

NOTAS SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES DEL TRANSPORTE AÉREO EN VENEZUELA

Gabriel Sira Santana¹

Resumen: *La colaboración consiste en un repaso del contenido de las Condiciones Generales del Transporte Aéreo, dictadas por la Autoridad Aeronáutica venezolana en el año 2016, y cómo se regula en las mismas los derechos y deberes de los pasajeros y los transportistas en caso de denegaciones de embarque y vuelos cancelados, anticipados o demorados, así como las responsabilidades en materia de equipaje.*

Palabras clave: *Condiciones generales – Transporte aéreo – Derechos del pasajero*

SUMARIO. Introducción. I. Situaciones comunes que se presentan en el transporte aéreo. **II.** Derechos y deberes del pasajero. **1.** Derecho a compensación. **2.** Derecho a un transporte alternativo. **3.** Derecho al reembolso. **4.** Derecho de asistencia. **5.** Derecho de información. **6.** Otros derechos. **7.** Deberes. **III.** Derechos y deberes del transportista. **IV.** El equipaje. **1.** Responsabilidad del transportista en materia de equipaje. **V.** Procedimiento de conciliación

INTRODUCCIÓN

Conforme al artículo 9 de la Ley de Aeronáutica Civil², “[l]a Autoridad Aeronáutica de la República es el Instituto Nacional de Aeronáutica Civil” (en lo sucesivo, INAC), a quien compete –entre otros– “regular y fiscalizar las actividades de la aeronáutica civil”; como lo son los recursos financieros para la administración de la aeronáutica civil (artículo 15), el Registro Aeronáutico Nacional (artículo 19), las marcas de nacionalidad y matrícula (artículo 20), el uso del espacio aéreo por aquellos objetos que sin ser aeronaves se desplazan o sostienen en el aire (artículo 57), los aeroclubes (artículo 82) y el uso de nuevas tecnologías (artículo 84).

En adición a estas regulaciones, en el numeral 13 del artículo 7 de la Ley del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil³ encontramos el dictar las “condiciones generales para la prestación de los servicios de transporte”, que

¹ Abogado *Summa Cum Laude* por la Universidad Central de Venezuela, en la que cursa especialización en Derecho Administrativo. Investigador del CIDEP. Coordinador de Logística del Diplomado en Derecho Aeronáutico CIDEP – Universidad Monteávila.

² Publicada en Gaceta Oficial N° 39.140 del 17-03-2009.

³ Publicada en Gaceta Oficial N° 38.333 del 12-12-2005.

serán aprobadas por el Consejo Directivo del Instituto⁴ previa propuesta del Presidente del INAC (numeral 4 del artículo 12, *ejusdem*).

Ahora bien, ¿en qué consisten estas “condiciones generales para la prestación de los servicios de transporte”?

Al respecto, la Ley de Aeronáutica Civil se refiere a ellas, expresamente, en solo dos ocasiones: el artículo 64 –al precisar que “[e]n las tarifas que se fijen para el servicio público de transporte aéreo nacional, [...] los pasajeros con edades comprendidas de tres a doce años, estudiantes, los mayores de los sesenta años de edad y las personas con discapacidad o necesidades especiales gozarán del descuento especial previsto en las condiciones generales de contratación de los servicios de transporte aéreo, establecidos por la Autoridad Aeronáutica”– y el numeral 2.4 del artículo 126, que prevé una multa de 2.500 Unidades Tributarias para los explotadores del servicio de transporte aéreo por el hecho de “[c]ontravenir las Condiciones Generales del Transporte establecidas y publicadas por la Autoridad Aeronáutica”⁵, lo que la Sala Político Administrativa del Tribunal Supremo de Justicia (en lo sucesivo, SPA/TSJ) cataloga como “una causal objetiva de sanción al prever que por el solo incumplimiento de las Condiciones Generales del Transporte Aéreo dictadas por la Autoridad competente, se genera una infracción a la Ley”⁶.

No obstante, a pesar de que la ley solo se refiere al *contenido* de las condiciones generales de transporte aéreo (en lo sucesivo, CGTA) en relación con las tarifas preferenciales –como vimos–, en diferentes artículos el legislador alude a *normas* que dictará la autoridad aeronáutica, siendo algunas de estas un llamado a las CGTA.

Ejemplos de la afirmación anterior en la Ley de Aeronáutica Civil son el encabezado del artículo 100 –“[e]l que realice transporte aéreo, es responsable por los daños causados al pasajero por la demora, cancelación o el accidente o incidente producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las

⁴ De acuerdo al artículo 9 de la Ley del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil, “[e]l Consejo Directivo estará integrado por el Presidente del Instituto, quien lo presidirá, y cuatro directores, quienes serán de libre nombramiento y remoción del Presidente de la República”.

⁵ Nótese que la multa mencionada no debe confundirse con la de 1.000 Unidades Tributarias establecida en el numeral 1.3 del mismo artículo, aplicable también a los explotadores del servicio de transporte aéreo pero por el hecho de “[o]mitir la publicación de sus condiciones generales de transporte aéreo en la prensa de circulación nacional y áreas designadas, conforme a las condiciones satisfactorias de calidad, competitividad, seguridad, confort, puntualidad, asistencia al usuario y otras que establezca la Autoridad Aeronáutica”.

⁶ Fallo N° 138 del 11-02-2016 (caso: Trans American Airlines S.A. v. INAC). En <http://historico.tsj.gob.ve/decisiones/spa/febrero/184868-00138-11216-2016-2012-0912.HTML> [consultado: 16-08-2016].

operaciones de embarque o desembarque, conforme a las normas técnicas”–, el numeral 3 del artículo 101 –al regular la responsabilidad por retraso en la entrega del equipaje facturado indica que la indemnización será “hasta cien Derechos Especiales de Giro, de conformidad con las normas que, a tal efecto, dicte la Autoridad Aeronáutica”– y el numeral 1.5 del artículo 126 –multa de 1.000 Unidades Tributarias al explotador del servicio de transporte aéreo por “[o]mitir el cumplimiento de las normas sobre asistencia e indemnización a los pasajeros del servicio público de transporte aéreo, por concepto de demora o cancelación injustificada de vuelos, sin menoscabo de las responsabilidades contractuales a que hubiere lugar”–.

Estos son justamente algunos de los temas que regulan las CGTA, comprendidas en la providencia administrativa N° PRE-CJU-GDA-398-16 del INAC⁷, pues, como se desprende de su artículo 1:

La presente Providencia Administrativa establece las Condiciones Generales del Transporte Aéreo, relacionadas con la compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación injustificada de embarque, cancelación o demora de los vuelos en y desde aeropuertos ubicados en la República Bolivariana de Venezuela, efectuados por los transportistas o explotadores aéreos del Servicio Público de Transporte aéreo, de Pasajeros, Carga y Correo, Separadamente o en Combinación, regular y no regular, nacionales o extranjeros; y todo lo concerniente a las responsabilidades e indemnizaciones en las cuales incurren tales explotadores, por los daños causados en caso de destrucción, demora, pérdida o avería del equipaje de los pasajeros.

Es decir, que las CGTA serán aplicables a todo transporte aéreo nacional o internacional, abarcando la norma a los pasajeros y su equipaje –bien sea porque el aeropuerto de origen o de destino se encuentre en el territorio nacional, hayan sido objeto de trasbordo, tengan boletos emitidos como parte de programas de viajeros frecuentes o sean trasladados por otro transportista– y las modalidades de vuelo –incluyendo el transporte gratuito, vuelos de

⁷ Publicada en Gaceta Oficial N° 6.228 Extraordinario del 18-05-2016 y disponible en Antonio Silva Aranguren y Gabriel Sira Santana: *Boletín de Derecho Aeronáutico*. N° 2 (abril-junio 2016). Centro para la Integración y el Derecho Público. Caracas, 2016, pp. 172-226. En <http://cidep.com.ve/files/bda/BDA02.pdf> [consultado: 16-08-2016]. La providencia indicada derogó el régimen vigente en Venezuela desde 2010 (providencia administrativa N° PRE-CJU-353-09, publicada en Gaceta Oficial N° 39.478 del 02-08-2010). Véase una comparación entre estos dos textos en Gabriel Sira Santana: "Las condiciones generales del transporte aéreo venezolanas de 2016 y sus cambios respecto del régimen de 2010". *Revista Latino Americana de Derecho Aeronáutico*. N° 34. IJ International Legal Group. Buenos Aires, 2016.

conexión o sucesivos⁸ y vuelos no regulares⁹– (artículo 2 *ejusdem*), siendo estas condiciones “de carácter obligatorio y de aplicación preferente [...] frente a cualquier otra norma, manual o procedimiento del transportista” (disposición final séptima), sin que puedan limitarse o derogarse las obligaciones de este último “por medio de la inclusión de una cláusula de inaplicación o una cláusula restrictiva en el contrato de transporte” (artículo 15), ya que “[t]oda cláusula establecida en el contrato de transporte que tienda a exonerar al transportista o explotador aéreo de su responsabilidad o de fijar condiciones o en límite inferior a los establecidos en la Normativa Aeronáutica y en las presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo, será nula” (artículo 50).

No obstante, esta *aplicación preferente* no es absoluta pues, tal como se desprende del artículo 49 de las CGTA, “[e]l transportista o explotador aéreo podrá estipular en el contrato de transporte aéreo que los montos a indemnizar por destrucción, pérdida o avería del equipaje y al equipaje de mano sean más beneficiosos que los previstos en la Normativa Aeronáutica y en la presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo”. En sentido similar, las CGTA tampoco aplicarán en casos de vuelos internacionales con destino a Venezuela cuando los afectados “disfruten de beneficios de compensación y de asistencia más favorables, de acuerdo a las condiciones generales del transporte del país de embarque” (literal “A” del artículo 2).

Precisado lo anterior, de seguida comentamos los aspectos más relevantes de las CGTA venezolanas, tal como son las situaciones comunes que se presentan en el transporte aéreo, los derechos y deberes del pasajero y del transportista, el equipaje y las responsabilidades derivadas del mismo, y el procedimiento de conciliación ante la Autoridad Aeronáutica¹⁰.

⁸ Por los primeros se entienden aquellos en los que se emite un solo boleto y, en consecuencia, existe un solo contrato de transporte aéreo que dará lugar a la responsabilidad solidaria de los transportistas, mientras que en el segundo caso existen dos o más boletos que constituyen diferentes contratos de transporte aéreo, existiendo una responsabilidad individual por cada tramo salvo que un transportista asuma la totalidad del viaje (artículo 3 de las CGTA).

⁹ A diferencia del vuelo regular –que está sujeto a itinerario, horario y frecuencias debidamente autorizadas por la Autoridad Aeronáutica– estos no tienen frecuencias programadas aun cuando deben ser autorizados por la Autoridad Aeronáutica por su carácter comercial (artículo 3 de las CGTA).

¹⁰ Se considera prudente mencionar que, aunque estudiar el tema rebasaría nuestro objeto en esta ocasión, en el pasado, al pronunciarse sobre la responsabilidad del transportista, la Corte Segunda de lo Contencioso Administrativo aseveró en su fallo N° 313 del 09-03-2011 (caso: American Airlines, INC v. INAC) que, como las CGTA “no establece ni define infracciones administrativas ni tipifica sanciones frente al deber de compensación, indemnización o reparación que tienen los transportistas aéreos con los usuarios por las distintas situaciones administrativas allí descritas”, sino que ellas, más bien, consagran “un régimen de

I. SITUACIONES COMUNES QUE SE PRESENTAN EN EL TRANSPORTE AÉREO

Las CGTA se refieren a tres supuestos, todos enmarcados en el capítulo II del título I. Ellos son: la denegación de embarque, el vuelo cancelado y la demora.

El primero de ellos, entendido como la negativa del transportista de permitir volar a una persona, se clasifica en denegación justificada o injustificada según la responsabilidad o no del pasajero.

Así, la denegación de embarque será justificada cuando el pasajero altera el orden público (artículo 5 de las CGTA) o incurre en alguna de las causales previstas en el literal “B” del artículo 18 *ejusdem* –a saber: afectación de la seguridad operacional o de la aviación, estado de perturbación o insubordinación¹¹, evidente deterioro en sus condiciones de salud, falta de la documentación válida o requerida para viajar, que no se presente a tiempo en los mostradores de chequeo o para abordar, o violación de la legislación

indemnización a los usuarios -y en algunos supuestos a los transportistas-”, resulta “perfectamente lícito y jurídicamente posible que el Instituto Nacional de Aeronáutica Civil (INAC), [...] dicte la normativa técnica referida esencialmente a proteger el derecho de los usuarios dentro de ese intenso régimen de derecho público de la aeronáutica civil catalogado por el propio legislador como servicio público esencial [...] sin que ello suponga una violación a la garantía de la reserva legal”. En sentido similar, pero respecto a las CGTA como supuesto que da origen a sanciones administrativas, se pronunció la SPA/TSJ en fallo N° 952 del 28-09-2016 (caso: American Airlines, INC. v. INAC) cuando apuntó que “tanto el hecho sancionable (Contravenir las Condiciones Generales de Transporte Aéreo establecidas y publicadas por la Autoridad Aeronáutica), como la sanción impuesta a la recurrente (dos mil quinientas unidades tributarias), están previstas en una norma de rango legal, por lo que en criterio de este Máximo Tribunal, no existe la vulneración de la reserva legal denunciada”. En <http://jca.tsj.gov.ve/DECISIONES/2011/MARZO/1478-9-AP42-N-2007-000280-2011-0313.HTML> y <http://historico.tsj.gov.ve/decisiones/spa/septiembre/190472-00952-28916-2016-2011-1080.HTML>, respectivamente [consultado: 16-08-2016]. El tema da lugar a discusión ya que, si bien las CGTA no tipifican sanciones, como señala la Corte, lo cierto del caso es que su incumplimiento puede dar lugar a la imposición de multas por parte de la Autoridad Aeronáutica en aplicación de la Ley de Aeronáutica Civil –según se vio–, por lo que podríamos estar ante una *ley en blanco* (legislador remite la regulación de los supuestos de hecho a un acto de rango sublegal, precisando únicamente la base para su desarrollo sin establecer en la mayoría de los casos límites o parámetros) que atentaría contra el principio de legalidad y de reserva legal.

¹¹ Por el primero se entiende el no cumplir las normas de conducta o instrucciones del personal del aeropuerto o de la tripulación mientras que, por el segundo, el cometer en una aeronave –luego del cierre de puertas– actos agresivos, intimidatorios, temerarios o de amenaza que ponen en riesgo la seguridad o interfieren con las labores de la tripulación (artículo 3 de las CGTA).

nacional-, recayendo la carga de la prueba en el transportista¹², mientras que será injustificada cuando el pasajero, a pesar de haber cumplido con todas sus obligaciones, no es transportado como consecuencia del cambio de la aeronave a una de menor capacidad u *overbooking*¹³.

Por su parte el vuelo cancelado, conforme al artículo 3 de las CGTA, consiste en la no ejecución de un vuelo programado en el que al menos un pasajero había reservado o adquirido un boleto, habiéndose presentado oportunamente ante el mostrador de registro; siendo la demora de seis horas para vuelos nacionales y de doce horas para vuelos internacionales otro supuesto que dará origen a esta situación. Dicha cancelación generará en cabeza del transportista la obligación de dar cumplimiento a las compensaciones que prevén las CGTA siempre que ello no obedezca a un caso fortuito o fuerza mayor.

De este modo, tal como apunta el Tribunal Superior Marítimo con Competencia Nacional, aunque “[m]uchas veces se confunde la figura de la denegación de embarque con la cancelación de vuelos”, pues “en ninguno de los dos casos el pasajero logra la prestación debida”, se trata de supuestos diferentes ya que, “mientras que en el supuesto de denegación de embarque

¹² Según fallo N° 1362 del 02-08-2012 de la Corte Primera de lo Contencioso Administrativo (caso: American Airlines, INC. v. INAC), “la propia normativa que rige la materia impone a los prestadores de servicio de transporte aeronáutico, el deber de justificar las denegaciones de embarque ante una determinada situación, tal como se desprende de lo establecido en el artículo 126 numeral 1.7 de la Ley de Aeronáutica Civil”. En <http://jca.tsj.gov.ve/decisiones/2012/agosto/1477-2-AP42-N-2009-000478-2012-1362.html> [consultado: 16-08-2016].

¹³ Definido en las CGTA como una “[s]ituación que se produce cuando el transportista o explotador aéreo reserva y confirma, consciente y deliberadamente más asientos de los que tiene disponible en la aeronave que realiza el transporte, como consecuencia de ello le es denegado el embarque en el vuelo contratado a un pasajero que ha cumplido con todas sus obligaciones” (artículo 3). Aunque el tema excede nuestro objeto de estudio, se considera de interés recordar que, según la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, el *overbooking* “es una conducta dolosa de la empresa transportista” que implica “un deliberado incumplimiento del contrato con conocimiento de su ilegitimidad, por lo que ella está “obligada a responder por las consecuencias dañosas inmediatas y mediatas que generó”, al poner “de manifiesto una ‘temeridad’ en el obrar de la transportista, en tanto constituye la inobservancia manifiesta de deberes inherentes a una conducta comercial responsable, diligente y cuidadosa de los derechos de los pasajeros”. Fallo N° 1033 del 03-08-2012 (caso: Alberto Colucci Cardozo v. IBERIA). En <http://historico.tsj.gov.ve/decisiones/scon/agosto/1126-3812-2012-11-1033.HTML> [consultado: 16-08-2016].

el vuelo se lleva a cabo para transportar a otros viajeros, en los casos de cancelación, el vuelo, por los motivos que sean, no se llega a efectuar”¹⁴.

Finalmente, la demora es aquel retraso superior a los veinte minutos de la hora programada y aprobada por la Autoridad Aeronáutica, que sea imputable al transportista.

II. DERECHOS Y DEBERES DEL PASAJERO

Según el Manual sobre Reglamentación del Transporte Aéreo Internacional de la Organización de Aviación Civil Internacional¹⁵ (en lo sucesivo, OACI), aunque “no existe una definición oficial, internacionalmente aceptada, de la expresión derechos de los pasajeros”, por ella se entienden “los derechos que tienen los pasajeros de obtener protección o compensación respecto a ciertas medidas de las líneas aéreas y los aeropuertos que son contrarias a sus intereses, que se especifican en reglamentos gubernamentales o en el contrato de transporte u otros compromisos publicados por las líneas aéreas”.

Aunando en lo anterior, el manual indica que esa regulación gubernamental se requiere ya que, si bien se ha sostenido que “la competencia en el mercado es el mejor medio para satisfacer las necesidades de los consumidores”, para la OACI, “existen casos en que la competencia no garantiza necesariamente un nivel mínimo de servicio, que los clientes pueden esperar, directa o indirectamente, y debajo del cual ningún transportista debería situarse”¹⁶, aun cuando dicha organización tampoco aboga por que la regulación gubernamental sustituya completamente a los contratos de transporte¹⁷.

¹⁴ Fallo S/N del 30-05-2011 (caso Emil Israel Kizer Gruszecka y otro v. American Airlines, INC.). En <http://caracas.tsj.gob.ve/DECISIONES/2011/MAYO/2175-30-2010-000228-.HTML> [consultado: 16-08-2016].

¹⁵ En http://www.icao.int/Meetings/atconf6/Documents/Doc%209626_es.pdf [consultado: 16-08-2016].

¹⁶ La Organización coloca como ejemplo para fundamentar esta afirmación que aspectos como el trato de pasajeros que necesitan asistencia “tal vez ni siquiera sean un elemento de competencia entre las líneas aéreas”, a lo que agrega que “la postura de negociación de los consumidores es muy precaria porque deben aceptar condiciones contractuales y prácticas comerciales decididas por las líneas aéreas y pagan el pleno precio del servicio antes de efectivamente tomar el vuelo”.

¹⁷ Tal como dice el manual, “las medidas de reglamentación en las que se define con precisión la calidad del servicio pueden eliminar un elemento competitivo esencial”, a lo que se suma el “riesgo de que un Estado (o grupo de Estados) aplique reglamentos nacionales (o regionales) extraterritorialmente”.

De este modo, la OACI plantea la necesidad de “lograr un equilibrio apropiado entre los compromisos voluntarios y las medidas de reglamentación, siempre que la intervención gubernamental se considere necesaria para mejorar la calidad del servicio”.

Y ello es lo que hacen las CGTA, siguiendo, en atención al principio de uniformidad característico del Derecho Aeronáutico¹⁸, el ejemplo del Reglamento del Parlamento Europeo por el que se Establecen Normas Comunes sobre Compensación y Asistencia a los Pasajeros Aéreos en caso de Denegación de Embarque y de Cancelación o Gran Retraso de los Vuelos¹⁹ y la Recomendación N° A16-8 de la Comisión Latinoamericana de la Aviación Civil²⁰, al prever los siguientes derechos y deberes de los usuarios (pasajeros) que –en criterio de la Corte Segunda de lo Contencioso Administrativo– operan como “un conjunto de deberes de reparación a los transportistas aéreos comerciales en aquellos supuestos en que ha habido retraso, demora, denegación de embarque o cancelación de vuelos, es decir, tales normas establecen un sistema integral de responsabilidad personal con el objetivo de salvaguardar el derecho de los usuarios a un servicio eficaz, seguro, de calidad, responsable y puntual”²¹.

No obstante, hacemos la salvedad que este “sistema integral de responsabilidad” no debe entenderse como un *régimen exhaustivo* ya que, como precisa el artículo 29 de las CGTA, “[l]as presentes Condiciones Generales del Transporte Aéreo se aplicarán sin perjuicio de los derechos del pasajero a obtener una compensación suplementaria, con fundamentos a las normas del derecho común”.

Disposición en la que se basó el Tribunal Superior Marítimo con Competencia Nacional para sostener que “[e]s evidente [...] que [...] las

¹⁸ Este principio es recogido por el legislador nacional en el artículo 5 de la Ley de Aeronáutica Civil, según el cual “[l]a legislación aeronáutica civil venezolana se orientará a la adecuación y al cumplimiento de las normas y métodos recomendados, emanados de la Organización de Aviación Civil Internacional y otros organismos internacionales especializados, para alcanzar la uniformidad con la normativa aeronáutica internacional, a fin de promover el desarrollo de la aeronáutica civil de manera segura, ordenada y eficiente”. Sobre cómo se maneja el tema en la región, véase Lidia Beatriz Quiroz y Andrés Evelio Giraldo Ospina: “El usuario frente a la línea aérea y al aeropuerto. Naturaleza y relaciones jurídicas”. *Revista Latino Americana de Derecho Aeronáutico*. N° 2. IJ International Legal Group. Buenos Aires, 2011.

¹⁹ En <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32004R0261> [consultado: 16-008-2016]. Véase al respecto, Karolina Lyczkowska: “Retrasos y cancelaciones de vuelo: responsabilidad del transportista”. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*. N° 2. Universidad de Castilla-La Mancha. Castilla-La Mancha, 2012, pp. 1-16.

²⁰ En <http://clacsec.lima.icao.int/Decisiones/Decisiones2016/Castellano/Cap01/REC/10RecA16-08.pdf> [consultado: 16-08-2016].

²¹ Fallo N° 313 del 09-03-2011 (caso: American Airlines, INC v. INAC), ya citado.

indemnizaciones por reembolso, por atención y compensación directa del transportista al pasajero [...], no deben en ningún caso interpretarse como límites a la responsabilidad de los transportistas aéreos sino como indemnizaciones mínimas que no precluyen el derecho del pasajero a exigir indemnizaciones diferentes o suplementarias que la misma ley le concede, en función de los daños y perjuicios que hayan sufrido a consecuencia de la conducta del transportista²² (destacado del original).

Precisado lo anterior, conozcamos cuáles son los derechos y deberes de los pasajeros según las CGTA.

1. Derecho a compensación

El derecho a compensación consiste en el resarcimiento del daño o perjuicio que el transportista causa al pasajero, cuando el primero incurre “en cualquier incumplimiento del contrato de transporte o de las disposiciones contenidas en las presentes Condiciones Generales de Transporte Aéreo” (artículo 16). Es decir, cuando ocurre una denegación de embarque injustificada o se cancela un vuelo (artículos 18 y 19 *ejusdem*, respectivamente).

En estos casos, según el artículo 21 de las CGTA, el pasajero tendrá derecho a una compensación correspondiente al 25 % del valor del boleto aéreo –si el hecho ocurrió en el primer tramo de la ruta– o la porción respectiva, si solo fue una parte del viaje que no se efectuó.

Esta compensación debe pagarse en la moneda en la que se adquirió el boleto, “previo acuerdo con el pasajero al momento en que se produzca la cancelación del vuelo”²³, y, en caso que el transportista no pueda cumplir dicha obligación en ese momento, deberá otorgar al pasajero un compromiso de pago –por escrito– que habrá de hacer efectivo en los tres días siguientes a su suscripción.

²² Fallo S/N del 09-08-2010 (caso: Alberto Colucci Cardozo v. IBERIA). En <http://caracas.tsj.gob.ve/DECISIONES/2010/AGOSTO/2175-9-2007-000085-.HTML> [consultado: 16-08-2016].

²³ Nótese que aunque la norma solo precisa el momento en que deberá pagarse la compensación si se trata de un vuelo cancelado, callando respecto al supuesto de la denegación de embarque injustificada, somos de la opinión que a esta última le resulta aplicable el mismo lapso visto que el literal “A” del artículo 18 de las CGTA precisa que, en estos casos, “deberá compensar y asistir al pasajero de conformidad con el Artículo 19 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo”. Artículo que se refiere al vuelo cancelado y, a su vez, remite al artículo que comentamos cuando indica en su literal “C” que “[l]os pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista o explotador aéreo encargado de efectuar el vuelo, conforme al Artículo 21 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo”.

Finalmente, el artículo precisa que el pasajero tiene derecho a conocer cuáles son los trámites necesarios para hacer efectiva la compensación y que esta es “independiente a los arreglos en transportes alternativos del Artículo 22 de estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo” –cuestión que abordaremos de seguida–, pudiendo el pasajero, en todo caso, acudir a la vía judicial para exigir el cumplimiento de esta obligación.

2. Derecho a un transporte alternativo

Las CGTA definen el transporte alternativo como el “[d]erecho que implica un transporte terrestre o acuático en condiciones de transporte comparables, que el transportista o explotador aéreo ofrecerá lo más rápido posible a los pasajeros para la conducción hasta el lugar de destino siguiente, a fin de que puedan continuar el viaje, o hasta el destino final en condiciones de calidad, seguridad y eficiencia que convenga y acepte el pasajero” (artículo 3).

Este derecho opera en caso de denegación injustificada de embarque, demora y vuelos cancelados y anticipados y, si el mismo origina desvíos –es decir, vuelos o transporte en general con aeropuertos o lugares de destino diferentes–, el transportista deberá llevar tanto al pasajero como su equipaje al aeropuerto originalmente contratado u otro lugar cercano convenido, incluso por caso fortuito o fuerza mayor (literal “D” del artículo 22), compensando por las demoras que la situación pueda generar (literal “E” del artículo 22).

Si el pasajero rechaza las ofertas de transporte alternativo efectuadas por el transportista, el primero podrá exigir el derecho al reembolso. Tal como se verá de seguida.

3. Derecho al reembolso

El derecho al reembolso consiste en el “reintegro del valor pagado por una persona para la adquisición del boleto aéreo” (artículo 3 de las CGTA), aun cuando el pasajero extravíe el boleto aéreo o el pase de abordar (artículo 9 *ejusdem*).

Este derecho opera solo respecto al valor del boleto y los viajes combinados o paquetes organizados directamente por el transportista

–quedando *por fuera*, en consecuencia, los servicios convenidos con terceros²⁴– y puede ser invocado en los siguientes casos de acuerdo a las CGTA:

- a. *Vuelo cancelado*: Cuando a pesar de que el transportista le informa al pasajero de la cancelación del vuelo –con veinticuatro horas a quince días de antelación– y le ofrece un vuelo alternativo, el pasajero rechaza la oferta (literal “I” del artículo 19).

El reembolso también procederá en caso de vuelos cancelados por demoras superiores a las seis y doce horas (según se trate de un vuelo nacional o internacional, respectivamente, e incluso si no transcurre dicho lapso pero el transportista decide cancelarlo) y –en proporción al trayecto no recorrido– cuando iniciado el viaje este se interrumpa por caso fortuito o fuerza mayor, optando el pasajero por no aceptar el transporte alternativo que le propongan (literal “B” del artículo 20 y literal “J” del artículo 19, respectivamente).

- b. *Demora*: Cuando el pasajero considera que su viaje “no tiene razón de ser” producto del retraso (literal “D” del artículo 20).

Asimismo, el pasajero puede solicitar el reembolso cuando no acepta el transporte alternativo ofrecido ante la demora, incluso si ocurrió un caso fortuito o de fuerza mayor (literal “I” del artículo 20).

- c. *Vuelo anticipado*: Cuando el transportista adelanta el vuelo en más de una hora sin avisar al pasajero, o, incluso luego de que el primero avisó y ofreció un vuelo alternativo, el segundo considera que su viaje ya “no tiene razón de ser” o simplemente rechaza la alternativa propuesta (literales “C” y “D” del artículo 25).

- d. *Cambio de clase*: Cuando el pasajero es ubicado por el transportista en una clase inferior a la que pagó, el primero tendrá derecho al reembolso de la diferencia más una compensación adicional equivalente al 25 % del valor de la parte afectada del boleto (artículo 26).

En todos estos casos, el transportista contará con siete días hábiles para efectuar el reembolso en la moneda en la que se adquirió el boleto, debiendo

²⁴ En estos casos, la obligación del transportista es de “compensar y hacer las gestiones necesarias de reprogramación, pago de las penalidades y diferencias de precios correspondientes, a nombre del pasajero” de los paquetes o arreglos adicionales por vuelos cancelados con menos de quince días de notificación (literales “D” y “E” del artículo 19) o demoras (literal “A” del artículo 20 y “E” del artículo 22).

entregarle al pasajero un compromiso de pago por escrito cuando este haga su solicitud (literal “A” del artículo 22).

Por último, y al igual que como ocurre con el derecho de compensación, el literal indicado precisa que el pasajero tiene derecho a conocer cuáles son los trámites necesarios para hacer efectivo el reembolso y que podrá acudir a la vía judicial para exigir el cumplimiento de esta obligación.

4. Derecho de asistencia

El derecho de asistencia “comienza a operar” cuando la salida de un vuelo excede en 20 minutos la hora impresa en el boleto aéreo y aprobada por la Autoridad Aeronáutica (artículo 3), así como en caso de denegación de embarque injustificada, vuelos cancelados y anticipados (artículos 18, 19 y 25, respectivamente). Todo ello, dando preferencia a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, mayores de 60 años y menores de edad.

En este sentido, el derecho involucra –de acuerdo al artículo 23– el ofrecimiento gratuito de bebidas no alcohólicas, refrigerios y alimentos completos en función del tiempo que sea necesario esperar²⁵, debiendo el transportista prestar especial atención a los pasajeros con necesidades alimentarias especiales –siempre que se las comunicasen–, pudiendo en todo caso emplear bonos para los establecimientos comerciales dentro del aeropuerto si tienen un valor acorde al alimento a adquirir.

Adicionalmente, la asistencia incluye el alojamiento si el vuelo fue cancelado por causa imputable a la empresa y se requiere pernoctar por una o más noches, el transporte terrestre entre el alojamiento y el aeropuerto, y dos llamadas nacionales o internacionales, según el caso.

Finalmente, sobre el derecho de asistencia resulta de interés mencionar el literal “H” del artículo 20 conforme al cual, “[u]n transportista [...] no está obligado a la asistencia [...], siempre que pruebe que la demora del vuelo se deba a casos fortuitos o de fuerza mayor. No obstante, éste ofrecerá gratuitamente a los pasajeros por razones de calidad de servicio, el derecho de asistencia dispuesto en el Artículo 23, literal ‘a’, numeral ‘1’ de la forma establecida en los literales ‘b’ y ‘c’”.

²⁵ A los veinte minutos se deben ofrecer bebidas no alcohólicas, a las dos horas refrigerios, a las cuatro horas alimentos completos (proteínas, carbohidratos y vegetales), a las seis horas refrigerios nuevamente y las nueve horas otra ronda de alimentos completos. Los supuestos de seis y nueve horas aplican solo para vuelos internacionales ya que, en el caso de vuelos nacionales, un retraso de seis horas equivale a la cancelación del vuelo.

Es decir, que el transportista *deberá* ofrecer gratuitamente bebidas no alcohólicas, refrigerios y alimentos completos en función del tiempo que sea necesario esperar, aun cuando, según la misma norma, no “está obligado” a ello.

5. Derecho de información

El derecho es ampliamente desarrollado en el artículo 24 de las CGTA que enlista una serie de datos que deben comunicar los transportistas e intermediarios a los pasajeros al momento en que efectúan la reserva de un vuelo o compran el respectivo boleto, y una vez este se encuentra en el aeropuerto.

En el primer supuesto (momento de la reserva o compra del ticket), dentro de la información a facilitar se encuentra si se trata de vuelos directos o con conexiones, cuál es el aeropuerto de origen y de destino, la hora de salida y de chequeo, las tarifas y descuentos disponibles, el valor del boleto discriminado (por tramos, impuestos, tasas, etc.), los documentos exigidos por las autoridades competentes en el país de destino, y las políticas de reembolso, cancelación, equipaje y transporte de animales vivos; aunado a las CGTA y el contrato de transporte aéreo pertinente.

Por lo que respecta al derecho de información del pasajero dentro del aeropuerto, ello consiste en hacer de su conocimiento las demoras, cancelaciones, desvíos, llamado de embarque, procedimiento de cierre del vuelo y los derechos ya tratados (compensación, transporte alternativo, reembolso y asistencia).

6. Otros derechos

En adición a los derechos comentados en los acápite anteriores –y obviando los referidos al equipaje, que se tratarán más adelante– los pasajeros tienen derecho a no pagar diferencias en caso que el transportista lo ubique en un asiento de clase superior al que adquirió (artículo 26).

Asimismo, las CGTA dedican un artículo –el 28– a los pasajeros preferenciales (discapacitados, mujeres embarazadas, infantes y menores viajando solos) donde precisa que estos tienen derecho a recibir la asistencia necesaria para movilizarse en el aeropuerto, contar con asientos acordes y viajar con animales de compañía (previa presentación de los certificados respectivos) sin cargos adicionales.

Y atendiendo a lo previsto en el artículo 64 de la Ley de Aeronáutica Civil, el artículo 13 de las CGTA incluyó el derecho de los menores de tres

años de viajar gratis en vuelos nacionales si no ocupan un asiento; y de los niños de tres a doce años de edad, mayores de sesenta años y discapacitados certificados como tales por la autoridad administrativa competente de contar con un descuento del 50 % en el valor de boletos nacionales –y de 25 % para los estudiantes hasta la educación media–, siempre que demuestren su condición ante el transportista o intermediario al momento de reservar o comprar su boleto.

7. Deberes

Por último, respecto a los pasajeros, tenemos que aunque el foco de las CGTA versa sobre sus derechos, estos sujetos no se encuentran exentos de deberes.

Así, algunas de sus obligaciones son el gestionar el servicio de transporte con personas debidamente autorizadas (literal “H” del artículo 24); suministrar al transportista sus datos de identidad y advertirle si presenta alguna discapacidad (literal “G” del artículo 24 y literal “F” del artículo 28, respectivamente); contar con información sobre el transportista y las costumbres, legislación y aspectos relevantes de los lugares que visitará (literal “F” del artículo 24); presentarse ante el mostrador de registro de pasajeros del transportista con al menos dos o tres horas de anticipación según se trate de un vuelo nacional o internacional, respectivamente (artículo 4); y tratar tanto al transportista como a los funcionarios de la Autoridad Aeronáutica de forma respetuosa (artículo 3 y 7, respectivamente).

III. DERECHOS Y DEBERES DEL TRANSPORTISTA

Al contrario de lo que ocurre con los pasajeros, respecto a los cuales en las CGTA imperan los derechos y los deberes son pocos, en el caso del transportista esta relación es inversamente proporcional: numerosos deberes y pocos derechos.

Lo anterior, en parte, vista la realidad ya comentada de concebir a las CGTA como una herramienta para proteger a los pasajeros frente a los transportistas que –en principio– se encuentran en una posición ventajosa. De este modo, los derechos de los transportistas se encuentran circunscritos a dos artículos:

Por un lado, el artículo 30 de las CGTA señala que el transportista tendrá derecho a retener el 20 % del valor del boleto (total o en proporción, de acuerdo al caso) cuando el pasajero no utilice el asiento adquirido sin avisar con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la hora prevista para la

salida del vuelo, pudiendo el transportista cancelar los tramos subsiguientes del trayecto de ida si se trata de un vuelo en conexión o sucesión.

Asimismo, si el pasajero se presenta luego de cerrado el vuelo –es decir, dentro del lapso de una o dos horas antes de la hora prevista para la salida según se trate de un vuelo nacional o internacional, respectivamente– el transportista tendrá derecho a cobrar un recargo de 20 % del valor del boleto si cuenta con cupos disponibles para vuelos posteriores del mismo día. En caso contrario, el pasajero deberá reprogramar su vuelo atendiendo a la disponibilidad del transportista pagando la diferencia de precio que corresponda.

Por su parte, el artículo 31 *ejusdem* prevé el “derecho de reparación”, conforme al cual, el hecho que el transportista cumpla con las compensaciones que prevén las CGTA no le impide “reclamar el reintegro de las sumas pagadas a cualquier otra persona, de conformidad con la legislación aplicable”, visto que “[e]stas Condiciones Generales del Transporte Aéreo no limita en ningún modo el derecho del transportista o explotador aéreo, encargado de efectuar el vuelo, de tratar de lograr que un intermediario u otra persona con quien dicho transportista o explotador aéreo tenga un contrato, le reembolse lo adecuado o lo compense a través de las instancias del derecho que apliquen”.

Como deberes –en adición a los que se desprenden de los derechos del usuario– se tiene el tratar al pasajero y a la Autoridad Aeronáutica con respeto (artículos 6 y 7, respectivamente), solicitar y proteger los datos suministrados por el pasajero (literal “B” del artículo 24 y artículo 8, respectivamente), facilitar a los pasajeros información sobre sus derechos y el contenido de los paquetes todo incluido (artículos 11 y 27, respectivamente), chequear que el pasajero cuente con la documentación necesaria para salir del país y desembarcar (artículo 12), disponer de recursos de calidad en pro de un buen servicio (artículo 14), no transportar un número de personas discapacitadas sin acompañante que sobrepase el número de tripulantes de cabina²⁶ (literal “D” del artículo 28), y comunicar en español las instrucciones de seguridad a bordo antes de iniciar el vuelo (artículo 17).

IV. EL EQUIPAJE

El régimen del equipaje –entendido como el “conjunto de artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes, conformado por maletas, bolsos, bultos, valijas y demás contenedores que sirvan para mantener en

²⁶ Las CGTA prevén como excepción a esta norma que antes del despegue se les asigne a estas personas un pasajero que pueda asistirlos en caso de una emergencia o situación sobrevenida.

resguardo estos artículos, y que se transportan en las aeronaves mediante acuerdo con cada transportista” (artículo 3 de las CGTA)– es uno de los aspectos más desarrollados en esta regulación. Tal es así, que la Autoridad Aeronáutica consideró necesario dedicarle dos de los siete capítulos que conforman el título primero de las CGTA.

En el primero de estos capítulos, el INAC precisó que “[t]odo pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo el equipaje en cantidad y peso que le indique el transportista”²⁷ (artículo 32), siendo el mínimo permitido como equipaje facturado y libre de pago una pieza con un peso de hasta veintitrés kilos –tanto para vuelos nacionales como internacionales²⁸– y como equipaje de mano y libre de pago una pieza (con dimensiones adecuadas para ser trasladada en cabina) de hasta diez kilos, aunado a los artículos que el pasajero haya adquirido en el *duty-free* y que por su volumen y forma sean aceptados en cabina.

En caso que el equipaje exceda el peso indicado, el pasajero deberá cancelar al transportista el número de kilos que sobrepasen el peso permitido por el valor de la tarifa de sobrepeso, no pudiendo exceder esta última del 1 o 2 % del valor del boleto según se trate de un vuelo nacional o internacional, respectivamente (artículo 33).

Asimismo, las CGTA establecen en su artículo 34 la obligación del transportista de generar un talón de equipaje por cada pieza y en doble ejemplar con los datos del pasajero, vuelo y peso del contenedor –como instrumento que le permitirá al transportista limitar su responsabilidad y al pasajero demostrar su propiedad sobre el bien– y en el artículo 36 que deberá entregar el equipaje al pasajero tal como lo recibió, presumiéndose en buen estado salvo constancia escrita que exprese lo contrario.

En todo caso, ese mismo artículo 36 prevé dos momentos en los que deberán apersonarse representantes del transportista: cuando se entrega el equipaje –para dar respuesta a cualquier inconveniente que se suscite– y cuando este es inspeccionado por la autoridad aduanera o policial ya que, si bien en ese momento el transportista no es responsable por el equipaje, él sustituye al pasajero y vela por la integridad de los bienes en cuestión.

Por último, la Autoridad Aeronáutica procedió a enlistar diferentes tipos de equipajes *especiales*, atendiendo a las siguientes pautas:

²⁷ Salvo cuando el peso, a juicio del transportista, pueda afectar la seguridad pues ello permitirá su traslado en otro vuelo compensando por la posible demora (literal “D” del artículo 33).

²⁸ Para estos últimos, en clase ejecutiva podrán transportarse hasta tres piezas de veintitrés kilos cada una por pasajero.

- a. *Mercancías peligrosas*: Remite a la Regulación Aeronáutica Venezolana (en lo sucesivo, RAV) 110 sobre "Transporte sin Riesgos de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea"²⁹, apuntando que no pueden embarcarse objetos o sustancias que constituyan un riesgo para la salud, la seguridad, los bienes o el medio ambiente (artículo 37).

Dentro de estas mercancías, según la RAV, se encuentran productos explosivos, radioactivos, insumos químicos o farmacéuticos, gases, pilas de litio, material pirotécnico, fósforos, entre otros.

- b. *Armas*: Remite a la RAV 108 sobre "Seguridad de Aeronaves en Aviación Civil"³⁰, conforme a la cual se permite el porte de armas atendiendo a las circulares de seguridad de la aviación, debiendo el explotador establecer su propio programa de seguridad y procedimientos.

Asimismo, las CGTA precisan que tales armas deben estar almacenadas en comportamientos especiales a los que no tenga acceso ninguna persona durante el vuelo y, según el Plan Nacional de Seguridad de la Aviación Civil Contra los Actos de Interferencia Ilícita³¹, la autoridad competente verificará que estén descargadas y custodiará su traslado (artículo 63).

- c. *Alimentos o plantas*: Prohíbe el transporte de aquellos que sean –o puedan ser– portadores de plagas o enfermedades para cualquier ser vivo. Entre estos productos encontramos semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, carnes, plaguicidas, productos biológicos, y subproductos de origen animal y vegetal (artículo 40).
- d. *Objetos valiosos*: Regula el servicio de equipaje facturado con declaración expresa de valor, cuya tarifa podrá alcanzar el 15 % del valor especial declarado y versará sobre uno o todos los objetos del equipaje facturado (artículo 41).

De contratarse este servicio, continúa la norma, el transportista responderá hasta el límite del valor del objeto que se trate, substrayéndose el peso de ese bien de la indemnización global que se tratará más adelante.

En igual sentido, el artículo precisa que el transportista podrá exigirle al pasajero que tome medidas de seguridad adicionales;

²⁹ Publicada en Gaceta Oficial N° 5.897 Extraordinario del 11-11-2008.

³⁰ Publicada en Gaceta Oficial N° 6.228 Extraordinario del 18-05-2016.

³¹ Publicado en Gaceta Oficial N° 40.917 del 02-06-2016 y disponible en *ibíd.*, pp. 17-74.

para determinar el valor del bien el pasajero presentará su factura u otro instrumento en el que conste el precio –so pena de que el mismo sea determinado mediante negociación entre las partes– en el mostrador de registro con antelación a los lapsos ordinarios de dos y tres horas ya vistos; y el pasajero revisará el bien una vez sea devuelto por el transportista.

- e. *Animales vivos*: Por último las CGTA se refiere en su artículo 39 a este servicio que, si bien se encuentra regulado extensamente en una RAV en particular –la 113, sobre el “Transporte de Animales Vivos por Vía Aérea a Nivel Nacional o Internacional”³²– la Autoridad Aeronáutica consideró oportuno desarrollar.

De este modo, se indica que el transporte de animales vivos dependerá de las políticas del transportista, distinguiéndose entre el transporte en cabina –para animales domésticos con peso inferior a 6 kilos, sin que ello suponga una molestia para el resto de los pasajeros– o como carga.

Aunando en lo anterior, las CGTA exponen que el servicio puede suponer un cargo adicional y el pasajero deberá llevar a cabo los trámites sanitarios de rigor, usar jaulas adecuadas, e incluir instrucciones escritas sobre medicamentos, agua y comida.

Concluye la norma señalando que cuando el animal es transportado en calidad de carga, el transportista será responsable por el mismo hasta que sea entregado de vuelta a su dueño y, en caso de fallecimiento o lesión, el transportista deberá acudir a las autoridades competentes para determinar la causa del incidente y proceder a las indemnizaciones de rigor.

1. Responsabilidad del transportista en materia de equipaje

Conocido cómo las CGTA regulan el tema del equipaje, queda por determinar las responsabilidades que de ello se desprenden.

Así, el artículo 42 precisa que “[e]l transportista o explotador aéreo es responsable del daño causado en caso de demora, hurto, destrucción, pérdida o avería del equipaje por la sola razón de que el hecho que la causó, se haya producido durante cualquier periodo en que el equipaje se hallase bajo la

³² Publicada en Gaceta Oficial N° 5.898 Extraordinario del 11-12-2008. Entre otros, la RAV prohíbe el transporte de animales que puedan parir durante el vuelo, aconseja que no se usen calmantes y prevé que el comandante del avión puede decidir sacrificar al animal si comporta un peligro para los pasajeros.

custodia del transportista o explotador aéreo”, salvo que este pueda demostrar que el daño ocurrió por un “caso fortuito o de fuerza mayor, defecto o a un vicio propio del equipaje”, o que el pasajero causó o contribuyó al daño con su acción u omisión (artículo 52). Veamos como las CGTA definen cada uno de estos supuestos generadores de responsabilidad:

- a. *Pérdida de equipaje*: Ocurre cuando este es separado del pasajero por alguna circunstancia propia del transportista, sin que se le devuelva al primero dentro de los catorce o veintidós días siguientes al vuelo según este sea nacional o internacional, respectivamente (artículo 3), o, cuando antes de que transcurra dicho lapso, el transportista admite la pérdida (artículo 43).
- b. *Avería o destrucción de equipaje*: Si bien ambos supuestos se refieren a que el equipaje sufra un daño, difieren en que en el segundo tal gravamen es irreparable (artículo 3). En estos supuestos, en adición a las causales excluyentes de responsabilidad indicadas al inicio de este acápite, la Autoridad Aeronáutica incluyó a los actos de guerra, acto de interferencia ilícita y conflictos armados (artículo 44).
- c. *Demora de equipaje*: Ocurre cuando el equipaje no es entregado al pasajero cuando este llega a su destino o punto de continuación del viaje (artículo 3).

Ahora bien, ¿cuáles son las indemnizaciones que tienen lugar en estos casos? Ello dependerá del supuesto en que nos encontremos y si se trata de equipaje facturado o equipaje de mano.

Para los primeros –es decir, el equipaje facturado– la Autoridad Aeronáutica venezolana determinó una indemnización equivalente 17 Derechos Especiales de Giro³³ (en lo sucesivo, DEG) por cada kilo de equipaje perdido, destruido o averiado (artículo 45).

Si se trata de la demora en la entrega del equipaje facturado, la indemnización en cuestión consistirá en 100 DEG al momento en que no llega el bien junto al pasajero, más 100 DEG por cada día de retraso hasta que se le entregue el equipaje o se declare su pérdida (artículo 47) –y el reembolso contra factura de los gastos en que incurrió el pasajero para atender sus

³³ Definidos por el INAC como una “[u]nidad 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 estadounidense, el euro, la libra esterlina y el yen japonés, el cual será establecido por el Banco Central de Venezuela (BCV) de conformidad a la información suministrada por el Fondo Monetario Internacional (FMI)”, consistiendo el cálculo en multiplicar el número de DEG que constituyen la indemnización por el valor vigente “para el momento en que se haga efectiva la indemnización” por el número de días (artículo 3).

necesidades de vestimenta, aseo, confort y salud, “siempre que no resulten excesivos ni desproporcionados” (artículo 46)–, debiendo el transportista comunicar al pasajero el estado de las gestiones cada cuarenta y ocho horas.

Por su parte, si la destrucción, pérdida o avería es del equipaje de mano, la indemnización será de 1.000 DEG, debiendo el transportista –al igual que como ocurre con el equipaje facturado– reembolsar los gastos en que incurra el pasajero para cubrir sus necesidades (artículo 48).

En cualquier caso, estos límites a la responsabilidad no aplicarán cuando se determine que el daño fue causado por el dolo o la “imprudencia, negligencia o inobservancia de los procedimientos básicos para el manejo del equipaje o de la lógica común” (artículo 53).

Por lo que respecta al procedimiento para hacer valer estas indemnizaciones, las CGTA apuntan que estos reclamos deberán hacerse por escrito tanto al transportista como al INAC dentro de los treinta días hábiles siguientes al hecho –otorgándole el transportista al pasajero en ese momento un *compromiso previo de pago* en el que indicará su monto, fecha y condiciones– debiendo el transportista responder dentro de los sesenta días hábiles siguientes³⁴.

Asimismo, la “acción” para exigir el pago “prescribirá” a los tres años del último día que tenía el transportista para responder y, si el reclamo es rechazado por el transportista, el pasajero podrá acudir a la vía judicial.

Por último, tal como ocurre con los pagos de compensaciones y reembolsos vistos anteriormente, las CGTA exponen que el pago de indemnizaciones por parte del transportista no se entiende como una limitación a su derecho a “reclamar el reintegro de las sumas canceladas a cualquier otra persona, de conformidad con la legislación aplicable” ni “limitan en modo alguno el derecho de repetición que tenga el transportista o explotador aéreo frente a terceros con quien tenga un contrato, la suma de dinero pagada en reintegro en cumplimiento de las disposiciones contempladas en este instrumento” (artículo 56).

³⁴ Hacemos la acotación que este lapso no coincide con lo previsto en el artículo 54 de las mismas CGTA, según el cual “[d]e ser consideradas procedentes las indemnizaciones contenidas en estas Condiciones Generales del Transporte Aéreo, el transportista o explotador aéreo deberá pagar dentro del plazo de treinta (30) días siguientes a la fecha de recepción del reclamo por parte del pasajero afectado”.

V. PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

Ya para concluir, las CGTA abordan el llamado “procedimiento de conciliación”, que se lleva a cabo ante la sala respectiva del INAC, competente para “procurar la solución de las controversias que se puedan suscitar entre los pasajeros y el transportista o explotador aéreo” (artículo 57).

Este procedimiento inicia a solicitud del pasajero cuando el transportista no dé respuesta satisfactoria a su reclamo (artículo 58), siempre que no se trate de materia de orden público³⁵, y, una vez efectuada la notificación de las partes, el coordinador o abogado designado mediará a fin de lograr una conciliación que responda a los términos previstos en las CGTA, pudiendo celebrarse hasta dos actos de conciliación adicionales en caso que no haya acuerdo (artículo 59).

Si se logra la conciliación, se levantará el acta respectiva y se declarará el fin de la controversia. En caso contrario, se remitirá el expediente a la consultoría jurídica del INAC “para su respectivo análisis jurídico y eventual procedimiento administrativo sancionatorio a que hubiere lugar contra el transportista o explotador aéreo”, pudiendo el pasajero hacer uso de la vía judicial (artículo 60).

Sobre este procedimiento interesa hacer tres presiones:

En *primer lugar*, el Tribunal de Primera Instancia Marítimo con Competencia Nacional ha sostenido que el procedimiento de conciliación no puede anteponerse en el proceso judicial como una cuestión previa, ya que “no es de obligatorio cumplimiento que deba resolverse, de forma anticipada, [...] la conciliación administrativa y concierne en todo caso al afectado intentar causa judicial dentro de los límites y términos establecidos en la normativa que regula las Condiciones del Contrato de Transporte Aéreo, y probar los hechos”³⁶.

En *segundo lugar*, debe tenerse presente que, según la SPA/TSJ, “la voluntad” de un transportista de “llegar a un acuerdo” durante el proceso de conciliación con un pasajero “a los fines de indemnizarlo por lo sucedido [...]”

³⁵ Conforme al artículo 61 de las CGTA, se entienden por tales aquellas que ponen en peligro la vida o la salud de las personas o se trate de materias en las cuales están prohibidas las transacciones.

³⁶ Fallo S/N del 17-11-2016 (caso: Clónimo Claro y otros v. Delta Airlines INC). Disponible en <http://caracas.tsj.gob.ve/DECISIONES/2016/NOVIEMBRE/2176-17-2016-000575-.HTML> [consultado: 16-08-2016].

hace presumir [...], que en efecto, la empresa denunciada acepta que cometió un ilícito sancionable por la legislación venezolana”³⁷.

Y, en *tercer lugar*, que al ser este procedimiento de conciliación uno de los mecanismos a través de los cuales el INAC ejerce su competencia de “[o]frecer adecuada y oportuna protección a los usuarios y operadores de los servicios aeronáuticos, cuando ello sea necesario de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico” (numeral 9 del artículo 7 de la Ley del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil), es la Autoridad Aeronáutica frente a quien deben ventilarse los casos estudiados, y no ante la autoridad competente en materia de protección al consumidor en general (hoy Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socio Económicos – SUNDDE).

El razonamiento anterior es reforzado por la providencia administrativa N° 4/2014 de la Junta Liquidadora de la Superintendencia Nacional de Costos y Precios Justos y del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios³⁸, según la cual se acordó “[t]ransferir [...] al Instituto Nacional de Aeronáutica Civil (INAC), los Procedimientos Administrativos activos relacionados con las actividades que a cada uno de los organismos citados compete, para que dentro del marco legal especial que los rige, conozcan, sustancien y decidan dichos procedimientos” (artículo 2).

³⁷ Fallo N° 1152 del 03-11-2016 (caso: American Airlines INC, v. INAC). Disponible en <http://historico.tsj.gob.ve/decisiones/spa/noviembre/191799-01152-31116-2016-2013-0337.HTML> [consultado: 16-08-2016].

³⁸ Publicada en Gaceta Oficial N° 40.567 del 22-12-2014.