

DIRECCIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL

E INFRAESTRUCTURA AERONÁUTICA

RESOLUCIÓN Nro.

422-2024

Aeropuerto Internacional de Carrasco "Gral. Cesáreo L. Berisso", **02 AGO. 2024**

2023-3-41-0000418

VISTO: la resolución de la Dirección General de Aviación Civil Nro. 272/2023 de 18 de mayo de 2023.-----

RESULTANDO: I) que por la referida Resolución se creó un grupo de trabajo para la actualización de la Cartilla de los Derechos del Usuario del Transporte Aéreo.-----

II) que se entendió pertinente para la consecución de las tareas, la colaboración de la industria y oficinas gubernamentales nacionales e internacionales pertinentes.-----

II) que el mencionado grupo de trabajo culminó su tarea realizando una revisión y actualización de la referida Cartilla.-----

CONSIDERANDO: I) que la revisión se adecua a la realidad actual y a las disposiciones que surgen del documento AE6-1 de la OACI de Protección de los Consumidores de la Industria del Transporte Aéreo.

II) que se entiende necesario proceder a dar difusión al documento elaborado a través de medios informáticos y físicos

ATENTO: a los fundamentos expuestos;

EL DIRECTOR NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL E

INFRAESTRUCTURA AERONÁUTICA

DIRECCIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL RESUELVE:

- 1.- Aprobar la actualización de la Cartilla de los Derechos del Usuario del Transporte Aéreo que luce en documento adjunto y se entiende parte integral de esta resolución.-----
- 2.- Publíquese en la página web de la DINACIA.-----
- 3.- Autorízase al grupo de trabajo designado por resolución DGAC Nro. 272/2023, a realizar las coordinaciones ante los organismos públicos y privados a efectos de dotar de la mayor difusión posible de este documento en todos los Aeropuertos Internacionales del País.-----
- 4.- Tome conocimiento las Direcciones de Transporte Aéreo Comercial, Administración y Finanzas, Oficina de Planeamiento y Asesoría Letrada. -----
- 5.- Cumplido, archívese.-----

P/EL DIRECTOR NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL E INFRAESTRUCTURA AERONÁUTICA Y P/S/O
EL DIRECTOR GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL

CNEL. (AV.)



EA/lm/jc/ps

DERECHOS DEL USUARIO DEL TRANSPORTE AEREO

El transporte aéreo se efectúa mediante un contrato otorgado entre Usted y el Transportista Aéreo, en el que muchas veces actúa un agente intermediario.

Es sumamente importante que Ud. sepa las cláusulas y demás condiciones contractuales lo que en la mayoría de los casos se obtiene de la página web de cada empresa.

En caso que Ud. entienda que sus derechos no son adecuadamente correspondidos por las Líneas Aéreas o el Agente Intermediario deberá dirigirse a los Inspectores de Transporte Aéreo Comercial pertenecientes a la DINACIA localizados en los principales Aeropuertos Internacionales del país o a través de la página web de la DINACIA.

Para mayor ilustración, los teléfonos de contacto son los siguientes: Aeropuerto Internacional de Carrasco 2 604 02 90 - Aeropuerto Internacional de Melilla 2 322 835 - Aeropuerto Internacional de Laguna del Sauce 442 559 007

CAPITULO I

Vuelos confirmados

Si su Billeto de Pasaje esta emitido con fecha de salida confirmada y su embarque es denegado, Usted tiene derecho a ser recompensado y reorientado en el primer vuelo de partida a su destino. La recompensa dependerá de las normas aplicables en el lugar en el que se producen lo que en el lenguaje aerocomercial se llama "sobre ventas". Cuando la espera sea superior a 4 horas, Usted tendrá derecho a comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo que media hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en un hotel del Aeropuerto o Ciudad y transporte terrestre desde y hacia la terminal.

Dicho beneficio le corresponderá únicamente si se presenta en el Aeropuerto con la antelación fijada.

Debe Usted tener presente que aun aceptando dichos beneficios, no perderá su derecho conforme con el ordenamiento jurídico internacional aplicable de acuerdo a la legislación vigente del país en el que se da la sobreventa.

En el caso de que Usted, a raíz de dicha sobreventa o bien de un retraso atribuible al transportador perdiera una conexión con otro vuelo, tendrá derecho a los beneficios indicados precedentemente.

Todo lo anterior no es de aplicación en los casos de atrasos o cancelaciones por razones climatológicas.

CAPITULO II

Equipaje

Como equipaje de mano el pasajero podrá llevar los artículos, efectos y demás pertenencias personales, necesarios o apropiados para el vestir, uso, comodidad y conveniencia en relación con el viaje. (Ver página web de DINACIA por los elementos prohibidos).

Si el equipaje facturado del pasajero excede en peso o en volumen el límite de franquicias que otorga el transportador, deberá pagar un recargo lo que dependerá de las condiciones contractuales que emergen de su contrato de transporte.

Asimismo, Usted deberá tener en cuenta que su equipaje debe estar empaquetado en maletas o contenedores que garanticen el transporte seguro del mismo.

Perdida de equipaje

En el supuesto de pérdida o daño del equipaje facturado, el pasajero deberá informarlo inmediatamente al transportador antes de salir del Aeropuerto, exigiendo de este la entrega de un formulario en el que indicará el contenido y la descripción de los artículos.

La ausencia de protesta puede traer como consecuencia la pérdida del derecho a reclamar judicialmente los daños ocasionados por tal pérdida o daño a su equipaje.

CAPITULO III

Transporte de niños, ancianos o discapacitados

Si el usuario es menor de 5 años de edad, discapacitado o mayor de 70 años de edad, tendrá el derecho de embarcar preferentemente en primer término con asistencia del personal de cabina de la línea aérea y disponer del asiento con mayor espacio y comodidad.

Requisitos eventuales exigidos por las Compañías Aéreas

En caso de embarazo, si el mismo transcurre por los 6 meses o más, la usuaria deberá presentar una autorización expresa de su médico tratante habilitándola para efectuar dicho viaje, de lo contrario la aerolínea podrá denegar el embarque.

Transporte de animales

El usuario que transporta animales deberá disponerlos convenientemente enjaulados y deberá ajustarse a los certificados de sanidad, vacunación y demás requisitos exigidos por el país de embarque, destino y/o de tránsito; deberá contratar con la compañía aérea este transporte en donde se establecerán las condiciones y coordinaciones necesarias; existen animales que pueden viajar en cabina denominados de asistencia emocional. Asimismo existen limitaciones al transporte de animales lo que deberá ser previamente coordinado con la línea aérea.

CAPITULO IV

Requisitos migratorios para el Transporte de Menores

No necesitan permiso para viajar al exterior los menores de 18 años que lo hagan:

- A) En posesión del pasaporte uruguayo valido.
- B) Acompañado de ambos padres exhibiendo Libreta de Matrimonio de los padres, Partida de matrimonio, Partida de Nacimiento o Certificado de Nacimiento del menor.
- C) Acompañados de un tutor o curador acreditando dicho extremo con documentación fehaciente.
- D) Encontrándose Emancipados, Casados, Divorciados.

No obstante lo expuesto, es conveniente que previo al vuelo se asegure de tener la información ante la compañía aérea de cuáles son los requisitos para embarcar.

Es conveniente que los menores, en todo caso obtengan el pertinente permiso emitido por la autoridad competente, a efectos de evitar posibles problemas que se puedan plantear en los países a los que viajan según la normativa interna de tales países.

CAPITULO V

Reembolso

Si el transportador no proporciona al usuario el transporte estipulado en el Contrato, o realiza cambios sin el consentimiento del usuario, este tendrá derecho a exigir un reembolso de la cantidad que corresponda al billete o porción del mismo no utilizado.

CAPITULO VI

Límites de Responsabilidad

El transporte realizado en virtud del contrato otorgado entre el usuario y la compañía está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidades establecidas por las normas vigentes.

Dicha responsabilidad refiere a los daños, muerte o lesiones corporales de los pasajeros, retrasos del vuelo, pérdida o daño de equipaje.

Respecto al equipaje, la responsabilidad está limitada, a menos que se haya declarado un valor más alto y se hubieren abonado los cargos adicionales.

CAPITULO VII

Otros Derechos del Usuario

El usuario tiene derecho a que la Línea Aérea y/o la Agencia de Viajes que emita el Billete de Pasaje le informe sobre:

Si el vuelo es directo o con conexiones.

Si su reserva está confirmada.

Si el vuelo lo realizara la misma empresa transportadora emisora del billete u otra empresa especialmente en los casos de código compartido u otros convenios de colaboración entre empresas.

Si el equipaje facturado va directamente a destino o si el pasajero debe hacerse cargo del mismo en el Punto de Conexión para despacharlo nuevamente.

A cuánto asciende el recargo para exceso en peso y volumen del equipaje.