



UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Sede: Castelar.

TRABAJO FINAL

TEMA: Traspaso a la Aviación Civil (dentro del marco del derecho aeronáutico) e “Incumplimiento Contractual de Empresas de Líneas Aéreas ante reclamos de Usuarios o pasajeros”.

ALUMNA: Pucheta, Celia Elcira

DNI: 23.817.346

LEGAJO: B00020163-J1

E-MAIL: celiapuch@hotmail.com

CELULAR: 1164449078

TÍTULO POR OBTENER: Abogada

TUTOR: Dr. Miceli, Carlos

FECHA: MARZO-2025.-

RESUMEN

En el presente trabajo se realizó un breve análisis, en relación con el avance de la aviación civil en Argentina, teniendo en cuenta como parámetros esenciales su contexto histórico, orígenes, normativa internacional, nacional y la aplicación en el contexto del derecho aeronáutico y en especial de la aviación civil, siempre desde la perspectiva de su evolución, en cuanto a el traspaso de la aviación civil en la República Argentina y de qué manera influyó este cambio en las prestaciones de servicios de navegación aérea. Es pertinente hacer mención que la aviación civil constituyó un proyecto desde tiempos anteriores, donde diferentes estados ya lo habían implementado, aunque en Argentina, su implementación comienza a partir de agosto del 2011¹.

Asimismo, teniendo en cuenta que tal servicio esencial como lo es la aviación, sus prestaciones, usuarios y además los prestadores de servicios que intervienen en ella, es decir, al ser un servicio esencial, teniendo en cuenta los actores intervinientes tanto desde los convenios internacionales como; Convenio de Montreal que tiene por objeto establecer normas jurídicas uniformes para regular la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de daños a pasajeros, equipaje y mercancías durante viajes internacionales, el Documento 9626 Manual sobre Reglamentación del Transporte aéreo Internacional (IATA), y en el marco de nuestro país; la ley N.º 17.285 (Código Aeronáutico). Ley N.º 26.994 (Código Civil y Comercial) y la Ley N.º 24.240 (Ley de Defensa del consumidor). La fiscalización del transporte aéreo en nuestro país y su regulación. Teniendo en cuenta la falta de cumplimientos por diversas compañías aéreas, es necesario profundizar las causas y su respuesta por la involucrada compañía aérea, con respecto a la solución del problema planteado y sus consecuencias. Se llegó a la conclusión de que es necesario tener en consideración, los convenios internacionales, las leyes Nacionales y la reglamentación vigente en nuestro país.

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.²

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los

¹ Decreto N.º 1.770 - 2007/ Art. 4 Se aprueba estructura organizativa Aviación Civil.

² Ley 24.240 LDC – Ley de Defensa del Consumidor

monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

PALABRAS CLAVES: *AVIACIÓN CIVIL-DERECHO AERONÁUTICO-CONVENIOS INTERNACIONALES.*

RESERVA DE TEMA TRABAJO FINAL

Re: RESERVA DE TEMA TRABAJO FINAL



Miceli, Marilina <Marilina.Miceli@UAI.edu.ar>

Para: Pucheta, Celia Elcira



Jue 17/08/2023 6:26

Registrado. Atte

Enviado desde [Outlook para Android](#)

From: Pucheta, Celia Elcira <CeliaElcira.Pucheta@Alumnos.uai.edu.ar>

Sent: Wednesday, August 16, 2023 10:22:53 PM

To: Miceli, Marilina <Marilina.Miceli@UAI.edu.ar>

Subject: RESERVA DE TEMA TRABAJO FINAL

No suele recibir correos electrónicos de celiaelcira.pucheta@alumnos.uai.edu.ar. [Por qué esto es importante](#)

Buenas Noches Dra. Marilina Miceli, mi nombre es Celia Pucheta, estoy cursando 5º Año Turno Noche, en la Sede Castelar.

Por medio del presente email, en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para la Presentación de Trabajo Final (Resolución C.S. N.º 5379/19) y el comunicado UAI N°1102/22 de la Universidad Abierta Interamericana, en su carácter de secretaria técnica de la carrera de Abogacía, paso a explicitar el plan de trabajo elegido para la presentación del Trabajo Final:

Tema:

Traspaso a la Aviación Civil (dentro del marco del derecho aeronáutico) e "Incumplimiento Contractual de Empresas de Líneas Aéreas ante reclamos de Usuarios o pasajeros".

En el presente trabajo quiero desarrollar un breve análisis, en relación con el avance de la aviación civil en nuestro

Re: RESERVA DE TEMA TRABAJO FINAL

de Lineas Aereas ante reclamos de Usuarios o pasajeros".

En el presente trabajo quiero desarrollar un breve análisis, en relación con el avance de la aviación civil en nuestro país, teniendo en cuenta como parámetros esenciales su contexto histórico, comienzos, normativa internacional, nacional y la aplicación en el contexto del derecho aeronáutico y en especial de la aviación civil.

Desde el punto de vista, de su evolución, en cuanto a el traspaso de la aviación civil en la República Argentina y de qué manera influyo este cambio en las prestaciones de servicios de navegación aérea. Podemos mencionar que la aviación civil fue un proyecto desde tiempos anteriores, donde diferentes estados ya lo habían implementado, pero en nuestro país su implementación comienza a partir de agosto del 2011.

La fiscalización del transporte aéreo en nuestro país y su regulación. Teniendo en cuenta la falta de cumplimientos por diversas compañías aéreas, es necesario profundizar las causas y su respuesta por la involucrada compañía aérea, con respecto a la solución del problema planteado y sus consecuencias.

Este trabajo se plantea en los siguientes capítulos:

Cap. I: Antecedentes históricos

Cap. II: Transformación a la Aviación Civil

Cap. III: Marco Normativo y Jurisprudencia

Cap. IV: Derecho Comparado

Cap. V: Bibliografía y datos útiles para reclamos de pasajeros de líneas aéreas.

Bibliografía Utilizada: Normas y Convenciones Internacionales, Código Aeronáutico, Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 24.240 LDC, entre otros.

Profesor que actúa como mi tutor: Dr. Carlos Miceli.



ACEPTACIÓN DEL CARGO POR EL TUTOR

Buenos Aires, 26 de junio del 2023.-

Sr. Decano de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Abierta Interamericana.

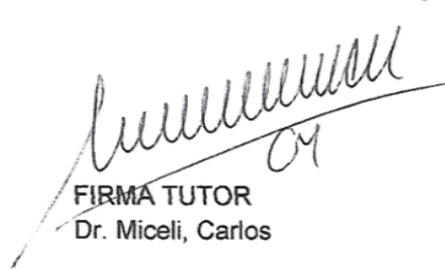
S / D
Dr. Marcos Córdoba.

De mi mayor consideración:

Por la presente comunico a Ud. que acepto desempeñarme como tutor del Trabajo Final de la alumna Pucheta, Celia Elcira.

Declaro conocer la reglamentación vigente.

No asumo responsabilidad penal y/o civil por la presente obra, toda vez que la producción integral de la misma resultará exclusiva propiedad intelectual de la tesista; siendo el carácter de las instrucciones realizadas por el Suscripto, opiniones meramente metodológicas y orientadoras del área de incumbencia del trabajo de investigación. –



FIRMA TUTOR
Dr. Miceli, Carlos

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, por darme las fuerzas necesarias para no decaer y seguir adelante en todos los momentos difíciles que tuve que pasar, fueron años de sacrificio, pero de constancia y voluntad lo cual eran el motor para seguir en marcha, pero feliz de poder compartirlo con mi familia en especial mi esposo; compañero y amigo incondicional, que con su aliento constante no me dejo caer.

Asimismo, no olvidarme nunca de mi querida Madre “Lidia”, que gracias a dios hoy puedo compartir este momento con ella, a quien amo profundamente, así también a mis hermanos y amigos y sobre todo a los maravillosos profesores que la vida me dio la oportunidad de conocer.

Como decía el gran Filósofo Platón; *“No hay hombre más pobre que el que no sabe ser agradecido”*, esto refleja la importancia que le daba platón a la gratitud, como una virtud esencial para la vida humana. El ser agradecido es reconocer y valorar los bienes y los beneficios que recibimos de los demás y esto nos hace más dignos de recibir más bendiciones.

No quiero dejar pasar un agradecimiento muy especial, dedicado a mi Padre, quien desde el cielo seguro me está mirando, y decirle que llegue, que lo logre y que a pesar de que el camino no fue fácil, hoy puedo decirle que sin el *“Nunca lo Hubiera Logrado”*.

Con Cariño

Pucheta, Celia

INDICE

MARCO METODOLOGICO.....	8
JUSTIFICACION DEL TEMA A ABODAR:.....	9
CAPITULO I.....	12
ANTECEDENTES HISTORICOS	12
1.1 CONVENIO DE CHICAGO:.....	15
1.2 OACI y LAS NACIONES UNIDAS.....	17
1.3 CONVENIO DE MONTREAL.	18
1.4 ASOCIACIÓN DEL TRANSPORTE AÉREO. (IATA).....	20
CAPITULO II.....	25
TRANSFORMACION DE LA AVIACION CIVIL Y SU REGULACION.	25
2.1 FUNCIONES Y FACULTADES DE LA ADMINISTRACION NACIONAL DE AVIACION CIVIL. (ANAC)	27
2.2 CREACIÓN EMPRESA ARGENTINA DE NAVEGACIÓN AÉREA. (EANA)	31
CAPITULO III.....	36
MARCO JURIDICO	36
3.1 DEFENSA DEL CONSUMIDOR.	36
3.2 DERECHO AERONÁUTICO:	45
3.3 ORGANISMOS NACIONALES INTERVINIENTES EN LA AVIACIÓN CIVIL Y PASAJEROS.....	52
CAPITULO IV	54
ANALISIS DE JURISPRUDENCIA	54
CAPITULO V.....	64
DERECHO COMPARADO	64
5.1 SITUACIÓN INSTITUCIONAL ACTUAL.	66
5.2 CON RELACIÓN A LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR:	66
MAESTROS DEL DERECHO	68
CONCLUSIÓN.....	70
PROPUESTA:.....	71
BIBLIOGRAFÍA.	72
Legislación.....	72
<i>Normas Internacionales.</i>	<i>72</i>
<i>Normas nacionales.</i>	<i>73</i>
<i>Jurisprudencia.</i>	<i>73</i>

MARCO METODOLOGICO

La problemática jurídica que se analiza en el presente trabajo es el incumplimiento contractual de empresas y/o compañías aéreas, en relación con la responsabilidad que tienen éstas con los pasajeros consumidores de dichos servicios. Se considera relevante tener en cuenta que este servicio se brinda dentro del contexto de la aviación argentina, la aviación civil a partir del año 2011, anteriormente este servicio era prestado por el Comando de Regiones Aéreas, dependiente de la Fuerza Aérea Argentina.

Es importante determinar a partir de qué momento comienza la responsabilidad de la línea aérea, con respecto a los usuarios, excluyendo que para determinada proyección de un vuelo puedan configurarse acontecimientos ajenos a dicha compañía, como, por ejemplo; cuestiones meteorológicas que pueda ocasionar aeropuertos inoperativos, debido a fuertes nevadas, granizo, cenizas volcánicas, entre otras. En este caso, la línea aérea deberá tomar recaudos necesarios y realizar esas proyecciones de su vuelo en base a dichas circunstancias. Debe tener en cuenta ante todo el deber de información que le debe a los mismos.

Por ello es por lo que el problema jurídico detectado y que motivó el origen de este trabajo es conocer:

¿Cómo se relaciona el incumplimiento contractual de empresas y/o compañías aéreas, con la responsabilidad que tienen éstas con los pasajeros consumidores de dichos servicios?

JUSTIFICACION DEL TEMA A ABODAR:

Este trabajo con modalidad de discusión teórica, descriptiva, servirá para visibilizar desde la perspectiva del derecho, que el incumplimiento de las empresas aéreas con los usuarios constituye una severa problemática que afecta a miles de personas en todo el mundo. Estas empresas tienen la responsabilidad de brindar un servicio de calidad y garantizar la seguridad y comodidad de sus pasajeros, pero en muchos casos, no cumplen con estas expectativas.

Uno de los problemas más comunes es el retraso o cancelación de vuelos sin una justificación clara por parte de la aerolínea. Esto puede causar graves inconvenientes a los usuarios, especialmente si tienen conexiones o compromisos importantes en su destino. Además, las aerolíneas a menudo no proporcionan una compensación adecuada o alternativas de viaje, dejando a los pasajeros varados y sin opciones.

Otro problema frecuente es la pérdida o daño de equipaje. Los pasajeros confían en las aerolíneas para transportar sus pertenencias de manera segura, pero en muchos casos, las maletas se pierden o llegan en mal estado. Esto no solo causa pérdidas económicas, sino también inconvenientes y frustración para los usuarios, quienes a menudo deben lidiar con procedimientos complicados para presentar reclamaciones y obtener una compensación justa.

Además, las empresas aéreas a menudo tienen políticas de atención al cliente deficientes. La falta de información clara y precisa, la dificultad para comunicarse con el personal de la aerolínea y la falta de respuesta oportuna a las consultas y reclamaciones son problemas comunes. Esto deja a los usuarios desprotegidos y con una sensación de impotencia ante los problemas que puedan surgir durante su experiencia de viaje.

El incumplimiento de las empresas aéreas con los usuarios no solo afecta a nivel individual, sino también a nivel económico y social. Los retrasos y cancelaciones de vuelos pueden tener un impacto significativo en los negocios y en la planificación de eventos importantes. Además, la falta de responsabilidad y transparencia por parte de las aerolíneas mina la confianza de los usuarios en el sector de la aviación en su conjunto.

Es necesario que se implementen medidas más estrictas por parte de las autoridades reguladoras y que las empresas aéreas sean responsables de sus acciones. Deben existir sanciones más severas por incumplimiento de contrato y normativas claras que protejan los derechos de los pasajeros. Además, es fundamental que se promueva la transparencia y la rendición de cuentas en la industria, para que los usuarios puedan tomar decisiones informadas al momento de elegir una aerolínea.

En resumen, el incumplimiento de las empresas aéreas con los usuarios es un problema serio que causa grandes inconvenientes y frustración. Es fundamental que se tomen medidas para proteger los derechos de los pasajeros, garantizar la calidad del servicio y promover la transparencia en el sector de la aviación. Solo así se podrá construir una industria aérea más confiable y responsable.

En cuanto al traspaso a la aviación civil se refiere al proceso mediante el cual una aeronave o una flota de aeronaves pasa de estar bajo el control y operación de una organización militar a estar bajo el control y operación de una entidad de aviación civil. Este traspaso puede implicar cambios en la gestión, regulaciones, mantenimiento y operaciones de las aeronaves.

Existen diversas razones por las cuales puede llevarse a cabo un traspaso a la aviación civil; Algunas de ellas incluyen la reducción de los gastos militares, la reestructuración de la fuerza aérea, la modernización de la flota de aeronaves o la transferencia de funciones no relacionadas con la defensa a la aviación civil.

El traspaso a la aviación civil implica una serie de pasos y consideraciones. Estos pueden incluir la adaptación de las aeronaves para cumplir con las regulaciones civiles, la formación de pilotos y personal de mantenimiento según los estándares civiles, como así también la capacitación e instrucción del personal de los diferentes organismos prestadores de servicios.

Es importante destacar que la aviación en la aviación civil se enfoca principalmente en actividades comerciales y de transporte de pasajeros o carga.

Se considera pertinente hacer mención que este proceso puede variar según el país y las regulaciones específicas que rigen la transición de aeronaves militares a la aviación civil. En cada caso, es necesario seguir los procedimientos y requisitos establecidos por las autoridades aeronáuticas correspondientes.

Por ello, analizar el traspaso a la aviación civil desde la perspectiva del derecho, teniendo en cuenta la legislación, doctrina y jurisprudencia, posibilitará profundizar sobre este fenómeno jurídico.

ABORDAJE METODOLOGICO

La presente tesis con modalidad de discusión teórica es descriptiva con un enfoque cualitativo. Es pertinente retomar a la pregunta problema que dio origen al mismo:

¿Cómo se relaciona el incumplimiento contractual de empresas y/o compañías aéreas, con la responsabilidad que tienen éstas con los pasajeros consumidores de dichos servicios?

OBJETIVOS

- GENERALES:
 - ✓ Analizar la relación del incumplimiento contractual de empresas y/o compañías aéreas, con la responsabilidad que tienen éstas con los pasajeros consumidores de dichos servicios.
- ESPECIFICOS:
 - ✓ Describir los antecedentes respecto al fenómeno jurídico en análisis.
 - ✓ Explicar desde una perspectiva histórica el avance en referencia a los contratos de transporte aéreo.
 - ✓ Analizar las normas aplicables a nivel nacional e internacional, como así también la aplicación de la ley general (CCyC), en contraposición con las leyes especiales (Código Aeronáutico y la Ley de Defensa del Consumidor).
 - ✓ Analizar desde la perspectiva jurídica, las consecuencias del traspaso de la aviación civil.

HIPOTESIS

Los pasajeros aéreos ante una situación de incumplimiento por parte de las compañías aéreas/empresas, si se los compara con otros usuarios, claramente se encuentran en desventaja respecto a los derechos del usuario consagrados en la Ley de Defensa del Consumidor, reduciendo la cantidad de herramientas existentes a disposición del usuario, obstaculizando su acceso a la justicia.

CAPITULO I

ANTECEDENTES HISTORICOS

El desarrollo de la industria aérea ha significado un proceso relevante a lo largo de la historia y ha experimentado una evolución significativa en las últimas décadas. Los hermanos Wright realizaron el primer vuelo controlado en 1903, marcando el comienzo de la era de la aviación. Durante las primeras décadas, la aviación se centró en aviones de pequeña escala y experimentales, hasta que décadas después comenzaron a dar vuelo a la aviación comercial.

Flass (2009) explica que el derecho, como ciencia social que regula la actividad del hombre, se ha visto abocado a estudiar los fenómenos jurídicos que han generado los avances de la tecnología. Un ejemplo de ello es la actividad aeronáutica, que ha cambiado la forma en que el hombre explorara la tierra, alterado los conceptos de espacio y tiempo, aumentando el ritmo de circulación de los seres humanos.³

El nacimiento del derecho aeronáutico está íntimamente ligado con el desarrollo de tecnologías que le permitieron al hombre “volar”. Entró las Líneas En París, en 1901 aparece la primera obra doctrinaria, escrita por el precursor del derecho aeronáutico Paul Fauchille, en esta obra, el autor plantea la teoría de la “libertad del espacio aéreo”, concepto que fue aplicado hasta 1919, fecha en la cual se realizó la Convención de París. Los juristas de la época se encargaron de desarrollar temas como la libertad del aire; los asuntos sobre la soberanía del Estado, no solo sobre la superficie del territorio, sino también en lo concerniente a la extensión vertical del territorio estatal. Como era natural, surgió entonces la necesidad de regular de manera específica e independiente la materia. Fue entonces cuando surgió el concepto de Derecho Aeronáutico.⁴

La expresión Derecho aeronáutico remite al conjunto de normas jurídicas que regulan la navegación aérea y el establecimiento y uso de sus infraestructuras, sea con fines civiles (comerciales o no) o militares. Dichas normas pueden ser tanto de origen nacional o interno (esto es, adoptadas unilateralmente por cada Estado), como de origen internacional (esto es, surgidas de acuerdos bilaterales o multilaterales entre varios Estados o de organizaciones constituidas por éstos, como

³ Flass – 2009 Aplicación de la normativa del consumidor en el ámbito de la aeronavegación comercial. Errepar, Buenos Aires.

⁴ “Teoría de la Libertad del Espacio Aéreo” Fauchille, Paul - 1901, en su obra «El dominio aéreo y el régimen jurídico de los aeróstatos».

la Organización de aviación Civil Internacional), siendo este último tipo de normas aeronáuticas muy numerosas y relevantes por el frecuente alcance supranacional de los vuelos.

Los principios Generales del Derecho Aeronáutico constituyen, una fuente importante del Derecho Aeronáutico ya que se recurren a ellos ante el silencio de la Ley, y tienen una utilidad única a la hora de resolver las antinomias legislativas o regulatorias que comúnmente se presentan.⁵ Invoca además, el principio de la Uniformidad de la Legislación Aeronáutica con el fin de coadyuvar y promover el desarrollo de la Aeronáutica Civil de manera segura, ordenada y eficiente en la Republica, agregando que el referido principio debe ser aplicado por el intérprete, usando criterios auténticos consagrados en la presente Ley, orientados a las Normas y Métodos recomendados por la OACI. Son estos principios generales los que nos señalan el camino a seguir para una interpretación legislativa lo más apegada posible al espíritu de la norma y a la verdadera intención del legislador.

Los tratados Multilaterales; representan una de las fuentes más importantes del Derecho Aeronáutico, pues de estos instrumentos devienen la mayoría de las disposiciones normativas que hoy en día regulan a la Aviación Civil Internacional.

En Materia de Derecho Internacional Privado, el “*Convenio para la Unificación de ciertas reglas relacionadas con el Transporte Aéreo Internacional*”⁶, constituye la primera fuente de Derecho Aeronáutico Internacional, de él emanaron las primeras disposiciones normativas aplicables a los transportistas aéreos civiles comerciales internacionales en materia de responsabilidad civil por los daños causados en caso de muerte o lesiones corporales sufridas por el pasajero como consecuencia de un accidente ocurrido durante cualquiera de las fases del vuelo; por daño, pérdida o extravió de sus equipajes; por destrucción o avería de la carga e incluso por retraso.

La costumbre: algunos autores sostienen que la costumbre constituye una de las fuentes más significativas del Derecho Aeronáutico desde su evolución, si bien la costumbre jugo un papel preponderante en la creación de todo el tejido jurídico que hoy regula la actividad aérea, hoy en día, al ser la aviación comercial una de las industrias más estrictamente reguladas en el mundo, dichas regulaciones han dejado muy poco espacio para que la costumbre se conviertan en fuente del derecho, por lo que poco a poco ha venido perdiendo su preminencia con respecto a la Ley, fuente del derecho aeronáutico por excelencia.⁷

⁵ Mario Folchi – su Obra “Tratado de Derecho Aeronáutico y Política de la aeronáutica Civil”. (Tomo I Pag.55).

⁶ Convenio de Varsovia – (1929).

⁷ Autores que sostienen a la costumbre como el principio de su evolución – Rodríguez Jurado – Videla Escalada Mario Folchi.

La Jurisprudencia: ha sido desde siempre una fuente clave del derecho aeronáutico. Su labor ha sido particularmente útil para resolver los asuntos surgidos de las relaciones contractuales y extra contractuales que comúnmente se presentan entre el pasajero y el transportista, tales como incumplimiento o retraso en el cumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por el explotador aéreo, o las compensaciones por daños causados por muerte o lesiones durante el vuelo las cuales, por su naturaleza privada, son las que generalmente terminan en los órganos jurisdiccionales.

El aporte de la Jurisprudencia como fuente del derecho aeronáutico ha sido fundamental en la definición de términos claves como por ejemplo el término “*accidente*”⁸, lo cual tuvo trascendencia en la resolución de conflictos similares en los países aun sujetos a sus estipulaciones. En este sentido, recordemos la sentencia dictada en el caso *Air France vs. Saks* por la Corte Suprema de los Estados Unidos el 4 de marzo de 1985 y dictada el 24 de febrero de 2004 en el caso *Olympic Airways vs. Husáin* por la misma Corte.

En Venezuela, por su parte, la sentencia dictada por la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia en el caso *Alberto Colucci vs. Iberia*, definió el término “*overbooking*” o “*sobreventa*” como un deliberado incumplimiento del contrato de transporte, siendo por tanto “*dolosa*” y constitutiva de un hecho ilícito. Tal es la importancia de la Jurisprudencia que el Convenio de Montreal de 1999 mantuvo, prácticamente encolumné muchos de los términos e instituciones contenidos en el Sistema de Varsovia.

La jurisprudencia es, por lo tanto, junto con la Ley, los Convenios Internacionales y los Principios Generales del Derecho Aeronáutico, una de las fuentes fundamentales del derecho regulador de la actividad aeronáutica.

La Doctrina: Su importancia ha sido fundamental para el desarrollo científico de las principales instituciones de la materia, al igual que la jurisprudencia, ha llenado los vacíos que la ley ha dejado al descubierto. Igualmente, ha servido de base para la discusión, enmienda y desarrollo de la legislación aeronáutica vigente. Asimismo, ha sido un pilar fundamental en la transmisión del conocimiento jurídico-aeronáutico de las nuevas generaciones de juristas.⁹

Luego de esta breve reseña, es pertinente mencionar que es la Organización de aviación Civil y el Convenio que le da origen:

⁸ Convenio de Varsovia 1929 – (Art. 17).

⁹ Mario Folchi; su Obra “*Tratado de Derecho Aeronáutico y Política de la aeronáutica Civil*”

1.1 CONVENIO DE CHICAGO:

El Convenio sobre Aviación Civil Internacional, redactado en 1944 por 54 naciones, se estableció para promover la cooperación y contribuir “a crear y a preservar la amistad y el entendimiento entre las naciones y los pueblos del mundo”.¹⁰ Más conocido hoy como el “*Convenio de Chicago*”, este acuerdo histórico estableció los principios básicos que hacen posible el transporte internacional por vía aérea y dio lugar a la creación del organismo especializado que desde entonces se encarga de su supervisión -La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

La Segunda Guerra Mundial fue un elemento catalizador decisivo en el desarrollo técnico de los aviones. Durante ese período, se estableció una vasta red de transporte de pasajeros y carga, pero hubo que enfrentar muchos obstáculos, tanto políticos como técnicos, para transformar las instalaciones y rutas en función de sus nuevos fines civiles.

En vista de estudios realizados por los Estados Unidos y diversas consultas con sus principales aliados, el Gobierno estadounidense invitó a 55 Estados a asistir a la Conferencia de Aviación Civil Internacional en Chicago, en 1944.

Los delegados se reunieron en una época muy sombría de la historia de la humanidad y viajaron a Chicago asumiendo gran riesgo personal. Muchos de los países representados estaban todavía ocupados. Finalmente, 54 de los 55 Estados invitados asistieron a la Conferencia de Chicago y para el día de su clausura, el 7 de diciembre de 1944, 52 de ellos habían firmado el nuevo Convenio sobre Aviación Civil Internacional que se había concertado.

Este acuerdo histórico, más conocido entonces y ahora como el “Convenio de Chicago”, sentó la base de las normas y procedimientos de la navegación aérea mundial en tiempos de paz. En él se establece como su objetivo principal que la aviación civil internacional debe desarrollarse... “de manera segura y ordenada” y que los servicios de transporte aéreo deben establecerse “*sobre una base de igualdad de oportunidades y realizarse de modo sano y económico*”. A partir del Convenio de Chicago se formalizó la expectativa de que se establecería un organismo especializado, la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), para organizar y apoyar la intensa cooperación internacional que requeriría la naciente red del transporte aéreo mundial.

¹⁰ “Convenio de Chicago 1944”.

El mandato principal de la OACI fue entonces y es ahora ayudar a los Estados a alcanzar el nivel más alto posible de uniformidad en la reglamentación, normas, procedimientos y organización de la aviación civil.¹¹

La industria y la sociedad civil y otras organizaciones regionales e internacionales también participan en el estudio y desarrollo de nuevas normas en la OACI en calidad de organizaciones invitadas. A medida que las partes interesadas plantean nuevas prioridades, la Secretaría de la OACI organiza grupos expertos, equipos especiales, conferencias y seminarios para analizar sus aspectos técnicos, políticos, socioeconómicos y demás. Como siguiente paso, presenta ante los gobiernos los mejores resultados y asesoramiento posibles para que sean ellos quienes, en un proceso colectivo y diplomático, establezcan las nuevas normas y métodos recomendados para la aviación civil internacional.

Anticipando las demoras habituales para la ratificación del Convenio, la Conferencia de Chicago firmó un Acuerdo provisional en el que se previó la creación de una OACI Provisional (OPACI) que actuaría temporalmente como organismo asesor y coordinador. La OPACI constó de un Consejo Provisional y una Asamblea Provisional. A partir de junio de 1945, el Consejo Provisional, compuesto de representantes de 21 Estados miembros, se reunió permanentemente en Montreal, Canadá. La primera Asamblea Provisional de la OPACI, precursora de las actuales Asambleas trienales de la OACI, también se celebró en Montreal en junio de 1946.

El 4 de abril de 1947, al obtenerse el número suficiente de ratificaciones del Convenio de Chicago, el carácter provisional de la OPACI dejó de ser pertinente y ésta pasó a ser oficialmente la OACI. La primera Asamblea oficial de la OACI se celebró en Montreal en mayo de dicho año. En el curso de esta marcha hacia la era moderna del transporte aéreo, el número de Anexos al Convenio ha aumentado y la evolución de estos ha sido tal que ahora contienen más de 12.000 normas y métodos recomendados (SARPS) internacionales que, en su totalidad, se han acordado mediante el consenso de los actuales 193 Estados miembros de la OACI.¹²

Estos SARPS, sumados al extraordinario avance y las contribuciones de los explotadores y fabricantes del sector del transporte aéreo en los decenios transcurridos, han hecho posible que se reconozca ahora que la red de transporte aéreo internacional moderna es un elemento impulsor fundamental del desarrollo socioeconómico y uno de los logros de cooperación más importantes de la humanidad.¹³

¹¹ “Convenio de Chicago”; Documento 4444-OACI; Organización aviación Civil Internacional. (1944).

¹² SARPS – Normas y métodos Recomendados Internacionales.

¹³ Convenio de Chicago – (1944).

1.2 OACI y LAS NACIONES UNIDAS.

En la Conferencia de Chicago, los redactores del Convenio sobre Aviación Civil Internacional habían anticipado el surgimiento en la posguerra de una organización del tipo de las Naciones Unidas. Introdujeron en consecuencia una disposición relativa a la posibilidad de que la OACI se convirtiera en un integrante de tal organización, como sigue:

Artículo 64: La Organización puede, por voto de la Asamblea, en lo que respecta a cuestiones aéreas de su competencia que afecten directamente a la seguridad mundial, concluir arreglos apropiados con toda organización general que establezcan las naciones del mundo para preservar la paz.¹⁴

En la primera Asamblea de la OACI, celebrada en mayo de 1947, se adoptó la Resolución A1-2 por voto unánime de los 32 Estados contratantes representados en la tercera sesión plenaria. Se aprobó así el acuerdo relativo a la relación con las Naciones Unidas (ONU) y se autorizó al presidente del Consejo a concluir un protocolo por el que entró en vigor el acuerdo relativo a la mencionada relación entre la ONU y la OACI.

El presidente Warner firmó el protocolo el 3 de octubre de 1947 y la OACI se convirtió en organismo especializado de la ONU. En virtud de dicho acuerdo, cada organización se compromete a satisfacer determinados requisitos que permiten a la otra participar en sus trabajos en la medida necesaria para cumplir ciertos artículos del Convenio de Chicago y la Carta de la ONU.¹⁵ Mientras la OACI siguió siendo un organismo independiente y autónomo, la adquisición de la categoría de integrante de la Organización de las Naciones Unidas constituyó un paso importante que redundó en gran beneficio de sus Estados contratantes en los años siguientes, principalmente por intermedio del Programa de Asistencia Técnica de la ONU.

En calidad de organismo especializado de la ONU, la OACI trabaja estrechamente con esta última, particularmente con el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas. Dado su mandato técnico, la OACI trabaja también de esta manera con otros organismos especializados de la ONU y organizaciones internacionales, tales como¹⁶:

1. Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT);
2. Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA);

¹⁴ Convenio de Chicago (1944), Artículo 64.

¹⁵ Convenio de Chicago – Cartas de la ONU

¹⁶ Organismos especializados de la ONU y Organizaciones Internacionales.

3. Organización Internacional del Trabajo (OIT);
4. Organización Marítima Internacional (OMI);
5. Unión Postal Universal (UPU);
6. Organización Meteorológica Mundial (OMM);
7. Organización Mundial de la Salud (OMS); y
8. Organización Mundial del Turismo (OMT).

1.3 CONVENIO DE MONTREAL.

Este Convenio moderniza y consolida el régimen jurídico internacional establecido en virtud del Convenio de Varsovia de 1929 y sus diversos instrumentos modificativos (el denominado “*Sistema de Varsovia*”) y establece, dentro de un marco consolidado y uniforme, las normas relativas al transporte internacional de pasajeros, equipaje y carga realizado por aeronave a cambio de una remuneración. ¹⁷El Convenio facilita el uso de documentos de transporte simplificados y modernizados (billete de pasajero, carta de porte aéreo), permitiendo así la utilización de procesamiento de datos electrónico o computarizado para la emisión de estos documentos¹⁸.

Con respecto a la muerte o lesiones accidentales de los pasajeros, el Convenio establece un régimen de responsabilidad de dos niveles. En el caso de daños comprobados que por pasajero no excedan los 100.000 derechos especiales de giro (SDR)*, el transportista está sujeto a responsabilidad estricta independientemente de la culpa, y solo en el caso de negligencia concurrente del pasajero o de la persona que reclama la compensación, el transportista puede ser exonerado parcial o totalmente. Para daños comprobados que superen los 100.000 DEG*, la responsabilidad de la compañía aérea se basa en un sistema de culpa presunta sin límites de responsabilidad especificados previamente. Por tal daño, el transportista no es responsable si prueba que el daño no fue causado por su negligencia u otra acción u omisión ilícita. También se aplica un sistema de responsabilidad objetiva a los daños sufridos en caso de pérdida o destrucción del equipaje facturado. Con respecto a la destrucción o pérdida de carga, el Convenio sigue las disposiciones del Protocolo de Montreal No. 4, al establecer

¹⁷ Conferencia Internacional sobre Derecho Aéreo, Montreal – (10 al 28 de mayo de 1999).

¹⁸ Convenio de Varsovia – (1929).

un sistema de responsabilidad estricta, sujeto a ciertas defensas que siguen disponibles para el transportista aéreo¹⁹.

El límite de responsabilidad por reclamos de carga se establece en 17 SDR* por kilogramo, y los límites de responsabilidad por pérdida o destrucción de equipaje y por retraso de pasajeros se han establecido en 1 000 SDR* y 4 150 SDR* por pasajero, respectivamente. En relación con los montos antes mencionados, el Convenio contiene un mecanismo de revisión incorporado con miras a proteger el valor real de los montos antes mencionados después de su entrada en vigor. De conformidad con el artículo 24, los límites de responsabilidad están sujetos a revisión por parte del Depositario en intervalos de cinco años a partir del final del quinto año siguiente a la fecha de entrada en vigor del Convenio. La tercera revisión de este tipo tuvo lugar en 2019.

En lo que respecta a la jurisdicción, el Convenio establece que, además de las cuatro jurisdicciones existentes disponibles en virtud del Sistema de Varsovia, las acciones legales en caso de lesión o muerte de un pasajero también pueden entablarse ante un tribunal del Estado en el que, en ese momento, del accidente, el pasajero tenía su residencia principal y permanente, siempre que el transportista aéreo tuviera la presencia operativa y comercial requerida en ese Estado. El Convenio establece un requisito de seguro obligatorio según el cual se puede exigir a un transportista aéreo que presente pruebas al Estado en el que opera a los efectos de que mantiene un seguro adecuado que cubre su responsabilidad. El Convenio también contiene normas relativas a la responsabilidad del transportista real y contractual frente al pasajero o expedidor, al incorporar las disposiciones sustantivas del Convenio Complementario de Guadalajara de 1961.²⁰

Razones principales para la ratificación: Este Convenio restablece la uniformidad y la previsibilidad de las normas relativas al transporte internacional de pasajeros, equipaje y carga, que se necesitan con urgencia. Si bien mantiene un núcleo de disposiciones que han servido con éxito a la comunidad del transporte aéreo internacional durante varias décadas, el Convenio logra la modernización requerida en una serie de áreas clave. Protege los intereses del pasajero al introducir un moderno sistema de responsabilidad de dos niveles, y al facilitar la rápida recuperación de los daños comprobados sin necesidad de largos litigios. Las compañías aéreas, por otro lado, logran ahorros operativos sustanciales mediante el uso de documentos de transporte simplificados y producidos electrónicamente, especialmente en el campo de la carga, y la capacidad de gestionar los riesgos de manera más eficiente.

¹⁹ Documento Montreal (Doc. 9148).

²⁰ Convenio Complementario de Guadalajara 1961. – (Doc. 8181).

Entrada en vigor y revisión de los límites de responsabilidad: El Convenio entró en vigor el 4 de noviembre de 2003.

Como resultado de la tercera revisión de los límites de responsabilidad realizada por la OACI de conformidad con el Artículo 24, los límites redondeados revisados, vigentes a partir del 28 de diciembre de 2019, en DEG²¹, son:

— 22 DEG por kilogramo en caso de destrucción, pérdida, daño o demora en relación con el transporte de carga.²²

— 1 288 DEG por cada pasajero en caso de destrucción, pérdida, daño o demora con respecto al equipaje²³

— 5 346 DEG por cada pasajero en relación con los daños causados por el retraso en el transporte de personas.²⁴

— 128 821 DEG por cada pasajero por daños sufridos en caso de muerte o lesiones corporales de un pasajero (para el primer nivel).²⁵

Con respecto a la República Argentina, nuestro país sobre las lesiones sufridas por los pasajeros se extiende no solo a lo físico sino también a lo mental.

En el Instrumento de adhesión de Argentina la expresión “lesión corporal” contenida en el artículo 17 de este tratado comprende asimismo la lesión mental relacionada con la lesión corporal, u otra lesión mental que afecte de forma tan grave y perjudicial a la salud del pasajero que su capacidad para realizar actividades cotidianas de una persona común esté muy debilitada.²⁶

1.4 ASOCIACIÓN DEL TRANSPORTE AÉREO. (IATA)

Es el organismo no gubernamental mundial de las líneas aéreas regulares, creado en 1945 para fomentar el transporte aéreo seguro, regular y económico, ofrecer los medios para establecer la

²¹ DEG – “*Derechos Especiales de Giro*”; es la Unidad Contable Establecida por el Fondo Monetario Internacional.

²² Convenio de Montreal (1999), Artículo 22 párrafo 3.

²³ Convenio de Montreal (1999), Artículo 22, párrafo 2

²⁴ Convenio de Montreal (1999), Artículo 22, párrafo 1

²⁵ Convenio de Montreal (1999), Artículo 21, Párrafo 1

²⁶ Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. (Montreal - 28 de mayo de 1999).

colaboración entre las empresas de transporte aéreo y cooperar con la OACI, con otros organismos internacionales y con las asociaciones regionales de líneas aéreas.²⁷

La IATA cuenta con dos oficinas principales (una en Montreal y otra en Ginebra) y más de 90 oficinas regionales. Puede ingresar en la IATA cualquier empresa a la que se haya autorizado a explotar un servicio aéreo internacional. Las líneas aéreas dedicadas directamente a la prestación de servicios internacionales son miembros activos y las que ofrecen servicios del interior pertenecen a la categoría de miembros asociados. La IATA reúne, en calidad de miembros, a más de 270 líneas aéreas.²⁸

Pasajeros de Líneas Aéreas (IATA)

El importante crecimiento de los viajes aéreos internacionales y las numerosas innovaciones en servicios y tarifas, particularmente en los mercados liberalizados, han creado nuevos motivos de preocupación para las autoridades de reglamentación del transporte aéreo. Uno de ellos se relaciona con los intereses de los consumidores, que ha recibido mayor atención y abarca numerosas cuestiones, incluidos los “derechos de los pasajeros de las líneas aéreas” y la relación contractual entre los transportistas aéreos y sus usuarios (*Doc.9626*).

Derechos de los Pasajeros

Aunque no existe una definición oficial, internacionalmente aceptada, de la expresión derechos de los pasajeros, ésta se ha utilizado para referirse generalmente a los derechos que tienen los pasajeros de obtener protección o compensación respecto a ciertas medidas de las líneas aéreas y los aeropuertos que son contrarias a sus intereses, que se especifican en reglamentos gubernamentales o en el contrato de transporte u otros compromisos publicados por las líneas aéreas. Algunos de los mencionados derechos han estado protegidos durante muchos años; constituye un ejemplo de ello el Convenio de Varsovia, que rige la responsabilidad de los transportistas aéreos en caso de accidentes, pérdida de equipaje y demoras.²⁹

Paralelamente a la liberalización continua de la reglamentación del transporte aéreo internacional, la protección y mejora de los derechos de los pasajeros han adquirido mayor importancia, particularmente en los grandes mercados, pero sin limitarse a ellos. Para las líneas aéreas de los Estados en desarrollo que explotan servicios con destino a grandes mercados o procedentes de

²⁷ IATA – Organismo no gubernamental mundial de líneas aéreas regulares.

²⁸ Documento 9626 – Manual sobre la Reglamentación del Transporte Aéreo Internacional.

²⁹ Convenio de Varsovia – derechos de los consumidores (1929).

los mismos, la manera en que se trate este asunto tendrá consecuencias a más largo plazo para su viabilidad respecto a la competencia.

A pesar del énfasis que pone la liberalización en abrir los mercados para satisfacer las necesidades de los usuarios, la concentración por parte de las líneas aéreas en las presiones relativas a los costos y las fuerzas competitivas del mercado han tenido a veces repercusiones negativas en los intereses de los consumidores. La calidad del servicio ofrecido por las líneas aéreas no ha estado siempre a la altura de las expectativas de estos últimos. Han contribuido a esta situación las limitaciones de la infraestructura aeroportuaria en algunos casos (tales como congestión del espacio aéreo y capacidad limitada para el despacho de pasajeros). A menudo esta situación ha dado lugar a insatisfacción ante los servicios que ofrecen las líneas aéreas o los aeropuertos, por ejemplo, por las medidas inadecuadas tomadas en caso de demoras o cancelaciones de vuelo o información insuficiente proporcionada a los usuarios.

En respuesta a la disminución observada en los servicios a los clientes, en los últimos años un número importante de Estados ha adoptado medidas de reglamentación para resolver algunos de estos problemas, tales como indemnización por embarque denegado, prohibición de fumar, estadística sobre puntualidad y acceso para pasajeros físicamente incapacitados. Algunos gobiernos exigen también que las líneas aéreas se aseguren, entre otras cosas, de poner sus tarifas al alcance del público, publiquen información sobre sus políticas en materia de cancelación y eviten la publicidad engañosa.³⁰

Por su parte, numerosas líneas aéreas han tomado también la iniciativa de hacer sus propios compromisos voluntarios (o sea, auto reglamentación que no es jurídicamente obligatoria) para aclarar o mejorar sus políticas o prácticas respecto a ciertos servicios ofrecidos a los clientes (tales como ofertas de tarifas, reembolso de billetes, denegación de embarque, demoras y cancelaciones de vuelos, despacho de equipaje, respuesta a las quejas y necesidades especiales de los pasajeros), a menudo como reacción a la presión pública y para evitar medidas de reglamentación.³¹

A nivel mundial, la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA) ha elaborado condiciones de contrato “*Resolución 724*”³² con carácter obligatorio para los vuelos internacionales de sus líneas aéreas afiliadas. La IATA ha elaborado también condiciones de transporte (Práctica recomendada 1724), con miras a armonizar las condiciones generales según las cuales los pasajeros

³⁰ Convenio Montreal (1929) – Convenio de Chicago (1944) – Ley 24.240 Ley de Defensa del Consumidor; “en su Art. 8, señala que la información publicitaria forma parte del contrato de consumo y que cualquier incumplimiento de lo prometido en la publicidad constituye una violación a la ley.”

³¹ Documento 9626 – Manual sobre la Reglamentación del Transporte Aéreo Internacional.

³² Resolución 724 sobre billete de pasajeros.

realizan sus viajes entre líneas aéreas. A diferencia de la Resolución 724, esta práctica recomendada se concentra en la “mejor práctica”, no es obligatoria para las líneas aéreas afiliadas; tampoco se aplica a los vuelos del interior ni a los servicios prestados por líneas aéreas no afiliadas. Además, la IATA elaboró en junio de 2000 un Marco mundial de servicios a los clientes como orientación para sus líneas aéreas afiliadas al elaborar sus propios compromisos voluntarios.

Desde la perspectiva de la política de reglamentación, el mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos a los pasajeros puede lograrse de diversas maneras, incluida una respuesta en materia de competencia, medidas de reglamentación o compromisos voluntarios, pero cada método puede suscitar ciertos problemas e inquietudes.

En la práctica, los diferentes niveles de interés y respuestas a las cuestiones relativas a los consumidores han dado lugar, en varios Estados o regiones, a la aparición de regímenes con objetivos similares respecto a los derechos de los pasajeros, pero con diferentes requisitos en materia de reglamentación, auto reglamentación y contratos. Una posible consecuencia de esta mezcla de regímenes nuevos para el transportista aéreo internacional consiste en que los transportistas con redes más amplias, especialmente en grandes mercados, tendrían que satisfacer numerosos y, a veces, contradictorios requisitos en materia de reglamentación y contratos, creando confusión para las líneas aéreas y los consumidores.

Un sistema fragmentado que abarcara una variedad de regímenes podría también acarrear costos más elevados cuando las líneas aéreas apliquen una capacitación interna uniforme y mantengan comunicaciones adecuadas; además, podría afectar a los sistemas y normas comunes o compatibles de las líneas aéreas, así como el sistema multilateral entre líneas aéreas. Por consiguiente, la uniformidad de términos para las condiciones de contrato y de transporte, junto con los regímenes internacionales de responsabilidad y los avisos requeridos en los billetes, facilitaría considerablemente el funcionamiento del transporte entre líneas aéreas.

Un Estado también podría reglamentar el contrato de transporte, sin tener en cuenta el lugar en que se concertó el mismo, porque el comercio electrónico le impide (así como a los tribunales) determinar el lugar exacto en que se concertó el contrato. No obstante, dado que la aplicación de leyes nacionales con un alcance tan amplio impondría obligaciones a transportistas extranjeros o tendría repercusiones en los contratos establecidos en los territorios de terceros países, podría crear incertidumbre jurídica y dar lugar a objeciones de Estados interesados.

La OACI ha llevado a cabo una tarea considerable en esta esfera, incluida la elaboración de textos de orientación relativos, entre otras cosas, a condiciones de transporte, garantía de tarifas, equipaje, publicación de tarifas, denegación de embarque y compartición de códigos. En el Código

de conducta para la reglamentación y explotación de los sistemas de reserva por computadora, de la OACI, se tratan también los aspectos de protección del consumidor en el contexto de los SRC. Dicha orientación figura en Criterios y texto de orientación sobre la reglamentación económica del transporte aéreo internacional.³³

Se han preparado también textos de orientación para los usuarios del transporte aéreo a fin de asistir a los Estados para que publiquen o fomenten la publicación de folletos destinados a informar a los pasajeros de las líneas aéreas y a los expedidores acerca de sus derechos y obligaciones (véase el Apéndice 5 del presente manual). Además, en el Anexo 9 al Convenio de Chicago se establecen normas y métodos recomendados para la facilitación de los pasajeros con objeto de permitir que los usuarios del transporte aéreo pasen por los aeropuertos con un mínimo de demoras o dificultades.³⁴

³³Documento 9587 – “*Criterios y texto de orientación sobre reglamentación económica del transporte aéreo internacional*”.

³⁴Documento 9626 – Manual sobre la Reglamentación del Transporte Aéreo Internacional.

CAPITULO II

TRANSFORMACION DE LA AVIACION CIVIL Y SU REGULACION.

En este capítulo se describen los diferentes organismos existentes en Argentina, responsables de las prestaciones y seguridad operacional referido al tema tratado. Tal como se había mencionado anteriormente, la aviación Internacional se encuentra regulada por la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI), y su creación a través del convenio de Chicago en 1944, establece regulaciones para los estados como así también medidas para la prevención de accidentes.

Argentina adopta este sistema y se adhiere a través de mencionado convenio. Las disposiciones que contienen las normas de la OACI no tienen prelación sobre los requisitos de los reglamentos nacionales. Los Estados soberanos, y en especial Argentina, aplican siempre sus propios reglamentos locales y nacionales, que deben ser cumplidos por los explotadores de servicios aéreos que utilizan sus espacios aéreos y aeropuertos, teniendo en cuenta todo lo referente a la seguridad operacional.

Es decir que, si un país incumple una norma internacional adoptada a través de la OACI, la función que corresponde a la Organización de acuerdo con su misión básica y sus capacidades diplomáticas es ayudar a los países a entablar las conversaciones que consideren apropiadas y disponer las sanciones que pudieran corresponder conforme al Convenio de Chicago y sus Anexos en el marco del derecho internacional.³⁵ Con respecto a Argentina, luego de varias décadas de pertenecer a una aviación militar y por incesante requerimiento de usuarios consumidores de los servicios de Navegación aérea, se aprueba el Programa General de Transferencia a la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), organismo descentralizado en la órbita de la Secretaría de Transporte del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, conforme se establece en el Decreto N.º239/2007. Funciones y Facultades de la Administración Nacional de Aviación Civil. Estructura Organizativa.³⁶

Asimismo, es importante destacar que antes del traspaso a la aviación civil los puestos operativos de trabajo se encontraban desarrollados por personal militar y civil, lo cual un 80% era personal militar, y durante este proceso de transformación, se dio la opción a todo el personal a

³⁵ Convenio de Chicago (1944): “Tuvo por objetivo actualizar las normas sobre aviación, Tratado Normativo más importante en relación con el Derecho Público Internacional Aeronáutico”.

³⁶ ANAC – Administración Nacional de la aviación Civil (2011) - Transferencia y Estructura Organizativa. <https://www.argentina.gob.ar/anac> -visitado 26/12/2024

pasarse a la aviación Civil (ANAC), donde el personal militar que se desempeñaba en las unidades organizativas transferidas continuaría desarrollando sus funciones originales en comisión de servicio en la Administración Nacional de aviación Civil por el término de Trescientos Sesenta y Cinco (365) días corridos a partir de efectuada la transferencia, conforme el Programa General de Transferencia, y finalizada la comisión de servicio del personal militar, la ANAC podrá requerir en forma fundada la prolongación de ésta situación de revista del personal militar en los casos que resulte indispensable para el cumplimiento de sus funciones y competencias.

El Ministerio de Defensa en base a sus facultades resolverá en base a las normas ordinarias aplicables y, para los casos en que se acceda a la petición, establecerá su tiempo de duración.

El personal militar que haya sido transferido en comisión de servicio a la Administración Nacional de Aviación Civil, mientras se encuentre en tal situación de revista y una vez que haya entrado en vigor el régimen escalafonario propio del organismo, podrá solicitar su ingreso a la entidad en forma directa, sin concurso previo y siendo encasillado en el nuevo ordenamiento escalafonario.³⁷ Lo cual correspondía a la ANAC decidir sobre el pedido de ingreso.

En caso de acceder a la solicitud, dicho personal será encasillado como personal civil en el régimen escalafonario que le correspondiere de la Administración Nacional de la aviación Civil. El personal que optó por seguir prestando sus servicios y mantener su puesto de trabajo pierde su estado militar y continua como personal civil en las mismas condiciones laborales.

El Instituto de Ayuda Financiera (IAF), encargada del pago de retiros y pensiones militares del Ministerio de Defensa, debía emitir los certificados correspondientes al personal de la Fuerza aérea (Comando de Regiones aéreas), que optare por traspasarse y fuera seleccionado por la ANAC, como así también informar a la Administración Nacional de la Seguridad Social del Ministerio de Trabajo a incorporar dentro del régimen previsional vigente a dicho personal, reconociéndose la cantidad de años aportados. En cuanto al personal civil que se encontraba prestando servicios al igual que el personal militar, conservaría sus respectivas situaciones de revista y condiciones de empleo, hasta su encasillamiento en la ANAC. El jefe de Gabinete de ministros era quien estaba facultado para aprobar la nómina de los agentes a transferir de los organismos involucrados a la ANAC.

La Secretaría de Transporte del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios era la encargada de supervisar el cumplimiento de las normas que rigen su competencia específica y la aprobación de los instrumentos financieros, de garantía y de administración fiduciaria de los Contratos de Concesión de Aeródromos Públicos.

³⁷Ley 19.101 – Régimen para el personal militar de las FFAA – (1971). “*Situación de Revista, clasificación del personal militar que realizó el legislador al momento de sancionar la norma precitada*”.

Dentro del plazo de Ciento Ochenta (180) días de su efectiva constitución, la ANAC elevará a consideración de la Secretaría de Transporte del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, para que este proponga al Poder Ejecutivo Nacional, las modificaciones al Código Aeronáutico, y a toda otra legislación, que resulten necesarias para ejercer sus funciones³⁸

2.1 FUNCIONES Y FACULTADES DE LA ADMINISTRACION NACIONAL DE AVIACION CIVIL. (ANAC)

En cuanto a las atribuciones de esta administración, las mismas se consideran necesarias e imprescindibles para la seguridad operacional de los vuelos y los establecimientos en tierra, las cuales están establecidas dentro de las reglamentaciones correspondientes a dicha actividad, y dentro de las cuales se especifica las siguientes funciones:³⁹

- ✓ Realizar las acciones necesarias competentes a la Autoridad Aeronáutica derivadas del Código Aeronáutico, las Regulaciones Aeronáuticas, Convenios y Acuerdos ⁴⁰Internacionales, Reglamento del Aire y demás normativas y disposiciones vigentes, tanto nacionales como internacionales.
- ✓ Ejercer la fiscalización y control de los aeródromos públicos y privados del territorio nacional, los servicios de navegación aérea, las habilitaciones y licencias conferidas, la aeronavegabilidad, las operaciones efectuadas a las aeronaves, el trabajo y transporte aéreo, la explotación de servicios aeronáuticos, el tránsito aéreo y las comunicaciones, la capacitación, formación y entrenamiento del personal de servicios aeronáuticos, los aeroclubes e instituciones Aero deportivas que resulten materia de su competencia, las actividades generales de la Aviación Civil el cumplimiento tanto de la normativa vigente, como de los acuerdos y convenios nacionales e internacionales suscriptos y que se suscriban en el futuro por la República Argentina.⁴¹
- ✓ Intervenir en la elaboración de proyectos normativos vinculados a la materia de su competencia, propiciando su revisión y actualización periódica de los reglamentos y procedimientos.
- ✓ Desarrollar un sistema institucional que promueva políticas y planes estratégicos, que regulen el desarrollo y/o el fomento del transporte de la aeronavegación civil, comercial y general.

³⁸ Decreto 1770/07

³⁹ Decreto DNU 239/2007

⁴⁰ Ley 17.285 Código Aeronáutico (1967).

⁴¹ Normativa en referencia a Servicios aéreos – Resolución N° 00082. (2011).

- ✓ Elaborar y aprobar la planificación a corto, mediano y largo plazo de la Aviación Civil en materia de servicios aeroportuarios y de seguridad aérea, de servicios de seguridad y fomento a la aviación, de regulación aeronáutica, de controles, certificaciones y fiscalizaciones que establezca la normativa vigente, así como también las actividades de gestión interna.
- ✓ Implementar programas y proyectos de diseño relacionados con la construcción y el adecuado mantenimiento de la infraestructura aeroportuaria nacional.
- ✓ Intervenir en el otorgamiento, resolución y rescisión de concesiones y autorizaciones de servicios de transporte aerocomercial, servicios de aeropuertos y de navegación aérea.
- ✓ Ejercer la supervisión de las entidades de instrucción aeronáutica existentes y las que se creen en el futuro, del Centro de instrucción, Perfeccionamiento y Experimentación (CIPE) y el Instituto Nacional de Aviación Civil (INAC) para la formación, perfeccionamiento, y capacitación de profesionales, técnicos y especialistas en las disciplinas aeronáuticas y el otorgamiento de los títulos respectivos acordes a la legislación aplicable.⁴²
- ✓ Estimular la aeronavegación, dentro de un marco compatible con el normal desarrollo de la vida de la comunidad y de protección del medio ambiente, de los usuarios y consumidores de los servicios aeronáuticos, adoptando las medidas de control necesarias para optimizar la seguridad de los vuelos y aplicando las sanciones correspondientes.⁴³
- ✓ Disponer la habilitación, fiscalización y registro de licencias y certificaciones del personal de servicios aeronáuticos, de material aeronáutico, de aeronaves, aeroclubes e instituciones Aero deportivas, operaciones de aeronaves, de aeródromos e infraestructura aeronáutica.
- ✓ Administrar y coordinar las acciones y actividades vinculadas con la regulación normativa, la información aeronáutica, la búsqueda y salvamento, el tránsito aéreo y las comunicaciones, los planes y controles de vuelo, los estudios geográficos y la explotación de los servicios aeronáuticos.
- ✓ Mantener el registro del material aeronáutico y aeronaves, según la normativa legal correspondiente, así como también asesorar sobre tipos y características del material aeronáutico que incorporen las reparticiones públicas nacionales o provinciales.
- ✓ Promover y apoyar las actividades industriales, de investigación y desarrollo de sistemas para el espacio aéreo, las ciencias y técnicas de aplicación a la aeronáutica civil, coordinando a tal efecto su acción con las autoridades o instituciones educativas correspondientes.

⁴² C.I.P.E. “Centro de Instrucción, Perfeccionamiento y Experimentación - fue fundado el 4 de octubre de 1960 con el objetivo de satisfacer las necesidades de capacitación operativa y de seguridad de la aviación”.

⁴³ Misión CIPE; es consolidar los servicios de capacitación, desarrollo y consultoría aeronáutica a nivel nacional, regional y mundial, cumpliendo objetivos propios alineados con los objetivos estratégicos de la ANAC, contribuyendo a elevar el nivel de Seguridad de nuestro Estado, y comprometiéndonos, como miembros de la Administración del Estado, a la satisfacción del cliente/usuario/ciudadano, anticipando y afrontando retos complejos y cambiantes. Página Oficial INCAO – TRAINING.

- ✓ Proteger los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de transporte aerocomercial.
- ✓ Representar al Estado Nacional ante los organismos internacionales que tengan por cometido el estudio, desarrollo, coordinación y/o apoyo de las actividades aeronáuticas.
- ✓ Recaudar y administrar las tasas por servicios de tránsito aéreo y aplicar multas por faltas al Código Aeronáutico y a las normas vigentes sobre faltas e infracciones, quedando sujeta al control de los organismos competentes del Gobierno Nacional. Dichos recursos serán asignados inicialmente al presupuesto de la Administración Nacional de Aviación (ANAC) para financiar su funcionamiento.
- ✓ Asumir las responsabilidades para la República Argentina derivadas del Convenio sobre aviación Civil Internacional de fecha 7 de diciembre de 1944, ratificado por Ley N.º 13.891.
- ✓ Propiciar el sistema de selección para la cobertura de los cargos de primer nivel operativo e inferiores para su aprobación por parte del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

Los Recursos e Ingresos de la (ANAC)

1. Las tasas vinculadas a la Aviación Civil que conforme la normativa vigente corresponda ser percibidas por el Comando de Regiones Aéreas y la Subsecretaría de Transporte Aerocomercial.
2. Los intereses y beneficios resultantes de la gestión de sus propios fondos.
3. Los recursos del Tesoro Nacional.⁴⁴
4. Los demás fondos, bienes o recursos que le fueren asignados en virtud de las leyes y reglamentaciones aplicables.⁴⁵

La Administración Nacional de Aviación Civil será dirigida por un Administrador Nacional de Aviación Civil, el cual ejercerá las funciones de reglamentación, fiscalización, control y administración de la actividad aeronáutica civil como única Autoridad Aeronáutica Nacional.

El Administrador Nacional de Aviación Civil será designado por el Poder Ejecutivo Nacional, quien ejercerá la conducción del organismo por un período de CUATRO (4) años y podrá mantenerse

⁴⁴ Artículo 4 de la Constitución Nacional: “El Gobierno federal provee a los gastos de la Nación con los fondos del Tesoro nacional formado del producto de derechos de importación y exportación, del de la venta o locación de tierras de propiedad nacional, de la renta de Correos, de las demás contribuciones que equitativa y proporcionalmente a la población imponga el Congreso General, y de los empréstitos y operaciones de crédito que decreta el mismo Congreso para urgencias de la Nación, o para empresas de utilidad nacional”

⁴⁵ Decreto 1770/07.

en el cargo por igual período a condición de validar su designación mediante proceso de selección. En caso de impedimento o ausencia transitoria será reemplazado por el director nacional de Seguridad Operacional.

El Administrador Nacional de Aviación Civil y los funcionarios que ocupen las estructuras superiores de la Administración Nacional de aviación civil tendrán dedicación exclusiva en sus funciones y estarán alcanzados por las incompatibilidades fijadas por las normas vigentes para los funcionarios públicos. Podrán ser removidos por el Poder Ejecutivo Nacional mediante acto fundado. No deberán tener interés en empresas concesionadas de aeropuertos, transportistas aéreas, prestadores de servicios aeroportuarios ni con sus controladas o controladores.⁴⁶

El Administrador Nacional de Aviación Civil representará a la República Argentina en la negociación con organismos internacionales en materia de Aviación Civil, previa autorización de la secretaria de Transporte del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, quien deberá instruir al Administrador Nacional sobre los alcances de las negociaciones respetando asimismo el procedimiento vigente para la formación de acuerdos y convenios.

Asimismo, luego de 6 años de que la Navegación aérea pertenezca a la ANAC, por cuestiones de índole político, económico entre otros, se da paso a lo que actualmente presta los Servicios de Navegación aérea, Empresa Argentina de Navegación aérea (EANA), quedando la (ANAC), como reguladora y controladora de los servicios prestados por Empresa Navegación Aérea.⁴⁷

Es importante destacar, que, para las líneas, empresas aéreas esta transformación significo un cambio sustancial en cuanto a nuevos lineamientos para el personal, capacitación, el sumergirse en este nuevo sistema con los desafíos que esto implica. Los usuarios por su parte, si bien no fueron afectados directamente estos son víctimas de incumplimiento por parte de las líneas Aéreas, no son casos recientes los reclamos de estos por la ruptura de equipaje, cancelación de los vuelos, la no devolución de pasajes, entre otros casos que pasare a desarrollar posteriormente. El pasajero cuenta con las herramientas necesarias para poder recurrir a legislación vigente para hacer valer sus derechos.

⁴⁶ Decreto 1770/2007.

⁴⁷ Ley 27.161/2015 se crea EANA S.E - quedando integrada por el Ministerio de Transporte y Ministerio de Defensa.

2.2 CREACIÓN EMPRESA ARGENTINA DE NAVEGACIÓN AÉREA. (EANA)

A partir de la Ley 27.161 de fecha 15 de julio del 2015, se crea la Empresa Argentina de Navegación. Esta ley lo que hace no es dejar sin vigencia la creación de la aviación civil, sino que se transfieren ciertas facultades a este nuevo órgano que se va a encargar de la prestación de los servicios de Navegación Aérea, en cuanto a permisos de tránsito aéreo y el control de estos, quedando la Administración Nacional de Aviación Civil como fiscalizadora de dichos servicios.⁴⁸

El Servicio Público de Navegación Aérea se desarrolla en el territorio de la República Argentina, sus aguas jurisdiccionales, el espacio aéreo que los cubre y los espacios aéreos extraterritoriales, cuando por convenios internacionales se acuerde que dichos espacios se encuentran bajo jurisdicción de la República Argentina.

Se crea la Empresa Argentina de Navegación Aérea Sociedad del Estado (EANA S.E.), en la órbita del Ministerio de Transporte, con sujeción al régimen establecido por la Ley 20.705, disposiciones pertinentes de la Ley General de Sociedades 19.550.⁴⁹

Constituida la misma se transfieren a la Empresa Argentina de Navegación Aérea Sociedad del Estado (EANA S.E.) las funciones de control operativo de la prestación del servicio público de navegación aérea y la coordinación y supervisión del accionar del control aéreo, con sus respectivas competencias, cargos, personal y créditos presupuestarios, así como la administración de los bienes patrimoniales afectados a su uso.

La Mencionada empresa rige sus relaciones con el personal bajo su órbita a través del Régimen de Contrato de Trabajo establecido en la ley 20.744/76 y sus modificatorias y los Convenios Colectivos de Trabajo que hubieren sido celebrados o se celebren en el futuro con las asociaciones gremiales representativas de su personal.

Asimismo, el personal transferido mantiene los derechos laborales, económicos y de la seguridad social. A los efectos del cómputo de la antigüedad de estos, se tendrá en cuenta los años de servicios prestados en organismos del Gobierno nacional, provincial, municipal y organismos o entes públicos, incluso los servicios prestados ad honorem, debidamente certificados.

La prestación de los servicios de navegación aérea en y desde el territorio de la República Argentina, constituyen un servicio público esencial conforme el art. 24 de la Ley 25.877.

⁴⁸ Ley 27.161 transfiere facultades a nuevo Organismo - EANA

⁴⁹ Ley 19.550 – Ley General de Sociedades.

El servicio público de navegación aérea comprende:⁵⁰

- ✓ La Gestión del Tránsito Aéreo (ATM), incluyendo los Servicios de Tránsito Aéreo. (ATS).
- ✓ La Gestión de Afluencia del Tránsito Aéreo (ATFM) y la Gestión del Espacio Aéreo (ASM).
- ✓ Los Servicios de Información Aeronáutica (AIS).
- ✓ Servicio de Comunicaciones Aeronáuticas (COM).
- ✓ El Sistema de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia (CNS).
- ✓ El Servicio de Búsqueda y Salvamento (SAR) y g. El Servicio Meteorológico para la Navegación Aérea (MET).

Se entiende por:

- a) Servicio de Tránsito Aéreo: Expresión genérica que se aplica, según el caso, a los servicios de información de vuelo, alerta, asesoramiento de tránsito aéreo y control de tránsito aéreo (servicios de control de área, control de aproximación o control de aeródromo).
- b) Servicio de Control de Tránsito Aéreo: Servicio suministrado con el fin de prevenir colisiones entre aeronaves; y en el área de maniobras, entre aeronaves y obstáculos, y acelerar y mantener ordenadamente el movimiento del tránsito aéreo.
- c) Servicio de Control de Área: Servicio de control de tránsito aéreo para los vuelos controlados en las áreas de control.
- d) Servicio de Control de Aproximación: Servicio de control del tránsito aéreo para la llegada y salida de vuelos controlados
- e) Servicio de Control de Aeródromo: Servicio de control de tránsito aéreo para el tránsito del aeródromo.⁵¹
- f) Servicio de Información de Vuelo: Servicio cuya finalidad es aconsejar y facilitar información útil para la realización segura y eficaz de vuelos.
- g) Servicio de Alerta: Servicio suministrado para notificar a los organismos pertinentes respecto a las aeronaves que necesitan ayuda de búsqueda y salvamento, y auxiliar a dichos organismos según convenga.

⁵⁰ Servicio Público de la Navegación (comprendidos dentro de la reglamentación aeronáutica, Anexos, Código Aeronáutico – RAAC – Documento 4444).

⁵¹ Convenio sobre aviación Civil, Chicago 1944 – Anexos; 2,11,12,14,15.

- h) Servicio de Asesoramiento de Tránsito Aéreo: Servicio que se suministra en el espacio aéreo con asesoramiento para que, dentro de lo posible, se mantenga la debida separación entre las aeronaves que operan según planes de vuelos IFR.⁵²
- i) Servicio de Información Aeronáutica (AIS): Servicio establecido dentro del área de cobertura definida encargada de proporcionar la información y los datos aeronáuticos necesarios para la seguridad operacional, regularidad y eficiencia de la navegación aérea.⁵³
- j) ARO: Oficina, de notificación de los servicios de tránsito aéreo.
- k) Servicio de Comunicaciones Aeronáuticas (COM): Servicio de telecomunicaciones que se da para cualquier fin aeronáutico.
- l) Sistema de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia (CNS): Comunicaciones: Servicio encargado de difundir toda la información aeronáutica, meteorológica y de seguridad aérea entre las estaciones terrestres. Navegación: aquellas dependencias/instalaciones y servicios que proporcionan a las aeronaves posicionamiento e Información temporal. Vigilancia: aquellas dependencias/instalaciones y servicios usados para determinar las respectivas posiciones de las aeronaves con el fin de permitir una separación segura.
- m) Gestión del Tránsito Aéreo (ATM): Administración dinámica e integrada —segura, económica y eficiente— del tránsito aéreo y del espacio aéreo, que incluye los servicios de tránsito aéreo, la gestión del espacio aéreo y la gestión de influencia del tránsito aéreo, mediante el suministro de instalaciones y servicios sin discontinuidades en colaboración con todos los interesados y funciones de a bordo y basadas en tierra.⁵⁴
- n) Gestión de Afluencia del Tránsito Aéreo (ATFM): Servicio establecido con el objeto de contribuir a una circulación segura, ordenada y expedita del tránsito aéreo, asegurando que sea utilizado al máximo posible la capacidad ATC, y que el volumen de tránsito sea compatible con las capacidades declaradas por la autoridad ATS competente.
- o) Gestión del Espacio Aéreo (ASM): Proceso por el cual se seleccionan y aplican las opciones de organización y otras alternativas en cuanto a la provisión de servicios para satisfacer de modo óptimo las necesidades de los usuarios del espacio aéreo.

⁵² Documento 4444 -Convenio de Chicago 1944.

⁵³ Servicios de Información Aeronáutica ANEXO 15 -OACI

⁵⁴ Servicio Público de la Navegación (comprendidos dentro de la reglamentación aeronáutica, Anexos, Código Aeronáutico – RAAC – Documento 4444.

p) Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS): Enfoque sistemático para la gestión de la seguridad operacional, que incluye la estructura orgánica, líneas de responsabilidad, políticas y procedimientos necesarios.

q) Servicio de Búsqueda y Salvamento (SAR): Desempeño de las funciones de supervisión, comunicación, coordinación, búsqueda y salvamento, asistencia médica inicial o evacuación médica en una situación de peligro, mediante la utilización de recursos públicos y privados, incluyendo las aeronaves, buques y otras embarcaciones e instalaciones que colaboren en las operaciones.

r) Servicio Meteorológico para la Navegación Aérea (MET): Especialidad de la meteorología que se ocupa del estudio de ésta en relación con la aviación o en general con la aeronáutica.

s) Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea: Aquellos que sin formar parte de los Servicios de Navegación Aérea (ANS) resultan necesarios para garantizar la seguridad y regularidad de las operaciones aéreas, tales como Servicio de Sanidad Aeronáutica; Servicio de Extinción de Incendios, Infraestructura Aeronáutica, y cualquier otro que sirva exclusivamente a tales fines.

La actividad desplegada en el marco del Servicio Público de Navegación Aérea debe garantizar la seguridad, regularidad y eficiencia de la navegación aérea, respetando los parámetros de seguridad operacional establecidos o a establecerse por el Sistema Nacional de la Gestión de Seguridad Operacional de la Aviación Civil del Estado Argentino.⁵⁵

Asimismo, debe promover la innovación tecnológica, capacitar y facilitar la capacitación y profesionalización del personal conforme a estándares internacionales, asegurar el compromiso ambiental, garantizar la representación de la comunidad aeronáutica, gestionar con eficacia y eficiencia, establecer un sistema de gestión de la seguridad operacional conforme lo establecido o a establecerse por el Sistema Nacional de Gestión de la Seguridad Operacional de la Aviación Civil del Estado Argentino, crear y dar cumplimiento a un plan de negocios que equilibre la seguridad operacional y el respeto de los derechos de los trabajadores, alcanzar un liderazgo en la región, lograr el autofinanciamiento y reinvertir en dicha actividad las ganancias que se obtengan.

Esta Empresa Argentina de Navegación Aérea Sociedad del Estado (EANA S.E.) se integra por el Ministerio del Interior y Transporte y el Ministerio de Defensa. Se delega en el Ministerio del Interior y Transporte y el Ministerio de Defensa, o en el funcionario a quien éstos designen, el ejercicio de los derechos societarios que le correspondan al Estado nacional por su participación en

⁵⁵ Ministerio de Transporte – EANA -Seguridad Operacional; “Supervisión de cumplimiento de normativa vigente, empatía y colaboración de todos los sectores operativos para la mitigación de daños, riesgos y situaciones que puedan evitarse”.

el capital accionario de la Empresa Argentina de Navegación Aérea Sociedad del Estado (EANA S.E.).

El Ministerio del Interior y Transporte debe supervisar el desenvolvimiento de la Empresa Argentina de Navegación Aérea Sociedad del Estado (EANA S.E.).⁵⁶

⁵⁶ EANA- Empresa Argentina de Navegación Aérea Sociedad del Estado establecido Ley; 19.550.

CAPITULO III

MARCO JURIDICO

3.1 DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

En relación con este capítulo se pretende y desarrollar el marco jurídico nacional, como así también analizar la jurisprudencia referente al tema tratado. En cuanto a la prestación del servicio de Transporte aéreo, es importante y fundamental describir el marco normativo, porque es allí donde se establecen las partes involucradas configurando una relación de consumo, y por lo tanto debe ser amparada por la Ley de Defensa del consumidor N.º 24.240 (LDC). Un contrato se configura de la siguiente manera; un contrato de transporte aéreo de personas, donde una de las partes es una *“persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”*.⁵⁷ Es decir, un consumidor, deviene indefectiblemente en un contrato de consumo y por ello, se encuentra amparado por las Disposiciones de la Ley 24.240. Asimismo, es pertinente tener en cuenta que es un contrato de consensual, oneroso, conmutativo, y en la mayoría de los casos, de adhesión, entre otras características.

Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia.

Según lo establece nuestra normativa vigente, se crea un vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario, al tratarse de una relación de consumo.⁵⁸

Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N.º 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N.º 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley, prevalecerá la más favorable al consumidor.⁵⁹

Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

⁵⁷ Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala B, “M, F.S. y otro c. Iberia Líneas Aéreas S.A. y otros/S / ordinario 12/06/2018

⁵⁸ Ley 24.240 - Ley de defensa del Consumidor. Art.3

⁵⁹ Ley 25.156 Defensa de la Competencia.

Grover Dorado (2016) explica que dentro de la Ley del Consumidor establece el concepto amplio de del proveedor:

Proveedor: Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.

No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación ⁶⁰ *“Es evidente y necesario expresar, que las compañías Aéreas encuadran perfectamente en el rol de proveedores de una relación de consumo, ya que los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea son consumidores.”*

Asimismo, se denomina:

Consumidor: Persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.⁶¹

Sin duda se trata de una actividad en la cual el usuario encuentra una enorme cantidad de desventajas, ya sea por falta de información, o por insuficiente protección ante el cumplimiento de las aerolíneas, toda vez que el sistema protectorio propio de la actividad aérea ofrece un débil amparo al pasajero⁶²

Lo que no hay que dudar, es de la ausencia de justificativos para excluir de la tutela plena y directa que brinda la ley 24.240, a consumidor que contrata este tipo de servicio.

⁶⁰ Arts. 2 y 3. Ley 24.240. Ley Defensa del Consumidor.

⁶¹ Consumidor - Establecido Ley 24.240 Ley Defensa del Consumidor.

⁶² Barreiro, K (2008) El Régimen de defensa de Consumidor en la Actividad turística. Buenos Aires. Ed. Lavedi

Pandemia por COVID-19.

Cabe mencionar, que nuestro Argentina y el mundo se encontró afectado por el brote del coronavirus COVID-19. La Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró el brote de coronavirus como una pandemia el 11/3/2020, en consecuencia, el gobierno argentino dispuso el Aislamiento Obligatorio y la suspensión de los vuelos internacionales de pasajeros provenientes de las “zonas afectadas”, durante el plazo de (30) días.

Todo esto trajo aparejado más allá de una conmoción social, económica y financiera, produjo inconvenientes en lo que respecta al transporte aéreo.

El 12 de marzo de 2020 por Decreto 260/2020 el Poder Ejecutivo Nacional dispuso;

*La Emergencia Publica en Materia Sanitaria establecido por la Ley N° 27.541, en virtud de la Pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en relación con el Covid-19, por el plazo de un (1) año a partir de la entrada en vigor del presente decreto y dentro de las medidas se encontraba la suspensión temporaria de los vuelos.*⁶³

Por Decreto 274/2020 el Poder Ejecutivo Nacional estableció la prohibición de ingreso al territorio Nacional y la prohibición de desplazarse por rutas, vías y espacios públicos a fin de prevenir la circulación y el contagio del coronavirus COVID-19.⁶⁴

Estas medidas tomadas, en base a la emergencia sanitaria imprevisible, trajo como consecuencias un cambio drástico y repentino al momento de decidir sobre usuarios con vuelos contratados y de los cuales, mediante esta medida los vuelos fueron cancelados. La Administración de la Aviación Civil (ANAC), con fecha 24/04/2020, por medio de la Resolución 144/2020 dispuso, en concordancia con lo dictaminado por los DNU 260/2020 (PE), que ampliaron la emergencia sanitaria, la reprogramación de la totalidad de los vuelos de cabotajes e internacionales a partir del 01/09/2020, que posteriormente se prorrogó. Toda esta situación provocó en las aerolíneas una mala información o desinformación a los pasajeros en cuanto, a falsas expectativas dadas a los mismos respecto de la reprogramación de sus vuelos, y esto ocasionó respectivas demandas ante tales incumplimientos no por la situación con respecto a la salud, sino desde el aspecto humano y el no respeto al consumidor de sus servicios.

⁶³ Decreto 260/2020. PEN

⁶⁴Que la Ley N° 26.122 regula el trámite y los alcances de la intervención del HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN respecto de los Decretos de Necesidad y Urgencia.

Debe tenerse presente que, en el tratado de Montreal, la cancelación aun por fuerza mayor como en este caso, no ha sido contemplada. La legislación internacional se limita a tratar los derechos de los pasajeros, los que le caben en caso de lesión o muerte, retraso del vuelo, y problemas de demora en la entrega o pérdida del equipaje, exclusivamente.

Si una cuestión no estuviese prevista en este código, se resolverá por los principios generales del derecho aeronáutico y por los usos y costumbres de la actividad aérea; y si aún la solución fuese dudosa, por las leyes análogas o por los principios generales del derecho común, teniendo en consideración las circunstancias del caso, conforme lo estipula el Art. 2 del Código Aeronáutico. Esta aplicación por analogía está vedada en el artículo 63 de la Ley de Defensa del Consumidor, que impone la aplicación Subsidiaria de la (LDC) al transporte aéreo. Entonces, si la cuestión no está contemplada en el Código Aeronáutico o los Tratados Internacionales, deberá acudir directamente a la aplicación de la (LDC). El Artículo 150 del Código Aeronáutico prevé: la devolución del precio por el vuelo no realizado.

Desde la perspectiva de la hermenéutica, en primer lugar, se deben aplicar las normas contenidas en la Constitución Nacional, luego el Código Aeronáutico y los Tratados Internacionales, en cuanto tutelan a los usuarios, y, por último, cuando no existan en esas regulaciones normativa específica protectoria de los derechos de los usuarios, serán las normas plasmadas en el Ley de Defensa del Consumidor.

En consecuencia, resultan de aplicación al contrato de transporte aéreo de pasajeros las normas del Título III del Libro III, del Código Civil y Comercial, que regula los contratos de consumo, así también los atinentes al contrato de transporte, que establece que: *“Excepto lo dispuesto en leyes especiales, las reglas de este Capítulo se aplican cualquiera que sea el medio empleado para el transporte. El transporte multimodal se rige por la ley especial.”*⁶⁵

Al respecto, el Doctor Lorenzetti explica la metodología adoptada por el Código, afirmando que:

“Los contratos de consumo no son un tipo especial más (ejemplo: la compraventa), sino una fragmentación del tipo general de contratos, que influye sobre los tipos especiales (ejemplo: compraventa de consumo), y de allí la necesidad de incorporar su regulación en la parte general. Esta solución es consistente con la Constitución Nacional que considera al consumidor como un sujeto de derechos fundamentales, así como con la legislación especial y la voluminosa jurisprudencia y doctrina existentes en la materia. Es necesario, entonces, regular tanto los contratos civiles, como los

⁶⁵ Código Civil y Comercial de la Nación - Ley 26.994; Título III del Libro III.

comerciales y de consumo, distinguiendo el tipo general del contrato de consumo. CNApel. Civ. Y Com. Fed., Sala III “Fortunato, José c/American Airlines y otros s/Perdida de Equipaje.”⁶⁶

Por lo expuesto hasta aquí, es pertinente recurrir al Código Civil y Comercial en su Artículo 1093, donde se encuadra la definición de contratos de consumo; es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar.⁶⁷

Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Es pertinente destacar que el contrato de transporte aéreo de pasajeros concuerda con la definición del contrato de consumo según Art. 1093 CCyC, del mismo modo, el pasajero y la empresa revisten “consumidor” y “proveedor” respectivamente en los términos de lo dispuesto por el art. 1092 del CCyC. Es decir, deviene innegable que el contrato de transporte aéreo de pasajeros es de consumo toda vez que resulta irrefutable el carácter de usuario del pasajero que adquiere para sí o para su grupo familiar o social, el servicio de transporte aéreo brindado por una empresa aerocomercial. La imposibilidad de cumplimiento del contrato de acuerdo con los Arts. 955 y 956 CCyC habilita la devolución del precio del pasaje, siendo el acreedor en dicha obligación el actor como pasajero consumidor del servicio. En efecto, ante la imposibilidad de cumplimiento por fuerza mayor, como en el caso del COVID-19, no implica la eximición de responsabilidad de las empresas aéreas, en la obligación de restituir las prestaciones recibidas.

Tal como ha sostenido la doctrina, si el vendedor recibió el pago de la cosa, cuya entrega luego deviene imposible en los términos del Art. 1732 CCCN, no es responsable de los daños por incumplir la prestación, pero deberá devolver el precio que recibió, si el comprador pagó por adelantado. Entonces, la obligación de la empresa aérea de devolver el dinero correspondiente a las sumas recibidas resulta indiscutible.⁶⁸

⁶⁶ Dr. Lorenzetti (2005); Contratos de Servicios a los consumidores. Editorial Rubinzal y Culzoni.

⁶⁷ Ley de Defensa del Consumidor, Ley 24.240.

⁶⁸ Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 26.994.

En efecto, en lo que respecta al transporte aéreo, los pasajeros tienen derecho a la “inmediata devolución del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas”⁶⁹

La Contratación Electrónica.

El Código Civil y Comercial de la Nación, bajo el Título III Capítulo 3 alude a las modalidades especiales de contratación entre las que se contemplan aquellos “*Contratos celebrados a distancia*”.⁷⁰ El CCCN se ha ocupado de brindar normas protectorias a los consumidores en relación con los contratos celebrados a distancia, entre los que se encuentran aquellos realizados en el marco del comercio electrónico.⁷¹

*Grover Dorado (2016) sostiene que “los contratos celebrados a distancia son definidos como “aquellos concluidos entre un proveedor y un consumidor con el uso exclusivo de medios de comunicación a distancia, entendiéndose por tales los que pueden ser utilizados sin la presencia física simultánea de las partes contratantes. En especial, se consideran los medios postales, electrónicos, telecomunicaciones, así como servicios de radio, televisión o prensa.”*⁷²

La definición precedente es clara y no admite dudas, la compra de pasajes aéreos en la web es regulada por las normas que regulan los contratos a distancia en los Arts. 1106 al 1116 del CCCN.

Consumidor Hipervulnerable:

Es de conocimiento que los consumidores, se encuentran en una situación de vulnerabilidad frente al mercado. Atento a que muchos de ellos ven agravada su situación debido a ciertos factores como la edad, condición psicofísica, circunstancias económicas, entre otras que dificultan el ejercicio pleno de sus derechos como consumidores el estado a través de la Resolución 139/2020, dictada por el Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, ha procedido a tutelar sus derechos de forma diferenciada.

En su Artículo 2, la mencionada Resolución dispone que podrán constituir causas de hipervulnerabilidad entre otras, el tener más de 70 años, poseer las condiciones de persona migrante o turista y el ser residente de barrios populares.⁷³

⁶⁹ Decreto 1532/98

⁷⁰ Art. 1105 CCYCN

⁷¹ Contratos – establecidos CCYCN.

⁷² Grover Dorado, J (2016) Los contratos electrónicos de consumo en el derecho argentino. Rev. El Derecho Jurisprudencia General. Universidad Católica Argentina

⁷³ Resolución 139/2020: Derechos para Consumidores Hipervulnerables y su respectiva Ley N.º 27.453.

Según lo expresado un consumidor, el cual reviste condición de Hipervulnerable se encuentra amparado y protegido por el derecho al consumidor por mandato constitucional del Artículo 42 de la CN.⁷⁴

Responsabilidad Objetiva:

En referencia a las líneas aéreas, son responsables en cuanto al incumplimiento de su responsabilidad objetiva regulada por los Art. 40 y 40 bis de la LDC:

Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.⁷⁵

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.”

Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.⁷⁶

Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo. Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos: La norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta; estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas; sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales. Como mencione anteriormente hay un deber de información, en cuanto a la compañía aérea respecto al consumidor, y este tiene que brindar al consumidor información clara, precisa y completa sobre la prestación del servicio.

⁷⁴ Art.42, Constitución Nacional Argentina.

⁷⁵ Art. 40. Ley 24.240

⁷⁶ Art 40 bis. Ley 24.240.

El carácter proteccionista de la LDC involucra la interpretación del contrato de forma favorable al consumidor, quien indefectiblemente se encuentra en una situación de vulnerabilidad frente a una aerolínea que socava sus derechos. Por ello se establece que cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa:

Interpretación: Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

- Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños.
- Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;⁷⁷

Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.⁷⁸

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.⁷⁹

Autoridad de Aplicación:

Aplicación nacional y local: La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.

Facultades concurrentes: La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales de aplicación referidas en el artículo 41 de esta ley, podrá actuar concurrentemente en el control y vigilancia en el cumplimiento de la presente ley.

Facultades y Atribuciones: La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

⁷⁷ Ley 24.240 Ley de Defensa del Consumidor.

⁷⁸ LDC N.º 24.240 – Interpretación de los contratos y validez.

⁷⁹ Interpretación y Cláusulas del contrato de Consumo – LDC. Art. 37. Ley 24.240.

- a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.
- b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores y usuarios.
- c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores o usuarios.
- d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley.
- e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas con relación a la materia de esta ley.
- f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

La autoridad de aplicación nacional podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las provincias las facultades mencionadas en los incisos c), d) y f) de este artículo art. 41 y concordantes, Ley 24.240.⁸⁰

De las Asociaciones de Consumidores:

Legitimación. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del artículo 58 de esta ley.

Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita.

Promoción de Reclamos; Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio.

⁸⁰ Art. 41 y concordantes, Ley 24.240

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.⁸¹

3.2 DERECHO AERONÁUTICO:

En relación y teniendo en cuenta la aplicación de las normas, el derecho aeronáutico es el conjunto de normas, nacionales e internacionales, que regulan la navegación aérea, el desarrollo y utilización de infraestructuras y las relaciones jurídicas que pueden derivar del uso del espacio aéreo.

Dada la transversalidad de materias e intereses a las que afecta (desde el comercio hasta el transporte de pasajeros), este marco legislativo está compuesto por principios y normas de ámbito público y privado, tratando de dar respuesta a todas las situaciones derivadas de las relaciones que se producen entre la Administración y los ciudadanos de un país, entre distintos Estados y entre particulares.⁸²

Como se puede observar, el ámbito de aplicación de esta rama jurídica es amplio, por lo que se encuentran normas en diversos ámbitos según la actividad a desarrollar, los sujetos a los que implique y la relación jurídica que se establezca.

Daños causados a pasajeros, equipajes o mercancías transportadas:

El Código Aeronáutico, estipula la responsabilidad del transportador en cuanto a daños causados a pasajeros, equipajes o mercancías transportados. En el cual menciona; El transportador es responsable de los daños y perjuicios causados por muerte o lesión corporal sufrida por un pasajero, cuando el accidente que ocasiona el daño se haya producido a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarco o desembarco y de los daños y perjuicios sobrevenidos en casos de destrucción, pérdida o avería de equipajes registrados y mercancías, cuando el hecho causante del daño se haya producido durante el transporte aéreo. El transporte aéreo, a los efectos del párrafo precedente, comprende el período durante el cual los equipajes o mercancías se encuentran al cuidado del transportador, ya sea en un aeródromo o a bordo de una aeronave, o en un lugar cualquiera en caso de aterrizaje fuera de un aeródromo.⁸³

⁸¹ Ley 24.240 LDC – Ley 27.442 Sana Competencia.

⁸² Pizarro y Vallespinos, 2014. Compendio de derechos de daños. Buenos Aires. Editorial Hammurabi.

⁸³ Código Aeronáutico – Ley 17.285

El período de transporte aéreo no comprende el transporte terrestre, marítimo o fluvial, efectuado fuera de un aeródromo, a menos que alguno de tales transportes haya sido efectuado en ejecución de un contrato de transporte aéreo con el fin de proceder a la carga, o a la entrega, o al transbordo. En estos casos se presume, salvo prueba en contrario, que los daños han sido causados durante el transporte aéreo, conforme lo estipula el Código Aeronáutico.

Asimismo, el transportador es responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte de pasajeros, equipajes o mercancías. El transportador no será responsable si prueba que él y sus dependientes han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño y/o que les fue imposible tomarlas⁸⁴

La responsabilidad del transportador podrá ser atenuada o eximida si prueba que la persona que ha sufrido el daño lo ha causado o contribuido a causarlo. En el transporte de personas, la responsabilidad del transportador, con relación a cada pasajero, queda limitada hasta la suma equivalente en pesos a mil (1000) argentinos oro, de acuerdo a la cotización que éstos tengan en el momento de ocurrir el hecho generador de la responsabilidad. Esta cotización será fijada por el órgano competente de la Administración nacional.

En el transporte de mercancías y equipajes, la responsabilidad del transportador queda limitada hasta una suma equivalente en pesos a dos (2) argentinos oro por kilogramo de peso bruto. Todo ello, salvo declaración especial de interés en la entrega hecha por el expedidor al transportador en el momento de la remisión de los bultos y mediante el pago de una tasa suplementaria eventual; en tal caso el transportador está obligado a pagar la cantidad declarada, a menos que pruebe que es menor al valor de la mercadería o equipaje o que dicha cantidad es superior al interés real del expedidor en la entrega.⁸⁵

En lo que respecta a los objetos cuya guarda conserva el pasajero, la responsabilidad queda limitada hasta una suma equivalente en pesos a cuarenta (40) argentinos oro de total.

La cotización del argentino oro se realizará en la forma prevista en el artículo 144 de la Ley 17.285. Toda cláusula que tienda a eximir al transportador de su responsabilidad o a fijar un límite inferior al establecido en este capítulo es nula; pero la nulidad de tales cláusulas no entrará a la del contrato.

En cambio, podrá ser fijado un límite mayor mediante pacto expreso entre el transportador y el pasajero.

⁸⁴ Pizarro y Vallespinos, 2014. Compendio de derechos de daños. Buenos Aires. Editorial Hammurabi.

⁸⁵ Ley 17.285 Código Aeronáutico.

El transportador no tendrá derecho a ampararse en las prescripciones de este capítulo que limitan su responsabilidad, cuando el daño provenga de su dolo, o del dolo de algunas de las personas bajo su dependencia, actuando en ejercicio de sus funciones, conforme lo establece el Código aeronáutico.

La recepción de equipajes y mercancías sin protesta por el destinatario hará presumir que fueron entregados en buen estado y conforme el título del transporte, salvo prueba en contrario. En caso de avería, el destinatario debe dirigir al transportador su protesta dentro de un plazo de tres días para los equipajes y de diez días para las mercancías, a contar desde la fecha de entrega. En caso de pérdida, destrucción o retardo, la protesta deberá ser hecha dentro de los diez días siguientes a la fecha en que el equipaje o la mercancía debieron ser puestos a disposición del destinatario.

La protesta deberá hacerse por reserva consignada en el documento de transporte o por escrito, dentro de los plazos previstos en los párrafos anteriores. La falta de protesta en los plazos previstos hace inadmisibles toda acción contra el transportador, salvo el caso de fraude de éste. Si el viaje previsto hubiese sido interrumpido o no se hubiese realizado, el pasajero tiene derecho al reembolso de la parte proporcional del precio del pasaje por el trayecto no realizado y al pago de los gastos ordinarios de desplazamiento y estada, desde el lugar de aterrizaje al lugar más próximo para poder continuar el viaje, en el primer caso, y a la devolución del precio del pasaje en el último.⁸⁶

El pasajero que no se presentase o que llegase con atraso a participar del vuelo para el cual se le haya expedido el billete de pasaje o interrumpiese el viaje, no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe. Sin embargo, si la aeronave partiese con todas las plazas ocupadas el transportador deberá reintegrar el ochenta por ciento del precio del billete de pasaje.

El transporte que haya de ejecutarse por varios transportadores por vía aérea, sucesivamente, se juzgará como transporte único cuando haya sido considerado por las partes como una sola operación, ya sea que se formalice por medio de un solo contrato o por una serie de ellos. En este caso, el pasajero no podrá accionar sino contra el transportador que haya efectuado el transporte en el curso del cual se hubiese producido el accidente o el retraso, salvo que el primer transportador hubiese asumido expresamente la responsabilidad por todo el viaje.

Si se trata de transporte de equipaje o mercancías, el expedidor podrá accionar contra el primer transportador, y el destinatario, o quien tenga derecho a la entrega, contra el último; ambos podrán además accionar contra el transportador que hubiese efectuado el transporte en el curso del cual se haya producido la destrucción, pérdida, avería o retraso. Dichos transportadores serán solidariamente

⁸⁶ Código Aeronáutico- Ley 17.285.

responsables ante el expedidor, el destinatario o quien tenga derecho a la entrega. En caso de transportes sucesivos o combinados efectuados en parte por aeronaves y en parte por cualquier otro medio de transporte, las disposiciones del presente código se aplican solamente al transporte aéreo. Las condiciones relativas a los otros medios de transporte podrán convenirse especialmente.⁸⁷

Si el transporte aéreo fuese contratado con un transportador y ejecutado por otro, la responsabilidad de ambos transportadores, frente al usuario que contrató el transporte, será regida por las disposiciones del presente capítulo.⁸⁸

El usuario podrá demandar tanto al transportador con quien contrató como al que ejecutó el transporte y ambos le responderán solidariamente por los daños que se le hubiesen originado, sin perjuicio de las acciones que pudieran interponerse entre ellos. La protesta prevista en el Artículo 149 podrá ser dirigida a cualquiera de los transportadores.

La pérdida sufrida en caso de echazón, así como la resultante de cualquier otro daño o gasto extraordinario producido intencional y razonablemente por orden del comandante de la aeronave durante el vuelo, para conjurar los efectos de un peligro inminente o atenuar sus consecuencias para la seguridad de la aeronave, personas o cosas, constituir una avería común y ser soportada por la aeronave, el flete, la carga y el equipaje registrado, en relación al resultado útil obtenido y en proporción al valor de las cosas salvadas.

Daños causados a terceros en la superficie:

Pizarro y Vallespinos (2014) explican que la persona que sufra daños en la superficie tiene derecho a reparación en las condiciones fijadas en este capítulo, con sólo probar que los daños provienen de una aeronave en vuelo o de una persona o una cosa caída o arrojada de la misma o del ruido anormal de aquélla.⁸⁹ Sin embargo, no habrá lugar a reparación si los daños no son consecuencia directa del acontecimiento que los ha originado. (se considera que una aeronave se encuentra en vuelo desde que se aplica la fuerza motriz para despegar hasta que termina el recorrido de aterrizaje). Esta responsabilidad le incumbe al explotador de la aeronave.

⁸⁷ Ley 17.285 - Título VII – Código Aeronáutico Responsabilidad.

⁸⁸ Ley 17.285 - Título VII – Código Aeronáutico Responsabilidad.

⁸⁹ Pizarro, R.D. y Vallespinos, C.G. (2014). *Compendio de Derecho de Daños*. Buenos Aires – Argentina - Ed. Hammurabi.

Asimismo, el que, sin tener la disposición de la aeronave, la utiliza sin consentimiento del explotador, responde del daño causado. El explotador será responsable solidariamente salvo que pruebe que ha tomado las medidas adecuadas para evitar el uso ilegítimo de la aeronave.

La responsabilidad del explotador por daños a terceros en la superficie podrá ser atenuada o eximida, si prueba que el damnificado los ha causado o ha contribuido a causarlos. En caso de concurrencia de daños a personas y bienes la mitad de la cantidad a distribuir se destinará preferentemente a indemnizar los daños causados a las personas. El remanente de la cantidad total a distribuir se prorratará entre las indemnizaciones relativas a daños a los bienes y a la parte no cubierta de las demás indemnizaciones.

A los fines de este artículo, peso significa el peso máximo autorizado por el certificado de aeronavegabilidad de la aeronave. Si existiesen varios damnificados en un mismo accidente y la suma global a pagar excediese de los límites previstos en el artículo anterior, debe procederse a la reducción proporcional del derecho de cada una, de manera de no pasar, en conjunto, los límites antedichos.

El explotador no tendrá derecho a ampararse en las disposiciones de este capítulo que limitan su responsabilidad, si el daño proviene de su dolo o del dolo de personas bajo su dependencia, actuando en ejercicio de sus funciones.⁹⁰

En caso de transporte aéreo gratuito de personas la responsabilidad del transportador está limitada por persona dañada, hasta trescientos argentinos oro, de acuerdo con la cotización que éstos tengan en el momento de ocurrir el hecho generador de la responsabilidad. Dicha responsabilidad puede eximirse o atenuarse por convenio expreso entre las partes.⁹¹

El explotador no es responsable si concurren las circunstancias previstas en el artículo 142. (El transportador no será responsable si prueba que él y sus dependientes han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas).

Seguros por daños:

El explotador está obligado a constituir un seguro por los daños previstos en los límites del título VII (Responsabilidad).⁹² El seguro podrá ser substituido por un depósito, en efectivo o en títulos nacionales, o por una garantía bancaria.⁹³ Cuando se trate de explotadores nacionales, los seguros por

⁹⁰ Ley 17.285 - Título VII. Código Aeronáutico.

⁹¹ Ley 17.285 – Capítulo III. Código Aeronáutico

⁹² Ley 17.285 – Código Aeronáutico – Capítulo III.

⁹³ Pizarro y Vallejos - 2014.

accidentes al personal contratado en la República o por daños producidos con motivo del vuelo de sus aeronaves, o a terceros y sus bienes, deberán ser contratados con aseguradores que reúnan los requisitos exigidos por la ley respectiva.

No se autorizará la circulación en el espacio aéreo nacional de ninguna aeronave extranjera que no justifique tener asegurados los daños que pueda producir a las personas o cosas transportadas o a terceros en la superficie, en los límites fijados en este Código. En los casos en que la responsabilidad del explotador se rija por acuerdos o convenciones internacionales, el seguro deberá cubrir los límites de responsabilidad en ellos previstos. El seguro podrá ser substituido por otra garantía si la ley de la nacionalidad de la aeronave as lo autoriza.

El Convenio de Varsovia nace en 1929 en dicha ciudad con el fin de regular el tráfico aéreo. En él se establecían cuáles eran las responsabilidades de las compañías aéreas en el caso de lesión o muerte de pasajeros durante el transporte.

Se establecieron varias directrices tales como:

- Obligación de emisión de tickets por parte de las compañías para los pasajeros.
- Emisión de resguardos de equipaje cuando sea facturado.
- Limitación de la responsabilidad de la compañía a 16.600 Derechos Especiales de Giro (DEG) por daños personales, 17 DEG por kilo de equipaje facturado y cargo, 332 DEG por equipaje de mano. A enero de 2023, 1 DEG equivale a 0,0058 euros.

La Convención de Varsovia fue modificada por el Protocolo de la Haya en 1955 y éste posteriormente por el Convenio de Montreal en 1999, que es quien rige actualmente las normas aéreas.

Validez y reclamo del pasajero ante la aerolínea prestadora del servicio:

Una vez entregado y registrado el equipaje, el transportador tomará su custodia y emitirá, para su identificación, un talón por cada pieza.

Cuando el pasajero, una vez finalizado el viaje, recibe el equipaje sin quejas en el momento de la entrega, constituye evidencia de que ha sido aceptado en buenas condiciones y de acuerdo con el contrato.⁹⁴

Por tal motivo, si observa daños o pérdidas, deje asentado su reclamo por escrito a la aerolínea, ya sea a través de un Formulario PIR (Property Irregularity Report o reporte de irregularidad en el

⁹⁴ Argentina.gob.ar – ANAC; Administración Nacional de la Aviación Civil – información para usuarios.

equipaje), en un documento de otro tipo expedido por la empresa al efecto o en una nota con constancia de recepción.⁹⁵

Para que las quejas en relación con el equipaje tengan validez, el destinatario debe dirigir al transportador su reclamo en los siguientes plazos:

Por daño de equipaje:

-Transporte interno: TRES (3) días a contar desde la fecha de entrega de este.

-Transporte internacional: SIETE (7) días a contar desde la fecha de entrega de este.

Perdida, destrucción o retardo en la entrega:

-Transporte interno: 10 días siguientes a la fecha en que el equipaje debió ser puesto a disposición del destinatario.

-Transporte internacional 21 días siguientes a la fecha en que el equipaje debió ser puesto a disposición del destinatario.

Responsabilidades del transportador:

En caso de demoras en la entrega del equipaje, el transportador se hará cargo del envío, sin costo al destinatario o a la persona que éste indique y en el lugar que a tal efecto determine.

El transportador será responsable de la pérdida, destrucción o avería del equipaje a su custodia y deberá indemnizar al pasajero, teniendo en cuenta los límites establecidos por la normativa.⁹⁶

- Transporte interno: hasta dos argentinos oro por kilogramo de peso bruto, salvo declaración especial de interés.
- Transporte internacional: hasta UN MIL CIENTO TREINTA Y UN DERECHOS ESPECIALES DE GIRO (1.131DEG) por pasajero (valor actualizado a 2008), salvo declaración especial de interés. **

*Conforme a la Resolución N° 1532/98 del ex – Ministerio de Economía y Obras Públicas, modificada por Resolución ANAC N° 203/2013.

⁹⁵ Ante cualquier Inconveniente Hacer el reclamo correspondiente ante la aerolínea con la cual se presta el problema, llenar los respectivos formularios e indicaciones que cada compañía aérea tiene en la materia. (Formulario PIR).

⁹⁶ Ley 17.285 Código Aeronáutico- Responsabilidad del Transportador.

Conforme al Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional de Montreal de 1999.⁹⁷

3.3 ORGANISMOS NACIONALES INTERVINIENTES EN LA AVIACIÓN CIVIL Y PASAJEROS.

Dentro del ámbito aeronáutico, se encuentran diferentes organismos relacionados entre sí, cuya finalidad es; brindar un servicio de transporte aéreo eficiente, teniendo como base fundamental la seguridad operacional, como así también las instalaciones que se encuentren debidamente operables para la prestación del servicio. Para ello mencionare organismos encargados de brindarlos;

Ministerio de transporte Aéreo: Finalidad: Planificar, ejecutar, gestionar y regular la conectividad aérea con la tecnología y las obras de infraestructura necesarias para unir a los argentinos, vivan donde vivan.

Misión: Seguridad, regularidad y eficiencia el paradigma de la aviación internacional. Fomentar el desarrollo de la actividad y adecuar la infraestructura a los objetivos.

ORSNA: Regular, controlar y fiscalizar las infraestructuras y servicios de los aeropuertos de la Argentina.⁹⁸

Este organismo, es el encargado entre otras funciones de que el pasajero ante un reclamo, pueda formularlo accediendo vía código QR al Formulario de contacto WEB del aeropuerto. Si lo prefiere, dispone de Libros de Quejas a su disposición. En todos los casos, las administraciones de los aeropuertos responden las presentaciones dentro de los 10 días de registradas, conforme procedimiento vigente.

Este Organismo Regulador, recibe copia de cada presentación, como así también de las respectivas respuestas, de modo de analizar la corrección de estas, solicitar datos adicionales según corresponda y continuar con el seguimiento de las observaciones planteadas.

Como usuario aeroportuario, los derechos de estos son los siguientes:

- ✓ Disponer de medios de transporte, privados o públicos, para traslado desde/hacia el aeropuerto.

⁹⁷ Convenio Transporte Aéreo Internacional - Montreal 1999.

⁹⁸ ORSNA; Argentina.Gob.ar/ informes a usuarios y pasajeros.

- ✓ Recibir un trato igualitario y no discriminatorio por parte de toda persona que cumpla funciones en el aeropuerto.
- ✓ Acceder a adecuadas instalaciones y servicios aeroportuarios, que proporcionen una cómoda estancia al usuario.
- ✓ Disponer de un servicio médico para atención de emergencias dentro del aeropuerto.
- ✓ Acceder a medios de contacto que le permitan formular observaciones / sugerencias / reclamos en el aeropuerto.

Antes de acceder al formulario de contacto ORSNA, leer atentamente las preguntas frecuentes. ¿Qué hacer ante inconvenientes con la línea aérea?⁹⁹

Si la persona se encuentra en el aeropuerto, debe reclamar en el stand de la línea aérea contratada. En caso de que no disponga de oficina, podrá hacerlo a través de los diferentes medios de contacto que disponga la compañía y de no encontrarse satisfecho con la respuesta brindada, se sugiere contactarse con la Administración Nacional de Aviación Civil. (ANAC). Autoridad aeronáutica en el país, brindando le los datos del reclamo presentado ante la línea aérea.

Aeropuertos Argentina 2000: Es el mayor operador aeroportuario del país está enfocado en la experiencia del cliente y en modernizar, transformar y expandir la infraestructura y los servicios de las terminales aéreas para conectar comunidades a través de una red eficiente y sustentable, preservando el cuidado del medio ambiente y desarrollando la industria aeronáutica argentina.

Aeropuertos Argentina 2000 nació en 1998 con el fin de administrar y operar 35 terminales aéreas dentro del territorio nacional argentino, constituyéndose en el mayor operador privado del mundo. Hoy cuenta con más de 2.100 empleados que trabajan con el objetivo de asegurar la mayor calidad de servicios y cumplir con los más altos estándares internacionales de calidad, seguridad y confort.¹⁰⁰

⁹⁹ ORSNA; Argentina.Gob.ar/ informes a usuarios y pasajeros

¹⁰⁰ WWW.AA2000.COM.AR -Página Oficial. Visitado 15/10/2024

CAPITULO IV

ANALISIS DE JURISPRUDENCIA

ANÁLISIS DE FALLO: *“PABLO DANIEL AINSTEIN C/: FB LINEAS AEREAS S.A, 11/03/2020”.*

En el primer capítulo anterior correspondiente al marco teórico, se ha podido analizar la temática en estudio a la luz de la doctrina, legislación y jurisprudencia existente sobre el tema. En este capítulo se analizará en detalle dicha cuestión, para poder profundizar sobre este fenómeno.

Como jurisprudencia en relación con el tema de defensa de usuarios de transporte de Líneas Aéreas, se analizará el siguiente fallo:

PABLO DANIEL AINSTEIN C/: FB LINEAS AEREAS S.A, 11/03/2020.

El Sumario reseña lo siguiente:

Por daños y perjuicios. Donde el usuario reclama el incumplimiento por parte de mencionada empresa en cuanto a la reprogramación de su vuelo, no teniendo en cuenta dar información clara respecto de este, y donde el demandante solicita; la reparación de los daños y perjuicios y reclamando; daño moral, daño punitivo y daño directo. Se puede mencionar que el fallo fue dictado dentro de un contexto anómalo a nivel global, a causa de la pandemia por Covid-19.

No obstante, y como operadores de servicios públicos, las empresas de transporte, en el caso que nos atañe una línea aérea, tiene el deber de información hacia sus usuarios, pasajeros, los cuales estos eran notificados a través de los DNU 260/274 del año 2020, sobre la situación epidemiológica en nuestro país y las respectivas restricciones a empresas y compañías de nuestro país, incluyendo Líneas aéreas. Por ello es pertinente mencionar la violación del art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, en el cual se está omitiendo ese deber indispensable para esta contemplado en la norma.

La responsabilidad objetiva en las demandas de consumos aéreos se refiere a la obligación de un avión o empresa relacionada con la industria de la aviación de compensar a un pasajero o cliente sin exigir la demostración de culpa o negligencia por parte del avión. En otras palabras, la responsabilidad es "objetiva" porque se establece independientemente de si la empresa fue responsable o no del problema que experimentó el pasajero. Este concepto se basa en regulaciones y leyes diseñadas para proteger a los consumidores de servicios aéreos y garantizar que reciban un trato justo en caso de interrupciones en sus vuelos, pérdida de equipaje u otros problemas relacionados con el transporte aéreo. La responsabilidad objetiva significa que la aerolínea es responsable de

compensar a los pasajeros por ciertos tipos de daños o pérdidas, incluso si no tuvo la culpa directa de la situación. Algunos ejemplos de situaciones en las que se aplica la responsabilidad objetiva en las demandas de consumos aéreos incluyen:

- Cancelación de vuelos: Si un avión cancela un vuelo sin previo aviso o debido a circunstancias dentro de su control, generalmente debe proporcionar a los pasajeros de opciones de reembolso o reubicación en vuelos alternativos, además de compensación financiera en algunos casos.

- Pérdida de equipaje. La responsabilidad objetiva en las demandas de consumos aéreos se refiere a la obligación legal de una compañía aérea de compensar a un pasajero por ciertos daños o pérdidas que puedan ocurrir durante un vuelo, independientemente de si la tubería actuó negligentemente o no. En otras palabras, la línea aérea es responsable sin necesidad de probar culpa o negligencia por su parte.

Este principio de responsabilidad objetiva se aplica en casos específicos, como aquellos relacionados con la Convención de Montreal y la Convención de Varsovia, que son acuerdos internacionales que regulan la responsabilidad de las aerolíneas en caso de daños a pasajeros y sus pertenencias durante los vuelos internacionales. Según estas convenciones, las aerolíneas son consideradas responsables de ciertos tipos de daños, como la pérdida, el daño o el retraso del equipaje, y no pueden eximirse de esta responsabilidad argumentando que tomaron todas las precauciones necesarias para evitar el daño.

La responsabilidad objetiva en demandas de consumos aéreos tiene como objetivo proteger los derechos de los pasajeros y garantizar una compensación justa en casos de incidentes durante los vuelos internacionales. Es importante tener en cuenta que las regulaciones pueden variar según el país y el contexto legal, por lo que siempre es recomendable consultar a un abogado especializado en derecho aéreo o consumidor en caso de tener un problema con un aéreo.

También es importante tener en cuenta es este fallo, de incumplimiento por parte de la línea aérea, el deber de información; lo cual debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Por lo cual, en esta demanda, no de cumplimiento el deber de información al no haber brindado al consumidor información clara, precisa y completa sobre la prestación del servicio.

Retomando, con el fallo mencionado, un pasajero compra tres pasajes (2 adultos y un bebe), con tarjeta de crédito para el día 11/03/2020, el destino a la Ciudad de Bariloche. Por decreto 260/20, se suspenden los vuelos internacionales esto fue el día 12/03/20, un día después del vuelo programado, y el día 16/03/20, se suspenden los vuelos nacionales de cabotaje.

El pasajero quiso reprogramar el vuelo para cuando se levantara el aislamiento obligatorio, y después de varios intentos de comunicación con la aerolínea y su silencio siendo el 11/04/21, donde se enteró que la empresa Fly Bondi, reprograma su vuelo para el 21/12/21 y que el *check in* debía hacerse el día 19/12/21. No habiéndose producido el transporte contratado debido a la cancelación de los vuelos el actor debería haber recibido el reembolso del ticket o la programación del vuelo conforme a la fecha solicitada por el consumidor o la aceptación de otra fecha que no fuese fijada arbitrariamente por la línea aérea.

En primer lugar, destacar que existe una relación contractual de consumo entre las partes, se encuentra amparada en nuestra legislación, donde se configura un contrato como; Un contrato de transporte aéreo de personas, donde una de ellas es una persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. “Cámara Nacional de Apelaciones En lo Comercial Sala B”, “M., F.S. y otro c. Iberia Líneas Aéreas y otros/ordinario 12/06/2018”.

Como es de conocimiento, la aplicación del medio técnico (aeronave) posibilita que se superen las barreras de límites entre los Estados, lo que nos lleva fundamentalmente a un derecho con bases en tratados internacionales.

Es pertinente mencionar a la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) como organismo que establece las normas y métodos recomendados para la protección y la seguridad de la aviación civil, como también para la protección y preservación del medioambiente, creada en el marco de la Convención de Aviación Civil Internacional (Chicago, 1955), en adelante, Chicago 1944.

Por su parte, en el ámbito internacional, nos encontramos con el Convenio de Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional (Varsovia, 1929; ley 14.111); el Protocolo Adicional Modificadorio del Convenio sobre Unificación de ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional de Varsovia (La Haya, 1955); los Protocolos Adicionales 1, 2 y 3 y Protocolo 4 de Montreal de 1975, Modificadorio del Convenio de Varsovia de 1929 sobre Transporte Aéreo Internacional (Montreal, 1975; ley 23.556); el Convenio para la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional de Montreal 1999 (ley 26.451); y las reglas de IATA, que son cláusulas particulares del contrato aéreo, ya que tienen fuente en el convencional.

Por otra parte, en el ámbito nacional encontramos como norma aplicable el Código Aeronáutico (CA; ley 17.285) y la Resolución 1.532/98 (MEOySP), modificada por la Resolución 203/2013 de ANAC.

Desde el inicio de la aviación civil, los pasajeros han tenido un resguardo de sus derechos en los instrumentos que hemos mencionado. Un ejemplo de ello son los recaudos en materia de billete

de equipaje o de carta de porte aéreo, cuya falta tiene como consecuencia imposibilitar la limitación de responsabilidad del transportador en caso de daño (Varsovia, 1929), cuestión receptada en los arts. 114, 118 y 122 del CA.

Asimismo, es relevante mencionar que la carga de la prueba exige del transportador la demostración de una conducta positiva o la imposibilidad de esta como forma de eximirse de responsabilidad, para el supuesto de accidentes que deriven de daños a los pasajeros o sus equipajes o mercancías. En este sentido, el Convenio de Montreal de 1999 eliminó esa limitación a la responsabilidad del transportador aéreo para el caso de muerte o lesión en los pasajeros.

Se considera apropiado señalar que la Convención de Chicago (1944), fuente sobre la que se estructura la legislación de la mayoría de los Estados miembros de OACI, recepta diversos institutos que tienen por fin último la seguridad operacional y la tutela del usuario aeronáutico. A modo de referencia, cabe destacar la exigencia de que los Estados adopten medidas efectivas para impedir la propagación por medio de la navegación aérea de enfermedades tales como el cólera, la fiebre amarilla y, naturalmente, abarca la última enfermedad causa de la pandemia mundial que azota a la humanidad desde diciembre de 2019 (art. 14, Chicago 1944).

Otra medida es la simplificación de formalidades. El art. 22 exige a los Estados a adoptar las medidas posibles para facilitar y acelerar la navegación de las aeronaves y evitar todo retardo innecesario a los pasajeros, especialmente en aplicación de las normas sobre inmigración, sanidad y aduana. Para tal fin, la OACI elaboró el Anexo 9 sobre facilitación, en el que desarrolla un mecanismo para abordar estas cuestiones.

El art. 43 (Chicago 1944) consagra entre sus objetivos el logro del desarrollo seguro y ordenado de la aviación civil internacional en todo el mundo, la satisfacción de los pueblos del mundo respecto a un transporte aéreo seguro, regular, eficaz y económico.

Asimismo, urge destacar la Conferencia Mundial de Transporte Aéreo, celebrada en Montreal en marzo de 2013, donde se fijan criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios.

Respecto de la responsabilidad del transportador aéreo, el Convenio de Montreal de 1999 sobre unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional logró plasmar lo que se venía intentando en varios convenios. Se establece en este convenio, para el caso de responsabilidad del transporte aéreo en supuesto de muerte o lesiones corporales de pasajeros, un sistema mixto, cuando el accidente se produce entre las operaciones de embarque y hasta las de desembarque. Promueve un

tipo de responsabilidad sin límite cuantitativo, de base objetiva (cuando el daño no supere la suma de 113.100 derechos especiales de giro; DEG) y subjetiva (respecto del daño que exceda ese valor).

Por otro lado, para el caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje, la responsabilidad del transportista es objetiva y se limita a 1.131 DEG (excepto declaración de mayor valor), a excepción del daño que pueda ocurrir respecto del equipaje de mano (no registrado).

Respecto de la carga, la destrucción, pérdida o avería de esta genera responsabilidad limitada por parte del transportador, equivalente a 19 DEG por kilogramo (salvo declaración de mayor valor) y es también responsabilidad objetiva.

Por su parte, el retraso en el transporte aéreo genera responsabilidad de tipo subjetiva, limitada a la suma respectivamente indicada para el transporte de equipaje y de carga y, en cuanto a los pasajeros, hasta la suma de 4.694 DEG.

Este nuevo sistema de responsabilidad con su eliminación de la limitación cuantitativa de responsabilidad del transportador aéreo para casos de muerte o lesiones de pasajeros realmente viene a plasmar algunas de las tantas cuestiones pendientes para actualizar y que cada Estado estuvo dispuesto a convenir.

Es relevante explicar, en primer lugar, que surge claramente un constante avance en la protección del usuario aeronáutico y, en segundo lugar, que cuando hablamos de transporte internacional (cuando el punto de partida y el de destino, haya o no interrupción del transporte o trasbordo, estén situados en territorios de dos Estados diferentes o en territorio de un solo Estado si hay alguna escala prevista en territorio sometido a la soberanía de otro Estado, aunque no sea contratante del convenio) estamos sujetos a las reglas procesales del derecho internacional público, es decir, la ratificación de un convenio internacional no deroga los anteriores que han sido objeto de ratificación y no fueron posteriormente denunciados, en la medida que el otro país desde donde o hacia donde se produce el vuelo no ha reconocido como norma aplicable en su sistema normativo al nuevo convenio.

Como se puede observar, existe tanto en el ámbito internacional como en el nacional un acuerdo respecto de la protección del pasajero como usuario del transporte aéreo.

Esto nos conlleva a pensar cómo juegan estos derechos a la luz de la Ley de Defensa del Consumidor. Aquí es necesario reseñar brevemente que si bien el Contrato de Transporte Aéreo tiene su régimen especial y corresponde aplicar a los conflictos que de ellos deriven el Código de Fondo (Código Aeronáutico), y en su caso el Convenio de Montreal 99 o Varsovia 29, está claro que aquellas cuestiones que no puedan dilucidarse por esta fuente por no estar prevista o por ser dudosa, dice el

art. 2 del Código Aeronáutico (CA), se resolverá por los principios generales del derecho aeronáutico (autonomía, integralidad, uniformidad e internacionalidad), usos y costumbres de la actividad aérea, leyes análogas o por los principios generales del derecho común.

Por su parte, respecto de la competencia, establece el art. 198 del CA que las causas que versen sobre navegación o comercio aéreos en general y de los delitos que puedan afectarlos se deben ventilar en el fuero federal.

Retomando a la Ley de Defensa del Consumidor como fuente supletoria, en su texto original el art. 63 de la ley 24.240 disponía: “Para el supuesto de contratos de transporte aéreo, se aplicarán las Normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley”. Dicho artículo, con la sanción de la ley 26.361 B.O. 7/4/2008, fue derogado por el legislador, por el art. 32, que expresamente disponía: “Deróguese el artículo 63 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor”.

Sin embargo, es importante resaltar que oportunamente la ley 26.361 fue vetada parcialmente por el Decreto 565/2008 del Poder Ejecutivo, que deja sin efecto específicamente el art. 32, restaurando de esta manera el primigenio art. 63 de la ley 24.241. El decreto que fue validado por la Resolución del Congreso de la Nación N.º 344/2009.

Asimismo, es pertinente mencionar el fundamento del veto parcial que reconoce en las normas de defensa al consumidor una finalidad de actuar como correctores en los contratos de oferta masiva, que las nuevas leyes no constituyen normas de fondo, sino que resultan reglas protectoras y correctoras, complementarias y no sustitutivas de la regulación general contenida en los Códigos de fondo.

Así también sostiene que la protección del consumidor tiene por objeto actuar como efectivo control de cláusulas contractuales predispuestas en los contratos de adhesión.

Por otra parte, resalta los principios propios del derecho aeronáutico, que (como exhaustiva doctrina lo ha dicho) se caracteriza por la uniformidad, especificidad el régimen de responsabilidad del transportista aéreo, la autonomía científica y la imperatividad de sus normas.

Por otro lado, tenemos el art. 42 de la CN, que de alguna manera viene a compensar la supletoriedad de la LDC. Ese carácter supletorio se vuelve aplicable en situaciones no contempladas por el CA, como en materia de derecho a la información, trato digno, prohibición de prácticas comerciales abusivas, precisiones relativas a la publicidad, privilegios procesales (como tener un procedimiento abreviado) y contratación electrónica.

En otro orden de ideas, por medio de la Ley 26.993 sancionada en 2014, se estructura un régimen institucional y procesal simplificado para las causas de menor cuantía en materia de consumo, instituye la Justicia Nacional de las Relaciones de Consumo (reestructurando de esta manera los tribunales nacionales), y a su vez crea un sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo del COPREC (Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo), cuya auditoría es la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.

En síntesis, por un lado, se encuentra el Art. 198 CA, que establece la competencia de los Tribunales Federales de la Nación por causas que versen sobre navegación o comercio aéreos, y tenemos la competencia específica en materia de consumo, que como ya analizamos el régimen especial de consumo es de aplicación supletoria en materia aerocomercial.

Con respecto a la jurisprudencia existente sobre el tema, en este caso se mencionarán fallos recientes que fueron dictados durante el período de pandemia Covid-19 y post pandemia.

Conforme lo analizado, resulta pertinente compartir algunos fallos producidos en pandemia, como “Acción y Defensa del Consumidor e Inquilino – Asociación Civil c/ FB Líneas Aéreas S.A. – Acción Colectiva. Abreviado”, Juzgado en lo Civil y Comercial de 51° Nominación de la Ciudad de Córdoba, en la que se resolvió que todos los consumidores domiciliados en la provincia de Córdoba que hubieran adquirido un pasaje en la aerolínea Fly Bondi que fueron suspendidos y/o cancelados cuando los aeropuertos estuvieron cerrados por la pandemia recibirán nuevos pasajes con idénticas condiciones a los vuelos contratados originalmente (junio, 2021).

Otro caso es “Cabrera, Héctor y Otros c/ Jet Smart Airlines Argentina s/ Medida Precautoria”, Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala F, Buenos Aires, julio, 2020. Cuestión de Competencia. En este caso se apela el pronunciamiento de junio 2020. El juez de grado entendió que los hechos versaban sobre navegación o comercio aéreos en general, y por tal motivo debía tramitar y dirimirse por ante el fuero civil y comercial federal.

Otra situación fue la de una clienta de Despegar.com que reclamó por el dinero de dos pasajes comprados para el 22 de julio de 2020 (plena restricción por las medidas sanitarias). La señora reclamó por daños y perjuicios derivados de la falta de devolución de sus pasajes aéreos por parte de la aerolínea Aerovías de México S.S. En este caso, los camaristas del fuero comercial, Dres. Kolliker, Uzal y Chomer, resolvieron enviar el caso a la Justicia Civil y Comercial Federal.

En autos de sentencia Gustavo c/Alitalia Societa Aerea Italiana SPA y otros s/Tribunal: Juzgado en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Sala/Juzgado 24, con fecha 22 de diciembre de 2021, se dictaminó que la aerolínea y el agente de viajes deben restituir las sumas abonadas por el actor en pago de pasajes no utilizados con motivo de

la pandemia, y abonar una suma por daño punitivo. El Juzgado determinó que es procedente condenar a la compañía aérea y al agente de viajes a restituir las sumas de dinero abonadas por el actor para adquirir pasajes aéreos que no pudieron ser utilizados debido a las restricciones adoptadas con motivo de la pandemia por los países de partida y destino de los vuelos por cuanto si se celebró un contrato, el precio fue pagado pero no fue recibida la contraprestación, habiéndose frustrado la finalidad del contrato, las empresas proveedoras en conocimiento de que el objeto contractual no se realizaría, no pueden negar la resolución del contrato y la consecuente devolución del dinero pagado.

Para concluir este análisis, es importante destacar que surge del régimen jurídico aplicable al transporte aerocomercial que, en primer lugar, el derecho aeronáutico detenta un régimen de responsabilidad para el transportista que se funda en convenios internacionales suscriptos por nuestro país. En segundo lugar, tenemos la Ley de Defensa del Consumidor, que debe ser de aplicación supletoria y subsidiaria, y solo en los supuestos no previstos en la norma aeronáutica.¹⁰¹ Por último, considero que es necesario actualizar la reglamentación interna con el fin de dar respuesta a las necesidades de los consumidores aeronáuticos.¹⁰²

FALLO 2: Expte. N° FSA 7767/2019/CA1 - “F, A M c/ Aerolíneas Argentinas s/daños y perjuicios”
CÁMARA FEDERAL DE SALTA – 24/07/2024

“Síntesis” Referente a “Incumplimiento contractual y a daños y perjuicios ocasionados por los mismos”

DAÑOS Y PERJUICIOS. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. Acción de daños y perjuicios contra una empresa área. Incumplimiento de su obligación de transporte. Paro gremial. No es equiparable al caso fortuito ni a la fuerza mayor. El incumplimiento salarial hacía previsible que sus empleados realizarían un paro. Se hace lugar a la demanda. DAÑO MATERIAL. Se confirma. DAÑO MORAL y DAÑO PUNITIVO se rechazan.

Análisis:

Hechos:

El 22/09/18 el Sr. Figueroa compró dos pasajes de avión operados por Aerolíneas Argentinas en los tramos Salta-Buenos Aires y Buenos Aires-Salta para las fechas 08/11/18 (12:45 hs) y 20/11/18 (12:40 hs). Además, adquirió dos tickets aéreos con LATAM Airlines Group para el trayecto Buenos

¹⁰¹ Código Aeronáutico N.º 17.285

¹⁰² Ley de Defensa del Consumidor; Ley 24.240

Aires-Río de Janeiro y Río de Janeiro-Buenos Aires los días 09/11/18 (08:50 hs) y 18/11/18 (19:00 hs).

Sin embargo, el 08/11/18 a las 08:05 hs la demandada envió un email y mensaje de texto al actor informándole que, debido a una medida de fuerza gremial de la empresa, el vuelo originariamente previsto para ese día a las 12:45 hs desde Salta hacia Buenos Aires, había sido reprogramado para las 11:25 hs del 09/11/18.

Ante ello y a los fines de no perder los tickets hacia Río de Janeiro ni el alojamiento en dicha ciudad, el 08/11/18 al mediodía Ángel María Figueroa inició un viaje en automóvil desde Salta, arribando a Buenos Aires luego de 15 horas, el 09/11/18 a las 03:38 hs.

La huelga que realicen los empleados de una compañía aérea no es equiparable a un caso Fortuito o Fuerza Mayor, resultando responsable ante el retraso del transporte de pasajeros por los siguientes motivos;

La huelga de los empleados no es considerado caso fortuito o fuerza mayor ya que los mismos podrían haber sido subsanados con anterioridad, sabiendo de antemano las intenciones de las Sindicatos Gremiales y de los trabajadores que se adherían a los mismos, ya que el caso fortuito es un hecho el cual no pudo ser previsto, o que, habiéndose previsto, no pudo ser evitado. 103En esta situación en particular no se tomaron los recaudos necesarios por la Compañía Aérea, “Aerolíneas Argentinas”.

La empresa transportadora no puede ampararse en las prescripciones que limitan su responsabilidad, cuando el daño provenga de su dolo o del dolo de las personas bajo su dependencia. El transporte aéreo no se encuentra excluido de la Ley de Defensa del Consumidor, sino que la aplicación de esta última es complementaria y limitada a aquellos supuestos no estipulados en el Código Aeronáutico.

El transportador, salvo caso de fuerza mayor, debe cumplir con los horarios y los itinerarios publicados e indicados en el contrato, como a su vez los derechos del pasajero en cuanto obligaciones del transportador en cuanto a resarcimiento por diferentes motivos a los usuarios damnificados.104

Asimismo, estamos todos los ciudadanos, amparados por el derecho de los consumidores y la protección de los derechos económicos, salud, derecho al trato digno y a la información que nos tienen que suministrar aquellas empresas con quien contratamos.105

¹⁰³ Código Civil y Comercial de la Nación; Ley 24.285. Sección III Función Resarcitoria.

¹⁰⁴ Resolución 1532/98. Artículo 11 y 12.

¹⁰⁵ Constitución Nacional Art. 42 y Ley de Defensa del Consumidor Art. 1 y 3.

En supuestos de demora en el transporte aéreo la empresa debe demostrar que el incumplimiento de sus obligaciones contractuales se produjo por una causa no imputable a ella y que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño, o bien, la imposibilidad de tomarlas.

Aun cuando la aerolínea no podía saber con exactitud si sus empleados realizarían un paro, el mismo era esperable y previsible debido al incumplimiento salarial, por lo que se desestiman los argumentos de que esa huelga debe ser catalogada como caso fortuito o fuerza mayor.

El transportador es responsable de los daños y perjuicios sobrevenidos en casos de destrucción, pérdida o avería de equipajes registrados y mercancías, cuando el hecho causante del daño se haya producido durante el transporte aéreo. El transporte aéreo, a los efectos del párrafo precedente, comprende el período durante el cual los equipajes o mercancías se encuentran al cuidado del transportador, ya sea en un aeródromo o a bordo de una aeronave, o en un lugar cualquiera en caso de aterrizaje fuera de un aeródromo.

El período de transporte aéreo no comprende el transporte terrestre, marítimo o fluvial, efectuado fuera de un aeródromo, a menos que alguno de tales transportes haya sido efectuado en ejecución de un contrato de transporte aéreo con el fin de proceder a la carga, o a la entrega, o al transbordo. En estos casos se presume, salvo prueba en contrario, que los daños han sido causados durante el transporte aéreo.¹⁰⁶

En esta situación en particular la empresa demandada, no han previsto o tomado las medidas necesarias para evitar este daño al pasajero, es decir, hay otro incumplimiento establecido como precedente en contra de los derechos de los consumidores.

¹⁰⁶ Ley 17.285 Código Aeronáutico. Título VIII “Responsabilidad”. Artículos: 140,141 y 142.

CAPITULO V

DERECHO COMPARADO

Como bien lo menciona este capítulo, se trata de abordar la comparación en cuanto a la aviación civil y a la defensa de consumidores de Argentina con la República Oriental del Uruguay. En relación con Argentina, la República Oriental del Uruguay, dio comienzo a la Aviación Civil mucho tiempo antes, en el cual, para el logro de ese paso tan importante, se tuvo un largo proceso, todos los estados miembros de la Aviación Civil (OACI), tendrán la obligación y son responsables del cumplimiento de los convenios establecidos en dicha Organización.¹⁰⁷

En relación con Uruguay, se considera pertinente realizar una breve reseña histórica:

Dirección General de Aviación Civil (D.G.A.C.) El 5 de setiembre de 1935 por Resolución del Poder Ejecutivo se designó interinamente, para desempeñar las funciones honorarias de “director de la Aeronáutica Civil” a quien se había contratado como director técnico de los talleres de la Aeronáutica Militar. El primer considerando expresaba la necesidad de hacer efectivo el contralor que ejercía la Aeronáutica Militar sobre la Aviación Civil. Otro considerando expresaba que la Aeronáutica Civil hasta ese momento sólo había tenido el carácter de agrupación deportiva. La Resolución aprobaba transitoriamente la reglamentación a que ajustaría el director de Aeronáutica Civil el desempeño de sus cometidos.

El 27 de diciembre de 1935 el Gobierno puso en vigencia la Reglamentación Provisoria que regía las actividades de la Dirección de Aeronáutica Civil. Sus cometidos eran amplísimos, abarcando también los aeropuertos. Cuatro días después la Ley de presupuesto N° 9.538 previó para ella gastos de funcionamiento con cargo a Rentas Generales.¹⁰⁸

A partir del año 1936 dicha Dirección comenzó a otorgar los brevets de Piloto Aviador, que hasta ese entonces había emitido el Centro Nacional de Aviación; asimismo obligó a matricular todas las aeronaves civiles con el prefijo que corresponde al Uruguay: CX, un guion y tres letras.

Por la Ley 9.977 de 5 de diciembre de 1940, llamada de Fomento de la Aviación Nacional”, la Dirección de Aeronáutica Civil pasó a depender directamente del Ministerio de Defensa Nacional. Sería el órgano de dirección, control y fomento de la Aeronáutica Civil, tanto en el aspecto comercial

¹⁰⁷ Documento 4444 -Convenio de Chicago 1944. “la República Oriental del Uruguay, dio comienzo a la Aviación Civil mucho tiempo antes que la Argentina, pero como estado miembro deben cumplimentar convenio de la OACI”.

¹⁰⁸ Ley 9.538 – Ley de Presupuesto.

como en el deportivo o de entrenamiento. Además, por Decreto N.º 3.350 de 22 de junio de 1944 se aprobó su Reglamento interno.¹⁰⁹

El Decreto N.º 445 de 3 de junio de 1975 establece la organización y funcionamiento de la Dirección General de Aviación Civil.

Por Ley N.º 14.747 de 28 de diciembre de 1977, denominada Ley Orgánica de la Fuerza Aérea, la Dirección General de Aviación Civil pasó a depender directamente de la Dirección Nacional de Aviación Civil e Infraestructura Aeronáutica.¹¹⁰

Dirección General de Infraestructura Aeronáutica (D.G.I.A.)

El 23 de noviembre de 1936 se creó una Comisión encargada de solucionar el problema que representaba la carencia de un “Aeródromo Nacional” destinado a aeropuerto de las compañías de Aero navegación nacionales y extranjeras, así como a ser sede de los centros deportivos. Luego de diversos estudios y dictámenes, se aconsejó la adquisición de un campo ubicado en Carrasco. En 1940 El Poder Ejecutivo eligió el emplazamiento del Aeropuerto de Carrasco. La infraestructura aeronáutica se encontraba en plena evolución, con una red de aeródromos y dos aeropuertos programados: Carrasco y Laguna del Sauce.

En abril de 1944 se aprobó el Plan General de Construcciones confeccionado por la Comisión del Aeropuerto Nacional de Carrasco y se autorizó el llamado a licitación pública. Ese mismo año, las pistas Norte-Sur y Este-Oeste estuvieron prácticamente terminadas; el 19 de setiembre tuvo lugar el primer aterrizaje en el nuevo aeropuerto. Sin embargo, sólo en 1953 se procedería a inaugurar oficialmente la aerostación con los servicios anexos a su infraestructura. Para esa época ya se preveía la transformación de la Comisión en un organismo de mayor importancia, que abarcara todos los aeródromos y aeropuertos del país, y no sólo el de Carrasco y el de Laguna del Sauce, como hasta ese momento.

Por Decreto N.º 23.791 de 18 de noviembre de 1954, la Comisión del Aeropuerto Nacional de Carrasco se transformó en la Comisión Nacional de Aeropuertos, teniendo entre sus cometidos, estudiar los proyectos y la dirección de las obras de mejoramiento y conservación de todos los aeródromos y aeropuertos de la República.¹¹¹

¹⁰⁹ Ley 9.957 – “Fomento de la Aviación Nacional” 1940.

¹¹⁰ Ley 17.747 – “Ley Orgánica de la Fuerza Aérea” 1977.

¹¹¹ Decreto 23.791 “Transformación de la Comisión Nacional de Aeropuerto” 1954.

En 1973, dicha Comisión se transformó en la Dirección General de Aeropuertos Nacionales (DIGAN), y más tarde, por la Ley Orgánica de la Fuerza Aérea, en la Dirección General de Infraestructura Aeronáutica, dependiente directamente de la Dirección Nacional de Aviación Civil e Infraestructura Aeronáutica (DI.N.A.C.I.A.).¹¹²

5.1 SITUACIÓN INSTITUCIONAL ACTUAL.

Dirección General de Aviación Civil e Infraestructura Aeronáutica (DI.N.A.C.I.A.)

El Decreto N.º 21/999 de 26 de enero de 1999 establece que la Dirección Nacional de Aviación Civil e Infraestructura Aeronáutica es la autoridad aeronáutica a que refiere el Código Aeronáutico y las demás normas aplicables en la materia; asimismo reglamenta su organización y funcionamiento.

La Ley de Presupuesto Nacional N.º 17.296 de 21 de febrero de 2001, en su artículo 106 fusiona las unidades ejecutoras correspondientes a la Dirección Nacional de Aviación Civil e Infraestructura Aeronáutica, la Dirección General de Aviación Civil y la Dirección General de Infraestructura Aeronáutica.

Dirección Nacional de Aviación Civil e Infraestructura Aeronáutica se encuentra establecida de la siguiente manera:

DINACIA – Dirección Nacional de Aviación Civil e Infraestructura Aeronáutica. AVSEC – Seguridad de la Aviación.

DGAC – Dirección General de Aviación Civil. DGIA – Dirección General de Infraestructura Aeronáutica. -

DAF – Dirección de Administración y Finanzas.

IAA – Instituto de Adiestramiento Aeronáutico.

5.2 CON RELACIÓN A LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

En lo atinente a la República Oriental de Uruguay, se establecen diferentes medios para los reclamos ya sea de manera electrónica como personalmente. Asimismo, la página principal de la

¹¹² Ley 17.747 – “Ley Orgánica de la Fuerza Aérea” 1977.

Aviación Civil Uruguay (DINACIA), tiene a disposición de los usuarios, pasajeros (formulario de reclamos o sugerencias), tomando como base fundamental el convenio de Chicago (OACI), y regulado por su derecho interno, en cuanto a la prestación de servicios y el cumplimiento contractual de parte de las líneas aéreas.

Última actualización: 14/06/2023 el Ministerio de Economía y Finanzas - Dirección General de Secretaría. Consulta y/o reclamo en materia de defensa del consumidor. Las Entidades Públicas no podrán exigir requisitos adicionales a los aquí detallados (Art. 76 Ley 19.355).¹¹³

-La Consulta está disponible únicamente para despejar dudas sobre tus derechos y obligaciones como consumidor.

-El Reclamo está disponible únicamente para intentar solucionar a través de una mediación a distancia, el problema de consumo que tienes con tu proveedor (ejemplo: que se te entregue el producto, cancelar un contrato, cancelar una deuda financiera, etc.).

Como Competencias del Área Defensa del Consumidor El Ministerio de Economía y Finanzas, a través del Área Defensa del Consumidor de la Dirección General de Comercio, será la autoridad nacional de fiscalización del cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 64 de la presente ley. Sin perjuicio de los cometidos de la Dirección General Impositiva, también será la autoridad nacional de fiscalización del cumplimiento por parte de los comercios de la correcta aplicación de las rebajas del Impuesto al Valor Agregado (IVA) dispuestas en los artículos 87, 87 BIS y 88 del Título 10 del Texto Ordenado 1996 y en el Artículo 1° de la Ley N° 17.934, de 26 de diciembre de 2005, modificativos y concordantes. A tales efectos, podrá exigir el acceso, realizar inspecciones y requerir la información que necesite en los locales de los emisores, proveedores o comercios.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los mencionados artículos será pasible de las sanciones que disponga la Dirección General de Comercio, dentro de las previstas en los numerales 1) y 2) del artículo 47 de la Ley N° 17.250, de 11 de agosto de 2000 (art. 66 Ley 19210/14).¹¹⁴

¹¹³ Ley 19.355 – Ley de Presupuesto Nacional.

¹¹⁴ DINACIA – Servicios en Línea – Atención a Usuarios y pasajeros, reclamos y todo lo relacionado con el transporte aéreo.

MAESTROS DEL DERECHO

Con referencia a los Maestros del Derecho, no he encontrado lo referente al Derecho Aeronáutico en cuanto a consumo, pero, me pareció acertada y con elementos referidos al tema tratado la siguiente Ponencia del Dr. Lorenzetti, Ricardo.

Ponencia a la XXIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil – San Miguel de Tucumán Comisión. “La categoría jurídica del consumidor”.

LORENZETTI, Ricardo L., Consumidores, 2ª edición, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2009.

Según Lorenzetti, el Derecho de los consumidores *“es un microsistema legal de protección que gira dentro del sistema de Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse en primer lugar, dentro del propio sistema, y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es su carácter autónomo y aún derogatorio de normas generales”*.

Más allá de las señaladas fisuras en la autocomposición del microsistema, creemos que puede hablarse seriamente de la existencia de una especialidad, toda vez que no es posible interpretar al Derecho desde una visión sesgada o parcializada, ya que existe una interrelación entre todas sus ramas, predicándose su unidad.

A pesar de ello, sostenemos, también, que el Derecho de defensa de los consumidores ha llegado a su madurez y puede considerarse una rama especial del Derecho. Esta afirmación responde a que recordamos que la doctrina está conteste en afirmar que la especialidad asiste a “cierta rama del derecho cuando ésta puede considerarse un conjunto orgánico de normas, instituciones y principios que regulan determinada materia conforme a determinados principios de carácter general” y creemos que el Derecho del Consumidor, en la actualidad de nuestro país, reúne todos estos caracteres.

Se trata de un Derecho de carácter tuitivo. No debe perderse de vista que su finalidad es la de actuar como “corrector de la desigualdad estructural que éstos –los consumidores– padecen en el mercado, debe evitarse que en el caso concreto se sobrepase tal finalidad”.

Más allá del hecho que constituya un microsistema o una rama especial del Derecho, debe destacarse la necesidad de poner en práctica el diálogo de fuentes que permitirá una adecuada integración de estas normas tanto con las establecidas por la Constitución Nacional cuanto con los Códigos de Fondo y las legislaciones especiales.

En nuestro país, con la sanción de la ley 24.240 también se consideró como consumidor o usuario a las personas físicas o jurídicas, con idéntica finalidad.

La reforma constitucional de 1994, al definir como ámbito objetivo a la relación de consumo, extendió los límites más allá del contrato. Por su parte, la última modificación de la Ley de defensa del consumidor amplió notablemente su ámbito de aplicación admitiendo la relación de consumo, y no sólo el contrato, como también la adquisición a título gratuito. En consecuencia, el texto vigente, según ley 26.361, dispone en su art. 1º: *“Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines. Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo”*.

CONCLUSIÓN.

El objetivo central de este presente trabajo de investigación consistió en analizar la relación del incumplimiento contractual de empresas y/o compañías aéreas, con la responsabilidad que tienen éstas con los pasajeros consumidores de dichos servicios.

Se pudo conocer que la problemática radica en la relación contractual entre las compañías aéreas y los usuarios, siendo los contratos para celebrarse por adhesión, la aplicación supletoria de la Ley de Defensa del Consumidor y problemas que surgieron con la cancelación y/o reprogramación de vuelos durante la pandemia por la pandemia por Covid-19.

El conflicto comienza en la etapa pre- contractual, donde actualmente si bien todas las compañías aéreas permiten realizar la compra o reserva de pasajes aéreos a través de sus páginas web, cumpliendo con la obligación de informar, a los fines de que el usuario tenga todas las herramientas necesarias al momento de elegir una compañía aérea, el día, horario, itinerario, clase de servicio, número de asiento en el que viajará, o incluso solicitar servicios especiales, el mismo debe valorar las características y condiciones del servicio a contratar, teniendo conocimiento también acerca de las características de los contratos de adhesión y teniendo en consideración futuros conflictos.

Otro problema radica en la aplicación de las normas ante los distintos incumplimientos de las compañías aéreas, debiéndose aplicar las normas del Código Aeronáutico, los Tratados Internacionales, y supletoriamente la Ley de Defensa al Consumidor, alejando de esta forma el acceso a la justicia para el usuario. Lo cierto es, que los pasajeros aéreos si se los compara con otros usuarios, claramente se encuentran en desventaja respecto a los derechos del usuario consagrados en la Ley de Defensa del Consumidor, reduciendo la cantidad de herramientas a disposición del usuario.

Es importante destacar que, en primer lugar, el derecho aeronáutico detenta un régimen de responsabilidad para el transportista que se funda en convenios internacionales suscriptos por nuestro país. En segundo lugar, tenemos la Ley de Defensa del Consumidor, que debe ser de aplicación supletoria y subsidiaria, y solo en los supuestos no previstos en la norma aeronáutica. Por último, considero que es necesario actualizar la reglamentación interna con el fin de dar respuesta a las necesidades de los consumidores aeronáuticos.¹¹⁵

Retomando a la hipótesis que dio origen a este trabajo y que afirma que: *“Los pasajeros aéreos ante una situación de incumplimiento por parte de las compañías aéreas/empresas, si se los compara con otros usuarios, claramente se encuentran en desventaja respecto a los derechos del*

¹¹⁵ Ley 17.285 Código Aeronáutico. “Responsabilidad”

usuario consagrados en la Ley de Defensa del Consumidor, reduciendo la cantidad de herramientas existentes a disposición del usuario, obstaculizando su acceso a la justicia”., la misma puede ser confirmada, dado que los usuarios se encuentran en una clara situación de desventaja.¹¹⁶

Por ello es por lo que luego de haber analizado la problemática a la luz de la doctrina, legislación y jurisprudencia, se presenta la siguiente propuesta para solucionar la problemática jurídica:

PROPUESTA:

Se propone que fuera viable desde la perspectiva jurídica, la implementación de un método alternativo de resolución de conflictos con competencia aerocomercial, dada su especificidad, que bien podría funcionar dentro de la órbita de la ANAC como ente regulador de la aviación civil, con la finalidad de evitar la litigiosidad y facilitar el acceso a justicia de los usuarios aeronáuticos para la resolución de conflictos derivados del contrato de transporte aéreo. Si bien hay páginas oficiales para los diferentes reclamos no serían del todo efectivas a la hora de la resolución de un conflicto en esta aérea. El ente fiscalizador en materia Aeronáutica propone una guía a través de su sitio web: Argentina.gob.ar/ANAC – pero como dije anteriormente los damnificados concurren a ella y ante el vacío o el silencio de la parte responsable, es que en la actualidad se procede a iniciar acciones legales, lo cual esto genera mayores costos y una innecesaridad pudiendo evitar esos pasos procesales y abaratar costos de estos.

¹¹⁶ Ley 24.240 Defensa del Consumidor.

BIBLIOGRAFÍA.

Acción y Defensa del Consumidor e Inquilino – Asociación Civil c/ FB Líneas Aéreas S.A. – Acción Colectiva. Abreviado”, Juzgado en lo Civil y Comercial de 51° Nominación de la Ciudad de Córdoba.

Barreiro, K (2008). El Régimen de Defensa de Consumidor en la Actividad turística. Buenos Aires: Ed. Lavedi.

Cabrera, Héctor y Otros c/ Jet Smart Airlines Argentina s/ Medida Precautoria”, Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala F, Buenos Aires, julio, 2020.

Flass, G (2009). Aplicación de la normativa del consumidor en el ámbito de la aeronavegación comercial. Buenos Aires: Errepar.

Grover Dorado, J (2016). Los contratos electrónicos de consumo en el derecho argentino. Rev. El Derecho Jurisprudencia General. Universidad Católica Argentina.

Gustavo c/Alitalia Societa Aérea Italiana SPA y otros s/Tribunal: Juzgado en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Sala/Juzgado: 24. Fecha: 22-dic-2021.

Lorenzetti, R (2001) Comercio electrónico y defensa al consumidor. Buenos Aires: Ed. Abeledo - Perrot 1° ed.

Lorenzetti, R (2001). Comercio electrónico y defensa al consumidor. Buenos Aires: Ed. Abeledo - Perrot 1° ed.

Lorenzetti, R. (2004). Tratado de los contratos. Parte General, 1ª ed., Santa Fe, Rubinzal-Culzoni.

Lorenzetti, R. (2005). Contratos de servicios a los consumidores. Editorial Rubinzal y Culzoni.

Pizarro, R.D. y Vallespinos, C.G. (2014). Compendio de Derecho de Daños. Buenos Aires – Argentina - Ed. Hammurabi.

Mario Folchi “Tratado de Derecho Aeronáutico y Política de la Aeronáutica Civil”.

https://www.eldial.com/nuevo/nuevo_diseno/v2/fallo4.asp?base=14&id=62193&t=j&h=u

Legislación.

Normas Internacionales.

Convención Internacional de aviación Civil (DOC 7300)

Convenio de Chicago (1944)

Documento (4444)

Convención de Montreal

INCAO INT – Página Oficial De aviación Civil

Protocolo de Montreal 1975 – 4ta edición

Convención de Viena (1929)

Manual sobre Reglamentación del Transporte aéreo Internacional (Doc. 9626)

Normas nacionales.

Código Aeronáutico Ley 17.285

RAAC

Ministerio de Transporte regulación

Decreto PEN 1770/2007.

Ley 27.161/2015

Resolución 1532/98.

Código Civil y Comercial Ley 26.994

Defensa del Consumidor Ley 24.240

Jurisprudencia.

Acción y Defensa del Consumidor e Inquilino – Asociación Civil c/ FB Líneas Aéreas S.A. – Acción Colectiva. Abreviado”, Juzgado en lo Civil y Comercial de 51° Nominación de la Ciudad de Córdoba.

Cámara Nacional de Apelaciones En lo Comercial Sala B”, “M., F.S. y otro c. Iberia Líneas Aéreas y otros/ordinario 12/06/2018

CNApel. Civ. Y Com. Fed., Sala III “Fortunato, José c/American Airlines y otros s/Perdida de Equipaje”.

Gustavo c/Alitalia Societa Aérea Italiana SPA y otros s/Tribunal: Juzgado en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Sala/Juzgado: 24. Fecha: 22-dic-2021.

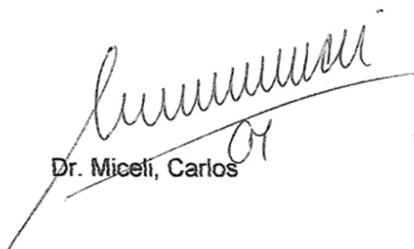
Expte. N° FSA 7767/2019/CA1 - “F, A M c/ Aerolíneas Argentinas s/daños y perjuicios” –
CÁMARA FEDERAL DE SALTA – 24/07/2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

Buenos Aires, 28 de Noviembre del 2023.-

En mi carácter de tutor del Trabajo Final presentado por la alumna Pucheta, Celia Elcira, titulado; “Traspaso a la Aviación Civil (dentro del marco del derecho aeronáutico)” e “Incumplimiento Contractual de Empresas de Líneas Aéreas ante reclamos de Usuarios o pasajeros”, manifiesto que el trabajo ha sido confeccionado bajo mi supervisión considerando que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para su presentación y evaluación.

Saluda atte.


Dr. Miceli, Carlos