



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL



Trámite **338663**

Código validación **NZV9FKA7M7**

Tipo de documento **OFICIO**

Fecha recepción **31-ago-2018 11:57**

Numeración documento **242-jym-en-2018**

Fecha oficio **30-ago-2018**

Remitente **YUNDA MACHADO JORGE HOMERO**

Función remitente **ASAMBLEISTA**

Revise el estado de su trámite en:
<http://tramites.asambleanacional.gob.ec/dts/estadoTramite.jsf>

Jorge Yunda Machado

Quito D.M., 30 de agosto de 2018
Oficio No. 242- JYM - AN - 2018

Economista
Elizabeth Cabezas
Presidenta de la Asamblea Nacional
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo. De conformidad con el artículo 134 numeral 1 y 136 de la Constitución de la República del Ecuador, asimismo con el artículo 54 numeral 1 y 55 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, presento a usted el proyecto de "*Ley Orgánica sobre los Derechos y Obligaciones de Usuarios, Transportistas y Operadores de Servicios de Transporte Aéreo Civil en el Ecuador*", a fin que se proceda a dar el trámite correspondiente.

Hago propicia la ocasión para expresarle mis sentimientos de alta consideración y estima.

Muy atentamente,

Jorge Yunda Machado



Dr. Jorge Yunda Machado
Asambleísta por la Provincia de Pichincha
Vicepresidente de la Comisión Permanente del Derecho a la Salud

Adjunto: Proyecto de Ley en mención y firmas de respaldo



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

**LEY ORGÁNICA DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE
USUARIOS, TRANSPORTISTAS Y OPERADORES DE LOS
SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO CIVIL EN EL ECUADOR**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El transporte aéreo de pasajeros y carga es considerado como uno de los soportes vitales del desarrollo socioeconómico del país, gracias a la acelerada evolución que ha experimentado en los últimos años. El transporte aéreo se desarrolla en virtud de un contrato entre el usuario y el transportista, así el boleto o pasaje haya sido adquirido en una agencia de viajes. Este contrato genera derechos y obligaciones para las dos partes, pese a esto sigue existiendo una falta de control y sanción en beneficio del usuario, para que de esta forma se protejan sus intereses y obtengan una mayor seguridad.

Es imperativo que los usuarios conozcan y posean normas que faciliten un servicio seguro, cómodo y eficiente en el cual se refleje los derechos que poseen los usuarios. Es así como se origina este proyecto de ley al receptor distintas desconformidades hacia las aerolíneas.

Según registros del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, en Ecuador existe un tráfico de alrededor de 7 millones de pasajeros, entre nacionales y extranjeros, por año.¹

En lo que va de 2018, en las terminales aéreas del Ecuador, se reportaron 42 casos de extravío o de retraso en la llegada de equipaje de los viajeros. Cada uno de estos casos atendió la aerolínea o la Dirección de Aviación Civil (DAC), para poder garantizar el cumplimiento en los derechos de los viajeros.

Cada año las empresas de transporte aéreo se sitúan entre las empresas que más reclamos reciben por parte de los usuarios. Las denuncias emitidas por los pasajeros generalmente son por negarse a abonar las compensaciones o indemnizaciones oportunas ante grandes retrasos, denegaciones de embarque o cancelaciones de vuelos, aumentar los precios anunciados, con lo que el precio final es mayor al ofertado al cliente, o cobrar por determinados conceptos, como llevar maletas o imprimir el billete, de forma ilegal o

¹ http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Estadistica%20de%20Transporte/2016/2016_AnuarioTransportes_Resumen%20Metodológico.pdf



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

abusiva. Todos estos malestares dentro del servicio hacia el usuario se llegan a dar por la falta de una normativa clara donde se establezca las responsabilidades del transportista y cuál sería su sanción en caso de incumplir las mismas.

Una de las problemáticas que con mayor frecuencia se evidencia dentro de los viajes aéreos es el impedimento para abordar. En la actualidad, la normativa vigente da paso para que, en caso de sobreventa, existan pasajeros voluntarios que desistan de abordar y en caso de no existir voluntarios la compañía tiene la potestad de impedir el abordaje a algunos usuarios de manera obligatoria. Con esta ley se busca dejar en claro los derechos de los usuarios y en caso de sobreventa las indemnizaciones tienen que ser proporcionales a los daños que causan los usuarios, por lo que el mecanismo de la sobreventa que usan las aerolíneas para obtener más réditos económicos en beneficio de estas debería ser eliminado, pues desde un punto de vista proteccionista al consumidor las aerolíneas incumplen su contrato con el usuario al momento que se le impide abordar por causas de sobreventa que pueden ser atribuibles a una estafa.

Por otro lado, la información que recibe el usuario no siempre es clara sobre los términos y condiciones. Es decir, en muchas ocasiones no existe la transmisión de información de manera oportuna al consumidor indicando cuáles son sus limitaciones de equipaje, por ejemplo que artículos no puede portar al momento de abordar el avión. De igual forma, se establece que los transportistas brinden la información necesaria sobre los vuelos.

En la actualidad, pese a la normativa vigente que existe, no se estipula la autoridad competente sancionadora en caso de violación de derechos hacia el usuario, ni se informa sobre cuáles son las sanciones en caso de sobreventa, impedimento para abordar, retrasos de vuelos por múltiples rutas que poseen las aeronaves en su itinerario, entre otras. Dentro de esta ley se determina quien es el competente para asumir la responsabilidad sancionadora y asimismo de control para poder evitar que los transportistas continúen vulnerando los derechos de los consumidores. Lo que se busca no es generar sanciones que afecten a las aerolíneas, sino, que estas operen de una manera amigable con los usuarios y no solo se busque obtener mayores beneficios económicos. El mal trato hacia los usuarios genera enormes pérdidas para el país,



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

considerando que Ecuador es un destino turístico que debe ser explotado por lo cual la movilidad aérea debe ser el servicio que con más calidad se brinde puesto que sus costos no son muy accesibles para todas las personas y no existe una regulación que proteja los derechos de los usuarios.

EL PLENO

CONSIDERANDO

- Que, el artículo 52 de la Constitución de la República establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor;
- Que, el artículo 394 de la Constitución de la República del Ecuador establece: "El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias;
- Que, el numeral 8 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor señala que el consumidor tiene derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
- Que, el Acuerdo de Cartagena sobre el Transporte Aéreo en la Comunidad Andina estipula los deberes y obligaciones de cada Estado para regular el transporte aéreo;
- Que, Ecuador ha ratificado algunos convenios bilaterales sobre transporte aéreo con la finalidad de facilitar la movilidad de las personas;
- Que, es necesario reformar el Reglamento de Permisos de Operación para la Prestación de los Servicios de Transporte Aéreo para adecuarlo a las necesidades actuales del sector aeronáutico;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

En uso de las atribuciones constitucionales y legales, expide la siguiente:

Ley Orgánica de los derechos y obligaciones de usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo civil en el Ecuador

**CAPITULO I
OBJETO, ÁMBITO Y DEFINICIONES**

Artículo 1.- Objeto y ámbito. La presente Ley tiene por objeto regular los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo civil realizados en el país.

La presente ley es de orden público y se aplicara en todo en el todo el territorio ecuatoriano.

Artículo 2.- Definiciones. Para los efectos de la presente Ley, se entenderá por:

Autoridad competente: Dirección General de Aviación Civil

Agencias de viajes: Las empresas que debidamente autorizadas se dediquen al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

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

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

Circunstancias Imprevistas: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que retrasen su iniciación debidamente validadas por la autoridad competente.

Denegación de embarque: La negativa a transportar pasajeros en un vuelo pese a haberse presentado al embarque con reserva confirmada y en las condiciones establecidas en el contrato de transporte, salvo que haya motivos previstos en la normativa vigente.

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

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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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

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

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

Sobreventa: Práctica que se presenta cuando, en un vuelo regular, el número de pasajeros con billete expedido con reserva confirmada que se presentan para embarcar dentro del tiempo límite señalado sobrepasa el número de plazas de las que dispone el avión.

Transportador Aéreo.- Persona jurídica poseedora de una concesión o permiso de operación otorgado por la Autoridad competente, para la prestación de los servicios de transporte de pasajeros y carga.

Usuario o pasajero: Persona natural que utiliza los servicios de aviación civil y que es sujeto de todos los derechos previstos en la presente ley.

Usuario con discapacidad o con necesidades especiales: Todo pasajero con movilidad reducida (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, debido a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad, y cuya situación necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios a disposición de todos los usuarios. Se incluye a los de tercera edad, niños menores de 5 años y mujeres embarazadas.

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

Vuelos en conexión: El que llega a un punto por un vuelo y sale en otro vuelo como parte de un movimiento continuo con un solo billete, sin parada-estancia en el mencionado punto.

Vuelos en tránsito: Es aquél que llega a un punto y sale del mismo como parte de un movimiento continuo con un solo billete, sin parada-estancia, a bordo de la misma aeronave o de una aeronave distinta a cargo del mismo transportista aéreo y número de vuelo.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

CAPITULO II
DERECHOS DE LOS USUARIOS

Artículo 3.- Derecho a ser informado al momento de compra o reserva del boleto aéreo.- Todo usuario de los servicios aéreos tienen derecho a que el transportista aéreo, el operador turístico o el agente de viajes al momento de compra o reserva de boleto o boleto aéreo le informe o entregue documentación sobre:

- a) Los vuelos disponibles, especificando los detalles de escalas, conexiones, duración, itinerario programado y las demás previstas en la normativa secundaria.
- b) Los tipos de tarifas disponibles.
- c) El valor del boleto separando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos o cualquier otro costo adicional previamente autorizado por la autoridad competente.
- d) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
- e) Las condiciones del transporte respecto a las reservas y cancelaciones, adquisición de billetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y en general, los deberes, restricciones y requisitos que deben cumplir los usuarios para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo. La autoridad competente desarrollará en reglamento la normativa respecto a las limitaciones de equipaje.
- f) Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios deberán informar a los transportistas los datos veraces de contacto de los viajeros para que en caso necesario éstos puedan avisarle cualquier retraso, cambio o adelanto del vuelo. En caso de que los intermediarios no suministren dicha información o la den en forma errónea, serán responsables de las compensaciones que correspondan a los viajeros que no sean contactados oportunamente por el transportista.
- g) El detalle de los diferentes valores que componen el precio total del boleto, detallando tasas, cargos, impuestos aplicables, costos adicionales, entre otros.
- h) Todas las facilidades para adquirir boletos en diferentes puntos de venta de las aerolíneas, agencias de viaje, Internet, entre otros.
- i) Protección y confidencialidad de los datos personales e información del pasajero.
- j) Un documento impreso y digital, reconocido en el país como factura de su compra.
- k) Las demás que se establezcan en el reglamento de esta Ley.

Artículo 4.- Derecho a ser informado previo a la utilización del servicio aéreo.- Los usuarios de los servicios aéreos tienen derecho a que el transportista aéreo antes de la ejecución del servicio les informe sobre:

- a) Cualquier cambio en el vuelo o el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio registrado por el usuario y al menos con seis horas de antelación al vuelo.
- b) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, información en la forma más idónea posible y el medio registrado por el usuario, de preferencia escrita, sobre los derechos que le asisten especialmente en materia de compensación y asistencia.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 5.- Derecho a ser informado previo a la utilización del servicio aéreo.- Los usuarios de los servicios aéreos tienen derecho a que el transportista aéreo durante de la ejecución del servicio les informe sobre:

- a) El procedimiento de embarque o cambio en las condiciones del vuelo debidamente autorizado por la autoridad competente.
- b) Antes y durante el vuelo, la información necesaria para su seguridad, respecto al uso de equipo de emergencia, evacuación y otros mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos o cualquier otro medio idóneo y autorizado para tal fin.
- c) Durante el vuelo, mantener informado a los pasajeros sobre demoras, cancelaciones, desvíos.

Artículo 6.- Derechos frente a una denegación de embarque por causa atribuible al transportista.- En caso de que el transportista aéreo prevea que tendrá que denegar el embarque por razones justificables informará a la autoridad competente y solicitará que se presenten los pasajeros que voluntariamente renuncien a sus reservas a cambio de una indemnización que no podrá ser menor al veinte por ciento del valor del billete en uso y el derecho a la utilización del que está cambiando.

En caso de que el número de pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el transportista podrá denegar el embarque a otros usuarios contra la voluntad de éstos, proporcionando el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea u otra de aceptación del usuario, en la misma fecha y ruta, con una compensación equivalente al treinta por ciento del valor del billete o boleto aéreo en uso, así como las asistencias previstas en la ley.

Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea u otra aceptada por el cliente, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible. El usuario podrá exigir el pago del costo total del billete y una compensación adicional del cincuenta por ciento del valor del boleto aéreo.

Artículo 7.- Derechos ante cancelación de vuelos por causas imputables al transportista aéreo.- En caso de cancelación de un vuelo por causas imputables al transportista aéreo, dicho transportista deberá indemnizar a los usuarios conforme a la presente Ley.

En caso de que se cancele el vuelo, el transportista deberá embarcar al usuario en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible. En caso de tener que pernoctar en dicho lugar hasta tomar el siguiente vuelo, el transportista se hará cargo del transporte, alojamiento y alimentación del pasajero hasta que tome el vuelo correspondiente.

El pasajero podrá elegir entre esperar al siguiente vuelo o el reembolso del valor total del



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

billete con una compensación adicional del cincuenta por ciento del valor del mismo.

Cuando la cancelación del vuelo sea imputable al transportista aéreo y éste haya informado al usuario con un mínimo de quince días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación o cambio de itinerario con menos días y haya ofrecido otro vuelo sustitutivo, el transportista aéreo deberá cumplir con el viaje y entregar una compensación adicional del veinte por ciento del valor del boleto aéreo.

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

Artículo 8.- Derechos ante retraso de vuelos por causas imputables al transportista aéreo.- Cuando exista retraso por causa imputable al transportista en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y por consiguiente no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:

a) Si el retraso es mayor de dos horas e inferior a cuatro, se suministrará al pasajero el desayuno, almuerzo, cena o refrigerio según corresponda y el servicio de **conexión a Internet inalámbrico** gratuito, así como una llamada telefónica **nacional o internacional** de hasta cinco minutos al lugar de elección del pasajero. También se tomarán acciones para garantizar el bienestar del pasajero mientras espera, con especial énfasis de las personas de los grupos de atención prioritaria a quien el transportista deberá cubrir las necesidades básicas mientras espera la salida del vuelo.

a) Si el retraso es superior a cuatro horas e inferior a seis, además de lo previsto en la letra b), se dará al pasajero una compensación del diez por ciento del salario básico unificado; y,

c) Si el retraso es superior a seis horas, además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero con el pago del veinte por ciento del salario básico unificado. Adicionalmente el transportista aéreo deberá, proporcionarle hospedaje, traslados y alimentación en los casos en que sea necesario hasta que el usuario pueda tomar su vuelo.

Artículo 9.- Derechos ante interrupción de vuelos por causas imputables al transportista aéreo. En los casos de interrupción del transporte, el pasajero podrá solicitar la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto y una compensación del quince por ciento del salario básico unificado. En caso de no optar por esa opción, el transportista compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, brindando al usuario alimentación, hospedaje y transporte en los casos que sea pertinente.

En los siguientes casos, el transportista devolverá la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, así como compensar al usuario con el treinta por ciento del salario básico unificado:

a) Sobreventa.

b) Demora superior a seis (6) horas de la hora programada, por causas imputables al transportista aéreo.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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

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

Artículo 10.- Derecho a asistencia en vuelos desviados. Cuando por causas imputables al transportista aéreo, este deba operar desde o hacia un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá correr con los gastos de transporte del usuario desde o hacia el segundo aeropuerto, bien sea desde o hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde o hasta otro lugar cercano convenido con el usuario.

Artículo 11.- Derecho a la asistencia a usuarios con discapacidad o con necesidades especiales. Los transportistas aéreos, según el tipo de aeronave, darán prioridad y facilidades de embarque a las personas discapacitadas o con necesidades especiales y sus acompañantes o mascotas de acompañamiento, así como de los menores no acompañados.

En casos de denegación de embarque, interrupción del transporte, cancelación o retrasos de cualquier duración, las personas con discapacidad o con necesidades especiales y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir atención prioritaria, especializada y a una compensación adicional respecto a los demás casos. Para el caso de cancelación o retraso a más de la compensación prevista en la Ley, se pagará el veinte por ciento adicional al valor previsto para dicho caso.

Artículo 12.- Derecho al reembolso por causas imputables al transportista. Los transportistas aéreos reembolsarán a los usuarios la totalidad de lo pagado por el billete si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del usuario, con una compensación adicional del veinte por ciento del salario básico unificado. El referido reembolso se efectuará dentro de los cinco días siguientes al hecho, en el lugar señalado por el usuario.

Artículo 13.- Derecho de validez de contrato por pérdida de billete. La pérdida del billete no invalida la existencia del contrato de transporte aéreo, el cual podrá acreditarse con cualquier otro medio probatorio.

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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

CAPITULO IV
DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 12.- Desistimiento del usuario. En caso de desistir del viaje, el usuario deberá dar aviso al transportista aéreo con al menos cuarenta y ocho horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos, el transportista aéreo podrá retener por concepto de gastos administrativos un porcentaje del reembolso conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del diez por ciento del valor neto del billete, salvo que se trate de tarifas promocionales o no reembolsables, de ser el caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa previamente aprobada por la autoridad competente.

Artículo 13.- Veracidad de la información. El pasajero debe suministrar al transportista aéreo, agencia de viajes u operador turístico, información veraz sobre sus datos personales. En caso que la información dada sea errónea, incompleta o inexacta, se le exime al transportista aéreo de la responsabilidad de informar al usuario sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

Artículo 14.- Presentación del usuario. El usuario deberá presentarse al aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por el transportista aéreo, la agencia de viajes y el operador turístico de conformidad con la regulación que para el efecto dicte la autoridad competente.

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

Artículo 15.- Comportamiento del usuario. Es obligación del usuario acatar las instrucciones del personal del transportista aéreo en las operaciones de embarque, rodaje, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque.

Artículo 16.- Actos indebidos o contra la seguridad. El usuario deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas, así como de cualquier conducta esté prohibida por la autoridad competente o acciones que de cualquier modo implique molestias a los demás usuarios. En caso de incumplimiento a las normas de seguridad el transportista aéreo podrá suspender la prestación del servicio respecto del usuario que incurra en las referidas conductas, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

CAPITULO V
EQUIPAJE

Artículo 17.- Tipo de equipaje. El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo, la cantidad de equipaje y peso que le indique el transportista de acuerdo con la capacidad de la aeronave de conformidad a lo autorizado por la autoridad competente y en el marco de la normativa vigente.

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

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

En caso de que el equipaje no llegue al destino en el mismo vuelo que el usuario por causas imputables a las transportistas, estas deberán correr con todos los gastos que deba realizar el usuario en alimentación y traslados hasta que la transportista entregue al mismo el equipaje.

La demás regulación relativa al equipaje se sujetará a la normativa internacional y la dictada por la autoridad competente.

CAPITULO VI
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 18.- Atención al Usuario por parte del transportista. Todos los transportistas aéreos deberán disponer de un Sistema de Atención al Usuario a través del cual deberán recibir y atender de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a la normativa legal y reglamentaria vigente.

Todo reclamo de los usuarios podrá ser presentado por escrito o de forma verbal, inclusive mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación. Los reclamos o quejas deberán ser atendidos de forma inmediata por parte de las transportistas.

En el caso de que exista denegación de embarque, cancelación, retraso o interrupción de vuelos por causas imputable a la transportista de acuerdo a lo previsto por esta Ley y el usuario se encuentre en el aeropuerto, el transportista deberá entregar las compensaciones y beneficios previstos en favor del usuario en esta Ley de forma inmediata y sin dilaciones.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

En todos los demás casos de reclamos o quejas, la transportista deberá responder en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas frente a la queja del usuario.

Artículo 19.- Atención al Usuario por parte de la autoridad competente. En relación con la calidad total del servicio al usuario, la autoridad nacional competente debe establecer oficinas de atención en los aeropuertos, a través de las cuales deberán recibir y atender las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo orientación, asesoría y solución inmediata de acuerdo a lo previsto por la ley y la normativa secundaria.

También la autoridad competente utilizará las tecnologías de la información y comunicación a fin de atender los reclamos y quejas de los usuarios.

Artículo 20.- Procedimiento administrativo por quejas y reclamos del usuario. La autoridad competente podrá recibir por escrito o de forma verbal, las quejas y reclamos de los usuarios frente a cualquier caso de incumplimiento a lo previsto en esta Ley por parte de transportista aéreo, operador turístico o agente de viajes. El procedimiento administrativo sumario deberá ser resuelto en el plazo máximo de treinta días a partir del inicio del mismo.

La autoridad competente, mediante procedimiento sumario, solicitará a la transportista aérea, operador turístico o agente de viajes, que exponga de forma inmediata sus consideraciones y argumentos. Una vez escuchadas las dos partes, la autoridad competente emitirá resolución mediante la que exigirá el cumplimiento de los derechos y compensaciones previstas en la presente Ley. En caso de que se haya producido una vulneración a los derechos establecidos en esta ley, además de las indemnizaciones o compensaciones previstas por la Ley, la autoridad establecerá el pago adicional al usuario por parte del infractor de un valor comprendiendo entre uno y tres salarios básicos unificados, de conformidad a la infracción y al daño sufrido por el usuario.

La transportista aérea, operador turístico o agente de viajes podrá impugnar con efecto devolutivo el acto administrativo ante la máxima autoridad de la Dirección General de Aviación Civil de conformidad a los plazos previstos en la ley que regula los procedimientos administrativos.

Artículo 21.- Obligaciones de la Defensoría del Pueblo. Corresponde a la Defensoría del Pueblo promover la difusión de los derechos previstos en esta Ley, así como el seguimiento, acompañamiento y vigilancia del estricto cumplimiento de la normativa aquí establecida.

CAPÍTULO VII
DERECHOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES

Artículo 22.- Derechos de las personas con discapacidad y adultos mayores.- Las personas adultos mayores y las personas con discapacidad tienen derecho al descuento del cincuenta por ciento en todas las tarifas de transporte aéreo. Las personas adultas mayores



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

que cuenten también discapacidad tienen derecho al cincuenta por ciento de descuento en la tarifa aérea, así como al veinte y cinco por ciento de descuento en la tarifa de un acompañante.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

La autoridad competente definida por esta Ley deberá emitir la reglamentación necesaria para la adecuada ejecución de la presente Ley en el plazo de sesenta días a partir de la entrada en vigencia de la misma.

DISPOSICIÓN REFORMATORIA

Artículo Único: Reemplácese el artículo 4 de la Ley de Aviación Civil por el siguiente:

“Art. 4.- Son atribuciones del Consejo Nacional de Aviación Civil:

- a) Elaborar y aprobar su presupuesto y sus reglamentos;
- b) Aprobar el Plan de Desarrollo Aeronáutico formulado por la Dirección General de Aviación Civil y velar por su cumplimiento, a la vez que apoyar y estimular las actividades aeronáuticas;
- c) Otorgar las concesiones y los permisos de operación a las compañías nacionales extranjeras de transporte aéreo público y revocarlos, suspenderlos, modificarlos o cancelarlos;
- d) Promover la participación de un mayor número de operadoras nacionales o extranjeras para la prestación de servicios aéreos.
- e) Establecer la normativa necesaria para regular y controlar el valor máximo de las tarifas aéreas nacionales, especialmente en días festivos.”

DISPOSICIÓN FINAL

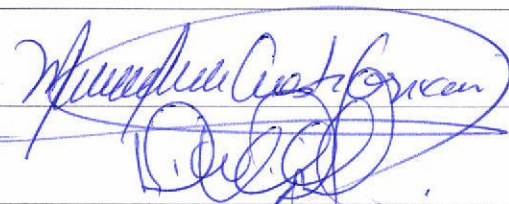
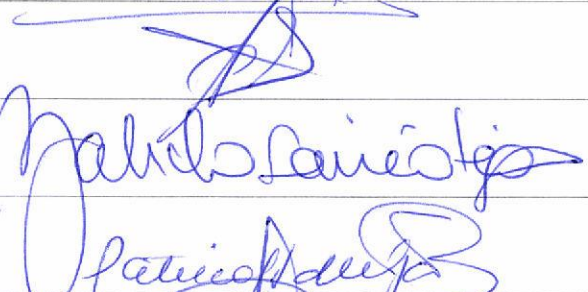

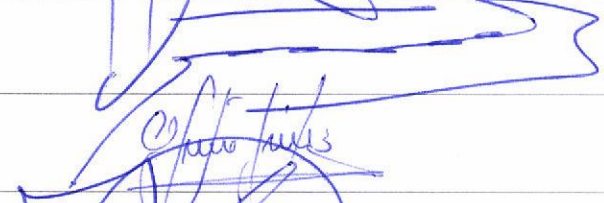

La presente Ley entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y suscrito en la sede de la Asamblea Nacional, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, a los 30 días del mes de agosto de dos mil dieciocho.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

**FIRMAS DE ASAMBLEÍSTAS QUE RESPALDAN EL PROYECTO DE LEY ORGÁNICA
SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE USUARIOS, TRANSPORTISTAS Y
OPERADORES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO CIVIL EN EL ECUADOR**

Asambleísta	Firma
Marta Mercedes Cuesta HÉCTOR YÉPEZ	
Rudín Bustamante Gabriela Lamategui PATRICIA HENRIQUÉZ	
YANORA OCHOA Y CARLOS VERA	
RAÚL AROVILLA O. Encarnación Duchí	
ELISEO ALUERO Jimmy Canall Maura M. Montano G.	
Fabricio Villamar Polo Ugarte	