

RESOLUCIÓN No. 008/2024

EL CONSEJO NACIONAL DE AVIACION CIVIL

CONSIDERANDO:

QUE, de acuerdo al Artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, se establece que: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”*;

QUE, la Comisión de la Comunidad Andina estableció las *“Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo de la Comunidad Andina”*, a través de la Decisión 619 de 15 de julio de 2005;

QUE, de conformidad con el Artículo 71 de la Ley Orgánica De Discapacidades, se indica que: *“Las personas con discapacidad pagarán una tarifa preferencial del cincuenta por ciento (50%) de la tarifa regular en los servicios de transporte terrestre público y comercial, urbano, parroquial o interprovincial; así como, en los servicios de transporte aéreo nacional, fluvial, marítimo y ferroviario. Se prohíbe recargo alguno en la tarifa de transporte por concepto del acarreo de sillas de ruedas, andaderas, animales adiestrados u otras ayudas técnicas de las personas con discapacidad. En el caso del transporte aéreo en rutas internacionales, la tarifa será conforme a lo establecido en la Ley, los acuerdos y los convenios respectivos, la misma que no será menor al veinticinco por ciento (25%) de la tarifa regular. No podrá negarse el servicio ni ayuda personal a quien lo requiera por razón de su discapacidad.”*;

QUE, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Artículo 4, indica que los derechos del consumidor deben ser respetados y son de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios, en este caso puntual por los operadores aéreos;

QUE, de acuerdo al Artículo 5 de la Ley de Turismo: *“Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más en la que, se incluye a; “(...) c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento.”*;

QUE, el Artículo 146 del Código Aeronáutico establece la obligación del transportista sobre la emisión del boleto de pasaje;

QUE, se debe tener en cuenta lo que dispone el Artículo 149 del Código Aeronáutico, respecto a la cancelación del vuelo: *“Cuando el viaje se suspenda o retarde en virtud de casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente comprobados, incluidos en ellos los que ocurrieron por condiciones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador*

quedará liberado de responsabilidad, devolviendo el precio del boleto. Si una vez iniciado el viaje se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador estará obligado a efectuar el transporte de pasajeros y equipaje por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible, hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte proporcional al trayecto no recorrido”;

QUE, se toma en cuenta lo señalado en el Código Aeronáutico, Título IX, Capítulos II y III respecto al transporte de pasajeros, equipaje, cosas y mercancías;

QUE, con Acuerdo No. 014/2009 de 30 de marzo de 2009, el Consejo Nacional de Aviación Civil, aprobó los “*Principios de Política Aeronáutica*”, reconociendo al usuario como destinatario del servicio público que debe garantizar el Estado y como principal soporte de la industria del transporte aerocomercial, asegurando su derecho a tener todas las garantías contempladas en la Constitución de la República y leyes aplicables, en términos de protección, atención e información necesarias, para lo cual dispondrá de un servicio de transporte aéreo comercial seguro, ordenado y eficiente;

QUE, el Consejo Nacional de Aviación Civil mediante Resolución Nro. 024/2013 de 07 de agosto de 2013, aprobó la “*Cartilla del Usuario*”, a través del cual se establecieron las obligaciones y derechos de los usuarios de transporte aéreo así como las aerolíneas de transporte aéreo público internacional y doméstico;

QUE, la Dirección General de Aviación Civil, como entidad pública encargada del control técnico operativo de las actividades aeronáuticas civiles en el país, emitió con Resolución 0381/2013 de 21 de octubre de 2013, en la que se acordaron las obligaciones y derechos de los usuarios de transporte aéreo así como las aerolíneas de transporte aéreo público doméstico;

QUE, el Pleno del Consejo Nacional de Aviación Civil durante la Sesión Ordinaria Nro.002/2024 de 20 de febrero de 2024, tomó conocimiento del informe sobre proyecto de reforma elaborado por el Ministerio de Turismo a la actual Guía de Derechos y Obligaciones de los Usuarios de Transporte Aéreo, y dispuso que de manera conjunta con la Dirección General de Aviación Civil se analice el contenido de la propuesta, con la finalidad de actualizar las Resoluciones Nro. 024/203 de 07 de agosto de 2013 y 0381/2013 de 21 de octubre de 2013;

QUE, con Memorando Nro. DGAC-SGC-2024-0045-M de 01 de marzo de 2024, de acuerdo a lo dispuesto por el Pleno del Consejo Nacional de Aviación Civil, se convocó a una mesa de trabajo para el 07 de marzo de 2024, con la presencia de la Dirección General de Aviación Civil a través de la Dirección de Seguridad de la Aviación y Facilitación del Transporte Aéreo; Ministerio de Turismo con la comparecencia de la Dirección de Inversión y Conectividad, así como la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos; Ministerio de Transporte y Obras Públicas; y la asistencia del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca;

QUE, durante la mesa de trabajo que se efectuó el 07 de marzo de 2024, se analizó el contenido de la propuesta de actualización a la guía del usuario de transporte aéreo a nivel doméstico e internacional, y como resultado se acordó revisar la propuesta final con las observaciones el día 11 de marzo de 2024;

QUE, se acordó socializar la propuesta de reforma versión final con los operadores del servicio de transporte aéreo nacional e internacional del Ecuador, en ese sentido con

Oficio Nro. DGAC-SGC-2024-0046-0 de 01 de abril de 2024 se convocó a los operadores aéreos a fin de que se pueda socializar el proyecto de reforma;

QUE, el 03 de abril de 2024, se llevó a cabo una socialización del proyecto con los Representantes de Operadores Aéreos Nacionales e Internacionales contando con la presencia del Representante de la Asociación de Representantes de Líneas Aéreas en Ecuador (ARLAE); Asociación de Empresas Nacionales de Aviación (ADENA); Ministerio de Turismo; Ministerio de Transporte y Obras Públicas; Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca; Dirección General de Aviación Civil y Consejo Nacional de Aviación Civil;

QUE, en Sesión Ordinaria Nro. 004/2024 de 30 de abril de 2024, los señores miembros del Consejo Nacional de Aviación Civil como Punto Nro. 8 del Orden del Día, conocieron el proyecto de reforma al contenido de la actual Guía del Usuario de Transporte Aéreo emitida por el Consejo Nacional de Aviación Civil con Resolución Nro. 024/2013 de 07 de agosto de 2013; el Pleno del Organismo resolvió: **1)** Aprobar por unanimidad la Resolución Nro. 008/2024 de 14 de mayo de 2024; **2)** Disponer que se notifique de la Resolución a los Operadores Aéreo Comerciales, y que se publique en la página web de la Dirección General de Aviación Civil el contenido de la Resolución Nro. 008/2024, sin necesidad de que se apruebe el acta de esta sesión;

QUE, el Artículo 2 de la Ley de Aviación Civil, determina que el Consejo Nacional de Aviación Civil, es el Organismo encargado de la política aeronáutica en el país, y en tal virtud, tiene la capacidad de emitir actos normativos de cumplimiento obligatorio que regulen la actividad aérea comercial en el Ecuador, y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la normativa vigente y en uso de sus facultades legales y reglamentarias.

RESUELVE EXPEDIR LA:

RESOLUCIÓN RESPECTO A DERECHOS Y OBLIGACIONES PARA LOS USUARIOS DE TRANSPORTE AÉRO Y OPERADORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO .

TÍTULO I OBJETO, AMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- Esta Resolución se aplicará en el marco de todas las operaciones a nivel internacional y doméstico que se originen en la República del Ecuador.

ARTÍCULO 2.- OBJETO.- La presente Resolución establece los derechos y obligaciones de los usuarios, explotadores y operadores de los servicios de transporte aéreo internacional y doméstico que se originen en el Ecuador.

ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES.- Para efectos de la presente Resolución se entenderá por:

- a) **Agencias de viajes u Operador Turístico:** Empresas debidamente autorizadas que se dediquen al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

- b) **Aerolínea:** Persona jurídica nacional o extranjera que utiliza aeronaves para la prestación de un servicio de transporte aéreo comercial.
- c) **Billete (ticket):** Documento expedido o autorizado por el operador aéreo o su agente autorizado, en el cual consta que el pasajero ha contratado con el transportista.
- d) **Cancelación:** La no realización de un vuelo programado en el que había reservada al menos una plaza.
- e) **Circunstancias imprevistas:** Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que retrasen su iniciación, como causas meteorológicas, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave o causadas por pasajeros o terceros en el momento del vuelo, fallas de los equipos de soporte en tierra.
- f) **Compensaciones:** Indemnización que el transportista debe otorgar al usuario de transporte aéreo por el perjuicio causado.
- g) **Contrato de transporte aéreo:** el convenio por el cual el transportador o porteador se obliga por cierto precio, alquiler o flete a conducir o llevar de un lugar a otro, por vía aérea, a personas, animales o cosas.
- h) **Denegación de embarque:** La negativa a transportar pasajeros en el vuelo pese al haberse presentado al embarque con reserva confirmada y en condiciones establecidas en el Contrato de Transporte, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados, o la presentación tardía del pasajero al chequeo.
- i) **Destino final:** El último destino que figura en el billete adquirido.
- j) **Indemnización:** resarcimiento económico por un daño o perjuicio. Se trata de una suma de dinero como reparación o compensación según el tipo de lesión ocasionada.
- k) **Explotador:** Término genérico que incluye cualquier persona que se dedica a explotar comercialmente, los servicios del transporte aéreo, trabajos aéreos y actividades conexas, incluyendo los operadores de aeropuertos.
- l) **Fuerza Mayor:** Se llama fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto a que no es posible resistir.
- m) **Operador:** Una persona, organización o empresa involucrada en la operación de una aeronave. Cualquier persona que autoriza la operación de la aeronave con o sin control (en calidad de propietario, arrendatario u otra forma).
- n) **Quejas:** Acción de expresar un disgusto o insatisfacción realizada a un Operador Aéreo o Aeroportuario, respecto a la calidad de los servicios ante una posible mala atención al usuario de transporte aéreo.
- o) **Reclamos:** Expresión de insatisfacción con respecto a la calidad del servicio y que como consecuencia solicita algún tipo de compensación al operador aéreo.
- p) **Reserva:** Acción aceptada o registrada por medio físico o electrónico por el cual se le garantiza al usuario un espacio en el vuelo planificado.
- q) **Sobreventa:** Práctica que se presenta cuando, en un vuelo regular, el número de pasajeros con billete expedido con reserva confirmada que se presentan para embarcar dentro del tiempo estipulado sobrepasa el número de plazas de las que dispone el avión.
- r) **Sugerencias:** Recomendación realizada por los usuarios para mejorar el servicio ofrecido por un Operador Aéreo o Aeroportuario.

- s) **Tarifa del billete:** es el precio que aplica la compañía aérea por ruta y por vuelo.
- t) **Usuario discapacitado o con necesidades especiales:** Todo pasajero con movilidad reducida (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, debido a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad, y cuya situación necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios a disposición de todos los usuarios. Se incluye a los de tercera edad, niños menores de cinco (5) años y mujeres embarazadas.
- u) **Valor neto:** Es el valor que un operador aéreo cobra por el servicio de transporte aéreo ofrecido a un usuario en una ruta determinada, libre de tasas, impuestos y cargos.
- v) **Vuelos de conexión:** El que llega a un punto por un vuelo y sale en otro vuelo como parte de un movimiento continuo con un solo billete, sin parada – estancia en el mencionado punto.
- w) **Vuelos de tránsito:** Es aquel que llega a un punto y sale del mismo como parte de un movimiento continuo con un solo billete, sin parada – estancia, a bordo de la misma aeronave o de una aeronave distinta a cargo del mismo transportista aéreo y número de vuelo.

TITULO II DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO

ARTÍCULO 4.- DERECHO DE INFORMACIÓN: Los usuarios de los servicios de transporte aéreo tienen derecho a recibir una información clara y precisa sobre:

- a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de un vuelo directo, o de conexión, debiendo señalar el lugar y hora prevista de conformidad con el itinerario programado;
- b) Los tipos de tarifas con el detalle de lo que incluye de manera clara y las restricciones aplicables así como las condiciones de reembolso;
- c) El valor del billete (ticket), detallando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos o cualquier otro costo autorizado que deba ser pagado por el usuario;
- d) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido;
- e) Las condiciones del contrato de transporte respecto a reservas y cancelaciones, limitaciones de equipaje y en general los deberes y restricciones que deben cumplir los usuarios;
- f) Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios deberán informar a los operadores aéreos con datos veraces de los usuarios, a fin de que se pueda comunicar de cualquier tipo de retraso, cambio o cancelación del vuelo. En caso de que la información no sea suministrada el transportista responderá al usuario con las compensaciones correspondientes en caso de que no sean contactados de manera oportuna;
- g) El operador aéreo deberá informar al usuario sobre cualquier cambio en el vuelo, itinerario y en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, con por lo menos ocho (8) horas de antelación al vuelo;
- h) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, se debe informar sobre los derechos que asisten a los usuarios;
- i) En la sala de embarque se debe informar el procedimiento y/o cambio en las condiciones del vuelo, si los hubiera;
- j) Antes y durante el vuelo, se proveerá la información necesaria para la seguridad del pasajero (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.), mediante

- demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos o cualquier otro medio idóneo y autorizado para tal fin;
- k) Recibir la guía de derechos y obligaciones para los usuarios y operadores de transporte aéreo, a través de un código QR, en los correos de confirmación de la reserva, así como en el Counter de la aerolínea se deberá entregar de manera obligatoria la información que contenga esta resolución; y,
 - l) Durante el vuelo, se debe mantener informados a los pasajeros sobre demoras, cancelaciones y desvíos, en lo que esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

ARTÍCULO 5.- RETRACTO: Aplica para todo tipo de tarifa; debe ser ejercido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguiente a la compra, sin importar el medio por la que ésta haya sido realizada.

ARTÍCULO 6.- DESISTIMIENTO: De desistir del viaje, el usuario deberá dar aviso al transportista aéreo con al menos setenta y dos (72) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos, el transportista aéreo podrá retener por concepto de gastos administrativos un porcentaje del reembolso conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del diez por ciento (10%) del valor neto del billete, salvo que se trate de tarifas promocionales o no reembolsables, de ser el caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa.

CAPITULO I COMPENSACIONES

ARTÍCULO 7.- COMPENSACIONES.- Todo usuario del servicio de transporte aéreo, tendrá derecho a una compensación de acuerdo al tipo de afectación; en los casos de cancelaciones, retrasos por incumplimiento imputables al operador aéreo, así como en el caso de sobreventa de cupos.

ARTÍCULO 8.- DERECHO AL REEMBOLSO POR CAUSAS IMPUTABLES AL TRANSPORTISTA.- Los transportistas aéreos reembolsarán a los usuarios el costo pagado del billete en la parte proporcional no efectuada del viaje; o la totalidad de lo pagado por el billete si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del usuario; en caso de que el viaje haya iniciado y no pueda completarse en una escala el operador a más del reembolso deberá proporcionar un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El referido reembolso se efectuará por la totalidad de tarifa pagada independientemente del tipo de ésta y dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al hecho, de conformidad con lo señalado por el usuario, sea en efectivo o el medio más idóneo ofrecido por la aerolínea siempre y cuando sea aceptado por el pasajero afectado.

ARTÍCULO 9.- COMPENSACIÓN ADICIONAL.- El transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otro método ofertado por el operador aéreo y aceptada por el pasajero en los siguientes casos:

- a) Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.

- b) Demora superior a seis (6) horas de la hora programada en vuelos internacionales, y superior a tres (3) horas en vuelos domésticos, por causas imputables al transportista aéreo.

Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el valor neto del billete pagado por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

ARTÍCULO 10.- INTERRUPCIÓN DEL TRANSPORTE.- En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje.

Sección 1^{era} CANCELACIONES

ARTÍCULO 11.- CANCELACIONES.- En los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado.

Sección 2^{da} RETRASO

ARTÍCULO 12.- RETRASO.- Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:

VUELOS NACIONALES:

- a) **Retraso al iniciar el vuelo mayor de una (1) hora e inferior a dos (2) horas:** Sin importar la causa, el pasajero tiene derecho a un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero;
- b) **Retraso al iniciar el vuelo mayor de dos (2) hasta cuatro (4) horas:** Además de lo anterior, se deberá proporcionar al usuario alimentos (desayuno, almuerzo o cena) según la hora del suceso. Además se le entregará un descuento especial del diez (10%) en la compra en su siguiente boleto;
- c) **Retraso al iniciar el vuelo superior a cuatro (4) horas:** además de lo anterior, se debe facilitar lo siguiente: hospedaje en caso de que sea necesario, cubrir los gastos de traslado, reembolso inmediato a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de cinco (5) días subsiguientes al hecho y compensar con la suma mínima equivalente al veinticinco (25)% del valor del trayecto incumplido.

VUELOS INTERNACIONALES:

- a) **Retraso al iniciar el vuelo mayor a dos (2) horas e inferior a cuatro (4):** Sin importar la causa, el pasajero tiene derecho a un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres minutos, al lugar de elección del pasajero;

- b) **Retraso al iniciar el vuelo sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6) horas:** Se deberá proporcionar al usuario además de lo anterior, alimentos (desayuno, almuerzo o cena), según la hora y un descuento del diez por ciento (10%) del valor del pasaje para el próximo viaje, excepto que el retraso de vuelo sea ocasionado por condiciones meteorológicas adversas o de fuerza mayor declaradas por la Dirección de Aviación Civil.
- c) **Retraso al iniciar el vuelo sea superior a seis (6) horas:** además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero con lo siguiente: el veinticinco por ciento (25%) del valor del trayecto incumplido o un porcentaje mayor de crédito determinado por la aerolínea, en efectivo, voucher o el método más idóneo que maneje la aerolínea; proporcionar hospedaje en los casos que sea necesario pernoctar y gastos de traslado; reembolso inmediato bajo el mecanismo más idóneo que determine el operador aéreo a menos que el que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de cinco (5) días subsiguientes al hecho.

Sección 3^{era} SOBREVENTA

ARTÍCULO 13.- SOBREVENTA.- Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible. Adicionalmente el operador debe otorgar una compensación de al menos el veinticinco por ciento (25%). En ningún caso el transportista aéreo puede cobrar un valor adicional por ubicar al pasajero en otro vuelo.

Sección 4^{ta} TRÁNSITO Y CONEXIONES

ARTÍCULO 14.- TRÁNSITO Y CONEXIONES.- Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los usuarios en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportista.

ARTÍCULO 15.- DERECHO A ASISTENCIA EN VUELOS DESVIADOS.- Cuando por causas imputables al transportista aéreo, este deba operar desde/hacia un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá correr con los gastos de transporte del usuario desde/hacia el segundo aeropuerto, bien sea desde/hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde/hasta otro lugar cercano convenido con el usuario. Así mismo y de ser el caso se deberá proveer de alojamiento y alimentación hasta que el vuelo se reanude

CAPITULO II EQUIPAJE

ARTÍCULO 16.- TIPO DE EQUIPAJE.- El pasajero tiene derecho contar con el espacio adecuado abordo para su equipaje de mano con las dimensiones y peso permitidos por el transportista de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible transportar al interior de la aeronave; o como equipaje facturado o registrado, llevándolo en las bodegas de la aeronave.

Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos, y cuyo peso y volumen permitan que sean transportados en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero, de conformidad con lo establecido por el operador aéreo. Su custodia es de exclusiva responsabilidad del pasajero.

ARTÍCULO 17.- TALÓN DE EQUIPAJE.- El transportista aéreo deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje facturado o registrado para bodega o equipaje de mano que se traslade a bodega en el momento del embarque, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al billete y al bulto a que corresponda. La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportista a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

ARTÍCULO 18.- EQUIPAJE FACTURADO.- El usuario no debe incluir en su equipaje facturado, artículos prohibidos, frágiles o perecederos, cualquier objeto de valor o frágil, respecto de los cuales el transportista aéreo no se responsabiliza si se transporta en esas condiciones.

Los objetos valiosos deben transportarse bajo manifestación de valor declarado. Si dicho valor es aceptado por el transportista aéreo y se ha pagado una suma complementaria, éste responde hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos, el transportista aéreo puede exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para dicho transporte.

ARTÍCULO 19.- TRANSPORTE DE MASCOTAS.- El pasajero que transporte animales deberá hacerlo en jaulas o contenedores apropiados y contar con certificados de sanidad y vacunación y, para vuelos internacionales considerar los requisitos exigidos por el país de destino o tránsito.

ARTÍCULO 20.- MERCANCÍAS PELIGROSAS.- El pasajero no debe embarcar a la aeronave ningún tipo de elemento que sea considerado como mercancía peligrosa por las normativas nacionales e internacionales.

ARTÍCULO 21.- RETRASO DEL EQUIPAJE.- en caso de no entrega del equipaje al momento del aterrizaje en el aeropuerto, la aerolínea es responsable de entregar en el domicilio declarado por el pasajero en buenas condiciones de manera inmediata cuando el equipaje llegue al destino final. El usuario tiene el derecho de presentar un reclamo a la aerolínea por el retraso, pérdida, sustracción o deterioro del equipaje que se haya entregado para su custodia, de acuerdo a las condiciones del boleto, se debe formular la petición a la compañía en un plazo no mayor a siete (7) días, a partir de la fecha de recepción del equipaje.

En caso de que el equipaje facturado no llegue con el pasajero, la aerolínea deber asumir el pago de gastos mínimos por elementos de aseo personal o suministrar los elementos; si la demora es superior a veinticuatro (24) horas, la aerolínea debe entregar una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, por cada día de retraso compensará con diez por ciento (10%) del valor del trayecto por cada día de retraso.

En caso de pérdida de equipaje el operador deberá indemnizar acorde a lo declarado por el usuario.

CAPITULO III OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO

ARTÍCULO 22.- VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN.- El pasajero debe suministrar al transportista aéreo, agencia de viajes u operador turístico, información veraz sobre sus datos personales. En caso de que la información dada sea errónea, incompleta o inexacta, se le exime al transportista aéreo de la responsabilidad de informar al usuario sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

Considerar que un pasajero o ciudadano tendría responsabilidad civil o penal ante algún suceso que pueda poner en peligro la vida de otros pasajeros al emitir información fraudulenta, el pasajero este realizando una declaración respecto a la información solicitada por el operador.

ARTÍCULO 23.- PRESENTACIÓN DEL USUARIO.- El usuario deberá presentarse al aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por el transportista aéreo, la agencia de viajes o el operador turístico.

En el caso de vuelos nacionales debe presentarse con por lo menos dos (2) horas antes de la salida del vuelo; en vuelos previstos a la Región Insular con por lo menos tres (3) horas antes de la salida del vuelo; en vuelos internacionales debe presentarse con por lo menos (3) horas de anticipación.

Cuando el usuario no se presente al chequeo con la debida antelación a su salida, el transportista aéreo podrá disponer de su cupo, sin que implique un incumplimiento del contrato de transporte. No obstante, si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

ARTÍCULO 24.- PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN.- El usuario deberá presentar la documentación requerida por la aerolínea al momento del chequeo.

En vuelos nacionales deberá indicar cualquiera de estos documentos: cédula de identidad; licencia de conducir, pasaporte, partidas de nacimiento para menores edad, inscripción de nacimiento para recién nacidos, o documento expedido por el Registro Civil; en vuelos internacionales debe presentar, pasaporte, visa, certificado médico cuando amerite, vacunas vigentes (dependiendo del destino), cédula de identidad o ciudadanía (dentro de la Comunidad Andina) o pasaporte azul para refugiados o apátridas.

ARTÍCULO 25.- VERIFICACIÓN DEL EQUIPAJE.- al momento de recibir el equipaje, el pasajero tiene la obligación de verificar las condiciones en las que recibió el equipaje y de considerarlo presentar el reclamo que considere pertinente con las pruebas necesarias dentro de las siete (7) días siguiente de la recepción del equipaje.

ARTÍCULO 26.- COMPORTAMIENTO DEL USUARIO.- Es obligación del usuario acatar las instrucciones del personal del transportista aéreo en las operaciones de embarque, rodaje, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. En caso contrario, el transportista no será responsable de los efectos adversos o daños que pudiera sufrir el usuario.

ARTÍCULO 27.- ACTOS INDEBIDOS O CONTRA LA SEGURIDAD.- El usuario deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina; o que de cualquier modo implique molestias a los demás usuarios. En caso contrario el transportista aéreo podrá suspender la prestación del servicio respecto del usuario que incurra en las referidas conductas, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan.

CAPITULO IV DEBERES DE LOS OPERADORES AÉREOS Y EXPLOTADORES AEROPORTUARIOS

ARTÍCULO 28.- PROVEER INFORMACION.- En relación con la atención, información y servicio para el usuario, el explotador del aeropuerto y operador aéreo, como mínimo deben informar:

- a) En el Counter, la compañía aérea al momento de realizar el *check in* tiene la obligación de poner en conocimiento del pasajero la guía del usuario, de igual manera antes del vuelo con la confirmación de la compra del pasaje debe enviar a través del correo electrónico señalado por el pasajero la guía del usuario esto con la finalidad de que el pasajero conozca de manera oportuna sobre sus derechos y obligaciones como usuario del servicio de transporte aéreo comercial en Ecuador.
- b) Sobre vuelos disponibles.
- c) Los tipos de tarifas aplicables acorde al contrato de transporte así como las condiciones de reembolso;
- d) El valor del billete (ticket) detallando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos o cualquier otro costo autorizado que deba ser pagado por el usuario;
- e) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido;
- f) Las condiciones del contrato de transporte respecto a reservas y cancelaciones, limitaciones de equipaje y en general los deberes y restricciones que deben cumplir los usuarios;
- g) Sobre cualquier cambio en el vuelo, itinerario y en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada.
- h) Enviar a través del correo señalado por el pasajero la guía del usuario.
- i) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, se debe informar sobre los derechos que asisten a los usuarios;
- j) Cambio en las condiciones del vuelo, si los hubiera;
- k) Sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc. mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos o cualquier otro medio idóneo y autorizado para tal fin.

CAPITULO V SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

ARTÍCULO 29.- SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO.- Todos los transportistas aéreos deberán disponer de un Sistema de Atención al Usuario a través del cual deberán

recibir y atender, de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias o, en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible. La información referente a compensaciones debe ser informada a la Dirección General de Aviación Civil en caso de que se requiera dar seguimiento y atención a un usuario afectado.

ARTÍCULO 30.- ATENCIÓN AL USUARIO EN EL AEROPUERTO.- En relación al contenido de la presente Resolución, esto es los derechos y obligaciones de los usuarios de transporte aéreo comercial; la Dirección General de Aviación Civil como ente de control, dispondrá de personal competente y oficinas de Atención al Usuario en los aeropuertos, a través de los cuales controlará el fiel cumplimiento de esta Resolución.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Los operadores y explotadores aéreos, así como agencias de viajes no podrán otorgar o imponer condiciones inferiores o contrarias a las establecidas en la presente Resolución.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. - La Dirección General de Aviación deberá expedir y/o derogar la normativa para la correcta implementación de las disposiciones contenidas en esta Resolución en el plazo de dos (2) meses.

SEGUNDA.- A través de la Dirección de Comunicación Social de la Dirección General de Aviación Civil, de manera conjunta con la dirección que corresponda del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Ministerio de Turismo, Ministerio de Producción Comercio Exterior, Inversiones y Pesca; deberán crear la campaña de difusión del contenido de esta resolución y el diseño gráfico de la Guía del Usuario a través de un código QR; en el plazo de un (1) mes.

TERCERA.- La Dirección General de Aviación Civil deberá analizar la pertinencia de la Resolución 0381/2013 de 21 de octubre de 2013, y en caso de que sea necesario deberá derogar dicha resolución, con la finalidad de que no exista normativa duplicada; en el plazo de un (1) mes.

CUARTA.- Todos los operadores aéreos nacionales que operen desde el Ecuador, deberán desarrollar en el plazo de un (1) año, el mecanismo más idóneo para automatizar los descuentos que por Ley se aplican a las personas con capacidades especiales y adultos mayores en Ecuador. La verificación de documentación que se requiera debe ser verificada de manera virtual cuando la compra se ejecute por canales digitales, si la compra es en un establecimiento en físico la verificación se dará en ese lugar.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese la Resolución Nro. 024/2013 de 07 agosto de 2013 emitida por el Consejo Nacional de Aviación Civil, publicada en el Registro Oficial No. 65 el día viernes 23 de agosto de 2013.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente resolución entrará en vigencia en el plazo de un (1) mes después de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial

Del cumplimiento de la presente Resolución, encárguese a la Secretaría del Consejo Nacional de Aviación Civil y a la Dirección General de Aviación Civil.

Comuníquese y publíquese. - Dado en Quito, D.M., a los **22 días del mes de mayo de 2024.**

Ing. Pablo Edison Galindo Moreno
**DELEGADO DEL MINISTRO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS,
PRESIDENTE DEL CONSEJO NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL**

Mgs. Mateo Julián Estrella Duran
**DELEGADO DEL MINISTRO DE TURISMO ANTE EL CONSEJO NACIONAL DE
AVIACIÓN CIVIL**

Abg. Andrea Oderay Dávalos Ojeda
**DELEGADA DEL MINISTRO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR,
INVERSIONES Y PESCA ANTE EL CONSEJO NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL**

Mgs. Silvia Victoria Vallejos Espinosa
**DIRECTORA GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL, ENCARGADA
SECRETARIA DEL CONSEJO NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL, ENCARGADA**

VLV

En Quito, D.M., a los 22 días del mes de mayo de 2024.- **NOTIFIQUÉ** con el contenido de la Resolución No. 008/2024 a la Dirección General de Aviación Civil.- **CERTIFICO**, que la presente resolución fue discutida y aprobada en Sesión Ordinaria Nro. 004/2024 de 30 de abril de 2024:

Mgs. Silvia Victoria Vallejos Espinosa
**DIRECTORA GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL, ENCARGADA
SECRETARIA DEL CONSEJO NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL, ENCARGADA**