

PERÍODO NOVENTA Y UNO DE SESIONES
ORDINARIAS DE LA COMISIÓN
15 de julio de 2005
Lima - Perú

DECISION 619

Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina

LA COMISIÓN DE LA COMUNIDAD ANDINA,

VISTOS: El Artículo 104 del Acuerdo de Cartagena, el artículo 11 de la Decisión 439 de la Comisión, y Decisión 582 de la Comisión; y

CONSIDERANDO: Que, el Artículo 104 del Acuerdo de Cartagena establece el mandato para desarrollar acciones conjuntas dirigidas a fortalecer la infraestructura y los servicios necesarios para el avance del proceso de integración económica de la Subregión. Esta acción se ejerce principalmente en los campos de la energía, los transportes y las comunicaciones;

Que el transporte aéreo es un servicio público y que, en virtud de ello, los Países Miembros deben procurar y garantizar su óptimo funcionamiento;

Que, en desarrollo del artículo 104 del Acuerdo de Cartagena, se hace necesaria la armonización de las exigencias en materia de protección de los usuarios a las que están sujetos en la Subregión los prestadores de servicios de transporte aéreo y otros conexos, a través del establecimiento de un marco jurídico común y estable, que promueva la libre prestación de los servicios del transporte aéreo para la movilización de personas y el intercambio de bienes y servicios;

Que es necesario adoptar acciones comunitarias para la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo;

Que los Países Miembros han de garantizar y supervisar el cumplimiento de la presente Decisión en beneficio de los usuarios de los servicios de transporte aéreo.

Que, en aplicación del literal f) del artículo 22 del Acuerdo de Cartagena, la República del Perú, con la previa opinión favorable del Comité Andino de Autoridades Aero-náuticas (CAAA), ha presentado la Propuesta respecto al "Proyecto de Decisión sobre Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina";

DECIDE:

CAPITULO I GENERALIDADES

Artículo 1.- La presente Decisión establece los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular en la Comunidad Andina.

Artículo 2.- La presente Decisión será aplicable a:

- a) Los pasajeros que inicien su viaje en un aeropuerto de un País Miembro de la Comunidad Andina;
- b) Los pasajeros que inicien su viaje en el aeropuerto de un tercer país a cargo de un transportista aéreo de un País Miembro con destino o escala a un aeropuerto de un País Miembro;
- c) Los pasajeros que hayan sido transferidos en un aeropuerto de un País Miembro por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva, independientemente de los motivos que haya dado lugar a la transferencia; y,
- d) Los pasajeros que posean billetes expedidos dentro de programas para usuarios habituales, billetes en compensación u otros programas comerciales.

Los pasajeros con billetes de cortesía o gratuitos, una vez iniciado el vuelo y que éste se interrumpa por causas atribuidas al transportista, tendrán derecho a refrigerio, a una comunicación gratuita y hospedaje, en los casos que sea necesario.

CAPITULO II DEFINICIONES

Artículo 3.- Para los efectos de la presente Decisión, se entenderá por:

Autoridad Nacional Competente: La autoridad que designe cada País Miembro.

Agencias de viajes: Las empresas que debidamente autorizadas 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.

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

Cancelación: La no realización de un vuelo programado en el que había reservada al menos una plaza.

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 tales como causas meteorológicas que impiden la operación del vuelo, 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, entre otros.

Denegación de embarque: La negativa a transportar pasajeros en un vuelo pese a haberse presentado al embarque con reserva confirmada y en las 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.

Destino final: El último destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación.

Equipaje facturado o registrado: Aquel equipaje de cuya custodia se hace cargo exclusivo el transportista y por el que se ha emitido un talón de equipaje.

Explotador Aeroportuario u Operador Aeroportuario: Es la persona natural o jurídica, debidamente autorizada para operar un aeródromo y/o aeropuerto.

Operador Turístico: Todo aquel que sin ser transportista aéreo se constituye en organizador de viajes con fines turísticos, por afinidad, eventos especiales, entre otros. Asimismo, se considera Operador Turístico, aquella persona natural o jurídica que organiza en forma no ocasional, viajes combinados y los ofrece o vende directamente o por medio de un detallista.

Reserva: Acción aceptada o registrada por medio físico o electrónico por el por el cual se le garantiza al usuario un espacio en un vuelo.

Sobreventa (overbooking): 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 límite señalado sobrepasa el número de plazas de las que dispone el avión.

Tercer país: País no miembro de la Comunidad Andina.

Transportista aéreo: Es la persona natural o jurídica responsable por el transporte aéreo, ya sea:

- a) **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.
- b) **Transportista de hecho:** Aquel distinto del transportista contractual que, en virtud de una autorización dada por el transportista contractual, 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 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 5 años y mujeres embarazadas.

Valor neto: Es el valor que un transportista aéreo cobra por el servicio de transporte ofrecido a un usuario en una ruta determinada, libre de tasas, impuestos y cargos.

Vuelos en 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.

Vuelos en tránsito: Es aquél 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.

CAPITULO III DERECHOS DEL USUARIO

Artículo 4.- Derecho de información.- Los usuarios de los servicios aéreos tienen derecho a que el transportista aéreo, el operador turístico o el agente de viajes les informe sobre:

Al efectuar las reservas ante las agencias, operadores y transportistas:

- a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos en conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para los mismos, según el itinerario programado o si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas.
- b) Los tipos de tarifas disponibles del transportista aéreo en que solicita el servicio. En caso de efectuar la reserva a través de una agencia de viajes o de un operador turístico, los tipos de tarifas de los diferentes transportistas para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables, y de las condiciones de reembolso.
- c) El valor del billete discriminando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos o cualquier otro sobrecosto autorizado, que deba ser pagado por los usuarios.
- d) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino, del vuelo ofrecido.
- e) Las condiciones del transporte respecto a las reservas y cancelaciones, adquisición de billetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que deben cumplir los usuarios para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.
- f) Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios deberán informar a los transportistas los datos veraces de contacto de los viajeros para que en caso necesario éstos puedan avisarle cualquier retraso, cambio o adelanto del vuelo. En caso de que los intermediarios no suministren dicha información o la den en forma errónea, serán responsables de las compensaciones que correspondan a los viajeros que no sean contactados oportunamente por el transportista.

Antes de la ejecución del transporte:

- g) Cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro horas de antelación al vuelo
- h) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, información en la forma más idónea posible, de preferencia escrita, sobre los derechos que le asisten especialmente en materia de compensación y asistencia;

Durante la ejecución del transporte:

- i) En la sala de embarque, se debe informar el procedimiento de embarque y/o cambio en las condiciones del vuelo si los hubiere;

- j) Antes y durante el vuelo, la información necesaria para su seguridad (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; y,
- k) Durante el vuelo, mantener informado a los pasajeros sobre demoras, cancelaciones y desvíos, en lo que esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

Artículo 5.- Derecho de validez de contrato por pérdida de billete.- La pérdida del billete no invalida la existencia del contrato de transporte aéreo, el cual podrá acreditarse con cualquier otro medio probatorio.

En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del billete, previa comprobación de esta situación por el transportista o por el pasajero y de acuerdo con los procedimientos aplicables, el pasajero tendrá derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, en caso de que este sea reembolsable.

Artículo 6.- Derechos ante una denegación de embarque por causa atribuible al transportista.- Cuando un transportista aéreo prevea que tendrá que denegar el embarque deberá, en primer lugar, pedir que se presenten pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios que se acuerden. Los pasajeros voluntarios recibirán adicionalmente asistencia de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y e) del artículo 8 de la presente Decisión, según corresponda.

En caso de que el número de pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el transportista podrá denegar el embarque a otros usuarios contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles, reembolsarles y asistirles en los términos que se indican en el artículo 8 de esta Decisión.

Artículo 7.- Derechos ante cancelación de vuelos por causas imputables al transportista aéreo.- En caso de cancelación de un vuelo por causas imputables al transportista aéreo, dicho transportista otorgará a los usuarios afectados:

- a) Asistencia conforme al literal c) del artículo 8 de esta Decisión;
- b) Embarque en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible o un transporte alternativo, preferentemente aéreo, o el reembolso del valor total del billete sin penalidad, conforme al artículo 11 de esta Decisión; y, compensación conforme a los literales a) y e) del artículo 8 de esta Decisión, según corresponda.

Cuando la cancelación del vuelo sea imputable al transportista aéreo y éste haya informado al usuario con un mínimo de 15 días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación o cambio de itinerario con menos días y haya ofrecido otro vuelo sustitutivo, el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidades.

Se considerarán como causas no imputables al transportista aéreo, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificadas por la autoridad nacional competente. En este caso, el transportista quedará exonerado de las compensaciones establecidas en el artículo siguiente.

Artículo 8.- Derecho a compensación.- En los 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 no ser posible, se compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

- a) 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:
 - Cuando el retraso sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero 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;
 - Cuando el retraso sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora); y,
 - Cuando el retraso sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal e) de este numeral. En este caso, el transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionarle hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable.
- b) 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, conforme a lo indicado en el literal a) precedente según corresponda.
- c) Cancelación. 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. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el literal a) precedente, según corresponda.
- d) 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.
- e) Compensación adicional. El transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes en las

rutas del transportista aéreo, bonos para adquisición de billetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

- Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
- Demora superior a seis (6) horas de la hora programada, 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.

- f) Tránsitos 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 9.- 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.

Artículo 10.- Derecho a la asistencia a usuarios discapacitados o con necesidades especiales.- Los transportistas aéreos, según el tipo de aeronave, darán prioridad y/o facilidades de embarque a las personas discapacitadas o con necesidades especiales y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los menores no acompañados.

En casos de denegación de embarque, interrupción del transporte, cancelación o retrasos de cualquier duración, las personas con discapacidad o con necesidades especiales y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir atención prioritaria.

Artículo 11.- Derecho al reembolso por causas imputables al transportista.- Los transportistas aéreos reembolsarán a los usuarios el costo pagado del billete en la parte proporcional del viaje no efectuada; 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, caso en el cual deberá proporcionar un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El referido reembolso se efectuará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al hecho en el lugar señalado por el usuario.

CAPITULO IV DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 12.- Desistimiento del usuario. De desistir del viaje, el usuario deberá dar aviso al transportista aéreo con al menos 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 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.

Artículo 13.- 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 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.

Artículo 14.- 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. 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 15.- 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 16.- 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 V EQUIPAJE

Artículo 17.- Tipo de equipaje. El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo, la cantidad de equipaje y peso que le indique 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. Su custodia es de exclusiva responsabilidad del pasajero.

Artículo 18. 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 19. Equipaje facturado.- El usuario no debe incluir en su equipaje facturado, artículos frágiles o perecederos, tales como, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, calculadoras, walkman (o radio casete portátil), lentes, o botellas con licor, equipos médicos, teléfonos móviles, o cualquier otro 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 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.

CAPITULO VI DEBERES DE LOS EXPLOTADORES AEROPORTUARIOS

Artículo 21: En relación con la atención, información y servicio para el usuario, el explotador del aeroportuario u operador aeroportuario, como mínimo debe contar con:

- a) Disponer de un adecuado sistema de comunicación informativo de vuelos que incluya medios efectivos, tales como: paneles, monitores, altavoces claramente audibles, etc., de modo que los pasajeros y el público estén informados debidamente de las salidas y llegadas, y cancelación de los vuelos y, especialmente de todo cambio de último momento en las horas de salida y llegada, así como, los números de las puertas de embarque;
- b) Disponer de un adecuado sistema de señalización, que oriente adecuadamente a los usuarios en las instalaciones aeroportuarias.
- c) Garantizar las condiciones de infraestructura adecuadas a las necesidades de los usuarios en cuanto a salas de embarque y espera, baños, escaleras (mecánicas y/o fijas) o ascensores si corresponde, bebederos de agua, ventilación, iluminación, teléfonos, facilidades para personas discapacitadas y con necesidad de atención especial, embarazadas o de edad avanzada;

En relación con la infraestructura destinada a la prestación de los servicios aeroportuarios, el explotador del aeroportuario u operador aeroportuario deberá:

- a) Disponer de infraestructura adecuada para atender las operaciones de los vuelos en una forma ágil y sin congestionamiento.
- b) Proveer rampas y facilidades de acceso que permitan el desplazamiento de personas discapacitadas.

- c) Proveer áreas de circulación adecuadas dentro y fuera del aeropuerto, que permitan la circulación de pasajeros, equipajes y carros apropiadamente.

CAPITULO VII SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

Artículo 22.- 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.

Artículo 23.- Atención al Usuario en el aeropuerto.- En relación con la calidad total del servicio al cliente, la autoridad nacional competente debe establecer oficinas de Atención al Usuario en los aeropuertos internacionales, a través de las cuales deberán recibir y atender de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo orientación, asesoría y solución inmediata 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.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 24.- Estipulaciones en contrario.- Los transportistas aéreos, agencias de viajes y operadores turísticos no podrán otorgar o imponer condiciones inferiores o contrarios a los establecidos en la presente Decisión.

Artículo 25.- Sanciones.- Los Países Miembros, de conformidad con su legislación nacional, sancionarán los incumplimientos a la presente Decisión.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Para los efectos de la adecuación de los Sistemas y Oficinas de Atención al Usuario previstos en los artículos 22 y 23 de la presente Decisión, los Países Miembros tendrán un plazo de seis (6) meses, contado a partir de su publicación en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena.

Segunda.- Los Países Miembros contarán con un plazo de dieciocho (18) meses, computado a partir de la publicación de la presente Decisión en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena, para efectuar las adecuaciones normativas que resulten necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 25 de la presente Decisión.

Dada en la ciudad de Lima, Perú, a los quince días del mes de julio del año dos mil cinco.