



ARTURO ALEGRÍA GARCÍA

Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho



PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 27261, LEY DE AERONAUTICA CIVIL PARA INCREMENTAR LA PROTECCIÓN AL PASAJERO AÉREO FORTALECIENDO LAS COMPENSACIONES POR RETRASOS Y SOBREVENTA DE PASAJES (OVERBOOKING)

El Congresista de la República que suscribe, **ALEGRÍA GARCÍA ARTURO**, integrante del Grupo Parlamentario **FUERZA POPULAR**, ejerciendo el derecho de iniciativa en la formación de leyes que le confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Perú y conforme a lo dispuesto por los artículos 74, 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, propone el siguiente proyecto de ley:

FÓRMULA LEGAL

LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 27261, LEY DE AERONAUTICA CIVIL PARA INCREMENTAR LA PROTECCIÓN AL PASAJERO AÉREO FORTALECIENDO LAS COMPENSACIONES POR RETRASOS Y OVERBOOKING

Artículo 1.- Modificación de los artículos 122 y 125 de la Ley N.° 27261, Ley de Aeronáutica Civil

Se modifican los artículos 122 y 125 de la Ley N.° 27261, Ley de Aeronáutica Civil, en los siguientes términos:

Artículo 122.- De la responsabilidad del transportador por retraso

El transportador es responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipajes o carga. Cuando el retraso exceda de 2 horas respecto a la hora programada de salida, resultan aplicables los derechos establecidos en el numeral 125.3. En caso de que el retraso supere las 5 horas, el pasajero tendrá derecho a optar por:

- El transporte alternativo en el primer vuelo disponible por cuenta del transportador, incluso si ello implica utilizar otro transportador, o
- El reembolso del pasaje y una compensación adicional equivalente al 50% del precio del boleto.

En caso el vuelo se retrase por más de 12 horas, la compensación adicional será del 100%

Artículo 125.- De la responsabilidad del transportador por inejecución total o parcial del transporte de pasajeros

[...]

125.1 En caso de cancelación o interrupción del vuelo por causas imputables a la empresa aérea, el pasajero tendrá derecho al reembolso inmediato del precio total del pasaje,



CONGRESO
de la
REPÚBLICA



Firmado digitalmente por:
REMIÑA VILLANUEVA Cesar
Manuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/11/2024 21:02:40-0500



Firmado digitalmente por:
SANTISTEBAN SUCLUPE
Magally FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/11/2024 21:12:43-0500

ARTURO ALEGRÍA GARCÍA

Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Firmado digitalmente por:
AGUIÑE
Alejandro Aurelio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/11/2024 21:20:40-0500

incluyendo el costo de todos los servicios adicionales adquiridos previamente, tales como la reserva de asiento, equipaje adicional, y cualquier otro servicio pagado, sin necesidad de reembolso por parte del pasajero. Este reembolso se realizará automáticamente a la cuenta bancaria o medio de pago original utilizado por el titular del pasaje en un plazo no mayor a 24 horas contadas desde la notificación de la cancelación o interrupción. La empresa aérea deberá asegurarse de contar con los datos bancarios o medios de pago necesarios para efectuar dicha devolución de manera automática y oportuna, sin necesidad de solicitud por parte del pasajero.

125.4 Si el transportador ha realizado un número de reservas o venta de pasajes para un vuelo que excede la capacidad de plazas de la aeronave (overbooking), negándose el embarque al pasajero que tenía reserva previamente confirmada, este tendrá los siguientes derechos, además de lo establecido en el numeral 125.3:

- a) La aerolínea deberá ofrecer compensaciones a los pasajeros afectados, consistentes en el reembolso inmediato del precio del pasaje o una compensación adicional del valor equivalente al 200% del precio del boleto, si el pasajero no puede ser transportado en el mismo día, junto con la cobertura de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación y desplazamiento mientras espera el próximo vuelo disponible.
- b) El transportador ofrecerá incentivos para que los pasajeros cedan voluntariamente su asiento antes de que se niegue el embarque a cualquier pasajero con reserva confirmada. Estos incentivos deberán incluir compensaciones económicas, cambios de vuelo flexibles o mejoras en el servicio en futuros vuelos, y se determinarán de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y estándares mínimos establecidos por la autoridad competente.
- c) Las aerolíneas estarán obligadas a proporcionar a los pasajeros, al momento de la compra del boleto y en cada etapa del proceso de vuelo, información clara, accesible y comprensible sobre sus derechos en caso de overbooking. Esto incluirá detalles sobre las compensaciones, los procedimientos para presentar reclamos, y los derechos adicionales que tengan según la ley. Esta información deberá estar disponible tanto en el sitio web de la aerolínea como en medios físicos en los aeropuertos, para reducir la asimetría de información entre los transportadores y los pasajeros.

Los pasajeros con discapacidad, personas con movilidad reducida o aquellos que requieren asistencia especial no podrán ser seleccionados para la denegación de embarque, salvo en situaciones de seguridad o emergencias justificadas. En tales casos, la aerolínea deberá ofrecer compensaciones adicionales y servicios adecuados garantizando el cumplimiento de sus necesidades especiales durante cualquier periodo de espera.



Firmado digitalmente por:
FERNANDO MIGUEL CAPURRO
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/11/2024 20:19:38-0500

Lima, noviembre de 2024



Firmado digitalmente por:
MOYANO DELGADO Martha
Lupe FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/11/2024 20:03:01-0500



Firmado digitalmente por:
OLIVOS MARTINEZ Leslie
Vivian FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/11/2024 20:57:18-0500



Firmado digitalmente por:
ROSPIGLIOSI CAPURRO
Fernando Miguel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/11/2024 20:04:50-0500



Firmado digitalmente por:
CASTILLO RIVAS Eduardo
Enrique FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/11/2024 19:58:02-0500



Firmado digitalmente por:
ALEGRIA GARCIA Luis
Arturo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/11/2024 19:47:40-0500



Firmado digitalmente por:
ALEGRIA GARCIA Luis
Arturo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/11/2024 19:47:48-0500



CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 18 de noviembre de 2024

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 9509/2024-CR para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de:

1. TRANSPORTES Y COMUNICACIONES; Y
2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.



.....
GIOVANNI FORNO FLOREZ
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ANTECEDENTES

El transporte aéreo es un servicio esencial en el Perú debido a la geografía compleja del país y la necesidad de conectar ciudades alejadas y de difícil acceso por vía terrestre. Sin embargo, en los últimos años se ha observado un aumento significativo de las quejas por parte de los usuarios de este servicio, principalmente relacionadas con dos problemas recurrentes: los retrasos prolongados en los vuelos y la práctica del overbooking o sobreventa de pasajes, que lleva a la negación de embarque a pasajeros con reservas confirmadas. Estos hechos no solo generan incomodidades y perjuicios económicos para los pasajeros, sino que también afectan su confianza en el sistema de transporte aéreo.

La Ley N.º 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, ha sido fundamental para regular la prestación de los servicios aeronáuticos en el país. Sin embargo, las dinámicas de la industria han cambiado desde su promulgación en el año 1999, y es necesario actualizar ciertos aspectos normativos para asegurar una adecuada protección de los derechos de los pasajeros. En este sentido, el presente proyecto de ley busca modificar los artículos 122 y 125 de la mencionada ley, con el fin de mejorar los mecanismos de compensación y atención a los pasajeros afectados por retrasos y overbooking.

El artículo 122, en su versión actual, establece la responsabilidad del transportador aéreo por retrasos en el vuelo, pero no define con precisión los derechos de los pasajeros ni los mecanismos de compensación aplicables cuando los retrasos exceden un tiempo determinado. De igual manera, el artículo 125 aborda la inejecución del servicio de transporte, pero no regula de manera específica los derechos de los pasajeros en casos de overbooking, una práctica que ha generado múltiples controversias y que requiere una respuesta legislativa más robusta.

II. PROBLEMÁTICA Y NECESIDAD DE LA NORMA

El overbooking es una práctica comúnmente utilizada por las aerolíneas para maximizar sus ingresos y minimizar las pérdidas derivadas de la cancelación o ausencia de pasajeros. Si bien esta práctica puede estar justificada desde un punto de vista empresarial, resulta en perjuicios para los pasajeros afectados, quienes ven negado su derecho a utilizar un servicio por el cual ya han pagado. Esta situación se agrava cuando las aerolíneas no ofrecen una compensación adecuada ni alternativas razonables, lo que genera una asimetría en la relación entre el consumidor y la empresa.

En el mismo sentido, los retrasos en vuelos son un problema que afecta a miles de pasajeros diariamente. La falta de regulación clara sobre las responsabilidades de las aerolíneas y los derechos de los usuarios en estos casos ha provocado una serie de conflictos y una sensación de desprotección por parte de los usuarios. Muchos pasajeros se ven obligados a esperar largas horas en aeropuertos sin compensación, transporte alternativo o información clara sobre sus derechos.

Ante este panorama, la presente propuesta de modificación legislativa es fundamental para fortalecer el marco normativo que regula la relación entre las aerolíneas y los usuarios del servicio de transporte

aéreo, con el fin de equilibrar la balanza y asegurar que los pasajeros no queden en situación de vulnerabilidad frente a estas situaciones.

III. JUSTIFICACIÓN DE LA NORMA

El presente proyecto de ley encuentra su justificación en la necesidad de adaptar la normativa vigente a las exigencias actuales del mercado y de los consumidores. La Constitución Política del Perú, en su artículo 65, establece que el Estado debe defender los intereses de los consumidores y usuarios, garantizando la protección de su salud, seguridad y derechos económicos. Asimismo, promueve la equidad en las relaciones entre proveedores y consumidores, principio que inspira las modificaciones propuestas a la Ley de Aeronáutica Civil.

En el ámbito internacional, tanto la Unión Europea como otros países han implementado regulaciones más estrictas respecto al overbooking y a los retrasos en vuelos. Un ejemplo destacado es el Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo, el cual establece un marco de compensaciones económicas y asistencia obligatoria a pasajeros afectados por estos inconvenientes. También cabe destacar, que recientemente, en los Estados Unidos, el Departamento de Transporte (DOT) ha aprobado nuevas normativas que introducen lineamientos claros y sanciones directas para las aerolíneas ante retrasos significativos, así como la obligación de realizar reembolsos en el menor tiempo posible. Estas normativas no solo establecen compensaciones económicas específicas en función del tiempo de demora, sino que también exigen que las aerolíneas informen a los pasajeros sobre sus derechos de compensación y opciones de reubicación desde el momento de la compra. Este tipo de regulación ha demostrado ser eficaz para proteger a los consumidores y fomentar prácticas más justas en la industria aérea. En este contexto, el presente proyecto de ley en Perú busca implementar medidas similares, que aseguren una compensación adecuada y fortalezcan los derechos de los pasajeros.

IV. OBJETIVOS DE LA NORMA

El proyecto de ley tiene como principales objetivos:

1. Establecer mecanismos claros y efectivos de compensación para los pasajeros afectados por retrasos en vuelos que excedan las dos horas, asegurando que reciban el transporte alternativo necesario o un reembolso adecuado.
2. Regular de manera específica la práctica del overbooking, asegurando que los pasajeros que no puedan embarcar en un vuelo reservado reciban una compensación justa y proporcional al perjuicio causado.
3. Garantizar la transparencia en la comunicación de los derechos de los pasajeros, obligando a las aerolíneas a proporcionar información clara y accesible sobre las compensaciones y los procedimientos a seguir en caso de inconvenientes.
4. Proteger a los pasajeros más vulnerables, como las personas con discapacidad o movilidad reducida, quienes no podrán ser seleccionados para la negación de embarque en casos de overbooking.

V. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS

En el presente periodo parlamentario 2021-2026, se presentaron los siguientes proyectos de ley:

- Proyecto de Ley 414/2021-CR, que propone la Ley que establece mecanismos de compensación a usuarios y pasajeros de los transportes aéreos en caso de incumplimiento de las condiciones de viaje nacional e internacional, de autoría del congresista José Luna, del grupo parlamentario Podemos Perú, con el objeto de establecer y fortalecer los mecanismos de protección a los pasajeros de los vuelos aéreos ante situaciones de incumplimiento por parte de los transportistas de vuelos comerciales en relación a las condiciones de vuelo pactadas en los contratos de viaje; que está en Orden del Día.
- Proyecto de Ley 1874/2021-CR, que propone la Ley que reconoce a los usuarios, el derecho al reembolso de pasajes aéreos por retrasos de los vuelos programados, de autoría de la congresista Digna Calle, con el objeto de reconocer el derecho a los usuarios del transporte aéreo a obtener el reembolso del total del precio que hubiera pagado al transportador, por concepto de pasaje, cuando se generen retrasos en los vuelos programados, siempre que desista de continuar con el servicio aéreo contratado; que está en la etapa del estudio en comisiones.
- Proyecto de Ley 2210/2021-CR, que propone la Ley que prohíbe el cobro de montos extras por asientos en vuelos aéreos, de autoría de la congresista María Acuña, del grupo parlamentario Alianza para el Progreso, que agrega un numeral al artículo 101 de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, a fin de que el precio ofrecido en el contrato de viaje, incluya necesariamente un asiento y las comodidades básicas para realizar el íntegro del viaje y que solamente se pueda cobrar adicionales al precio del valor del vuelo, por el otorgamiento de nuevos y mayores servicios; que está en Orden del Día.
- Proyecto de Ley 2956/2022-CR, que propone la Ley que modifica los artículos 101 y 102 de la Ley 27261, reconoce el derecho del pasajero a elegir libremente el asiento de su preferencia sin costo adicional al pasaje en vuelos comerciales nacionales e internacionales y para fija en máximo 10 kg. el peso de equipaje a llevar en cabina, de autoría del congresista Carlos Zeballos, del grupo parlamentario Integridad y Desarrollo; que está en Orden del Día.
- Proyecto de Ley 4164/2022-CR, que propone la Ley que modificaba Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, prohibiendo la práctica de la sobreventa de pasajes aéreos, de autoría del congresista Jorge Flores, del grupo parlamentario Integridad y Desarrollo, con el objeto de prevenir la práctica de sobreventa de boletos que se presenta en el servicio de transporte aéreo comercial, originando una situación desfavorable entre el usuario y la aerolínea; que está en la etapa del estudio en comisiones.
- Proyecto de Ley 5562/2022-CR, que propone modificar los artículos 101 y 125 de la ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú de autoría de la congresista Martha Moyano, del grupo parlamentario Fuerza Popular, tiene como finalidad permitir que el billete del pasajero pueda ser transferido a otra persona por su titular hasta 24 horas antes de la realización del vuelo, sin costo alguno; siempre que las condiciones del contrato de transporte aéreo se mantengan iguales. Asimismo, se propone que, en todos los casos, excepto en caso fortuito o fuerza mayor, la Autoridad Aeronáutica Civil aplique la penalidad establecida en la tabla de multas, que para

dicho efecto apruebe, de conformidad con las facultades señaladas en el artículo 158 de la Ley 27261

- Proyecto de Ley 6736/2022-CR, que propone una Ley que establece el beneficio del descuento del 50% en pasajes aéreos para personas con discapacidad de autoría del congresista Jorge Flores, del grupo parlamentario Integridad y Desarrollo, que tiene como finalidad de que toda persona acreditada en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), tenga el derecho de acceder al beneficio del cincuenta por ciento (50%) en pasajes aéreos de empresas de transporte público o privado para vuelos nacionales e internacionales; que está en la etapa del estudio en comisiones.

En el anterior periodo parlamentario 2016-2021, se presentaron los siguientes proyectos de ley:

- Proyecto de Ley N.º 02690/2017-CR, “Ley que protege al usuario del servicio de transporte de la sobreventa de pasajes y fortalece su protección” que, mediante la modificación del artículo 66 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, buscaba proteger al usuario del servicio de transporte de la sobreventa de pasajes (overbooking) y fortalecer su protección, agregando que además de recibir un reembolso, el usuario que no haya podido abordar a causa de la sobreventa de pasajes, deberá recibir una indemnización inmediata. Fue decretada a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, siendo dictaminado favorablemente el 09/05/2019 disponiendo el Consejo Directivo con fecha 14/01/2021 el pase a la Orden del Día. Con fecha 17/08/2021 por Acuerdo del Consejo Directivo N.º 19-2021-2022/CONSEJO-CR, pasó al archivo.
- Proyecto de Ley N.º 02948/2017-CR, “Ley que mejora la protección del usuario del servicio de transporte” buscaba establecer que los canales para poder interponer una queja deben estar dispuestos en la zona de abordaje y desembarque. Fue decretado a la Comisión de Transportes y Comunicaciones como segunda comisión dictaminadora, y a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como primera comisión dictaminadora. Fue dictaminado favorablemente con texto sustitutorio el 09/05/2019, acumulando el Proyecto de Ley 02690/2017-CR, disponiendo el Consejo Directivo con fecha 14/01/2021 el pase a la Orden del Día. Con fecha 17/08/2021 por Acuerdo del Consejo Directivo N.º 19-2021-2022/CONSEJO-CR, pasó al archivo.
- Proyecto de Ley N.º 4265/2018-CR, “Ley que fija el plazo de pago de indemnización por daño causado al equipaje del usuario del Servicio de Transporte Aéreo Nacional” fue decretado a la Comisión de Transportes y Comunicaciones como única comisión dictaminadora el 03/05/2019 y fue dictaminado favorablemente el 07/09/2020 con texto sustitutorio modificando el artículo 120 de la Ley 27261 “Ley de Aeronáutica Civil del Perú e incorpora el artículo 124-A, posteriormente por acuerdo del Consejo Directivo del 14/01/2021 pasó a la Orden del Día. Con fecha 17/08/2021 por acuerdo del Consejo Directivo pasó al archivo.

VI. EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

El presente proyecto de ley es coherente con el marco constitucional y normativo vigente en el Perú. Como se ha mencionado, el artículo 65 de la Constitución garantiza la protección de los derechos de los consumidores. Asimismo, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571) también

establece la obligación de proteger a los usuarios de servicios frente a cualquier práctica abusiva. Esta norma complementa dicha legislación, enfocándose en un sector específico de la economía que requiere de una regulación más detallada.

En específico, la propuesta modificaría dos artículos de la Ley N°27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, tal como muestra el Cuadro comparativo a continuación:

ARTÍCULO ACTUAL VIGENTE	Texto propuesto de modificación
Artículo 122.- De la responsabilidad del transportador por retraso El transportador es responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipajes o carga.	Artículo 122.- De la responsabilidad del transportador por retraso El transportador es responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipajes o carga. <u>Cuando el retraso exceda de 2 horas respecto a la hora programada de salida, resultan aplicables los derechos establecidos en el numeral 125.3. En caso de que el retraso supere las 5 horas, el pasajero tendrá derecho a optar por:</u> a) <u>El transporte alternativo en el primer vuelo disponible por cuenta del transportador, incluso si ello implica utilizar otro transportador, o</u> b) <u>El reembolso del pasaje y una compensación adicional equivalente al 50% del precio del boleto.</u>
Artículo 125.- De la responsabilidad del transportador por inejecución total o parcial del transporte de pasajeros 125.1 En caso de cancelación del vuelo, el pasajero tiene derecho al reembolso inmediato del íntegro del precio del pasaje. [...]	Artículo 125.- De la responsabilidad del transportador por inejecución total o parcial del transporte de pasajeros 125.1 En caso de cancelación <u>o interrupción del vuelo por causas imputables a la empresa aérea</u>, el pasajero tendrá derecho al reembolso inmediato del precio total del pasaje, <u>incluyendo el costo de todos los servicios adicionales adquiridos previamente, tales como la reserva de asiento, equipaje adicional, y cualquier otro servicio pagado, sin necesidad de solicitud expresa por parte del pasajero. Este reembolso se realizará automáticamente a la cuenta bancaria o medio de pago original utilizado por el titular del pasaje en un plazo no mayor a 24 horas contadas desde la notificación de la</u>

125.4 Si el transportador ha realizado un número de reservas o venta de pasajes para un vuelo que excede la capacidad de plazas de la aeronave (overbooking), negándose el embarque al pasajero que tenía reserva previamente confirmada, este tendrá los derechos establecidos en el numeral 125.3

cancelación o interrupción. La empresa aérea deberá asegurarse de contar con los datos bancarios o medios de pago necesarios para efectuar dicha devolución de manera automática y oportuna, sin necesidad de solicitud por parte del pasajero.

[...]

125.4 Si el transportador ha realizado un número de reservas o venta de pasajes para un vuelo que excede la capacidad de plazas de la aeronave (overbooking), negándose el embarque al pasajero que tenía reserva previamente confirmada, este tendrá los siguientes derechos, además de lo establecido en el numeral 125.3:

- a) La aerolínea deberá ofrecer compensaciones a los pasajeros afectados, consistentes en el reembolso inmediato del precio del pasaje o una compensación adicional del valor equivalente al 200% del precio del boleto, si el pasajero no puede ser transportado en el mismo día, junto con la cobertura de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación y desplazamiento mientras espera el próximo vuelo disponible.
- b) El transportador ofrecerá incentivos para que los pasajeros cedan voluntariamente su asiento antes de que se niegue el embarque a cualquier pasajero con reserva confirmada. Estos incentivos deberán incluir compensaciones económicas, cambios de vuelo flexibles o mejoras en el servicio en futuros vuelos, y se determinarán de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y estándares mínimos establecidos por la autoridad competente.
- c) Las aerolíneas estarán obligadas a proporcionar a los pasajeros, al momento de la compra del boleto y en cada etapa del proceso de vuelo, información clara, accesible y comprensible sobre sus derechos en caso de overbooking. Esto incluirá

	<u>detalles sobre las compensaciones, los procedimientos para presentar reclamos, y los derechos adicionales que tengan según la ley. Esta información deberá estar disponible tanto en el sitio web de la aerolínea como en medios físicos en los aeropuertos, para reducir la asimetría de información entre los transportadores y los pasajeros.</u> d) <u>Los pasajeros con discapacidad, personas con movilidad reducida o aquellos que requieren asistencia especial no podrán ser seleccionados para la denegación de embarque, salvo en situaciones de seguridad o emergencias justificadas. En tales casos, la aerolínea deberá ofrecer compensaciones adicionales y servicios adecuados, garantizando el cumplimiento de sus necesidades especiales durante cualquier período de espera o reubicación.</u>
--	--

Por otro lado, la ley propuesta también contribuye a la armonización normativa con los estándares internacionales, como los regulados por el Reglamento (CE) 261/2004 en Europa, que regula las compensaciones por retrasos y overbooking.

VII. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

Objetivo de la norma

El proyecto de ley busca mejorar la protección de los pasajeros frente a los retrasos y prácticas de overbooking en vuelos comerciales. Específicamente, establece compensaciones más justas y claras para los pasajeros, obliga a las aerolíneas a proporcionar información accesible sobre los derechos de los pasajeros, y garantiza que ciertos grupos vulnerables no sean afectados por denegaciones de embarque.

Actores involucrados

- **Pasajeros aéreos:** Especialmente aquellos afectados por retrasos o por la sobreventa de boletos (overbooking).
- **Aerolíneas:** Como principales responsables de implementar las medidas de compensación y gestión de la información.
- **Autoridades reguladoras:** Encaradas de supervisar el cumplimiento de estas normativas.
- **Sector hotelero y de transporte:** Indirectamente, podría verse afectado por el aumento de demandas de alojamiento o transporte alternativo en situaciones de retrasos o de overbooking.

Identificación de Costos

Costos Directos para las Aerolíneas:

- **Compensaciones económicas por overbooking:** El proyecto de ley establece que las aerolíneas deberán compensar con hasta el 200% del valor del boleto a los pasajeros afectados, lo cual podría incrementar significativamente los costos operativos de las aerolíneas en situaciones de denegación de embarque.
- **Costos de alojamiento, alimentación y transporte:** Para aquellos pasajeros que no puedan embarcar el mismo día, la aerolínea deberá cubrir estos gastos. Este es un costo directo adicional.
- **Mejoras en los procesos de información y comunicación:** Las aerolíneas estarán obligadas a implementar sistemas más claros y accesibles para informar a los pasajeros sobre sus derechos. Esto implicará costos en términos de infraestructura digital y capacitación del personal.

Costos Indirectos:

- **Impacto reputacional:** Las aerolíneas que no cumplan con las nuevas regulaciones podrían enfrentarse a sanciones y afectaciones a su imagen pública, lo cual podría traducirse en pérdidas de clientes a largo plazo.
- **Mayor inversión en gestión de vuelos:** Las aerolíneas podrían verse forzadas a mejorar la planificación de sus vuelos para evitar sobreventa de boletos, lo que también implicaría costos operativos adicionales.

Identificación de Beneficios

Beneficios Directos:

- **Protección económica para los pasajeros:** Los afectados por retrasos o overbooking recibirán una compensación justa, lo cual ayudará a mitigar los perjuicios financieros que puedan sufrir por estas situaciones.
- **Transparencia en los derechos de los pasajeros:** El proyecto de ley obliga a las aerolíneas a informar adecuadamente a los pasajeros sobre sus derechos, lo que reducirá la asimetría de información y mejorará la confianza en el sistema.

Beneficios Indirectos:

- **Mejora en la competitividad del sector aéreo:** Las aerolíneas se verán incentivadas a mejorar sus sistemas de gestión de reservas y puntualidad, lo que resultará en un servicio de mayor calidad y mayor satisfacción para los usuarios.
- **Reducción de conflictos entre pasajeros y aerolíneas:** Al clarificar los procedimientos y derechos de los pasajeros, es probable que disminuyan las disputas legales y los reclamos formales contra las aerolíneas.

Comparación de Costos y Beneficios

Costos estimados para las aerolíneas:

- Las compensaciones económicas adicionales y los gastos por alojamiento y alimentación aumentarán los costos de las aerolíneas, especialmente en casos de overbooking. Las aerolíneas también incurrirán en gastos por mejorar la infraestructura informativa y por el entrenamiento del personal para cumplir con la normativa.

Beneficios para los pasajeros y la economía en general:

- Los pasajeros recibirán una compensación más justa por los inconvenientes causados por retrasos o sobreventa de boletos. Además, la mejora en la planificación y gestión de vuelos por parte de las aerolíneas reducirá la frecuencia de estos problemas a largo plazo.
- Las aerolíneas que cumplan con estas normativas también mejorarán su reputación, lo que podría traducirse en una mayor fidelización de los clientes y, potencialmente, en un aumento de sus ingresos.

Análisis de Iniciativa de Gasto

De acuerdo con la *Sentencia 984/2021* del Tribunal Constitucional, es esencial analizar si este proyecto de ley genera alguna iniciativa de gasto público. El proyecto no genera nuevos desembolsos o erogaciones del presupuesto estatal, ya que los costos de compensación y mejora de la infraestructura recaen directamente sobre las aerolíneas privadas. Por lo tanto, no incurre en una iniciativa de gasto prohibida por el artículo 79 de la Constitución.

Conclusión

- Se puede concluir a partir del análisis costo – beneficio, la viabilidad de este proyecto debido a que los beneficios sociales y económicos esperados del proyecto de ley superan los costos operativos adicionales para las aerolíneas. Se espera una mayor transparencia, una mejora en la equidad entre aerolíneas y pasajeros, y una mejor calidad en los servicios ofrecidos por las aerolíneas.
- Por otro lado, el proyecto de ley no incurre en iniciativa de gasto público, ya que los costos recaen sobre las aerolíneas privadas y no sobre el presupuesto estatal.

VIII. RELACIÓN CON LAS POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

Este proyecto de ley se vincula directamente con las políticas de Estado del Acuerdo Nacional, especialmente con la Política 1: Fortalecimiento del régimen democrático y del Estado de derecho. La norma promueve un clima de estabilidad en las relaciones de consumo y fomenta la transparencia y el respeto de los derechos fundamentales, asegurando que las aerolíneas cumplan con sus obligaciones de manera justa.

También se relaciona con la Política 17. Afirmación de la economía social de mercado, ya que ambos persiguen la protección de los consumidores en un contexto de libre mercado. Al establecer mecanismos claros de compensación y asegurar que los derechos de los usuarios estén debidamente protegidos, la norma propuesta se alinea con los principios de la economía social de mercado, que busca un equilibrio entre la libertad de las empresas y la protección de los ciudadanos frente a posibles abusos.

IX. RELACIÓN CON LA AGENDA LEGISLATIVA 2024-2025

Este proyecto se inserta dentro de las prioridades establecidas en la Agenda Legislativa 2024-2025, específicamente en los temas relacionados con la economía social de mercado, protección de los consumidores y usuarios, que se encuentra dentro la Política de Estado 17. Afirmación de la economía social de mercado, que busca regular de manera más eficiente las relaciones de consumo en sectores estratégicos, como el transporte aéreo.