

**Sistema de Legislación Empresarial**  
**Publicación Nro.59NEC de fecha miércoles 9 de septiembre de 2009**  
**Confederación de Empresarios Privados de Bolivia**  
**Texto de Consulta**

**DECRETO SUPREMO N° 0285**

**EVO MORALES AYMA**

**PRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**

**CONSIDERANDO:**

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

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

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

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

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

Que los incisos d), h) e i) del Artículo 17 del mencionado Decreto Supremo, establecen como competencias de dicha Autoridad regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, aplicando sanciones y/o medidas correctivas y

procesando las denuncias y reclamaciones presentadas por toda persona natural y/o jurídica, con relación a las actividades bajo su jurisdicción.

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

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

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

## **EN CONSEJO DE MINISTROS,**

### **DECRETA:**

**ARTÍCULO 1.- (OBJETO).** El presente Decreto Supremo tiene por objeto aprobar el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, que establece las condiciones en las que deben ser prestados tales servicios, definiendo los derechos y obligaciones de pasajeros y usuarios y garantizando que los transportistas aéreos y administradores aeroportuarios desarrollen sus actividades dentro de un marco legal que garantice el acceso al servicio por parte de todos los usuarios en estricto apego a los principios de eficiencia, transparencia, calidad, continuidad, igualdad, oportunidad y seguridad.

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

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

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

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

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

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

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

### **CAPÍTULO I**

#### **GENERALIDADES**

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

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

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

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

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

- **Administrador Aeroportuario:** Es la persona natural o jurídica debidamente autorizada para operar un aeródromo o aeropuerto.
- **Agencias de Viaje:** Empresas que debidamente autorizadas se dedican al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios directamente o como intermediarios, entre los viajeros y el transportador.
- **Autoridad Competente:** Es la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.
-

**Billete o boleto:** Todo documento válido individual o colectivo, o su equivalente en forma impresa o no, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista o por su agente autorizado, en el cual conste que el pasajero tiene un contrato de transporte.

- **Billete en conexión:** Billete de pasaje emitido a un pasajero en conexión con otro billete de pasaje, los que constituyen, en conjunto, un solo contrato de transporte aéreo a efectuarse por uno o varios transportadores.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades, atributos, características y componentes que constituyen, determinan, distinguen o individualizan un bien o servicio y que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del usuario.
- **Cancelación de reserva:** Anulación unilateral por parte del transportista de la reserva, siempre y cuando el pasajero haya reconfirmado su espacio de manera oportuna.
- **Carga:** Es el conjunto de bienes materiales pertenecientes al contratante cuyo peso se encuentra sostenido por una estructura.
- **Carga demorada:** Es la carga cuya custodia está a cargo del transportista, que no ha llegado a destino final de acuerdo al contrato de transporte.
- **Carga extraviada:** Es la carga o encomienda cuya custodia estaba a cargo del transportista, desconociendo éste su ubicación.

- **Carga con pérdida de contenido:** Se refiere a la carga que presenta pérdida de bienes, en cualquier periodo en que se halle bajo custodia del transportista.
- **Carga dañada:** Es la carga que fue averiada en cualquier periodo en que ésta se halle bajo custodia del transportista.
- **Carga con negación de transporte:** Aquella carga que fue negada por el transportista para efectuar el contrato de transporte.
- **Cargo:** Monto que debe pagar el pasajero al transportista de acuerdo a sus regulaciones (salvo que la autoridad competente haya emitido una disposición especial), por exceso de equipaje; declaración especial de valor; servicio accesorio que se preste en relación al transporte y/o equipaje o penalidad por cambio de fecha del vuelo, nombre del titular del boleto o ruta original.
- **Circunstancias imprevistas:** Son causas de fuerza mayor o caso fortuito, ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista, debidamente comprobadas, que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que se retrase su inicio (como ser, y sin estar limitado a causas meteorológicas, fallas técnicas no correspondientes o no atribuibles al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave; fallas de los equipos de asistencia en tierra, entre otras).
- **Cobro indebido:** Valor cobrado en exceso o por encima de la tarifa establecida.
- **Conexión:** Es la continuación de un viaje en un punto de la ruta, por el mismo u otro transportador, según figure su registro en el contrato de transporte aéreo, con indicación de vuelo, fecha y reserva confirmada.

- **Contrato de adhesión:** Aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el transportista sin que el pasajero haya discutido su contenido, aprobado por la Autoridad Competente.
- **Denegación de embarque:** Negativa de transportar en un vuelo, a pasajeros con reserva confirmada, pese a haberse presentado oportunamente al embarque y en las condiciones establecidas en el contrato de transporte.
- **Devolución de importe:** Reembolso del valor pagado por el billete no utilizado o en la parte proporcional del viaje no efectuado, por parte del transportista al pasajero.
- **Días:** Significa días corridos, incluyendo domingo y feriados y excluyendo, a todos los efectos legales, el día en que se cursó la notificación o aquel en que se emitió el billete pasaje o el de inicio del viaje, a los fines de determinar su validez.
- **Equipaje registrado:** Constituido por los artículos, efectos y otra propiedad personal del pasajero necesarios o apropiados para vestimenta, uso, comodidad o conveniencia, de cuya custodia se hace cargo exclusivo el transportador y por el que emite un talón de equipaje en el que se consigna el peso transportado.
- **Equipaje con pérdida de contenido:** Se refiere al equipaje registrado o declarado que presenta la pérdida de bienes que contenía, en cualquier periodo en que se halle bajo custodia del transportista.
- **Equipaje dañado:** Equipaje registrado o facturado que fue averiado, en cualquier periodo en que se halle bajo custodia del transportista.

- **Equipaje de transferencia entre dos o más transportadores:** Equipaje registrado o declarado que se transborda de la aeronave de un transportador a la aeronave de otro, durante el viaje del pasajero.
- **Equipaje demorado:** Es el equipaje registrado o declarado, cuya custodia está a cargo del transportista, que no ha llegado a destino final conjuntamente el pasajero.
- **Equipaje extraviado:** Es el equipaje registrado o declarado, cuya custodia está a cargo del transportista y éste desconoce su ubicación dentro de un término máximo de siete (7) días para vuelos nacionales y veintiún (21) días para vuelos internacionales, salvo que el pasajero declare su intención que dicho equipaje sea rastreado.
- **Equipaje facturado o declarado:** Son todos aquellos efectos que por su valor material y/o intrínseco fueron despachados por el pasajero mediante una declaración especial de interés en la entrega y acreditando el pago de un cargo de acuerdo a las regulaciones del transportista.
- **Equipaje no registrado:** Son aquellos elementos personales del pasajero que no son prohibidos o peligrosos, cuyo peso y volumen permite su transporte en el portaequipaje de la aeronave o debajo de los asientos, equivale al “equipaje de mano” y su custodia está a cargo del pasajero.
- **Exceso de peso o cantidad del equipaje:** Peso o piezas del equipaje registrado o facturado que excede la franquicia establecida por el transportista.
- **Franquicia del equipaje:** Peso o piezas del equipaje que puede transportar el pasajero sin pagar ningún cargo.

- **Pasajero con Capacidades Diferentes y/o Necesidades Especiales:** Todo pasajero con movilidad reducida, sensorial, mental o de locomoción, permanente o temporal, debido a su edad u otra causa; y cuya situación necesita atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios a disposición de todos los usuarios. Se incluye a personas de la tercera edad, niños menores de cinco (5) años y mujeres embarazadas.
- **Parte de Irregularidad Recibida – PIR:** Formulario que permite realizar el reclamo correspondiente por cualquier incidencia ocurrida con el equipaje registrado o declarado (daños, pérdida de contenido o retraso), requisito necesario para hacer valer el reclamo y su tramitación por parte del transportista aéreo.
- **Regulaciones del transportador:** Son las normas distintas a las establecidas en el presente Reglamento, publicadas por el transportador y vigentes a la fecha de emisión del billete, que rigen al transporte de pasajeros y equipajes, incluidas las tarifas y cargos aplicables. Las regulaciones del transportador solo podrán contener cláusulas iguales o más favorables para el pasajero, que las establecidas en el presente Reglamento.
- **Record de reserva:** Historial en el que se incluyen los datos de todos los segmentos de un itinerario ó reserva, tales como: tarifas, números de los billetes, diferentes cambios realizados, comisiones, penalidades, entre otros.
- **Reserva:** Acción aceptada o registrada, por medio físico o electrónico, por la cual se garantiza al usuario un espacio en un vuelo.
- **Sobreventa (Overbooking):** Práctica que se hace efectiva cuando en un vuelo regular, el número de pasajeros con billete emitido y reserva confirmada que se presentan para embarcar dentro del tiempo límite señalado, sobrepasa el número de plazas de la que dispone la aeronave.

- **Tarifa:** Precio que se cobra por el transporte de personas entre un punto de origen a un punto de llegada y comprende todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio que paga el usuario, así como cualquier beneficio significativo asociado con el transporte.
- **Transportador o Transportista Aéreo:** Es la persona natural o jurídica responsable por el transporte aéreo y que posee una autorización, ya sea como transportista contractual o de hecho.
- **Transportista Contractual:** El que como parte celebra un contrato de transporte aéreo con el pasajero, el expedidor o la persona que actúe en nombre de uno u otro.
- **Transportista de Hecho:** Aquel distinto del transportista contractual que, en virtud de una autorización dada por éste, realiza todo o parte del transporte aéreo, sin ser, con respecto a dicha parte, un transportista sucesivo. Dicha autorización se presumirá salvo prueba en contrario.
- **Usuario:** Persona que utiliza los servicios aéreos y/o aeroportuarios, abarcando tanto el concepto de pasajero, como el de operador; entendiéndose a transportistas aéreos, compañías de seguridad, instituciones del Estado y otros concesionarios.
- **Valor Neto:** Es el valor que el transportista aéreo cobra por el servicio de transporte ofrecido en una ruta determinada, libre de tasas, impuestos y cargos.
- **Voluntario:** La persona que posea un billete válido, tenga una reserva confirmada y se haya presentado al registro dentro del plazo y de las condiciones requeridas y acepte la petición efectuada por el transportista aéreo, para que renuncie voluntariamente a su reserva confirmada a cambio de determinados beneficios.

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

## **CAPÍTULO II**

### **RESERVAS**

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

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

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

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

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

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