

# Información sobre los derechos de los pasajeros aéreos en Argentina

Los derechos de pasajeros en vuelos con salida desde Argentina están regulados en los art. 40 a 48 del Anexo I del Reglamento del contrato aéreo de pasajeros, equipaje y protección de los derechos del pasajero usuario del transporte aéreo, aprobado por el Decreto Nº 809/2024 publicado en el Boletín Oficial de la República de Argentina.

## **ARTÍCULO 40.- CUMPLIMIENTO DE HORARIOS E ITINERARIOS.**

El Transportador, salvo caso fortuito, fuerza mayor o por causas imputables a terceros, debe cumplir razonablemente con los horarios y los itinerarios publicados e indicados en el contrato.

## **ARTÍCULO 41. DERECHOS DEL PASAJERO ANTE LA CANCELACIÓN ANTICIPADA DEL VUELO.**

El Transportador que cancele un vuelo hasta TREINTA (30) días antes de la fecha de su programación está obligado a brindar alguna de las siguientes alternativas de solución:

- a) La inclusión del Pasajero, en la misma clase tarifaria, en el vuelo inmediato posterior con disponibilidad del mismo Transportador al mismo destino;
- b) El endoso del contrato de transporte en equivalentes condiciones tarifarias en Transportadores aéreos que tuvieren convenio de aceptación en contingencias;
- c) A ser reencaminado por otra ruta hacia el destino del contrato en los servicios del mismo Transportador, o de otro Transportador aéreo con convenio de aceptación en contingencias, o por otro medio de transporte.

Si ninguna de las opciones precedentemente enunciadas resultare aceptable para el Pasajero, podrá solicitar el reintegro del Bilete de Pasaje.

## **ARTÍCULO 42.- DERECHOS DEL PASAJERO ANTE LAS REPROGRAMACIONES ANTICIPADAS IMPUTABLES AL TRANSPORTADOR.**

En los supuestos de reprogramación en la partida de la fecha y/o horario del vuelo contratado por causas imputables al Transportador, este prestará los servicios incidentales indicados en el artículo 43 de este Reglamento en relación a la extensión de la demora, excepto que:

- i) se les informe a los Pasajeros de la cancelación y/ o reprogramación al menos con DOS (2) semanas de antelación con respecto del día de salida prevista, y/ o;
- ii) se les informe a los Pasajeros de la cancelación con una antelación de entre DOS (2) semanas y SIETE (7) días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita llegar a su destino final.

## **ARTÍCULO 43.- DERECHOS DEL PASAJERO A SERVICIOS INCIDENTALES ANTE LAS ALTERACIONES HORARIAS EN LA PARTIDA DEL VUELO.**

Se considerará el inicio de ejecución del Contrato de Transporte a partir de que el Pasajero se encuentra en la zona de preembarque luego de haber realizado los trámites administrativos.

Dependiendo el tiempo que dure la demora atribuible al Transportador, el mismo deberá brindar la siguiente asistencia:

- a) Si el retraso del horario de partida fuese de hasta CUATRO (4) horas, no habrá obligación de brindar asistencia salvo que se trate de horario nocturno, entendiéndose por tal a estos fines, el que se produjese desde las 00:00 horas hasta las 06:00 horas, circunstancia en la cual se aplicará lo previsto en el inciso b) del presente.
- b) Si el retraso del horario de partida fuese mayor a CUATRO horas y hasta OCHO (8) horas, se proveerá de comidas y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar;
- c) Si el retraso del horario de partida fuese mayor a OCHO (8) horas se proveerá lo detallado en el inciso b) con más los servicios de alojamiento y traslados hacia aquel.

El Transportador hará las gestiones a su cargo para reubicar a los Pasajeros a los cuales la demora les implique la pérdida de un vuelo en Conexión.

En los casos de cancelación, el Transportador deberá:

- 1) hacer las gestiones a su cargo para reubicar a los Pasajeros a los cuales la cancelación les implique la pérdida de un vuelo en conexión;
- 2) incluir a los Pasajeros en el vuelo inmediato posterior del mismo Transportador para su destino, o;
- 3) endosar su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable para el Pasajero, o;
- 4) reencaminar al Pasajero por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del Transportador o en los servicios de otro Transportador, o por otro medio de transporte, en estos últimos casos sujeto a disponibilidad de espacio.

Aquellos Pasajeros que, voluntaria y expresamente, realicen el transporte en alguna de las condiciones detalladas, no tendrán derecho a efectuar ningún tipo de reclamo posterior al Transportador; sin perjuicio de ser beneficiados con los Servicios Incidentales que provea el Transportador a su cargo ante esta situación.

**ARTÍCULO 44.- EXCEPCIONES A LA OBLIGACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INCIDENTALES.**

El Transportador quedará exento de proporcionar los Servicios Incidentales referenciados cuando:

(i) la cancelación, retraso o reprogramación del vuelo o de un vuelo en conexión sea consecuencia de circunstancias meteorológicas, caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, en estos casos, el Transportador deberá arbitrar todos los medios a su alcance a fin de que el pasajero reciba información adecuada y veraz sobre estas circunstancias; o

(ii) la cancelación, retraso o reprogramación del vuelo o de un vuelo en conexión haya sido informada al Pasajero con por lo menos QUINCE (15) días de anticipación a la salida del vuelo original.

**ARTÍCULO 45.- DERECHOS DEL PASAJERO ANTE LA NEGATIVA DE EMBARQUE POR OVERBOOKING.**

En el caso en que el Transportador no pueda proporcionar el espacio previamente confirmado a un Pasajero por sobreventa de pasajes, éste tendrá derecho al régimen compensatorio previsto en los artículos 41, 42 y 43 del presente Reglamento.

**ARTÍCULO 46.- DERECHOS DEL PASAJERO VOLUNTARIO EN VUELOS CON EXCESO DE RESERVAS.**

Cuando el Transportador deniegue el embarque en un vuelo podrá solicitar que se presenten Pasajeros Voluntarios que accedan a ceder su plaza a otros Pasajeros, a cambio de una compensación determinada de acuerdo con lo establecido en las Regulaciones del Transportador, y aplicando adicionalmente el régimen de servicios incidentales en los términos de los artículos 42 y 43 de este Reglamento.

El Pasajero Voluntario que acepte la compensación por embarque denegado referida en el párrafo anterior y realice el transporte de acuerdo con alguna de las alternativas brindadas por el Transportador, no tendrá derecho a efectuar ningún tipo de reclamo posterior al Transportador. En caso de que no se presenten Pasajeros Voluntarios, o los presentados no sean suficientes, el Transportador podrá denegar el embarque a los Pasajeros a quienes no pueda proporcionarles espacio, aplicando el régimen establecido en los artículos 41 y 42 de este Reglamento.

**ARTÍCULO 47.- DERECHOS DEL PASAJERO A REINTEGROS.**

Cuando un Pasajero solicite el reintegro del contrato, el mismo será efectuado por el Transportador de acuerdo con este Reglamento y con las condiciones del Billete de Pasaje adquirido.

El Reintegro deberá ser realizado por el Transportador dentro de los TREINTA (30) días siguientes a la solicitud de reembolso realizada por el Pasajero.

El Transportador no será responsable por los plazos o demoras posteriores correspondientes a inobservancias o procesos internos del Intermediario o del medio de pago utilizado.

El reintegro será realizado por el mismo medio de pago por el que el Transportador recibió el pago.

El reintegro será efectuado en la misma moneda percibida por el Transportador, sin importar que el Billete de Pasaje pueda haber sido emitido en una moneda distinta. En su caso, se utilizará el tipo de cambio correspondiente a la fecha de emisión del contrato. En ningún caso el Transportador estará obligado a abonar suma alguna por diferencia de cambio.

El reintegro estará sujeto a las leyes, normas, Regulaciones o disposiciones gubernamentales del país en el cual el pasaje fue originalmente adquirido y del país en el cual se efectúa el reembolso.

En caso de que el Contrato de Transporte haya sido emitido por un Intermediario, el reintegro deberá ser solicitado por el Intermediario al Transportador. El Transportador no podrá procesar un reintegro solicitado en forma directa por el Pasajero.

El monto del reintegro será calculado de acuerdo con las Condiciones Tarifarias y/o las causas por las cuales hubiera sido solicitado. Aun cuando las Condiciones Tarifarias no permitieran el reintegro del Billete de Pasaje, el Pasajero tendrá derecho a la devolución de las tasas e impuestos no utilizados.

**ARTÍCULO 48.- DERECHOS A REINTEGROS POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL PASAJERO:**

Cuando un transportador cancela un vuelo, u omite la escala de destino o de parada - estancia del pasajero, o en caso de demoras mayores a CUATRO (4) horas de acuerdo con el horario publicado, o no puede proporcionar el espacio previamente confirmado u ocasiona al pasajero la pérdida de un vuelo de conexión para el cual posee una reserva, el monto del reintegro se determinará de acuerdo a lo siguiente:

I) Cuando ningún tramo del viaje haya sido realizado, la cantidad a reembolsar será igual a la tarifa pagada;

II) Cuando un tramo del viaje haya sido realizado, la cantidad a reembolsar será:

a) en el transporte interno: el monto de la tarifa pagada por el pasajero desde el punto de cancelación hasta el aeródromo de destino indicado en el Billete de Pasaje.

b) en el transporte internacional será el más alto entre:

1) la tarifa de ida, menos descuentos y cargos aplicables, desde el punto de interrupción hasta el de destino o primer punto de parada - estancia, o;

2) la diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa por el transporte utilizado.