



DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL

Resolución DGAC No. 0389 / 2013

El Director General de Aviación Civil

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República, en su Art. 53, dice: *“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados”*;

Que, la Constitución de la República, en su Art. 54, dice: *“Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas”*;

Que, la Constitución de la República, en su Art. 76, letra l), establece: *“Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados”*;

Que, la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, Capítulo V sobre las Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor, Art. 17 establece: *“Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable”*;

Que, la Codificación de la Ley de Aviación Civil, en su Art. 2, dice: El Estado ejercerá sus atribuciones a través (...), de la Dirección General de Aviación Civil y sus dependencias, como ente regulador, que mantendrá el control técnico- operativo de la actividad aeronáutica nacional.;

Que, la Codificación de la Ley de Aviación Civil, en su Art. 6, numeral 3, literal a), determina las atribuciones y obligaciones del Director General de Aviación Civil: *“Dictar, reformar, derogar regulaciones técnicas, órdenes, reglamentos internos y disposiciones complementarias de la Aviación Civil, de conformidad con la presente Ley, el Código Aeronáutico, el Convenio sobre Aviación Civil Internacional y las que sean necesarias para la seguridad de vuelo, y la protección de la seguridad del transporte aéreo”*;

Que, la Codificación de la Ley de Aviación Civil, en el Título IV Disposiciones Generales, Artículos 51 al 56, relativo a las responsabilidades del Transportador hacia el Usuario del Transporte Aéreo;

Que, el Código Aeronáutico en el Título IX, trata sobre los Contratos y Obligaciones; en el Capítulo I - Disposiciones Generales y el Capítulo II Transporte de Pasajeros y Equipaje; el Título XI,

Responsabilidad, Capítulo I Daños y Perjuicios; y, el Título XII, sobre los Seguros Aéreos; coadyuvan a la regulación y control de las actividades relacionadas con la aeronáutica civil;

En uso de sus facultades legales y reglamentarias,

RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el texto que obligatoriamente deberá incluir el transportista, respecto de las condiciones del **"Contrato de Transporte Aéreo de pasajeros en servicio nacional"** "que se anexa y que forma parte integrante de la presente Resolución. Ver Anexo No. 1.

Artículo 2 .- Encárgase a Transporte Aéreo DGAC, la ejecución, control y aplicación de la presente Resolución.

Artículo 3 .- Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su aprobación sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Artículo 4.- Derógase la Resolución DAC No.133/2001 de 02 de mayo del 2001.

Comuníquese.- Dada en la Dirección General de Aviación Civil en Quito, Distrito Metropolitano, el **24 OCT. 2013**

Ing. Fernando Guerrero López.
Director General de Aviación Civil

CERTIFICO que expidió y firmó la resolución que antecede el Ing. Fernando Guerrero López, Director General de Aviación Civil, en la ciudad de Quito, el **24 OCT. 2013**

Dra. Rita Hujica Cobos
Directora de la Secretaría General DGAC

Cmdt Roberto Yerovi
Dr. Fabián Samaniego
Sr. Fidel Guitarra
Msc. Fanny Soto
Econ. Nancy Cortez
Sr. Edison Torres

ANEXO No. 1

CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO NACIONAL DE PASAJEROS

Definiciones.-

- a. **"Billete o boleto de pasaje y talón de equipaje"**, es el documento que da cuenta y fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte aéreo y control de equipaje, y en el que están comprendidos algunos de los siguientes documentos:
1. Condiciones del Contrato de Transporte Aéreo
 2. Billete electrónico registrado magnéticamente;
 3. Condiciones específicas aplicables a la tarifa pagada por el pasajero;
 4. Tarjeta de Embarque o *Boarding Pass*;
 5. Tarifas de contratación que se encuentren registradas ante las autoridades aeronáuticas en los países que lo requieran.
- b. **"Transportista" o "Transportador"**, línea aérea u operador aéreo que transporte o se compromete a transportar al pasajero y a su equipaje en virtud de un contrato, o que realice cualquier otro servicio relacionado con el transporte aéreo.
- c. **"Transportista de Hecho"**, El que realiza todo o parte del transporte contratado con el transportista contractual y autorizado por éste.

Obligaciones del transportista aéreo y del pasajero

Son obligaciones del transportista aéreo y del pasajero:

- a. Emitir el billete de pasaje, el mismo que da fe de la celebración y aceptación de las condiciones del transporte aéreo y del contrato de transporte suscrito entre el pasajero y el transportador.
- El billete emitido a nombre del pasajero es nominativo, personal e intransferible, y su emisión podrá realizarse total o parcialmente a través de medios físicos o electrónicos.
- b. El transporte a realizar en virtud de este contrato por parte de el transportista contractual como del transportista de hecho, queda bajo la responsabilidad y sujeto a competencias de cada uno.
- c. El contrato de transporte aéreo será entregado junto con el itinerario al pasajero; también se podrá obtener mayor información sobre el mismo y averiguar cómo solicitar una copia de éste, en los lugares donde se comercializan los servicios de transporte aéreo y/o por medio de sus páginas web, donde la transportadora deberá publicar este contrato.
- d. El transportador negará el embarque de un pasajero, o dispondrá su desembarque, si estima que el pasajero pudiera afectar la seguridad del vuelo o de los pasajeros. Especialmente, se negará el embarque al pasajero que presente cualquier actitud o comportamiento en tierra y/o a bordo de la aeronave, que constituya:

1. Una conducta contraria que pueda poner en peligro o riesgo la seguridad de la aeronave o de las personas o bienes en la misma, o que ponga en peligro o comprometa el buen orden y disciplina a bordo;

2. En general, cualquier actitud o comportamiento que en opinión del transportador constituya una negación al cumplimiento de instrucciones impartidas por la tripulación, actitudes que pudieran poner en peligro o someter a algún riesgo la operación que perturben el orden y la disciplina;
 3. Una muestra o signos de haber ingerido bebidas alcohólicas en exceso o alguna sustancia psicotrópica;
 4. El incumplimiento de cualquier ley o regulación que aplique o que no acate cualquier requerimiento realizado por la autoridad gubernamental respectiva.
- e. El transportista se compromete a transportar al pasajero y a su equipaje en el mismo vuelo con diligencia y cumpliendo con horarios e itinerarios establecidos.
- f. En casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportista aéreo, así como en los de sobreventa de cupos, se procurará el transporte alternativo y de ser posible se compensará al pasajero conforme a las resoluciones que la Autoridad Aeronáutica establezca al respecto.

Por sobreventa, cancelación o retraso del vuelo los usuarios de vuelos nacionales podrán solicitar el endoso de su boleto para viajar en otra aerolínea, conforme al Acuerdo de Protección de Pasajeros suscrito y de acuerdo a la disponibilidad de espacios u horarios de éstas.

- g. Todo pasajero que no se presente o que llegue tarde para su embarque y/o chequeo en el vuelo correspondiente (check-in), perderá su Billete, o podrá revalidarlo para otra fecha, si lo permite la tarifa pagada de acuerdo a lo convenido en el Billete. Cualquier cambio de fecha, origen, destino, itinerario del billete de pasaje, así como la devolución del valor pagado por el mismo, queda sujeto a las condiciones y restricciones de la tarifa contratada por el pasajero. En caso que el pasajero no efectúe el viaje y aunque su tarifa no permita devolución del billete, podrá solicitar al transportador la devolución de todo valor y/o cargo que sea reembolsable de acuerdo a normativa vigente.
- h. Es de exclusiva responsabilidad del pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito y demás exigidos dependiendo del lugar de destino, sin caberle al transportador responsabilidad alguna por los atrasos o negativas de embarque que sufra el pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte de éste último de la obligación anterior.
- i. El transportador negará el embarque a aquellos pasajeros que no presenten la documentación necesaria o cuya identidad no corresponda con la indicada en la tarjeta de embarque o *boarding pass*.
- j. El pasajero deberá presentarse al aeropuerto de salida en el mostrador (counter) para chequeo (check-in) con 90 minutos de anticipación a la salida del vuelo, para el cumplimiento con los procedimientos de chequeo, o dentro del tiempo indicado por la transportadora e ingresar a la sala de preembarque asignada por la compañía.
- k. Se encuentra estrictamente prohibido fumar dentro de la cabina de los aviones del transportador. El transportador se reserva el derecho de negar el transporte a cualquier pasajero que no esté dispuesto a aceptar esta condición.
- l. El billete de pasaje, como contrato de transporte es válido por un año desde la fecha de su emisión o válido hasta la fecha que se indique específicamente para la tarifa adquirida por el pasajero. Transcurrido dicho plazo, o cualquier otro plazo inferior indicado en las condiciones de la tarifa, el billete no podrá ser utilizado.
- m. Si el viaje previsto es interrumpido por causa imputable al transportador, éste está obligado a asumir compensaciones indemnizaciones a los pasajeros conforme a lo que estipule normativa vigente y lo específicamente contemplado en cartilla y guía del usuario.

- n. En algunos casos, el transportista podrá requerir notificación previa para viajes de ciertos pasajeros: personas con discapacidad o enfermedad (si requieren: sillas de rueda plegable, muletas, camilla, oxígeno, etc.) o con necesidad de transporte con un animal de asistencia y/o de soporte emocional; transporte de un menor de edad no acompañado, infantes, etc.).
- o. Los pasajeros deben estar informados con antelación al viaje, acerca de los requisitos y condiciones del transporte, que deben cumplirse y coordinarse para el transporte de animales vivos – mascotas.
- p. En caso de que el pasajero de servicio nacional tenga que realizar una reclamación debe acercarse al Administrador Aeroportuario DGAC ó en las Oficinas de Atención al Usuario de la Dirección General de Aviación Civil, para llenar el Formulario de reclamo de atención inadecuada en servicio público, y/o a la dirección electrónica; ícono denuncias y/o al correo electrónico: atención_usuario@aviacioncivil.gob.ec

Normas para el transporte de equipaje que deberán ser observados por los pasajeros

Para el transporte del equipaje se aplicará las siguientes reglas:

- a. El **equipaje facturado** será entregado al portador del talón de identificación de equipaje en el lugar de destino. El transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería, producido a bordo de la aeronave o durante cualquier período en que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia del transportista, salvo causas de la naturaleza o defectos propios del equipaje.

Si el transportista admite la pérdida del equipaje facturado o si el equipaje no ha llegado a la expiración de los veinte y uno días siguientes a la fecha en que debería haber llegado, el pasajero podrá hacer valer contra el transportista los derechos que surgen del contrato de transporte.

En el caso de **equipaje no facturado** en el que se incluyen objetos personales, el transportista es responsable por el daño que este sea ocasionado por culpa o negligencia de sus dependientes o agentes.

- b. El equipaje de mano o pertenencias personales permitidos a los pasajeros, no deberán sobrepasar del peso permitido y la transportadora está en la obligación de informar con anticipación al pasajero sobre los límites de franquicia permitida.
- c. **Equipaje permitido:** equipaje de mano o pertenencias personales de los pasajeros, que no sean prohibidas o peligrosas, cuyo peso y volumen permitan su transporte en el portaequipajes, arriba de los asientos o debajo de éstos, tales como: 1 maletín pequeño, 1 paraguas, 1 abrigo o impermeable y prendas de vestir, incluyendo artículos comprados en el comercio de la zona de embarque y/o desembarque. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero. Todo el equipaje restante debe ser entregado en el mostrador (counter) de la aerolínea transportadora para pesarlo, chequearlo y transportarlo.
- d. En cumplimiento de normas internacionales y locales, el transportador aéreo podrá negar el transporte del equipaje (de mano o facturado), que contenga artículos y sustancias peligrosas que pueden constituir riesgo para la salud y la seguridad de los pasajeros y la aeronave.
- e. Se consideran como artículos restringidos los maletines o portafolios con mecanismos de alarma instalados, gases comprimidos (inflamables, no inflamables y venenosos), cilindros de gas comprimido, tanques de aire para buceo, corrosivos (ácidos alcalinos), baterías de litio o de celdas húmedas, explosivos (armas, municiones o materiales de pirotecnia), líquidos o sólidos inflamables, combustible para encendedores, fósforos y artículos de fácil ignición, material radioactivo, oxidantes o irritantes, agentes blanqueadores, piróxido, agua oxigenada, materiales tóxicos o venenosos (arsénico, cianuro, insecticidas o herbicidas).

Las armas o todo elemento u objeto que esté hecho para el ataque o defensa, tales como: armas de fuego, armas blancas, gases, elementos de choque eléctrico, punzantes, con filo, contundentes, entre las que se pueden incluir porras, hachas y bastones o palos con un peso en su interior o en forma de espigón.

- f. El pasajero no deberá empaquetar objetos valiosos o documentos importantes (dinero, cheques, joyas, artículos electrónicos, cámaras, documentos negociables y otros valores) en la maleta de custodia, pues en caso de daño, sustracción o pérdida del equipaje, la aerolínea no tiene responsabilidad sobre éstos valores u objetos, a menos que se haga una declaración de valor y se adquiera el seguro correspondiente.
- g. El pasajero deberá recibir un tiquete por cada maleta de equipaje que entregue a la transportadora, el cual al presentarlo en el lugar de destino, servirá de comprobante de entrega y/o reclamo del mismo. En el caso de exceso de equipaje el pasajero está obligado a pagar en el lugar de origen el valor que fije la aerolínea. Es obligación de la transportadora entregar un talón por cada maleta, mismo que deberá ser conservado como documento de reclamo o para el retiro del equipaje.
- h. El transportador no está obligado a transportar el exceso de equipaje, por falta de espacio disponible, pero debe comprometerse hacerlo en el siguiente vuelo.
- i. Antes de incluir en el equipaje, el pasajero deberá estar informado con el personal del transportador, la cantidad limitada de artículos medicinales y de tocador que está permitido transportar. No obstante, algunos de estos artículos, pueden ser transportados por vía aérea bajo ciertas condiciones especiales, amparado por un conocimiento de embarque y el pago de una tarifa de carga aérea, para lo cual el pasajero deberá consultar previamente al transportador.
- j. El pasajero no podrá facturar el equipaje a transportar en ningún otro vuelo que no sea el programado.
- k. El transportador, no registrará el equipaje a un destino que no sea el final que figura en el billete del pasajero.

Responsabilidad del transportista:

- a. Todo pasajero viaja asegurado contra muerte por accidente o heridas, en los montos establecidos de acuerdo a convenios, leyes y reglamentos pertinentes. El transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o lesión corporal de un pasajero por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque.
- b. Los pasajeros o usuarios de servicios de transporte aéreo, que sean personas de la tercera edad, discapacitadas o con necesidades especiales o los que sean menores de edad y no estén acompañados tienen derecho a que se les dé prioridad y facilidades en puntos de venta, zonas de pre-embarque, embarque y desembarque tanto para ellos como para sus acompañantes.
