

VERSION PRELIMINAR SUJETA A MODIFICACIONES UNA VEZ
CONFRONTADO CON EL EXPEDIENTE ORIGINAL

(S-3661/12)

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados,...

Artículo 1º.- Es objeto de la presente ley la difusión y publicidad de los derechos de los usuarios de transporte aerocomercial.

Artículo 2º.- La Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) debe diseñar un afiche informativo con la síntesis del Anexo I de la Resolución 1532/98 "Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo", en el que consten los derechos de los usuarios de transporte aerocomercial en nuestro país. Dicho afiche informativo debe escribirse en castellano e inglés.

Artículo 3º.- Las empresas que cumplan servicios de transporte aéreo regular de pasajeros interno e internacional deben imprimir el afiche informativo mencionado en el artículo 1º de la presente ley y exhibirlo en sus mostradores de embarque de todos los aeropuertos del país y en los puntos de emisión de billetes de pasajes, en forma clara y visible, junto con la siguiente leyenda: "Estos son sus derechos como usuario de transporte aerocomercial".

El texto señalado debe tener una dimensión, como mínimo, de treinta (30) centímetros de ancho por cuarenta (40) centímetros de alto y estará dispuesto verticalmente.

Artículo 4º.- La o las empresas titulares de la concesión de los aeropuertos del país deben imprimir el afiche informativo mencionado en el artículo 1º de la presente ley y exhibirlo en cada uno de los accesos a las terminales aeroportuarias, en forma clara y visible, junto con la siguiente leyenda: "Estos son sus derechos como usuario de transporte aerocomercial".

El texto señalado debe tener una dimensión, como mínimo, de un (1) metro de ancho por un (1) metro de alto y estará dispuesto verticalmente.

Artículo 5º.- Los billetes de pasaje que habilitan el traslado de pasajeros entre dos (2) o más puntos geográficos de la República Argentina y entre el territorio de la República Argentina y el de un Estado extranjero deben llevar adjunto el Anexo I de la Resolución 1532/98 “Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo” en castellano e inglés.

Artículo 6º.- Las empresas que cumplan servicios de transporte aéreo regular de pasajeros interno e internacional deben poner a disposición de sus pasajeros ejemplares gratuitos en castellano e inglés del Anexo I de la Resolución 1532/98 “Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo” y de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, en sus mostradores de embarque de todos los aeropuertos del país y en los puntos de emisión de billetes.

Artículo 7º.- Las empresas que cumplan servicios de transporte aéreo regular de pasajeros interno e internacional y la o las empresas titulares de la concesión de los aeropuertos del país deben incorporar en sus respectivos sitios de Internet el Anexo I de la Resolución 1532/98 “Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo” y la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 en castellano e inglés, y los números de teléfono disponibles para presentar reclamos por incumplimiento del servicio ante la Autoridad de Aplicación.

Artículo 8º.- Las empresas que infrinjan las disposiciones de la presente ley serán sancionadas en base a lo dispuesto por el Capítulo I del Título XIII del Código Aeronáutico Ley N° 17.285.

Artículo 9.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Norma Morandini.-

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

La reforma de la Constitución Nacional en 1994 consagró en su artículo 42 los derechos de los usuarios y consumidores al establecer que: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios

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

Tanto los derechos de los usuarios y consumidores como el resto de los derechos llamados “de tercera generación” adquieren plena eficacia cuando están vinculados a normas que posibiliten el acceso de los ciudadanos a información del Estado y de los particulares que desarrollan actividades de interés público.

En nuestro país, el servicio público de transporte aerocomercial lidera el ranking de quejas y protestas de turistas nacionales y extranjeros, según datos de la Secretaría de Turismo de la Nación y la Asociación Argentina de Derecho del Turismo (AADETUR). En particular, el principal motivo de las quejas se debe a retrasos y cancelaciones (48%), pérdida de equipajes (16%), devolución de tickets (16%), sobreventa (9%), tarifas diferenciadas (6%), otros (5%). El sector aéreo aglutina el 46 % del total de las quejas. Las conclusiones del “7mo Informe anual AADETUR” revelan que “el turista que logra tener información sobre el prestador, el destino, su legislación, y la solución ante los inconvenientes tiende naturalmente a sortear problemas con mayor facilidad y éxito en un aeropuerto, en un mostrador de hotel o en un teléfono de asistencia al viajero”

El libre acceso a la información pública es la garantía de que tanto los ciudadanos como las organizaciones no gubernamentales se involucren en la cosa pública.

Una de las herramientas que permite garantizar derechos es su difusión y publicidad, y entendemos que esa obligación le atañe tanto al Estado como a las personas físicas o jurídicas que brindan servicios públicos y de interés general: en este caso, la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) es la responsable por disposición del decreto 239/07 de ejercer las funciones y competencias establecidas en el Código Aeronáutico (ley 17.285), en la ley 19.030 de Política Aérea, en los Tratados y Acuerdos Internacionales, leyes, decretos y disposiciones que regulan la aeronáutica civil en la República Argentina. El decreto 1770/07, que aprueba el Programa General de Transferencia a la ANAC, también establece las funciones y facultades del ente mencionado y su estructura organizativa. Entre las responsabilidades que se le asignan se cuenta, en el artículo 2° punto 14, la de “proteger los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de transporte aerocomercial”.

En ese espíritu, el presente proyecto de ley exige a la ANAC que diseñe un afiche informativo con la síntesis del Anexo 1 de la Resolución 1532/98 "Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo", que reglamenta el derecho de los usuarios de transporte aerocomercial en nuestro país. Como el servicio de transporte aéreo regular de pasajeros interno e internacional es utilizado por ciudadanos argentinos y del resto del mundo el afiche informativo deberá escribirse tanto en castellano como en inglés. En el mismo sentido, la norma propuesta establece que tanto las empresas que prestan el servicio como las titulares de la concesión de los aeropuertos del país se comprometan en la difusión de los derechos del pasajero a través de los siguientes mecanismos:

- exhibiendo el afiche informativo en los mostradores de embarque, en los puntos de emisión de billetes de pasajes y en los accesos a las terminales aeroportuarias, e
- incorporando a sus respectivos sitios de internet el Anexo 1 de la Resolución 1532/98 "Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo", la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y los números de teléfono disponibles de la Autoridad de Aplicación para presentar reclamos por incumplimiento en el servicio.

Del mismo modo, se exige a las empresas que ofrecen el servicio de transporte aéreo regular de pasajeros interno e internacional que adjunten al billete de pasaje el Anexo 1 de la Resolución 1532/98 "Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo" y que pongan a disposición de sus pasajeros tanto en sus mostradores de embarque de todos los aeropuertos del país como en los puntos de emisión de billetes- ejemplares gratuitos con el texto de las normas que rigen la relación comercial: el Anexo I de la Resolución 1532/98 "Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo" y la ley de Defensa del Consumidor N° 24.240.

Nada mide mejor el estadio de desarrollo de una sociedad democrática que la defensa de los derechos para que las personas sean antes ciudadanos que consumidores. Una cultura de derechos actúa como un contrapoder a los intereses del dinero, por legítimos que éstos sean. Ya sea por turismo o migración, la magnitud del transporte aerocomercial es una realidad propia de la sociedad globalizada en la que vivimos. Se impone, entonces, que adoptemos no sólo nuevos hábitos de consumo sino el respeto a los derechos ciudadanos, que son los que actuarán como el mejor estímulo para que las empresas se superen en eficacia y respeto por quienes son sus usuarios.

Por las razones expuestas solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de ley.-

Norma Morandini.-