficaz e higiénico de eliminación de excrementos, basuras, aguas residuales, desechos, residuos alimenticios y otras materias peligrosas para la salud.

### **CAPÍTULO XIII DIFUSIÓN**

**ARTÍCULO 79.- (DIFUSIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES).** El transportador, así como sus agentes e intermediarios, darán a conocer el presente Reglamento a los usuarios, debiendo tener una copia del mismo para consulta en los puntos de atención al pasajero y en las centrales de reserva. Asimismo, deberán difundir en un espacio visible de los mostradores ubicados en los aeropuertos en los que operan, los derechos y obligaciones de los usuarios.

Los administradores aeroportuarios deberán destinar un espacio visible en el área nacional e internacional de embarque y desembarque, sin costo, para que la Autoridad Competente difunda los derechos y obligaciones de los usuarios, de acuerdo a las políticas internas de señalización e información aeroportuaria.