



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004

194° Y 145°

De conformidad con el contenido de lo dispuesto en los artículos 18 numeral 14 y 103 del Decreto con Fuerza de Ley de Aviación Civil, publicado en la Gaceta Oficial No.37.293, de fecha 28 de septiembre de 2001, según el cual el Instituto Nacional de Aviación Civil debe establecer las Condiciones Generales del Transporte Aéreo, atendiendo a las particularidades del tipo de servicio a las cuales deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Público de Transporte Aéreo; y al mismo tiempo, consagrar el régimen de indemnización aplicable para los casos de demoras, denegación de embarque y sobreventa de boletos.

En ejercicio de las atribuciones que le confiere los numerales 1 y 3 del artículo 25 del Decreto con Fuerza de Ley de Aviación Civil.

### **ACUERDA**

Lo siguiente,

**PRIMERO:** Dictar la Regulación Parcial sobre las Condiciones Generales del Transporte Aéreo que establece las "Normas sobre Compensación y Asistencia a los Pasajeros en caso de Denegación de Embarque injustificado, Cancelación o Retraso de los Vuelos", cuyo texto es del tenor siguiente:

## **REGULACIÓN PARCIAL SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES DEL TRANSPORTE AÉREO**

### **CAPÍTULO 1**

#### **DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

##### **ARTÍCULO 1: OBJETO**

La presente providencia regula parcialmente las condiciones generales del transporte aéreo, relacionadas con la Compensación y Asistencia a los Pasajeros en caso de Denegación de Embarque injustificado, Cancelación o Retraso de los Vuelos.



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004

## **ARTÍCULO 2: ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La presente Providencia será aplicable:

1. A los Pasajeros que:
  - a) Embarquen en un aeropuerto situado en el territorio nacional, de conformidad con las condiciones que en la presente Providencia se indican.
  - b) Embarquen en un aeropuerto situado fuera del territorio nacional con destino a éste, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, sea un transportista venezolano, salvo que disfruten de beneficios de compensación y de asistencia, de acuerdo a las condiciones generales del transporte del país de embarque, siempre que éstas le sean más favorables al pasajero.
  - c) Hayan sido objeto de trasbordo a otro vuelo por parte de un transportista aéreo o un operador turístico responsable de la venta del boleto del vuelo para el cual disponían de una reserva, con independencia de los motivos que hayan dado lugar al mismo.
  - d) Posean boletos expedidos dentro de programas para usuarios frecuentes u otros programas comerciales similares, por un transportista aéreo o un operador turístico.

Se exceptúan de la aplicación de este artículo, los pasajeros que viajen gratuitamente o con un boleto de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.

2. A los operadores o transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo por cuenta de otro transportista que haya emitido los boletos a los pasajeros.

Queda claramente entendido que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, en cumplimiento a las obligaciones contenidas en la presente Providencia, se considerará que lo hace en nombre de la persona que tiene el contrato con el pasajero.

## **ARTÍCULO 3: DEFINICIONES:**

A los efectos de esta Providencia se entenderá por:



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004

- a) **Admisión del Pasajero:** Acción del operador de servicios de transporte aéreo que consiste en permitir que el pasajero embarque a la aeronave.
- b) **Boleto Aéreo:** Todo documento válido que da derecho al transporte individual o su equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado.
- c) **Caso Fortuito:** Hecho o circunstancia no imputable al operador de servicios de transporte aéreo que afecten la seguridad y eficacia del vuelo.
- d) **Denegación de Embarque:** Se produce cuando el transportista aéreo no permite al pasajero acceder a la aeronave destinada a trasladarlo al punto de destino en la fecha, horario y condiciones establecidas en el contrato de transporte, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de: salud, seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.
- e) **Destino Final:** El que figura en el boleto de pasaje para el registro, o en caso de vuelos sucesivos, el que figura en el cupón correspondiente al último vuelo.
- f) **Explotador de Servicio Público de Transporte Aéreo:** Toda empresa de transporte aéreo autorizada mediante concesión o permiso para la explotación del servicio público de transporte aéreo.
- g) **Explotador Aéreo de Servicio Público de Transporte Aéreo encargado de efectuar el vuelo:** Todo transportista aéreo que lleve a cabo o pretenda llevar a cabo un vuelo conforme a un contrato con un pasajero (transportista de hecho), o en nombre de otra persona jurídica o natural (transportista de derecho) que tenga un contrato con dicho pasajero.
- h) **Mostrador de Registro de Pasajero:** espacio físico asignado a l transportista en el área Terminal del Aeropuerto, que tiene por objeto atender a los pasajeros para el cumplimiento previo del procedimiento de embarque
- i) **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 que organiza en forma no



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004

- ocasional, viajes combinados, y los ofrece o vende, directamente o por medio de un detallista.
- j) **Pasajero:** Persona natural transportada por vía aérea mediante un contrato de transporte aéreo.
  - k) **Persona Discapacitada o de Necesidad Especial:** Toda persona cuya movilidad está reducida a efectos de la utilización de un medio de transporte, debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal), o mental, por su edad o por cualquier otra causa de discapacidad; y cuya situación amerita de una atención especial y de la adaptación de los servicios proporcionados a los pasajeros.
  - l) **Reservación:** Es la acción aceptada y registrada por medio físico y/o electrónico por un transportista aéreo o un operador turístico, a través de la cual un pasajero que dispone de un boleto aéreo tiene garantía de un asiento en un vuelo.
  - m) **Retraso:** situación en la cual la salida de un vuelo de itinerario excede en veinte (20) minutos la hora programada. esta definición aplica, hasta un máximo de seis (06) horas continuas para vuelos nacionales, y de doce (12) horas continuas para vuelos internacionales, lapsos estos que podrán ser prorrogados a juicio de la Autoridad Aeronáutica, según el caso.
  - n) **Sobreventa de Boletos (Overbooking):** Exceso de reservas y venta de más boletos que las plazas disponibles, respecto a una aeronave determinada.
  - o) **Voluntario:** pasajero con derecho a asiento en el vuelo por haber cumplido todos los requisitos previstos en el contrato de transporte, y que a solicitud del transportista cede su asiento a cambio de beneficios acordados previamente con dicho transportista.
  - p) **Vuelo Cancelado:** Consiste en la no realización de un vuelo programado en el que, al menos un (01) pasajero había reservado y presentado oportunamente, siempre que no se considere retardo.
  - q) **Viaje Combinado:** La combinación previa de, por lo menos, dos (02) de los siguientes elementos, vendida u ofrecida a la venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro (24) horas o incluya una noche de estancia:
    - a) Transporte
    - b) Alojamiento
    - c) Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004

#### **ARTÍCULO 4:       CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE AÉREO**

- a. Todo pasajero que haya efectuado su reserva, deberá presentarse en las oficinas de despacho del transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, a los fines de chequear su boleto, previo a la hora de salida prevista o autorizada, por lo menos con una (01) hora de anticipación en los vuelos nacionales, y dos (02) horas de anticipación en los vuelos internacionales.
- b. El extravío del boleto de pasaje aéreo o porción del mismo, no impedirá el ejercicio del derecho que tiene el pasajero al transporte aéreo o al reembolso en los casos previstos en la presente Providencia. En los casos de reembolso por boleto de viaje extraviado, éstos se harán en la moneda en que se pagó la tarifa, manteniendo el tipo de cambio vigente para el momento en que se adquirió el documento de viaje.
- c. Los derechos de atención especificados en la presente Providencia deberán ser proporcionados por los transportistas aéreos en los puntos de conexión especificados en el boleto y con reservación confirmada en los mismos, cuando se pierdan los vuelos de conexión por causas imputables al transportista aéreo.  
De igual manera, este transportista aéreo proporcionará los mismos derechos de atención y asumirá cualquier penalidad que deban enfrentar los pasajeros que pierdan su conexión confirmada con otro transportista aéreo.
- d. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velará porque en el mostrador de Registro de Pasajeros se exponga de forma claramente visible, un anuncio en los términos que seguidamente se señalan: "En caso de Denegación de Embarque injustificado, Cancelación o Retraso de su Vuelo, superior a dos (02) horas, solicite en el mostrador de Registro de Pasajeros o en la Sala de Espera del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, la cartilla en la que figuran sus derechos, especialmente, en materia de compensación y asistencia".
- e. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que denegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados, un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo a la presente Providencia. También deberá proporcionar un impreso equivalente a



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004**

- cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos (02) horas. Los datos de contacto del organismo nacional a que se refiere el Aparte Primero de las Disposiciones Finales de esta Providencia, se proporcionarán al pasajero por escrito.
- f. Con respecto a las personas invidentes o con problemas de vista, la obligación de informar a los pasajeros sus derechos, deberá aplicarse utilizando los medios alternativos adecuados.
  - g. Las obligaciones para con los pasajeros establecidas en la presente Providencia, no podrán limitarse ni derogarse, especialmente por medio de la inclusión de una cláusula de inaplicación o una cláusula restrictiva en el contrato de transporte.
  - h. Si, no obstante, las cláusulas a que se refiere el numeral anterior, se aplica con respecto al pasajero, o si el caso fuere, que no se le informa debidamente al pasajero, acerca de sus derechos y por esta razón acepta una compensación inferior a la que dispone esta Providencia, el pasajero seguirá teniendo el derecho a emprender las acciones que juzgue convenientes ante los Tribunales y organismos competentes, a los fines de obtener una compensación adicional, sin perjuicio de la tramitación y notificación que proceda ante la Autoridad Aeronáutica.

## **CAPÍTULO II SITUACIONES COMUNES QUE SE PRESENTAN EN EL TRANSPORTE AÉREO**

### **ARTÍCULO 5: DE LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y DE LA SOBREVENTA (OVERBOOKING)**

En los casos de exceso de reservas y venta de boletos para determinado vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el mismo, deberá en primer lugar, solicitar la presentación de voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Los voluntarios recibirán asistencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10, además de los beneficios aquí mencionados.

En caso de que el número de voluntarios resulte insuficiente para que los restantes pasajeros con reserva puedan ser embarcados en dicho vuelo, el



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004**

transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles inmediatamente, de conformidad con el contenido de lo dispuesto en el artículo 8 de esta Providencia, y reembolsarles y asistirles en los términos que se indican en los artículos 9 y 10 del presente instrumento.

**ARTÍCULO 6: CANCELACIÓN DE VUELOS:**

1. En caso de cancelación de un vuelo:
  - a) El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia o reembolso a los pasajeros afectados, conforme al artículo 9 de esta Providencia.
  - b) El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados, conforme al literal "a" del numeral 1 y 2 del artículo 10 de esta Providencia.
  - c) Los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, conforme al artículo 8 de esta Providencia, salvo que se les haya informado de la cancelación con siete (07) días o más de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o se les informe de la cancelación con menos de siete (07) días de antelación y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita sustituir el vuelo cancelado.
2. Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación de un vuelo, deberá dárseles una información detallada relativa de los posibles transportes alternativos.
3. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación, conforme al artículo 8 de esta Providencia, siempre que pruebe que la cancelación se debió a caso fortuito o fuerza mayor y que no pudo evitar, incluso habiéndose tomado todas las medidas razonables.
4. La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como el momento en que se le ha



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004

informado, corresponde al transportista aéreo encargado de  
efectuar el vuelo.

#### **ARTÍCULO 7: RETRASO**

1. En caso de que un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea o incurra en un retraso de dos (02) horas o más con respecto a la hora de salida autorizada o prevista, ofrecerá a los pasajeros la asistencia especificada en:
  - a) el literal "a" del numeral 1 y 2 del artículo 10 de esta Providencia.
  - b) Los literales "b" y "c" del numeral 1 del artículo 10 de esta Providencia, cuando la hora de salida prevista, sea como mínimo al día siguiente de la hora originalmente autorizada y programada.
  - c) La asistencia y reembolso previstos en el literal "a" del numeral 1 del artículo 9 de esta Providencia, cuando el retraso es de cinco (05) horas como mínimo.
2. En cualquier caso, se ofrecerá la asistencia dentro de los límites de tiempo señalados anteriormente, con respecto a cada escala de la ruta.

### **CAPÍTULO III DERECHOS AL USUARIO**

#### **ARTÍCULO 8: DERECHO A COMPENSACIÓN**

1. La compensación a los pasajeros a la que hace referencia esta Providencia, será el equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del boleto.
2. Esta compensación al pasajero se podrá cancelar en efectivo, por transferencia bancaria electrónica, cheque o previo acuerdo suscrito con el pasajero, con bonos de viaje u otros servicios.



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004

**ARTÍCULO 9: DERECHO AL REEMBOLSO O A UN TRANSPORTE ALTERNATIVO**

1. El derecho al reembolso o a un transporte alternativo a la que hace referencia esta Providencia, implica que el transportista ofrecerá a los pasajeros las opciones siguientes:
  - a) El reembolso en siete (07) días hábiles, conforme a las modalidades de pago mencionados en el numeral 2 del artículo 8 de esta Providencia, del costo íntegro del boleto en el precio que se adquirió, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas, y a la parte del viaje efectuada, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, conjuntamente cuando proceda, un vuelo o boleto de retorno al punto original de partida, lo más rápidamente posible y a conveniencia del pasajero.
  - b) La conducción hasta el lugar de destino en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, y a conveniencia del pasajero, o
  - c) La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga y acepte el pasajero, en función de los asientos disponibles.
2. Lo dispuesto en el literal "a" del numeral 1 de este artículo se aplicará también a los pasajeros cuyos vuelos formen parte de un Viaje Combinado, que incluya alojamiento u otros arreglos en tierra por un precio global.
3. En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquél para el que efectuó la reserva, deberá correr con los gastos del pasajero hasta el segundo aeropuerto, o bien, hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

**ARTÍCULO 10: DERECHO DE ASISTENCIA**



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004**

1. El derecho de asistencia al que hacer referencia esta Providencia, se refiere al ofrecimiento gratuito a los pasajeros de:
  - a) Comidas y bebidas no alcohólicas, en función del tiempo que sea necesario esperar (desayuno, almuerzo y cena, según corresponda).
  - b) Alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesario pernoctar una (01) o varias noches, o bien, en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero.
  - c) Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
  
2. Además, se ofrecerán a los pasajeros, gratuitamente, dos (02) llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o de correos electrónicos.
3. Al aplicar el presente artículo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, prestará asistencia especial a las personas discapacitadas o de necesidades especiales y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados.

**ARTÍCULO 11: CAMBIO DE CLASE**

1. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la cual se pagó el boleto, dicho transportista no solicitará pago suplementario alguno.
2. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, acomoda a un pasajero en una clase inferior a aquella por la cual se pagó el boleto, aquél deberá rembolsar en el plazo de siete (07) días hábiles, con arreglo a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 8 de esta Providencia, la diferencia del valor del boleto; además le cancelará una compensación equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del boleto.



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004

## **ARTÍCULO 12: PERSONAS DISCAPACITADAS O DE NECESIDADES ESPECIALES**

1. Los transportistas aéreos encargados de efectuar vuelos darán prioridad al transporte de personas discapacitadas o de necesidades especiales y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificado, así como a los menores no acompañados.
2. En casos de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración, las personas discapacitadas o de necesidades especiales, y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir asistencia, conforme al artículo 10 de esta Providencia, de manera prioritaria.
3. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria sin cargo alguno, para su movilización en el aeropuerto, desde su chequeo hasta la ubicación en la aeronave, y en lo posible, asignarle el asiento más conveniente.

## **ARTÍCULO 13: COMPENSACIÓN SUPLEMENTARIA**

1. La presente providencia se aplicará sin perjuicio de los derechos del pasajero a obtener una compensación suplementaria, con fundamentos a las normas del derecho común. La compensación que se conceda con arreglo a la presente Providencia podrá deducirse de la misma.
2. Sin perjuicio de los principios y normas pertenecientes al derecho común, incluida la jurisprudencia, el numeral 1 del presente artículo, no se aplicará a los pasajeros que hayan renunciado voluntariamente a una reserva con arreglo a lo dispuesto en el artículo 5 de esta Providencia.

## **CAPÍTULO IV DERECHOS DEL TRANSPORTISTA AÉREO**

## **ARTÍCULO 14: COMPENSACIÓN AL TRANSPORTISTA**



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004**

1. El transportista aéreo será compensado cuando el pasajero sin previo aviso, no utiliza la plaza reservada mediante la retención o recargo, según sea el caso, con el diez por ciento (10%) del importe neto del boleto, en el tráfico nacional e internacional, a menos que el pasajero haya cancelado la reserva del vuelo contratado, con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la hora prevista para la salida del mismo. Sin embargo, el transportista aéreo no procederá con la compensación a la que se refiere este artículo en el caso de pasajeros de vuelos nacionales, en los cuales la ida y el regreso se efectúan en un mismo día, debido a que el pasajero podrá solicitar cambio de su reservación, ajustándose a los horarios de los vuelos disponibles.
2. El transportista aéreo podrá cancelar la reservación efectuada por el pasajero y los tramos subsiguientes del vuelo objeto del viaje, cuando el mismo no se presente oportunamente para su registro, ante el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

## **ARTÍCULO 15: DERECHO DE REPARACIÓN**

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone la presente Providencia, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último, limitan su derecho a reclamar el reintegro de las sumas canceladas a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con la legislación aplicable.

En especial, esta Providencia, no limita en ningún modo, el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, de tratar de lograr que un operador turístico u otra persona con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tiene un contrato, le reembolse. Asimismo, ninguna disposición de la presente Providencia podrá interpretarse como una restricción al derecho del operador turístico o de un tercero no pasajero, con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tenga un contrato, de solicitar de este último, el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia.



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA.  
INSTITUTO NACIONAL DE AVIACION CIVIL. DESPACHO DEL PRESIDENTE.  
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA N° PRE-CJU-002-05 CARACAS, 18 DE  
NOVIEMBRE DE 2.004

### DISPOSICIONES FINALES

**Primera:** Corresponderá a la Autoridad Aeronáutica y a sus funcionarios la responsabilidad de hacer cumplir las disposiciones de la presente Providencia, en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en el territorio nacional y a los vuelos procedentes de otro país y con destino a dichos aeropuertos. Cuando proceda, este organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar los derechos de los pasajeros.

**Segunda:** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13 de esta Providencia, todo pasajero podrá reclamar ante la Autoridad Aeronáutica, o ante cualquier otro organismo competente, por un supuesto incumplimiento de la presente Providencia, en cualquier aeropuerto o aeródromo situado en la República Bolivariana de Venezuela.

**Tercera:** La Gerencia General de Transporte Aéreo tendrá la responsabilidad de preparar las estadísticas semestrales por retrasos injustificados en que incurran los transportistas aéreos, para proceder a su publicación en un diario de mayor circulación a nivel nacional.

**SEGUNDO:** La presente Providencia Administrativa entrará en vigencia a los treinta (30) días siguientes a su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese  
Por el Ejecutivo Nacional,

Cnel. (Av.) Giuseppe Ángelo Yoffreda Yorio  
**Presidente**

Decreto N° 2.390 del 02 de Mayo de 2003  
Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 37.681 del 02 de Mayo de 2003