



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y BIENESTAR
CARRERA DE DERECHO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ABOGADO DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES DE LA
REPÚBLICA DEL ECUADOR**

TEMA:

**ANÁLISIS COMPARATIVO SOBRE DERECHOS DE PASAJEROS EN EL
TRANSPORTE AÉREO Y SU APLICACIÓN EN LA NORMATIVA AERONÁUTICA
ECUATORIANA**

AUTOR:

Damarys Geovanna Miranda Soledispa

TUTOR:

Dr. Jaime Miguel Marín Rodríguez, PhD.

Manta-Manabí

2024


Declaración de Autoría

El trabajo de grado denominado **“ANÁLISIS COMPARATIVO SOBRE DERECHO DE PASAJEROS EN EL TRANSPORTE AEREO Y SU APLICACIÓN EN LA NORMATIVA AERONAUTICA ECUATORIANA”**, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme a las citas que constan en las páginas correspondientes, cuyas fuentes de incorporan en la bibliografía.

En virtud de esta declaración me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de proyecto de grado en mención.

Damarys Miranda

Nombre: Damarys Geovanna Miranda Soledispa

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de ciencias Sociales Derecho y Bienestar de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular Tesis bajo la autoría de la estudiante Miranda Soledispa Damarys Giovanna, legalmente matriculado/a en la carrera de Derecho, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 392 horas, cuyo tema del proyecto de investigación es "Análisis Comparativo sobre Derechos de Pasajeros en el Transporte Aéreo y su Aplicación en la Normativa Aeronáutica Ecuatoriana".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 29 de noviembre de 2025

Lo certifico,

**JAIME MIGUEL
MARIN
RODRIGUEZ**

Firmado digitalmente por
JAIME MIGUEL MARIN
RODRIGUEZ
Fecha: 2026.05.15 12:56:34
-05'00'

Dr. Jaime Marín Rodríguez, PhD
Docente Tutor
ÁREA: DERECHO AERONÁUTICO

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a mi familia. A Dios por siempre estar conmigo, cuidarme, protegerme y darme fortaleza para seguir adelante con mis sueños, iluminando mi camino con su amor. A mi familia quienes a lo largo de mi vida me han brindado su apoyo y han sabido guiarme por el camino correcto para así alcanzar mis metas, por depositar su confianza en mí y ayudarme cruzar obstáculos. A mis amigos y compañeros universitarios quien con ocurrencias han hecho mucho más fácil el largo camino de la carrera universitaria.

DAMARYS M.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en el camino correcto, dándome fuerzas cuando más lo necesito, levantándome las veces que he tropezado y sobretodo brindándome su amor y apoyo para cumplir mis metas. En segundo lugar, agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, ya que gracias a sus consejos han permitido hacer de mí una persona con valores y metas claras, por recorrer todo este trayecto junto a mí y brindarme su amor desinteresado inculcando en mí la humildad y siendo mi fuente de motivación porque me enseñan que a pesar de las dificultades que se presentan en la vida una sonrisa y una palabra de aliento es la mejor medicina para seguir adelante. A su vez agradezco a mis docentes quienes me tuvieron paciencia e inculcaron en mí sabiduría, compartieron conocimientos y a su vez consejos los cuales no olvidare y pondré en práctica en mi diario vivir, quiero recalcar mi eterno agradecimiento a esta institución educativa por abrirme sus puertas y prepararme para un futuro mejor.

DAMARYS M.

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue establecer un análisis comparativo entre los derechos de los pasajeros del transporte aéreo internacional descritos en la normativa aeronáutica del Ecuador con la legislación de otros países para identificar los vacíos legales en las normas ecuatorianas; se empleó la metodología de tipo descriptiva-documental, el método analítico sintético y el método deductivo, pues partiendo de la búsqueda y descripción de información en bibliografía legislativa con registro oficial se analizó de forma independiente las leyes y decretos asociadas al transporte aéreo en Ecuador, Colombia, México y España y finalmente, se establecieron las respectivas semejanzas, diferencias y vacíos legales. Entre los resultados se destaca que Colombia es el país con una legislación más completa en materia de derechos de los pasajeros de transporte aéreo, seguido de Ecuador con quien presenta gran congruencia al ser dos naciones pertenecientes a la Comunidad Andina; sin embargo, Ecuador no contempla los derechos que asisten al pasajero en situaciones como: corrección de datos personales, desistimiento de compra, cambio de clase, reglas y tarifas para transporte de menores de edad, mujeres embarazadas y mascotas; siendo considerados vacíos legales que desprotegen al usuario. Con el presente trabajo se concluye que la normativa aeronáutica en el país es deficiente, pues los principales derechos de los pasajeros de transporte aéreo son normados por legislación internacional a la que se ha suscrito el país, es por ello que se recomienda profundizar las investigaciones en derecho aeronáutico y evaluar el planteamiento de una reforma legislativa.

Palabras clave: derechos, pasajeros, transporte aéreo, legislación aeronáutica, semejanzas, diferencias.

ABSTRACT

The objective of this study was to establish a comparative analysis between the rights of passengers of international air transport described in the aeronautical regulations of Ecuador with the legislation of other countries to identify legal gaps in Ecuadorian regulations; the descriptive-documentary methodology, the synthetic analytical method and the deductive method were used, since starting from the search and description of information in legislative bibliography with official registration, the laws and decrees associated with air transport in Ecuador, Colombia, Mexico and Spain were independently analyzed and finally, the respective similarities, differences and legal gaps were established. Among the results, it is highlighted that Colombia is the country with the most complete legislation on the rights of air transport passengers, followed by Ecuador with whom it presents great congruence as they are two nations belonging to the Andean Community; however, Ecuador does not contemplate the rights that assist the passenger in situations such as: correction of personal data, withdrawal of purchase, change of class, rules and rates for transporting minors, pregnant women and pets; These are considered legal loopholes that do not protect the user. This work concludes that the aeronautical regulations in the country are deficient, since the main rights of air transport passengers are regulated by international legislation to which the country has subscribed. For this reason, it is recommended to further research into aeronautical law and evaluate the proposal for a legislative reform.

Keywords: rights, passengers, air transport, aeronautical legislation, similarities, differences.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
TABLA DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
1. CAPÍTULO I.....	3
1.1 Determinación del Problema.....	3
1.2 Justificación.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	6
<i>1.3.1 Objetivo General.....</i>	<i>6</i>
<i>1.3.2 Objetivos Específicos.....</i>	<i>6</i>
2. CAPITULO II.....	7
2.1. Marco Teórico.....	7
2.1.1. Transporte aéreo.....	7
2.1.1.1. Transporte aéreo de pasajeros.....	7
2.1.1.2. Gestión de la actividad del transporte aéreo de pasajeros.....	8
2.1.2. Transporte aéreo de pasajeros en Ecuador.....	9
2.1.2.1. Dirección General de Aviación Civil.....	10
2.1.2.2. Modalidad de transporte aéreo como un servicio de interés público.....	10
2.1.2.3. Involucrados en un contrato de movilidad aérea.....	11
2.1.2.4. Transporte aéreo en Manta.....	12
2.1.2.5. Aspectos regulatorios técnicos del transporte aéreo.....	12
2.1.3. Consideraciones económicas normativas del transporte aéreo.....	13
2.1.3.1. Tarifas.....	14
2.1.3.2. Asignación de frecuencias.....	15
2.1.3.3. Subvenciones.....	16
2.1.3.4. Asignación de slots.....	17
2.1.3.5. Regulación de los aeropuertos.....	17
2.1.4. Comparativa de legislaciones nacionales e internacionales en materia de derecho aeronáutico.....	18
2.2. Marco Jurídico.....	19

2.2.1.	Constitución de la República del Ecuador.....	20
2.2.2.	Convenios multilaterales y acuerdos subregionales.....	20
2.2.3.	Código Aeronáutico	21
2.2.4.	Ley de Aviación Civil.....	21
2.3.	Metodología	22
3.	CAPITULO III	23
3.1.	Resultados	23
3.1.1.	Análisis de los artículos referentes a los derechos de pasajeros de transporte aéreo en Ecuador	23
3.1.1.1.	Constitución de la República del Ecuador.....	23
3.1.1.2.	Convenio de Montreal.	23
3.1.1.3.	Decisión 619.	24
3.1.1.4.	Código Aeronáutico.	26
3.1.1.5.	Ley de Aviación Civil.....	27
3.1.1.6.	Guía para los usuarios del transporte aéreo.....	28
3.1.2.	Derechos de los pasajeros de transporte aéreo en otros países	31
3.1.2.1.	Colombia.....	31
3.1.2.2.	México.	36
3.1.2.3.	España.....	38
3.1.3.	Análisis comparativo	41
3.1.4.	Identificación de vacíos legales en la normativa aeronáutica que rige en Ecuador 51	
3.2.	Conclusiones	52
3.3.	Recomendaciones	54
	BIBLIOGRAFÍA	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	29
Tabla 2	31
Tabla 3	34
Tabla 4	37
Tabla 5	39
Tabla 6	40
Tabla 7	41

INTRODUCCIÓN

A medida que el tiempo avanza, la humanidad evoluciona, pues sus necesidades aumentan y por ende su capacidad de invención también trasciende; es así que, a lo largo de la historia se ha estudiado la transformación de los diferentes medios de transporte, hasta llegar al transporte aéreo que hoy por hoy se ha convertido en una de las formas de movilización preferidas por la sociedad atribuyendo esto al recorrido de grandes distancias en corto tiempo y en el medio de movilización más seguro. Ecuador es un país que ha registrado altas y bajas en las estadísticas de transporte aéreo desde el 2019 al 2024, pues en el período comprendido entre el 2020-2022 se evidencia una disminución acentuada en el uso de este tipo de medio de movilización debido a la pandemia; sin embargo, para el año 2023 se comprueba un aumento del 16.94% de pasajeros; en relación al servicio aéreo internacional se registra el traslado de 4660404 pasajeros, de las cuales el 49% son entradas y el 51% restante corresponde a salidas; en estadísticas se corrobora que el mes pico es agosto, así también, se comprueba que las ciudades de mayor demanda como destino de transporte aéreo internacional son Bogotá, Miami y Panamá (Larenas, 2024).

Por otro lado, es importante mencionar la relevancia que tiene la aviación como actividad de transporte dentro de uno de los ejes económicos más sobresalientes del país, el turismo, pues el transporte aéreo ha sido el principal vínculo de crecimiento de este eje ya que el traslado de turistas de forma segura y rápida ha generado una serie de ingresos para el país y todas las industrias derivadas del turismo, tales como, la gastronomía, industria hotelera, movimiento de agencia de viajes, entre otros. Pese a los datos y argumentos expuestos, se debe resaltar que esta modalidad de transporte ha traído consigo algunos problemas para los usuarios en diferentes momentos como la compra de pasajes, el traslado del equipaje, tiempos de espera en el aeropuerto y especialmente las compensaciones en vuelos nacionales e internacionales, esto se debe a la falta de conocimiento de los derechos de los pasajeros del transporte aéreo resultando en un irrespeto total y falta a la legislación vigente por parte de las aerolíneas (Carvajal et al., 2021).

Ecuador es un país con una fuente de derecho escasa en materia de transporte aéreo de pasajeros, ya que se limita al establecimiento de puntos básicos dejando desprotegido al usuario de este medio de transporte en situaciones poco convencionales pero posibles; por otro lado, se evidencia una falta de uniformidad de materia legal referente al tema entre diferentes estados, de manera que al realizar vuelos internacionales, el pasajero deberá acogerse a diferentes

normativas legales, siendo un factor más para que exista la vulneración de derechos; en tal sentido se propone el presente proyecto de investigación que tiene por objetivo establecer un análisis comparativo entre los derechos de los pasajeros del transporte aéreo internacional descritos en la normativa aeronáutica ecuatoriana con la legislación de otros países a fin de determinar los principales vacíos legales, de manera, que esta investigación sea profundizada con miras al planteamiento de una reforma legislativa. En este trabajo se describe la problemática, el marco teórico referencial y legislativo, los principales resultados de la indagación, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1.1 Determinación del Problema

El transporte aéreo de pasajeros ha experimentado un aumento significativo debido a la llegada de nuevas aerolíneas y la oferta de los servicios de esta modalidad de transporte a través de plataformas digitales; sin embargo, también se han incrementado los problemas derivados de la prestación de tal servicio como: las cancelaciones imprevistas, demoras, sobreprecio en vuelos, pérdidas de equipaje o mala atención al cliente; situaciones en las cuales el pasajero tiene desventaja al ser la parte débil de la celebración contractual de transporte aéreo, motivo por el cual se hace evidente la falta de claridad en la normativa aeronáutica de Ecuador, especialmente en lo referente a los derechos de los pasajeros aéreos. La posibilidad de reclamación por medios legales representa la columna vertebral del derecho de consumo y la existencia de una legislación aplicada al transporte aéreo le permite al usuario ser escuchado, buscar protección ante las entidades correspondientes amparado en la justicia y así efectivizar sus derechos.

La problemática que da origen a la presente investigación es que los instrumentos legales de Ecuador no consideran algunas situaciones que otros países si lo hacen, es decir, existe divergencia entre las normativas aeronáuticas de cada país, dejando al pasajero en una situación de desconocimiento especialmente en vuelos internacionales, pues en su lugar de salida tendrá ciertos derechos y a su retorno deberá acogerse a los derechos establecidos en la normativa aeronáutica de la nación en la que se encuentre; por tal motivo, Peña (2021) trae a colación la necesidad de homogeneizar los cuerpos legislativos referentes a este tema por tratarse de una situación de interés internacional; por otro lado, también resalta la escasez de los pronunciamientos sobre contratación aeronáutica a nivel nacional e internacional soltando al aire interrogantes como la prevalencia de los derechos de los pasajeros ante situaciones sanitarias o de seguridad que se presenten de forma extraordinaria a la fecha de la prestación del servicio, excepciones para aplicación de los derechos contenidos en la ley y montos de compensaciones aplicadas ante una misma situación en un país u otro.

En Ecuador existe la Ley de Aviación Civil y el Código Aeronáutico donde se establece los derechos y obligaciones de los pasajeros del transporte aéreo referente a la adquisición del boleto, el traslado-entrega de equipaje, espera en el aeropuerto y compensaciones en vuelos nacionales e internacionales (Tapia, 2023). Por otro lado, Sarmiento (2016) describe que en Colombia la regulación legislativa de los derechos de los pasajeros de este tipo de transporte se

basa en reglamentos aeronáuticos, la Ley 336 de 1996 y el Código de Comercio; no obstante, estos dos últimos expresan una legislación exigua frente a los derechos de los pasajeros, limitándose a una regulación de tipo comercial en la que se determina elementos básicos de responsabilidad civil ante circunstancias de retraso o incumplimiento de las obligaciones del transportador aéreo; en tal virtud, la autoridad aeronáutica de ese país ha planteado los reglamentos aeronáuticos de Colombia “RAC” para así cubrir las deficiencias legales de la normativa existente, pues en los RAC se pormenoriza tanto deberes como derechos de transportadores y pasajeros aéreos; mismos que en comparación a los establecidos en el reglamento Ecuatoriano tienen marcadas diferencias.

Otro de los factores que da origen a la problemática de esta investigación es la falta de mecanismos prioritarios de protección al cliente o consumidor obedeciendo la situación social y económica del país en concordancia de las necesidades de la población, pues tal como se menciona en las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidos los gobiernos deberán establecer una política energética para fortalecer y mantener la protección del usuario ya que ellos conforman el grupo económico más importante, pero menos escuchado, surgiendo así la obligatoriedad de dictaminar medidas legislativas que les garantice el respeto a sus derechos y un trato justo en caso de llegar a los tribunales (Uribe, 2019). La existencia de un cuerpo jurídico referente al transporte aéreo de pasajeros asegura el cumplimiento de los derechos de reclamación y atención; así también, el análisis y correcta aplicación de la normativa aeronáutica representa un mecanismo de protección y defensa tanto para los consumidores como las empresas de transporte aéreo ya que les permite el acceso a la seguridad jurídica, el respeto a su debido proceso y una defensa técnica adecuada; en tal sentido, la problemática de los vacíos legales en la legislación competente deriva la transgresión de los derechos para las dos partes, aerolínea y pasajero; sin embargo, la de mayor desventaja es el pasajero (Velázquez, 2022).

1.2 Justificación

Dada la importancia del transporte aéreo para actividades comerciales o turísticas a nivel nacional e internacional, resulta imprescindible la aplicación de la legislación aeronáutica para el desarrollo óptimo de esta modalidad de transporte; en tal sentido, se evidencia la necesidad de analizar los derechos de los pasajeros del transporte aéreo con el objetivo de visibilizar las medidas de protección a las que se pueden acoger los pasajeros ante diversas circunstancias; sin embargo, la legislación competente en el Ecuador presenta marcadas diferencias con respecto a las normativas de transporte aéreo de otros países, surgiendo así la

necesidad del presente trabajo de investigación que tiene por objetivo establecer un análisis comparativo de los derechos de los pasajeros del transporte aéreo descritos en la normativa ecuatoriana con los derechos expuestos en las de otros países, resultando útil especialmente para aquellos viajeros internacionales que deben conocer y exigir sus derechos desde cualquier país; de tal manera, que se garantice una aplicación firme de la justicia.

Argumentando a la necesidad de la normativa de transporte aéreo enfocado en los derechos de los pasajeros, Puco & Navarro (2011) sostienen que la gestión del transporte como servicio público constituye un eje de gran incidencia en la sociedad; no obstante, se destaca que el transporte aéreo es un servicio de interés público, pero no deja de ser un transporte de masas o de pasajeros, situación que influye directamente en el grado de satisfacción ante los intereses de la sociedad, por tal motivo, el autor menciona en su trabajo investigativo la necesidad de indagar en la rama legislativa del Ecuador a cerca de los artículos en los que se ampara el pasajero para recibir una movilidad integral de calidad y establecer una comparación con la normativa aeronáutica de otros países; así también, Reina (2023) indica que existen algunos vacíos legales dejando desprotegido al pasajero en circunstancias poco frecuentes, pero posibles, frente a los derechos de los pasajeros del transporte aéreo en otros países.

Por otro lado, Tutasig (2011) expresa que, admitida la importancia del transporte aéreo de pasajeros como medio de movilidad para contrarrestar factores como tiempo y distancia se deriva la importancia del Derecho Aeronáutico siendo cada vez mayor el contexto que reglamenta; sin embargo, se ha analizado que la Normativa Aeronáutica Ecuatoriana precisa de algunas revisiones enfocadas en las tendencia de cero tolerancia a la vulneración de los derechos de los usuarios del transporte aéreo y al ser un servicio de interés público el Estado tendría la facultad de intervenir imponiendo ciertas obligaciones de servicio.

(Tapia, 2023) Hoy por hoy, existe una guía del usuario en la que se expresa tanto los derechos como las obligaciones de los pasajeros aéreos con destinos nacionales e internacionales desde Ecuador con el objetivo de ejecutar una sana convivencia entre usuarios y aerolíneas en estricto apego a la Ley; esta guía es un amparo de las dos partes en cuatro circunstancias como son: compra del boleto, espera en el aeropuerto, servicios de seguridad y otros abordos y traslado-equipaje; mientras que, en el Código Aeronáutico y la Ley de Aviación civil consideran aspectos más minuciosos del servicio aéreo. No obstante, se determina la necesidad de comparar con normativas de otros países identificando los principales vacíos legales de la ecuatoriana.

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer un análisis comparativo entre los derechos de los pasajeros del transporte aéreo internacional descritos en la normativa aeronáutica ecuatoriana con la legislación de otros países, mediante un análisis de las legislaciones competentes para identificar los vacíos legales en la normativa del Ecuador.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar los derechos de los pasajeros del transporte aéreo en Ecuador y en otros países.
- Establecer las comparaciones entre la normativa nacional con la de los otros países en referencia a los derechos de los pasajeros de transporte aéreo internacional.
- Determinar los vacíos legales de la normativa aeronáutica ecuatoriana en relación a los derechos de los pasajeros.

CAPITULO II

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Transporte aéreo

El transporte aéreo se considera como la modalidad de transporte indispensable para el desarrollo de una serie de actividades económicas y sociales, es por ello que con el transcurso de los años esta forma de movilización se ha masificado pues se ha transformado en el medio de transporte más rápido, más seguro y más eficiente lo que lo convierte en la primera opción de la gran mayoría, pues permite el desplazamiento de personas y de carga a bajos costos debido a la cantidad de aerolíneas que compiten por prestar el servicio en los diferentes aeropuertos. Por otro lado, de acuerdo a la Organización Mundial de Turismo el transporte aéreo ha representado un verdadero impulso a la economía, pues el arribo de pasajeros internacionales ha aumentado significativamente las divisas en el país por negocios, migración o turismo generando de forma indirecta empleo y exportaciones (Segura et al., 2022).

Este tipo de transporte surge de la combinación de los avances tecnológicos y el sistema de articulación internacional cuyos inicios radican en 1944 con la consolidación de la Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI) misma que ha establecido los lineamientos para el correcto desarrollo de la actividad de transporte por vía aérea, es así que los gobiernos que integran tal organización reconocen el derecho de las aeronaves a volar sobre territorio extranjero sin aterrizar, la facultad de aterrizar en caso de presentarse fallas técnicas pero sin que se permita descargar ni abordar pasajeros o carga; así también, se hace efectivo el derecho de tráfico aéreo de pasajeros, carga y correo; sin embargo, con el pasar de los años las políticas y normativas aeronáuticas evolucionaron y cada vez fueron más estrictas, pero, esto no fue impedimento para el crecimiento del volumen de carga debido a la facilidad y el tiempo que tarda cubrir grandes distancias (Agostini, 2012).

2.1.1.1. Transporte aéreo de pasajeros.

La movilización de personas por cualquier vía de transporte es una actividad que requiere mucha regularización a diferencia del transporte de carga, en tal sentido cobra mayor relevancia jurídica y da origen a derechos y obligaciones para todos los sujetos intervinientes en la relación comercial siendo deber propio del Estado velar por el cumplimiento de estas regulaciones; sin embargo, es necesario definir al pasajero como una persona natural que se moviliza de un lugar a otro a través de un medio destinado a la prestación de tal servicio a cambio de una tarifa previamente determinada; por lo tanto,

el transporte de pasajeros consiste en la ejecución de la actividad destinada al traslado de personas con sus pertenencias de un sitio a otro en un medio habilitado y autorizado para tales fines teniendo de por medio un pago de una tarifa (Díaz, 2004).

Dada la necesidad de un tipo de transporte eficiente, las personas han optado por utilizar el transporte aéreo especialmente por las características de agilidad para movilizar a un ser humano destacando también el interés por el nivel de seguridad que representa, pues son muy bajas las cifras de accidentes aéreos comparados especialmente con las reportadas en la movilidad terrestre, asimismo, el traslado aéreo de pasajeros supone un importante rubro económico para todas las naciones ya que constituye una de las principales puertas de acceso al turismo internacional; sin mencionar la gran cantidad de plazas de trabajo que abre la prestación de los servicios de transporte aéreo de pasajeros (Alamá et al., 2019).

2.1.1.2. Gestión de la actividad del transporte aéreo de pasajeros.

Existen algunos elementos asociados a la gestión del servicio de transporte aéreo de pasajeros uno de ellos es la regulación, misma que clasifica a las aeronaves en públicas y privadas, situación que deriva diferentes obligaciones y prohibiciones que el Estado y el ente administrador las define como infracciones; en tal sentido, el Código Aeronáutico determina como requisito la matrícula de aeronaves y la obligación de portar en el exterior las marcas de identificación de la nacionalidad y la matrícula; por otro lado, este Código establece la regulación de la licencia del personal aeronáutico y los debidos certificados para el ejercicio de sus funciones ya que esta actividad transporta seres humanos y su vida debe ser preservada en todo momento. Así también, es importante destacar entre las regulaciones la obtención del Permiso de Operación, el cual es otorgado por el Consejo Nacional de Aviación Civil y adicionalmente debe obtener el Certificado de Operación expedido por la Dirección General de Aviación Civil previa verificación del cumplimiento de equipo y seguridad en óptimas condiciones; en caso de ser una aeronave extranjera se verificará el cumplimiento de todos los requisitos expuestos por la autoridad competente del país de origen (Puco & Navarro, 2011).

Es necesario mencionar que la gestión de los servicios aéreo está regulada bajo la Dirección General de Aviación Civil de acuerdo a lo estipulado en el Código Aeronáutico y es el único organismo que puede conceder la autorización del Estado a las personas naturales o jurídicas públicas o privadas ecuatorianas para prestar servicios aéreos de

interés público; la legislación establece que tales concesiones para las empresas del Ecuador cuyo servicio sea nacional o internacional se las extiende en un plazo mínimo de 5 años renovable para períodos iguales siempre y cuando sea comprobada la eficiencia del servicio acorde al cumplimiento de la normativa vigente; en tanto que para las empresas extranjeras estos permisos de operación tienen una duración de no más de tres años con posibilidad de renovación del mismo período. La renovación, suspensión o cancelación de tales concesiones también es facultad propia de la Dirección General de Aviación Civil con una audiencia previa de los interesados para deliberación de pruebas y alegatos, a excepción de situaciones en las que se evidencia una infracción claramente estipulada en la normativa aeronáutica (Puco & Navarro, 2011).

2.1.2. Transporte aéreo de pasajeros en Ecuador

La modalidad de transporte aéreo a lo largo de los años se ha intensificado debido a la versatilidad de adaptación a todas las necesidades del público consumidor; por tal motivo el traslado de pasajeros en aeronaves ha potencializado significativamente la actividad turística y por ende ha impulsado al crecimiento económico en diferentes naciones derivado de este importante rubro; sin embargo, se ha experimentado una disminución en la frecuencia y afluencia de uso debido a las consecuencias post COVID-19, pues la actividad de aviación es vulnerable a ciertos factores externos entre ellos, la pandemia ya que se considera uno de los principales medios de dispersión del virus tanto en los aeropuertos como en los aviones, han sido considerado grandes focos de infección; es así que en Ecuador a pesar de haber sido el principal medio de transporte receptivo en el año 2020 fue escasa y casi nula la llegada de turistas extranjeros al país, en cifras comparativas del 2019 al 2020 se evidenció una disminución del 98.58%; sin embargo, poco a poco con las debidas medidas de precaución esta crisis ha mejorado y los usuarios vuelven a usar la vía aérea para sus traslados (Carvajal et al., 2021).

Argumentando lo antes mencionado, la Dirección General de Aviación Civil (2022) expone que en el año 2022 se movilizaron 6'621289 de personas a través del transporte aéreo, de los cuales 2'793444 fueron desplazamientos nacionales teniendo como destinos principales Quito, Cuenca, Coca, Guayaquil, Manta, Loja y Galápagos; en tanto que 3'827845 personas realizaron viajes aéreos internacionales demostrando preferencia por destinos como Panamá, Miami, Madrid y New York. Por otro lado, se expone el trabajo continuo de la Dirección General de Aviación Civil para prestar un servicio de calidad velando por el cumplimiento de

la normativa vigente en materia de regulaciones, concesiones y calificación del personal, de tal manera que se garanticen vuelos seguros.

2.1.2.1. Dirección General de Aviación Civil

La Dirección General de Aviación Civil es una institución con personería jurídica y de derecho público teniendo como función principal la regulación del transporte aéreo en Ecuador mediante la reforma, derogación y establecimiento de regulaciones técnicas, disposiciones complementarias, reglamentos internos, convenios internacionales y emisión de certificados y licencias para aeronaves y personal aeronáutico, garantizando así la calidad del servicio enmarcado en la seguridad de los pasajeros y preservando el impacto ambiental (Ley de Aviación Civil, 2006).

Esta entidad estatal planifica, controla y regula la actividad aeronáutica en territorio nacional a través de una gestión eficiente y estratégica con capacidad de adaptarse a los cambios continuos de la aeronáutica mundial, pero manteniendo firme el objetivo de controlar la seguridad de la aviación en Ecuador a través de un incremento en la eficacia y calidad de los servicios prestados por la actividad aeronáutica civil enmarcándose dentro de un programa de mejora continua de procesos, de manera que se satisfagan los requerimientos, necesidades y expectativas de los usuarios, en un régimen de respeto y cumplimiento de derechos y responsabilidades de todos los involucrados (ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL, 2022)

2.1.2.2. Modalidad de transporte aéreo como un servicio de interés público.

De acuerdo a la Ley de Aviación Civil y el Código Aeronáutico que son los dos instrumentos rectores de la política de aviación en Ecuador se dispone que el transporte aéreo no es un servicio público y no pertenece a ningún sector estratégico, pero si se considera un servicio de interés público, lo que significa que no responde al principio de obligatoriedad de parte de Estado; sin embargo, si representa un deber el de regular y vigilar su desempeño, es decir, asume el rol de veedor con la finalidad de procurar y garantizar el interés general, es así que, el servicio de transporte aéreo de pasajeros al ser un servicio de interés público se ciñe a un sistema de libre competencia en el que el Estado establece algunas obligaciones de servicio público en contraparte impone una compensación por cubrir un interés de carácter público; no obstante, se visualiza la

posibilidad de una reforma legislativa que ubique a este servicio como un sector estratégico dada la relevancia económica, política y social (Revelo, 2019).

Según la Ley de Aviación Civil, el Consejo Nacional de Aviación Civil deberá basar todas sus decisiones y sus acciones normativas en el interés público atendiendo las necesidades de los consumidores haciendo énfasis en el tema de seguridad, además deberá prevenir toda clase de prácticas injustas capaces de transgredir los derechos de los pasajeros usuarios, por lo tanto, este ente de control evita la concentración de la industria aeronáutica y por ende la dominación del mercado recurriendo a prácticas anticompetitivas, motivo por el cual esta Ley deja claramente expresado que el transportador que comercializa debe informar la identidad del operador del vuelo por cuestiones de interés público (Ley de Aviación Civil, 2006).

2.1.2.3. Involucrados en un contrato de movilidad aérea.

Un contrato de transporte aéreo representa un convenio en que intervienen dos partes el transportador o también denominador porteador y el pasajero o remitente del servicio, mediante la celebración de este acuerdo el transportador tiene la obligación de trasladar de un lugar a otro mediante la vía aérea a personas, animales o cosas a cambio de cierto precio, flete o alquiler; existen algunos casos en el que la ruta de transporte es cubierta por varios transportadores y puede celebrarse un único contrato si así se ha convenido entre los porteadores y el pasajero. La aerolínea transportista será toda aquella empresa dedicada al transporte aéreo con personería natural o jurídica que cuente con la concesión y el debido permiso de operación vigente y expedido por la autoridad competente para la prestación de la movilidad de personas, carga o correo sea de tipo doméstico o internacional, entendiéndose al primero como aquel desplazamiento cuyo punto de origen y de llegada se encuentran dentro del territorio nacional; mientras que el internacional la partida y destino son dos países diferentes (Código Aeronáutico, 2007).

Es importante destacar que este contrato debe celebrarse por escrito, es así que, el boleto de pasaje se considera una prueba de la existencia del contrato, asimismo, cuando el transportador acepte al pasajero sin contrato, sin boleto y sin prueba alguna, el Código Aeronáutico determina la existencia de un contrato con todas las obligaciones y responsabilidades de movilización expuestas en este instrumento legislativo. Por otro lado, el pasajero es la persona que contrata el servicio de transporte aéreo de acuerdo a sus necesidades en tiempo y forma, quedando claramente expresadas en el boleto de

pasaje, el destino y la fecha, mismas que la aerolínea oferente deberá cumplir a excepción de casos fortuitos o situaciones de fuerza mayor como condiciones meteorológicas quedando así el porteador exento de toda responsabilidad, pero, cuando el incumplimiento de condiciones se deba a otras causas el pasajero tiene derecho a reembolso o al cambio de aeronave debidamente gestionado por el transportador (Código Aeronáutico, 2007).

2.1.2.4. Transporte aéreo en Manta

En diciembre del año 2022 en Manta, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas hizo la entrega de la infraestructura aeroportuaria que recibe el nombre de Aeropuerto Internacional General Eloy Alfaro como un mecanismo de conexión entre Manabí con el resto de Ecuador y el mundo, dando cumplimiento así a la política de conectividad aérea que a su vez fortalece la productividad, economía y turismo del país. Desde inicios del aeropuerto en Manta existió el interés de operación de aerolíneas nacionales e internacionales, Avianca cubría cuatro rutas semanales entre Manta – Galápagos con un precio que rodea los \$150; sin embargo, la falta de demanda continua impidió que la frecuencia siguiera en operación, asimismo, LATAM y Avianca tienen la predisposición para cubrir la ruta Manta – Quito diariamente con un costo aproximado de \$60. La frecuencia Manta – Guayaquil también estaría cubierta por las dos empresas transportadoras por un valor que bordea los \$121; no obstante, estas dos frecuencias aún no entran en vigencia (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2022).

Dada la importancia del punto de conexión de Manta y en base al análisis de los indicadores de ocupación, en marzo del 2024 la operadora Copa Airlines inicia el transporte aéreo de Manta a Panamá, esto debido a la gran demanda existente a tal país, pues en 2023 se reportó la salida de más de 11500 pasajeros desde otros aeropuertos de Ecuador, por lo tanto, se ha programado tres frecuencias semanales martes, viernes y domingo desde el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro hasta el Aeropuerto Internacional de Tocumen, el cual a su vez es el punto clave de conexión con 78 países mas de distintos continentes; esta ruta bordea los \$155 (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2023).

2.1.2.5. Aspectos regulatorios técnicos del transporte aéreo.

El transporte aéreo al igual que el resto de modalidades de transporte se rige bajo ciertas regulaciones que velan por un servicio seguro y de calidad; en tal sentido, para

este tipo de movilización se destaca un conjunto de reglas relacionadas con la gestión de activos y la seguridad y garantía de las operaciones aéreas vigilando de forma continua el cumplimiento de mantenimiento periódico de las aeronaves, la licencia y competencia del personal control de actos ilícitos, certificación de aeródromos, certificaciones ambientales, control de tránsito aéreo, etc. (Tutasig, 2011).

Por otro lado, en relación a los desplazamientos internacionales y de acuerdo al Convenio Sobre Aviación Civil Internacional, Convenio de Chicago, establece ciertos objetivos relacionados a la seguridad aeronáutica, poniendo de manifiesto la función de la Organización de Aviación Civil Internacional OACI, misma que consiste en la desarrollar principios y técnicas orientadas a la organización y desarrollo del transporte aéreo; por lo tanto, se determina el reglamento del aire y normas referentes a la provisión de servicios para la navegación aérea, tales como servicios meteorológicos, de radio, aeropuertos, entre otros. Este organismo enfocado en el transporte aéreo seguro vigila el cumplimiento y actualización de las certificaciones de aeronavegabilidad y las titulaciones competentes de las tripulaciones; en Ecuador la entidad que tiene a cargo la regulación técnica del transporte aéreo es la Dirección General de Aviación Civil, teniendo por objetivo el mejoramiento de la seguridad aeronáutica en el país, la adecuación de equipamientos con los países de mayor tráfico y la ampliación de la capacidad aeroportuaria cuando sea necesario (Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago), 1944).

2.1.3. Consideraciones económicas normativas del transporte aéreo

Con respecto a los vuelos internacionales, la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) recomienda a los Estados desarrollar políticas de mayor cooperación entre los proveedores de los servicios de navegación aérea, los aeropuertos y los transportistas; de tal manera, que se garantice soluciones razonables antes las diversas dificultades económicas; por lo tanto, se evidencia la necesidad de que los países a través de sus determinados organismos encargados de la regulación impulsen a efectuar un sistema de contabilidad que posibiliten el establecimiento de los costos y estos a su vez permitan determinar la base para fijar los derechos por servicios de navegación aérea puestos a la aviación civil internacional (Mustapha, 2008).

Cruz & Rodríguez (2019) destacan que las principales cuestiones económicas que requieren ser normadas en el transporte son las tarifas, la asignación de slots y frecuencias, el uso de servicios aeroportuarios sin discriminación alguna, derechos de uso de estos servicios,

el nivel y modalidad de competencia económica entre aerolíneas, etc.; en tal sentido, se identifican dos tipos de regulaciones normativas: la primera denominada *ex ante*, tiene por objetivo impulsar a la competencia favorable disminuyendo los efectos adversos del mercado. La segunda hace referencia a una regulación *ex post* asociada al derecho de defensa de la competencia. Cabe mencionar que la vigilancia de estos aspectos es responsabilidad del Estado, el cual puede delegar a entidades públicas o privadas la dotación del servicio de transporte aéreo, pero, no podrá transferir la función de vigilancia de la seguridad en esta modalidad de transporte.

2.1.3.1. Tarifas.

En el Convenio de Chicago no se especifica las reglas para determinar las tarifas internacionales de pasajeros y de carga, entendiéndose como tarifa al valor monetario o cantidad de dinero a cobrarse por los servicios de movilidad aérea de pasajeros, equipaje o carga, y al no ser objeto expreso del Convenio en mención significa que este asunto es resultado del acuerdo entre los Estados; los cuales a partir de acuerdos bilaterales deciden designar esta función a las líneas aéreas quienes ejercen la responsabilidad de fijar las tarifas; mismas que recurren al mecanismo unilateral dotado por la Asociación de Transporte aéreo Internacional (IATA) negociando así las tarifas de servicios regulares; sin embargo, sea cual fuere el mecanismo de decisión de estas tarifas serán aprobadas por los Estados interesados de forma tácita o expresa (Organización de Aviación Civil Internacional, 2008).

En el país, anteriormente las tarifas de transporte aéreo estaban fijadas por el Consejo Nacional de Aviación Civil; sin embargo, tras un análisis de factibilidad elaborado por el Departamento de Transporte Aéreo y después de la reforma a la Ley de Turismo, el tema de fijación de tarifas de pasajeros pasó a un régimen de discrecionalidad, esto implica la existencia del principio de libre contratación, es decir, las comisiones son acuerdos de las líneas nacionales e internacionales conjuntamente con las agencias de viaje legalmente constituidas en el país, mismas que serán debidamente registradas en la Dirección General de Aviación dejando expresado el rango de porcentaje de tales comisiones, de esta manera se justifica la diferencia de tarifas para un mismo trayecto; esto facilita la libre competencia (Resolución No. 010/2014, 2010).

Ayala (2019) sostiene la existencia de dos formas de regulación de las tarifas: directa e indirecta; para la directa, el Estado determina valores fijos o pisos, dentro de los cuales

el transportista deberá enmarcar su tarifa; mientras que la modalidad de control indirecta se la realiza mediante paneles de control tarifario que emiten alertas cuando la tarifa fijada perjudique a la sana competencia; para la fijación de tarifas en Ecuador se toma en consideración que al menos puedan cubrir los costos operativos y los servicios de transporte aéreo y bajo los criterios del sistema de precios variable, Revenue Management, mismo que tiene por fundamento aspectos como tiempo de anticipación, oferta, demanda y competencia, esto significa que los precios de las tarifas se modifican de acuerdo a las condiciones del mercado; asimismo, cuando mayor sea la anticipación, menor será el costo.

Por otro lado, Revelo (2019) expresa que en el año 2015 se planteó una reforma a la Ley de Aviación Civil y la Ley de fomento de Turismo en la que se manifestaba que el transporte aéreo sea considerado un servicio público tal como consta en la normativa de la Comunidad Andina, lo que implicaba que el Estado tendría la potestad para fijar tarifas iguales y únicas; sin embargo, se evidenció que las consecuencias de tal medida no eran favorables, por el contrario, desincentivo al desarrollo de la inversión y uso de esta modalidad de transporte; es por ello que, se optó por la discrecionalidad de tarifas, siendo la práctica más frecuente a nivel mundial y recomendada por la Ley Orgánica de regulación y control de poder de mercado.

2.1.3.2. Asignación de frecuencias.

Se denomina frecuencia de vuelo a la cantidad de vuelos tanto de ida como de retorno que se asigna a una aerolínea en una ruta específica y un período determinado; sin embargo, para conseguir la asignación de rutas y frecuencias tanto nacionales como internacionales las empresas de transporte aéreo regular y no regular deberán contar con los permisos de operación emitidos por el Consejo Nacional de Aviación Civil, además el cumplimiento de las frecuencias impuestas será vigilado por la Dirección General de Aviación, pues el tráfico aéreo en Ecuador es administrado por el Estado al tratarse de un elemento socioeconómico tan importante para la interconexión mundial, mismo que determina la apertura de rutas y frecuencias en base al comportamiento del mercado y en pleno respeto a los intereses de la nación, los derechos de los usuarios en calidad de pasajeros o contratantes de servicio de carga aérea; pero, también considera las actividades y derechos de los operadores aéreos y por ende de las líneas aéreas (Amézquita, 2013).

De acuerdo a Bravo et al. (2022) existen 25 aerolíneas en Ecuador, siendo la mayoría pertenecientes a empresas residentes en otros países; sin embargo, las de presencia dominante son Avianca Airlines y Latam Airlines, mismas que efectúan rutas internas en distintas ciudades del país; no obstante con el objetivo de evitar la competencia desleal y practicas antiéticas, se ha determinado en los principios de la Política Aeronáutica que la apertura o incremento de servicios en una ruta específica obedecerá estrictamente a la necesidad previamente comprobada y además se deberán reportar índices de ocupación superiores al 70% en la oferta existente; solo de esta manera la autoridad competente autorizará un mayor número de frecuencias por interés público. En la actualidad no se exige a las aerolíneas el desarrollo de un estudio de mercado para la operación en una ruta como requisito para emitir el permiso de operaciones, ya que anteriormente se evidenció que estos estudios eran modificados a conveniencia de la aerolínea, derivando como consecuencia frecuencias vacías; por lo tanto, la DNAG hoy por hoy, decide el número de frecuencias verificando la rentabilidad económica de las rutas a partir de información estadística y evaluando el cumplimiento de objetivos estatales.

2.1.3.3. Subvenciones.

Se considera como subvención a la contribución económica que impide el enriquecimiento injustificado, pues incentiva el desarrollo de una actividad o servicio de interés público sujeta a una donación, misma que retornará con los recursos percibidos; por lo tanto, las subvenciones en el transporte aéreo se enfocarán en el beneficio a los usuarios, en tal sentido, es imprescindible una planificación precisa de las rutas de servicio público, ya que cada ruta tendrá su subvención ajustándose a su viabilidad y a los costes de explotación, de tal manera, que no represente una pérdida para las aerolíneas (Tutasig, 2011).

Revelo (2019) considera que las subvenciones son contribuciones destinadas a cubrir la ineficiencia del mercado en el ámbito de satisfacción del interés público, bajo el argumento de que el transportador no asumiría de forma espontánea esta responsabilidad ya que cuenta únicamente sus intereses comerciales o no las asumiría en las condiciones debidas; en tal sentido, la forma de velar por los derechos e intereses de los usuarios es cobrando esta compensación pública, además las subvenciones representan una garantía de la continuidad, regularidad, capacidad, precio y obligatoriedad de un servicio de calidad y acorde a las expectativas del público.

2.1.3.4. Asignación de slots.

Slot o también denominada franja horaria es el derecho de las aerolíneas para hacer uso de toda la infraestructura aeroportuaria de un país para realizar acciones de despegue y aterrizaje en una hora y fecha específicas como consecuencia de la prestación de un servicio aéreo; este permiso es otorgado por el coordinador para una operación aérea previamente planificada; sin embargo, la gestión de slot resulta más necesaria en aquellas situaciones donde se evidencia insuficiencia de la infraestructura aeroportuaria y falta de capacidad para la demanda de todas las aerolíneas y frecuencias operantes, en tal sentido, la planificación de asignación de slots se efectuará en base a la capacidad disponible evitando así el congestionamiento de aeropuertos y por ende se evade complicaciones asociados a la libre competencia de mercado (Organización de Aviación Civil Internacional, 2019)

De acuerdo a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (2017), existen ciertas directrices para la asignación de slots, así pues según este manual se clasifican los aeropuertos en niveles, siendo el primer nivel para aquellos con la capacidad suficiente, el nivel 2 se asigna a los aeropuertos con ciertas aglomeraciones en el día, en la semana o por temporadas, y el tercer nivel corresponde a los aeropuertos con la capacidad insuficiente para atender la demanda; para la asignación se contempla además aspectos como los cambios en slot históricos, período efectivo de operación, competencia, frecuencia de operación, fondos de reserva de slots, vedas, requisitos de pasajeros y directrices locales. El proceso de asignación lo realiza el coordinador e inicia con el establecimiento de fondo de reserva de slots, pues el slot disponible dentro del fondo de reserva se asigna a las aerolíneas que soliciten tal slot bajo los parámetros determinados para los nuevos ingresos; se considera que el 50% de los fondos de reserva serán para los nuevos ingresos y el coordinador velará por una asignación equitativa dando prioridad a las medidas y operaciones previamente planificadas; por último, la IATA menciona que los propietarios de aeródromos no administrados por la Dirección General tienen derecho a cobrar por el aterrizaje ciertas tarifas previamente aprobadas por el ente competente.

2.1.3.5. Regulación de los aeropuertos.

La importancia de la regulación económica de los aeropuertos se enfoca en la fuente de generación de ingresos ya que de ella depende la calidad de los servicios que se presten, así como, el nivel y capacidad de la infraestructura aeroportuaria; por tal motivo, Tutasig (2011) sostiene que la gestión aeroportuaria constituye un puente de enlace entre

el transporte aéreo y la satisfacción de los usuarios, ya que dicha regulación favorece al aumento de compañías aéreas de bajo coste y por ende se incrementa la competitividad en esta modalidad de transporte elevando de sobremanera los estándares de calidad del servicio, e incluso el deseo de maximizar sus beneficios ha llevado al financiamiento de entes privados para mejorar las instalaciones aeroportuarias; sin embargo, el estado toma cartas en la regulación ya que se trata de un servicio de interés público. Se estima que a nivel mundial los principales ingresos de los aeropuertos se derivan de las terminales e instalaciones en tierra; no obstante, sus costos se financian por medio de los cargos y tarifas aeroportuarias, mismas que en ocasiones sufren alteraciones abruptas que el estado debe vigilar y regular; es así que en Ecuador las tasas de servicios aeroportuarias deben ser fijadas en base a prácticas internacionales de la OACI y de la IATA, las cuales se actualizarán en base a las inversiones realizadas y el nivel de satisfacción del cliente.

En el país operan 21 terminales aeroportuarias tanto nacionales como internacionales que operan bajo toda la reglamentación pertinente y en estricto apego a las disposiciones de la Dirección General de Aviación Civil, estas se ubican en ciudades estratégicas que permiten la comunicación interna y externa; se han implementado una serie de mejoras especialmente en los aeropuertos con infraestructura deficiente como el de la provincia de Esmeraldas, Crnel. Carlos Concha Torres, en el que se incorporó equipamiento moderno y se renovaron las pistas para potencializar el sector turístico de la provincia; otra terminal aeroportuaria remodelada fue Francisco de Orellana, situada en el Coca, donde se edificó un nuevo edificio terminal de capacidad de 400 pasajeros, una moderna torre de control, un hangar de servicios de prevención de incendios y un sistema de alcantarillado pluvial; todo esto se ejecutó con el objetivo de mantener la operatividad aérea en el país (Dirección General de Aviación Civil, 2022a).

2.1.4. Comparativa de legislaciones nacionales e internacionales en materia de derecho aeronáutico.

Moreno et al. (2021) exponen que la legislación en cualquier materia de aplicación es muy diversa presentando marcadas diferencias entre un país con otro especialmente en los detalles de sanciones, compensaciones o multas de acuerdo a la infracción cometida; sin embargo, también se encuentran grandes semejanzas, pues todas las leyes en cualquier parte del mundo se enmarcan en el bienestar de la sociedad y una convivencia armónica entre todos respetando los derechos de las y los ciudadanos e imponiendo sanciones a quienes las incumplan, siendo este un deber de todos los Estados, adicionalmente entre unos países y otros

habrán mayor coincidencia al estar suscritos a ciertas cumbres de derecho internacional; sin embargo, es importante resaltar las consecuencias que ha traído consigo la globalización y la forma en la que ha afectado a la jurisprudencia de cada estado, si bien, cada país se consideran Estados independientes de Derecho, pero la globalización impide tener un control y garantizar la legitimización de sus dictámenes y su forma de ejercicio del poder y esto se debe a las relaciones entre territorios especialmente entre aquellos que conforman un mismo territorio y tales vínculos conllevan cambios en la legislación causando un grave impacto en el Derecho.

En referencia al derecho aeronáutico, Reina (2023) argumenta que de acuerdo al Derecho Constitucional en temas de transporte aéreo se otorga la facultad de desarrollar y ejecutar una propia política de transporte aéreo a cada Estado; sin embargo, deberá obedecer a los principios fundamentales de seguridad y calidad para los usuarios; asimismo, se ha cambiado el objetivo principal ya que antes el fin era el desarrollo de la industria de la movilidad aérea, hoy por hoy, el objetivo es el ser humano y la satisfacción de sus necesidades de transporte con libertad y respeto. Reconociendo la soberanía de los Estados, se determina a través de la comunidad internacional dos libertades básicas referentes al sobrevuelo y escala técnica sin fines comerciales, mientras que las demás disposiciones regulatorias quedan bajo control de la entidad competente que designe cada Estado; es por ello, que en materia de derechos de los pasajeros existen grandes diferencias entre países, Ecuador considera compensaciones diferentes a las expuestas por Colombia, México y España; así también cada nación considera diferentes problemas y circunstancias que otras no los toman en cuenta, tales como el derecho y condiciones para traslado de menores de edad, traslado de las mascotas de los usuarios, compensaciones por pérdida o daño de equipaje entre otras; por otro lado, es predecible la existencia de mayor congruencia entre países suscritos a la misma normativa internacional y estados del mismo continente.

2.2. Marco Jurídico

En Ecuador como en el resto de países, existe un conjunto de normas y principios nacionales e internacionales bajo las que se ciñe el desarrollo de la actividad aeronáutica y recibe la denominación de Derecho Aeronáutico, mismo que abarca a todos los cuerpos jurídicos que tiene como finalidad técnica la regulación de la navegación aérea tanto de carácter pública como privada; sin embargo, Ambuchi (2016) sostiene que el país cuenta con un marco jurídico deficiente en materia jurídica referente a la movilidad aérea, siendo necesario la propuesta de otras alternativas enfocadas en la gestión de esta actividad mercantil considerando que la industria del transporte aéreo se encuentra en constante crecimiento, por lo tanto, se

requiere nuevas leyes aeronáuticas para compensar aquellos vacíos legales. A continuación, se describen los cuerpos legales que se aplican en Ecuador en materia de Derecho Aeronáutico y tiene competencia en los derechos de los pasajeros.

2.2.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador firmada en Montecristi en el año 2008 representa la normativa máxima en materia de Derecho, misma que se apoya en reglamentos, leyes orgánicas, leyes ordinarias, resoluciones, convenios y tratados internacionales para velar por un orden de justicia en el país; es importante señalar que en el tema derechos humanos prima la legislación internacional sobre la nacional cuando se reconozcan condiciones más favorables. Referente al transporte, se menciona en la Constitución, la garantía que otorga el Estado a la libertad de todas las modalidades de transporte, incluido el aéreo, en toda la nación, además promueve la implementación de una política diferenciada de tarifas, reconociendo que es una obligación estatal la regulación y gestión del transporte acuático y aéreo, así como, las actividades aeroportuarias y portuarias; por otro lado, considerando la importancia de este tipo de transporte para el desarrollo económico del país, se pone de manifiesto en este cuerpo legislativo la función del Estados y de las entidades competentes para velar por la satisfacción de las necesidades de interés público; en tal sentido, en casos de que la empresa pública o mixtas no pueda cubrir tales necesidades podrá delegar a la iniciativa privada el abastecimiento de servicios públicos; así como, el mejoramiento de la infraestructura aeroportuaria, ferroviaria o portuaria; asegurando así la viabilidad en el país (Asamblea Nacional, 2008).

2.2.2. Convenios multilaterales y acuerdos subregionales

Ecuador se ha suscrito a una serie de convenios multilaterales, acuerdos bilaterales y subregionales referentes al Derecho Aeronáutico; sin embargo, se destaca el Convenio de Chicago que cuenta con 18 anexos técnicos, normativa en la que se manifiesta que las aerolíneas internacionales regulares deberían obtener una autorización para volar otro país; sostiene también el acuerdo sobre tránsito de los servicios aéreos internacionales otorgándose derechos de volar un país sin aterrizar o aterrizar sin fines comerciales. Cabe destacar, que América Latina ha experimentado un proceso lento en políticas de apertura de mercados y Ecuador ha suscrito algunos acuerdos bilaterales en libertades de aire, mismos que se caracterizan por la concesión mutua de derechos de arribo de pasajeros, correo y carga destinados al territorio de otro país contratante; asimismo se autorizan al desembarque de pasajeros, correo y carga proveniente del territorio de otro Estado contratante (Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago), 1944).

Por otra parte, se trae a colación el acuerdo subregional suscrito por Ecuador y denominado Decisión 582, la cual reglamenta los servicios de transporte aéreo internacional tanto de pasajeros como de carga y correo entre los países miembros de la Comunidad Andina concediéndose desde la primera hasta la quinta libertad de aire; asimismo, esta norma defiende los derechos de los pasajeros previamente establecidos en el contrato de transporte aéreo, conjuntamente con Convenio de Montreal que establece directrices para controlar la responsabilidad de las compañías aéreas con los pasajeros, su equipaje y mercancías (Comunidad Europea, 2001). Finalmente, se pone de manifiesto la Decisión 619 que expresa claramente los deberes y derechos tanto de las aerolíneas operadoras como de los usuarios, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de movilidad aérea internacional (Comisión de la Comunidad Andina, 2005).

2.2.3. Código Aeronáutico

El Código Aeronáutico es una normativa legal que complementa y cubre algunos vacíos legales de la Ley de Aviación Civil, en él se expresan las reglas referentes a los servicios aéreos, se divide en quince títulos, dentro del Título IX se establecen los términos en los que se deben celebrar los contratos y las obligaciones que este implica tanto para el transporte de pasajeros y carga, por lo tanto, representa un instrumento legislativo de protección para los usuarios ya que se considera una garantía de la prestación de servicio en los términos acordados, bajo la tarifa correcta y también a través de él puede hacer efectivos sus derechos dentro del marco de la Ley; en el Título XI se determinan las responsabilidades del transportador y la forma de restituir los daños y perjuicios a pasajeros, equipajes y mercancías (Código Aeronáutico, 2007).

2.2.4. Ley de Aviación Civil

Esta ley tiene como finalidad regularizar la actividad de transporte aéreo en el país, promoviendo una operación segura y en circunstancias óptimas, así también, fomenta las condiciones idóneas para el desarrollo de esta actividad a través del mantenimiento, construcción y operación de aeropuertos, helipuertos civiles y aeródromos; por otro lado, menciona las atribuciones del Director General de Aviación Civil, destacando la regularización de las tarifas de aerolíneas nacionales e internacionales con el firme objetivo de evitar una transgresión de derechos de los pasajeros; en tal sentido, y dando cumplimiento al derecho constitucional de protección en toda situación, esta normativa establece políticas enfocadas en la aplicación de métodos, procedimientos y prácticas que protejan a los pasajeros y su equipaje a bordo de la aeronave, evitando actos de violencia criminal, piratería o interferencia ilícita. En

defensa del consumidor, se estipulan también las sanciones cometidas por parte de la aerolínea en contra del pasajero, desde la dotación de información falsa o deficiente en el embarque, hasta las compensaciones por el incumplimiento del traslado de pasajeros, frecuencia y horarios (Ley de Aviación Civil, 2006).

2.3. Metodología

La presente investigación será un estudio descriptivo de tipo documental ya que se enfocará en el análisis de normativas nacionales e internacionales de transporte aéreo específicamente en el tema de derechos de los pasajeros de esta modalidad de transporte, además según Tancara (1993) la investigación de carácter documental es una modalidad de indagación que permite la búsqueda y análisis de información contenida en documentos de forma coherente y con los suficientes argumentos que lleva implícita una fuente bibliográfica especialmente aquellas de tipo legislativo y con registro oficial.

Por otro lado, Guevara et al. (2020) expresan que la investigación descriptiva puntualiza y relata las características verídicas y precisas de un determinado fenómeno o hecho, por lo tanto, este trabajo se considerará de tipo descriptivo ya que narrará la situación interna y externa referente al problema de investigación determinado la congruencia o diferencia entre las legislaciones internacionales. Así también, Arango (2010) sostiene que los trabajos investigativos pueden ser desarrollados bajo diferentes diseños, entre ellos el diseño exploratorio que representa la puerta de análisis de un tema en específico pero sin trayectoria, es decir, un estudio preliminar que arroja los resultados previos, mismos que sirven para establecer una línea lógica de indagación de una fase posterior sobre la misma temática; en tal sentido, este trabajo se realizará mediante el diseño de la investigación de tipo exploratorio ya que se analiza una situación poco estudiada a nivel nacional en tema de derecho, de tal manera, que se abre paso para futuras investigaciones.

Morales et al. (2013) argumenta que los trabajos de investigación se efectúan a través de diversos métodos eligiendo el más apropiado para la consecución del objetivo, entre ellos se resalta el método analítico sintético que facilita la clasificación e interpretación de información contenida en diversos documentos, sintetizándolo en conclusiones precisas y vinculadas entre sí, por tanto, este estudio se realizará bajo el método analítico sintético, pues a partir del análisis independiente de conceptos, principios y leyes asociadas al transporte aéreo en Ecuador y en países como Colombia, México y España, se arma un compendio de todos los derechos de los pasajeros de transporte aéreo dando validez y confiabilidad a la investigación y finalmente, a

través del método deductivo se derivan las inducciones y razonamientos lógicos demostrando así, los vacíos legales existente en la normativa ecuatoriana

Para este proyecto el principal instrumento de recolección de datos es la revisión bibliográfica documental de las normativas de transporte aéreo interna y externa; así como los escritos y publicaciones de otros autores referente a la misma problemática de investigación para establecer una discusión verídica y con fundamento, ampliando así las fuentes de investigación y por ende el nivel de confiabilidad de este trabajo.

CAPITULO III

3.1. Resultados

3.1.1. Análisis de los artículos referentes a los derechos de pasajeros de transporte aéreo en Ecuador

3.1.1.1. Constitución de la República del Ecuador.

Art 37.- El Estado reconoce como un derecho de las personas adultas mayores a gozar de una tarifa preferencial en servicios públicos y en servicios privados de transporte en cualquiera de sus modalidades.

Art 47.- Las personas con discapacidad también se acogen a una tarifa rebajada en relación al precio normal en los servicios públicos y privados de transporte.

Art 313.- El transporte es considerado como un sector estratégico, por tanto, es responsabilidad del Estado la regulación, administración, control y gestión; de manera que, su desempeño se efectúe en función de los derechos e intereses sociales.

Art 394.- Se garantiza por parte del Estado la libertad de transporte aéreo, terrestre, marítimo o fluvial dentro del territorio nacional bajo su estricta regulación.

(Asamblea Nacional, 2008)

3.1.1.2. Convenio de Montreal.

Art 3.- El numeral 1 de este artículo hace referencia al derecho de los pasajeros de recibir un documento que avale el transporte dejando constancia del punto de salida y el destino; así como las escalas programadas en caso de haberlas. El numeral 3 pone de manifiesto el documento que recibirá el pasajero referente a la aplicación del Convenio de Montreal y la responsabilidad que asume el transportista en caso de muerte o lesiones, es así que, la presente legislación basándose en el principio de responsabilidad civil ilimitada de las

compañías de transporte aéreo define dos niveles de responsabilidad del transportista; el primer nivel se refiere a daños máximos de 13500 euros y el segundo nivel corresponde a la superación de este importe y bajo presunción de culpa de la compañía.

Art 17.- En caso de muerte o lesión corporal del pasajero, se asume como responsabilidad del transportista siempre y cuando el accidente que derivo la muerte o lesión se haya provocado a bordo de la aeronave o durante las acciones de embarque o desembarque.

Art 21.- En relación a las indemnizaciones por muerte o lesión corporal del pasajero; cuando no se exceda de los 100.000 derechos especiales de giro del pasajero, el transportista no podrá eximir su culpa; mientras que, al sobrepasar el importe, la empresa transportadora podrá apelar a su inocencia siempre y cuando se demuestre que el accidente no fue por causas de negligencia u omisión por parte del transportista o de sus agentes.

(Comunidad Europea, 2001)

3.1.1.3. Decisión 619.

Art 4.- Hace referencia a los derechos del pasajero del transporte aéreo a recibir una información verídica y completa desde el momento de reserva, antes y durante el traslado, siendo responsabilidad absoluta de las agencias, operadores o transportistas la entrega de tal información; es así que, al realizar la reservación se deberá indicar si se trata de un vuelo directo, un vuelo de conexión especificando el itinerario de escalas o un vuelo en código compartido entre operadoras transportistas; por otro lado, el pasajero tiene derecho a conocer antes de la reserva el tipo de tarifas disponibles conjuntamente con sus restricciones y las condiciones de reembolso; así también, es su derecho conocer el valor del billete antes de todo sobrecargo, los aeropuerto de origen y destino, y todas las condiciones asociadas a reservas, cancelaciones, límite de equipaje, restricción de elementos que no se pueden transportar. Antes de realizarse el transporte, constituye un derecho del pasajero de transporte aéreo recibir información sobre algún cambio en el vuelo o en las condiciones acordadas durante la reserva, incluso debe ser informado sobre los derechos que le asisten en relación a compensación por situaciones de denegación de embarque por cancelación o retraso. Por último, durante la movilización el usuario deberá ser informado sobre el proceso de embarque, medidas de seguridad y las razones por las que se efecturen desvíos, demoras o cancelaciones.

Art 5.- Los usuarios del transporte aéreo para movilización que hubiesen perdido el billete o se hubiese destruido en su totalidad tienen derecho a recibir uno nuevo o al reembolso en caso de que sea reembolsable; pero, por ningún motivo el extravío del billete invalida la existencia de un contrato de transporte aéreo.

Art 6.- En caso de que el transportista prevea la posibilidad de denegar el embarque, deberá solicitar voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de ciertos beneficios; sin embargo, si no existen o voluntarios o son insuficientes, se procede a una denegación de embarque obligatorio y los pasajeros afectados tienen derecho a ser compensados o reembolsados.

Art 7.- Cuando se produzca la cancelación de un vuelo debido a razones atribuidas al transportista aéreo, el pasajero será sujeto a derechos de asistencia de acuerdo a lo mencionado en el artículo 8 o a su vez al embarque en otro vuelo subsiguiente o al reembolso del valor íntegro del billete, según el espacio disponible en los otros vuelos. El transportista quedará exento de esta obligación cuando se haya informado sobre la cancelación al usuario con 15 días de anticipación previo al transporte.

Art 8.- En aquellas ocasiones en las que el pasajero de transporte aéreo haya sido sujeto a cancelaciones, demoras o interrupciones por causas del transportista o por condiciones de sobreventa tiene derecho a la respectiva compensación de acuerdo a la situación a la que haya sido víctima. Así, en caso de retraso en la hora de inicio del vuelo existen tres condiciones de compensación, cuando el retraso sea entre dos a cuatro horas el pasajero tiene derecho a un refrigerio y una comunicación gratuita, en caso de que el retraso se comprenda entre 4 a 6 horas, el usuario también recibirá una comida de acuerdo a la hora; en tanto que, si el retraso es mayor a 6 horas es responsabilidad del transportista incurrir en los gastos de pernoctación u hospedaje. Así también, el pasajero tiene derecho a una compensación por la interrupción del transporte siendo beneficiario de la devolución de la parte correspondiente al tramo no cubierto y el retraso se compensará de acuerdo a lo antes mencionado; por otro lado, en caso de cancelación del vuelo sin la existencia de un reembolso o sin la colocación en otro vuelo durante el mismo día el pasajero tiene derecho a recibir los gastos referentes a hospedaje y traslado.

Cuando existieran casos de sobreventa y el pasajero tiene su reserva confirmada es obligación del transportista asignar otro vuelo en la misma fecha y hora hacia el mismo destino para el pasajero en la misma aerolínea y en caso de no estar disponibles la

empresa transportadora deberá ejecutar los trámites necesarios con otra aerolínea. Además, el usuario del transporte aéreo tiene derecho a una compensación adicional del 25% de valor del trayecto incumplido en caso de no llegar a un acuerdo en situaciones de sobreventa o demoras mayores a 6 horas debido a causas asociadas directamente con el transportista.

Art 9.- Se asocia al derecho que tiene el pasajero de recibir todos los gastos de transporte en los que se incurra para llegar o partir del aeropuerto mencionado en la reserva cuando por causas imputables al transportista la salida o destino del vuelo se realice en otro aeropuerto diferente al que se había fijado en la reserva.

Art 10.- Los pasajeros de transporte aéreo con discapacidad, con necesidades especiales o menores no acompañados tienen derecho a una atención prioritaria y preferencial otorgando todas las facilidades para el embarque y desembarque y siendo usuarios preferentes en situaciones de cancelación, retraso o denegación de embarque.

Art 11.- Por causas imputables a la empresa transportadora, el pasajero tiene derecho a un reembolso del valor parcial o total en casos de tramos de viaje no cubiertos o cancelación total del vuelo respectivamente; valor que deberá ser cancelado en un plazo de 5 días hábiles posteriores al hecho.

(Comisión de la Comunidad Andina, 2005)

3.1.1.4. Código Aeronáutico.

Art 146.- El pasajero de transporte aéreo tiene derecho a recibir el boleto de pasaje en el que se exprese de forma clara el lugar y fecha de emisión, nombre y apellido del pasajero y del transportador, punto de salida y destino, así como las escalas respectivas, la fecha y hora del vuelo conjuntamente con el equipaje permitido.

Art 149.- Cuando el viaje se suspenda o tenga demoras debido a condiciones meteorológicas o caso fortuito el pasajero tiene derecho a recibir la devolución del pasaje y de esta manera el transportador queda exento de cualquier indemnización; sin embargo, en caso de interrupción del viaje se aplican los mismos derechos expuestos en el artículo 53 de la Ley de Aviación Civil.

Art 150.- En ocasiones en las que se cancela el viaje para el cual se tenía la reserva contratada el usuario tiene derecho a la devolución del valor cancelado y el transportador se exime de las indemnizaciones.

Art 152.- Las ocasiones en las que el transportador tuviese culpa para la interrupción del viaje, el pasajero tendrá derecho a recibir la manutención y hospedaje durante el tiempo que perdure la interrupción; caso contrario, deberá reembolsar el valor proporcional al tramo del vuelo no efectuado, el embarque en otro vuelo para continuar el viaje o el retorno al lugar de salida con el reembolso completo del billete.

Art 153.- El pasajero tiene derecho a ser trasladado con su equipaje dentro del precio acordado de acuerdo a las condiciones de volumen y peso.

Art 155.- Corresponde a un derecho del pasajero la recepción de un talón del equipaje entregado en custodia del transportador.

(Código Aeronáutico, 2007)

3.1.1.5. Ley de Aviación Civil.

Art 53.- En caso de interrupción del viaje por caso fortuito, condiciones meteorológicas o causas imputables al transportador, representa un derecho del pasajero el reembolso o ubicación en otro vuelo u cualquier medio de transporte que lo deje en un destino en el menor tiempo posible; además el usuario tiene derecho a la cobertura de los gastos de hospedaje y mantenimiento derivados de la interrupción del viaje.

Art 54.- En circunstancias en las que se produzca la cancelación de un vuelo, el pasajero con la reserva confirmada tiene derecho al reembolso neto.

Art 55.- Los usuarios del transporte aéreo pertenecientes al grupo prioritario de tercera edad o personas con discapacidad tienen derecho a una tarifa reducida equivalente al 50% del costo normal.

Art 58.- Los pasajeros del transporte aéreo tienen derecho a viajar en una aeronave segura y bajo la supervisión del personal aeronáutico calificado, por ello, las transportadoras y sus operadores tienen por obligación la realización de inspecciones de mantenimiento periódicas así como la reparación necesaria para efectuar sus operaciones dentro de las regulaciones dictaminadas por la Ley; asimismo, el personal operador deberá contar con la respectiva licencia y capacitación, de manera, que no se ponga en peligro a los pasajeros.

(Ley de Aviación Civil, 2006)

3.1.1.6. Guía para los usuarios del transporte aéreo.

Esta guía es expedida por la Dirección General de Aviación Civil con el objetivo de establecer un compendio de los derechos y deberes de los pasajeros de transporte aéreo con base en la normativa vigente en el país, de manera que, exista una base legislativa sobre la cual el usuario pueda proteger y exigir sus derechos en vuelos nacionales e internacionales; en tal sentido, este documento pone de manifiesto los derechos en cuatro situaciones diferentes:

Compra del boleto:

- El pasajero de transporte aéreo tiene derecho a recibir de forma clara toda la información pertinente a tarifas, restricciones, vigencia y demás condiciones que pudieran afectar al contrato de movilización aérea.
- Representa un derecho también el conocer el desglose completo del precio del billete aéreo de manera que se especifique las tasas, impuestos, y cargos.
- Constituye un derecho de los usuarios de transporte aéreo el recibir las facilidades necesarias para adquirir los boletos en diferentes puntos de venta de las aerolíneas o a través de agencias o mediante las plataformas de internet.
- El pasajero tiene la garantía de la protección de sus datos personales.
- Es un derecho del pasajero de transporte aéreo la recepción de su boleto impreso o electrónico como una factura reconocida y bajo los reglamentos del SRI.

(Dirección General de Aviación Civil, 2022)

Espera en el aeropuerto:

- Tiene derecho a recibir un trato cordial libre de toda forma de discriminación.
- También es su derecho el receptor la información de forma oportuna sobre los embarques, retrasos o cambios en las condiciones de vuelo con una anticipación de al menos 4 horas; así como, la recepción de la respectiva información de seguridad antes y durante el vuelo.
- Las personas con discapacidad y aquellas que pertenecen a grupos prioritarios deberán recibir atención preferencial.
- En aquellas ocasiones en las que exista cancelaciones del vuelo y ya no tenga justificación alguna el usuario tiene derecho a recibir el reembolso del costo cancelado en un plazo no mayor a 5 días posteriores al suceso.

(Dirección General de Aviación Civil, 2022)

Traslado de equipaje:

- Constituye un derecho del pasajero de transporte aéreo la recepción de una pieza del duplicado por cada equipaje entregado para luego retirarlo.
- Es también su derecho el contar con el espacio necesario para llevar su equipaje de mano de acuerdo a las especificaciones del contrato de transporte aéreo y de acuerdo a las especificaciones de peso emitidas por la aerolínea.
- El usuario tiene derecho al traslado de su equipaje facturado y de mano acorde a las políticas emitidas por la aerolínea en función del costo cancelado.
- En aquellas ocasiones en la que el equipaje no llega o se ha embarcado en otro vuelo implicando espera del propietario para la recepción, tiene derecho a recibir los gastos primarios por parte de la aerolínea.
- Representa una potestad del pasajero el formular una protesta en caso de avería o pérdida del equipaje en un plazo no superior a 7 días a partir de que lo haya recibido; así también, tendrá 21 días para efectuar el reclamo en caso de retraso de su equipaje; pues, representa una obligación de la aerolínea el brindar una solución al pasajero ante estas situaciones.

(Dirección General de Aviación Civil, 2022)

Compensaciones en vuelos nacionales e internacionales:

Durante los vuelos internacionales pueden suceder alguna de las siguientes situaciones para las cuales, el usuario tiene diferentes derechos de compensación por parte de la aerolínea

Tabla 1

Compensaciones en vuelos nacionales

Circunstancia	Compensación
Retraso de inicio de vuelo comprendido entre 2 a 4 horas	El usuario tiene derecho a recibir un refrigerio y una comunicación gratuita al lugar donde elija por no más de 3 minutos.
Retraso de inicio de vuelo de 4 a 6 horas	El pasajero tiene derecho a lo antes mencionado y adicional a un desayuno, almuerzo o cena de acuerdo la hora.

Retrasos de inicio de vuelo mayores a 6 horas	Adicional a todo lo mencionado en los dos incisos anteriores es su derecho recibir los gastos para hospedaje y traslado en caso de no estar en su lugar de residencia o a su vez recibir el reembolso; a excepción de que el pasajero decida voluntariamente prolongar la espera.
Sobreventa de vuelo	Cuando no sea posible llegar a un acuerdo el pasajero tiene derecho a una compensación del 25% del trayecto no cumplido.
Tránsito y conexiones	Todas las compensaciones antes mencionadas se aplicarán a los pasajeros que deban interrumpir o cancelar su viaje por causas derivadas del transportista.
Cancelaciones	En situaciones en las que el transportista aéreo cancele el vuelo y no pueda colocar al pasajero con reserva confirmada en un vuelo sustitutivo y no se ha reembolsado, este tiene derecho a recibir los gastos de hospedaje y si existen demoras previas a la cancelación también tiene derecho a tales compensaciones.
Vuelos desviados	Cuando se cambia el aeropuerto de salida o de destino posterior a la confirmación de la reserva el usuario tiene derecho a recibir los gastos de transporte hasta los aeropuertos previamente establecidos.

Elaborado por: Miranda, 2024

(Dirección General de Aviación Civil, 2022)

Asimismo, en vuelos nacionales pueden presentarse contratiempos como demoras, cancelaciones o sobreventa para las cuales, el pasajero tiene derecho a ciertas compensaciones:

Tabla 2

Compensaciones en vuelos internacionales

Circunstancia	Compensación
Retraso de inicio de vuelo comprendido entre 30 minutos a 3 horas.	El pasajero tiene derecho a un refrigerio y una llamada telefónica de máximo tres minutos.
Retrasos de inicio de vuelo entre 3 a 4 horas.	Adicional a lo estipulado en el inciso anterior tiene derecho a una comida de acuerdo a la hora y un descuento del 10% en su próximo boleto.
Retraso superior a 4 horas	El usuario deberá recibir los gastos para su hospedaje y traslado o el reembolso inmediato, o se puede llegar a un acuerdo voluntario y compensar con el 25% del trayecto incumplido
Sobreventa del boleto	Se compensará con el valor equivalente al 25% del trayecto incumplido pagadera en efectivo u otra forma previo acuerdo con el pasajero.
Tránsito y conexiones	Todas las compensaciones antes mencionadas se aplicarán a los pasajeros que deban interrumpir o cancelar su viaje por causas derivadas del transportista.

Elaborado por: Miranda, 2024

(Dirección General de Aviación Civil, 2022)

3.1.2. Derechos de los pasajeros de transporte aéreo en otros países**3.1.2.1. Colombia.**

Debido al aumento exponencial en el uso del transporte aéreo en Colombia se han exigido con mayor frecuencia el cumplimiento de la legislación aeronáutica referente a los derechos de los pasajeros de este medio de transporte resaltando la competencia de la Aeronáutica Civil y la Superintendencia de Industria y Comercio en la atención a los reclamos de los usuarios, cuya función la ejercen bajo la legislación vigente en el país, tales como la Ley 1480 del 2011, Reglamento Aeronáutico de Colombia 3, Resolución

1582 del 2012, Decreto 482 del 2020 y el Código de Comercio de Colombia (Uribe, 2019).

Guía rápida servicio de transporte aéreo derechos y deberes de los usuarios

Esta guía representa un compendio de la normativa aeronáutica de Colombia, en tal sentido, la Superintendencia de Transporte de la República de Colombia, emite esta guía para facilitar la comprensión de los usuarios, evitando la transgresión de los derechos de los pasajeros de transporte aéreo (Superintendencia de Transporte República de Colombia, 2020).

Derechos de los usuarios antes de viajar

Recepción de información: El usuario tiene derecho a recibir toda la información referente a las condiciones del servicio, las tarifas; así como, los valores a pagar antes de cualquier recargo de impuestos, tiene que recibir la información veraz de la capacidad de la aeronave, los aeropuertos de salida y de destino; sin embargo, se solicita al usuario la revisión de las características que incluye cada tarifa como condiciones de cambio o vigencia de tiquetes.

Respeto a la reserva y tarifa: Una vez que se haya realizado la reserva, el usuario del transporte aéreo tiene derecho a que su tarifa sea respetada de acuerdo al precio y condiciones expuestas en la misma.

Transporte de menores: En vuelos nacionales, los niños menores a 2 años no pagarán ninguna tarifa siempre y cuando viajen en brazos, mientras que los niños en una edad de 2 a 12 años pagarán 2/3 de la tarifa convencional y ocuparán una silla; en los vuelos internaciones, los niños menores de 2 años pagarán el 10% del valor de la reserva del adulto que lo acompaña.

Transporte de mascotas: Representa un derecho de los pasajeros de transporte aéreo del transporte de perros y gatos mayores a 8 semanas de edad que se consideren un animal de compañía y no sean un peligro para nadie, estos deberán viajar en una jaula y su peso incluida la jaula no debe exceder los 10kg.

Corrección de datos personales: Cuando detecte un error en los datos personales el pasajero tiene derecho a solicitar la corrección por un pago no mayor a la tarifa administrativa establecida en el tiquete.

Desistimiento de compra: A excepción de vuelos con tarifas promocionales, el pasajero tiene derecho a desistir de la compra y procede para cualquier método por el que se haya efectuado la compra y tiene derecho a un reembolso durante los siguiente 30 días calendario, situación en la que el transportista no puede retener más del 10% del costo total; estos derechos aplican cuando el desistimiento se exprese con 24 horas de anticipación al vuelo.

Retractarse de la compra: El usuario tiene este derecho cuando el método de compra del ticket no haya sido de forma presencial y aplica para todas las tarifas incluyendo las promocionales, siendo acreedor al reembolso en un plazo de no más de 30 días calendario a partir del retracto.

Cambios que alteren la reserva: Cuando se presenten algunos cambios de horario o cualquier otra situación que afecte al pasajero deberá ser informado con 24 horas de anticipación por el medio de comunicación más ágil.

(Superintendencia de Transporte República de Colombia, 2020)

Derechos de los usuarios durante el viaje

Expedición del pase de abordar: El usuario tiene derecho a recibir el pase de abordar en el que se especificará la hora de salida, el aeropuerto de salida y las condiciones de embarque, el usuario debe tener en cuenta todos los documentos para abordar para vuelos nacionales e internacionales.

Transporte de equipaje: Los usuarios tienen derecho a transportar su equipaje de acuerdo a la tarifa que hayan cancelado y según la capacidad de la aeronave, es así que, el equipaje de mano y el facturado deben cumplir las características de peso y volumen para evitar costos adicionales.

Entrega de constancia de recepción de equipaje: Es un derecho del usuario del transporte aéreo recibir un documento de constancia de entrega de equipaje para bodega en el que se detalle el número de piezas, el peso y el destino.

Información sobre el momento de abordar: El pasajero tiene derecho a recibir todas las instrucciones para llegar al punto de acceso al avión y deberá hacerlo con la respectiva anticipación, caso contrario, el transportista puede hacer uso de su cupo.

Desistimiento por demora: al tratarse de un vuelo con conexión y se retrasa la salida lo que pudiera ocasionar una pérdida del vuelo para el siguiente tramo el pasajero tiene derecho a desistir del viaje informando a la aerolínea.

Prelación de embarque: Las personas pertenecientes a grupos prioritarios tendrán atención prioritaria durante el embarque.

Información relativa al viaje: El pasajero tiene derecho a solicitar la información acerca del vuelo y será respondida de acuerdo al alcance de la tripulación.

Auxilio y cuidados: El pasajero tiene derecho a ser atendido durante el vuelo cuando sufra lesiones o enfermedades súbitas, en caso de poseer condiciones médicas especiales se requerirá abordar personal especializado lo que deriva cargos adicionales.

Mujeres embarazadas: Es derecho de las mujeres embarazadas poder viajar libremente por transporte aéreo hasta la semana 30 de gestación, pasado este período su traslado se permitirá solo bajo certificación médica.

Compensaciones:

Tabla 3

Compensaciones Colombia

Circunstancia	Compensación
Retraso de vuelo de 1 a 3 horas	Refrigerio y llamada telefónica no mayor a 3 minutos
Retraso de vuelo de 3 a 5 horas	Lo antes mencionado y la comida de acuerdo a la hora.
Retraso de vuelo mayor a 5 horas	Lo anterior y una compensación del 30% del valor del tramo que se cancelará en la forma que el pasajero lo autorice.
Retraso de vuelo mayor a 5 horas y pasando las 10:00 pm	Lo expuesto anteriormente y los gastos para hospedaje y traslado desde y hacia el aeropuerto cuando no se encuentre en su lugar de residencia.
Cancelaciones	Cuando el pasajero decida desistir del viaje tiene derecho al reembolso del tiquete adquirido

	y si desea continuar tiene derecho al hospedaje, gastos de traslado si reside en otro lugar y una compensación del 30% del trayecto no cubierto.
Sobreventa	El usuario tiene derecho a que la aerolínea realice los tramites respectivos y lo embarque en otro vuelo disponible y entregarle una compensación del 30%.

(Superintendencia de Transporte República de Colombia, 2020)

Derechos de los usuarios después del viaje

Llegada al lugar de destino: el pasajero tiene el derecho de llegar a su destino sanos y salvos y a la hora indicada por la aerolínea o agencia de viaje.

Devolución del equipaje: constituye un derecho de los usuarios el recibir el equipaje entregado al transportador al finalizar el viaje en las mismas condiciones que le fue encargado.

Compensación por retraso de equipaje: El transportador entregará al pasajero suministros de aseo, asumirá también los costos de traslado de equipaje si fue embarcado en otro vuelo y cuando el retraso supere las 24 horas el pasajero tiene derecho a una compensación del 20% del valor del tramo por cada día de retraso; tales retrasos deben ser reclamados dentro de los 21 días posteriores al hecho y cuando ocurre pérdida o avería el plazo de reclamo no debe exceder 7 días.

(Superintendencia de Transporte República de Colombia, 2020)

Derecho a la reclamación

El pasajero de transporte aéreo tiene derecho a hacer sus reclamaciones a través de la aerolínea o intermediarios; sin embargo, cuando no se tenga una respuesta o sea insatisfactoria, el usuario puede recurrir a la Superintendencia de Transporte, Jueces de la República o la Superintendencia de Industria y Comercio.

(Superintendencia de Transporte República de Colombia, 2020)

3.1.2.2. México.

Con el objetivo de proteger a los pasajeros del transporte aéreo se ha considerado dentro de la Ley de Aviación Civil y la Ley Federal de Protección al Consumidor los derechos que tienen los usuarios, al estar contemplados dentro de la legislación nacional son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas transportadoras, agencias de viaje y el personal con funciones de venta y reserva de boletos; esta normativa se ha establecido con el objetivo de garantizar un servicio eficiente y de calidad para todos los pasajeros.

Art 65.- Información y publicidad: El pasajero tiene derecho a recibir información clara y verdadera a través de un trato cordial, la aerolínea debe dar a conocer las políticas de compensación, los canales de presentación de quejas, precios, rutas e incluso deberá informar los derechos que le asisten al pasajero de forma que no exista ninguna confusión sin importar el medio por el que se realice la compra (Ley Federal de Protección al Consumidor, 2012).

Art 42.- Tarifas y precios: Constituye un derecho del usuario del transporte aéreo el conocer todas las condiciones, características y términos del boleto que va a adquirir, motivo por el cual, este debe incluir las comisiones, impuestos y cargos cubiertos; la tarifa cancelada y las restricciones deben ser respetadas en todo momento (Ley de Aviación Civil, 2023).

Art 49.- Servicios adicionales: La aerolínea puede ofertar seguros, alquiler de vehículos o asistencia en el momento de adquisición del boleto; sin embargo, el pasajero tiene derecho a decidir si los acepta o no, pero bajo ninguna circunstancia podrá condicionar u obligar al usuario a la contratación (Ley de Aviación Civil, 2023).

Art 47.- Devolución del precio del boleto: En ocasiones en las que el usuario decida no realizar el viaje deberá informar a la aerolínea dentro de un plazo máximo de 24 horas después de realizar la compra para que se reembolse el valor del pasaje, transcurrido este lapso de tiempo la cancelación se sujetará a las condiciones de la aerolínea enmarcadas dentro de las disposiciones de la legislación vigente (Ley de Aviación Civil, 2023).

Art 65.- Retraso de vuelo o cancelaciones: Los retrasos de inicio de vuelo deberán ser informados de inmediato al pasajero; no obstante, cuando la demora o cancelación se atribuye a causas de la empresa transportadora el usuario tiene derecho a distintas compensaciones que serán canceladas en un plazo no mayor a 10 días de sucedido el hecho:

Tabla 4

Compensaciones por retraso México

Circunstancia	Compensación
Retraso de vuelo de 1 a 4 horas	Descuentos en boletos posteriores al mismo destino, alimentos y bebidas.
Retraso de vuelo de 2 a 4 horas	Descuento superior a 7.5% del pasaje.
Retraso de vuelo mayor a 4 horas o cancelación	El pasajero tiene las siguientes opciones: -Devolución del valor del pasaje correspondiente al trayecto no cumplido y una compensación mayor al 25% del precio del boleto. -Colocación en un vuelo sustitutivo, hospedaje, alimentación y traslado. -Cambio de fecha del viaje al mismo destino y una compensación mayor al 25% del valor cancelado del boleto o la trayectoria no realizada.

Elaborado por: Miranda, 2024

(Ley Federal de Protección al Consumidor, 2012)

Art 52.- Sobreventa: Se aplican las mismas compensaciones por cancelación; sin embargo, la aerolínea no podrá denegar el embarque a personas pertenecientes a grupos prioritarios y además puede solicitar pasajeros voluntarios a cambio de beneficios iguales o mayores que los recibidos por cancelación; el usuario pierde este derecho cuando se haya presentado tarde para documentar (Ley de Aviación Civil, 2023).

Art 52.- Comunicación: El pasajero que haya tenido retraso o cancelación del vuelo tiene derecho a realizar llamadas telefónicas o comunicación vía correo sin recargo alguno (Ley de Aviación Civil, 2023).

Art 47.- Vuelos de conexión: El pasajero tiene derecho a utilizar la aerolínea de su preferencia para un segmento o el trayecto total del viaje; sin embargo, tiene la responsabilidad de informar a la aerolínea con 24 horas de anticipación la hora prevista para el siguiente segmento reservado con otra empresa (Ley de Aviación Civil, 2023).

Art 47.- Cambio de Itinerario: Representa un derecho del usuario del transporte aéreo la recepción oportuna de información sobre cambios en el itinerario, debiendo realizarse al menos 24 horas previas al cambio efectuado por el medio de comunicación más rápido (Ley de Aviación Civil, 2023).

Art 47.- Personas con discapacidad: El pasajero con alguna discapacidad tiene derecho a transportar su silla de ruedas, muleta, andador o prótesis de uso personal (Ley de Aviación Civil, 2023).

Art 47.- Menores de edad: Los infantes menores de dos años no cancelan ninguna tarifa siendo responsabilidad de la aerolínea emitir sin ningún costo el boleto y pase de abordar; sin embargo, ellos no tendrán derecho a silla o equipaje (Ley de Aviación Civil, 2023).

Art 47.- Transporte al lugar de destino: Cuando por condiciones de fuerza mayor el aterrizaje se realice en un aeropuerto diferente al señalado en la reserva, es derecho del pasajero ser movilizado al aeropuerto inicialmente establecido por el medio más rápido (Ley de Aviación Civil, 2023).

Art 50.- Movilización de animales domésticos: Los animales domésticos deberán ser trasladados en las mejores condiciones de manera que no implique sufrimiento o dolor alguno a causa del transporte (Ley de Aviación Civil, 2023).

Art 47.- Equipaje: Constituye un derecho del pasajero el transporte de su equipaje con un peso comprendido entre 15 a 25 kg según la capacidad de la aeronave y las condiciones del boleto adquirido; en relación al equipaje de mano podrá llevar dos piezas que en conjunto no superes los 10kg y sus medidas sean inferiores a 55cm de largo, 25 cm de alto y 40 cm de ancho; cuando se exceda el peso o volumen el pasajero deberá cancelar valores adicionales. El equipaje documentado para bodega debe ser identificado con un talonario de dos partes en la que una se adhiere al equipaje y la otra se entrega al pasajero (Ley de Aviación Civil, 2023).

Art 61.- Pérdida o avería de equipaje: El pasajero tiene derecho a una compensación de hasta 80 UMA y 150 UMA por daño y pérdida de equipaje respectivamente (Ley de Aviación Civil, 2023).

3.1.2.3. España.

(Gobierno de España, s. f.-c) En España existe una normativa amplia en materia de derechos de los pasajeros de transporte aéreo con el objetivo de amparar al pasajero y

normar las controversias suscitadas entre el dúo pasajero-aerolínea, de manera, que los reglamentos vigentes permitan la resolución de los problemas en los tribunales de justicia; entre la normativa nacional referente a la temática en cuestión se resalta el Real Decreto Legislativo 1/2007, Ley 8/1989, Ley 48/1960, Ley 21/2003, Real Decreto-ley 23/2018, Ley 7/2017, Orden TMA/201/2022 y la Orden TMA/469/2023. Dentro de los cuerpos legislativos antes mencionados se destacan los siguientes derechos:

Retrasos: Cuando suceden retrasos es derecho del pasajero ser informado por la compañía aérea, además gozará de los derechos de atención proporcionada por la aerolínea mediante la dotación de comida, derecho a dos llamadas telefónicas, hospedaje si se requiere una pernoctación y traslados desde y hacia el aeropuerto, la atención se condiciona a distancias de vuelo y tiempo de retraso, es decir, solo se brindará tal atención cuando el vuelo de hasta 1500 km se ha retrasado 2 horas, vuelos intra-comunitarios con demoras de más de 3 horas y vuelos de 3500 km con retrasos superiores a 4 horas. Por otro lado, cuando la tardanza sea mayor a 5 horas, el usuario tiene derecho al reembolso del valor neto del billete correspondiente al tramo no efectuado o de la totalidad cuando el viaje ya no tenga razón de ser, en algunos casos incluso se compensará con un vuelo de regreso al punto de salida; en relación al retraso de llegada de 3 horas o más por causas imputables a la aerolínea, permite al pasajero ejercer su derecho a la compensación en función de la distancia hacia el aeropuerto de destino:

Tabla 5

Compensaciones por retraso España

Distancia	Compensación
De 1 a 1500 km	250 euros
De 1500 a 3500 km	400 euros
Superior a 3500 km	600 euros

Elaborado por: Miranda, 2024.

(Gobierno de España, s.fb)

Cancelaciones: Es un derecho del pasajero recibir atención de parte de la aerolínea al igual que en las situaciones de retraso; además tiene algunas opciones que ofrecerá la compañía tales como: reembolso del billete dentro de los siguientes 7 días, embarque en un transporte alternativa hacia su destino final, cambio de fecha de acuerdo a la

conveniencia del pasajero; en caso de que la transportadora no indique estas opciones el pasajero podrá comprar otro billete y guardar el recibo para hacer la reclamación a la compañía. Por otro lado, existen algunas compensaciones que se detallan a continuación:

Tabla 6

Compensaciones por cancelación España

Distancia	Compensación	Reducción del 50% de la compensación si el retraso de llegada es menor a
De 1 a 1500 km	250 euros	2 horas
De 1500 a 3500 km	400 euros	3 horas
Superior a 3500 km	600 euros	4 horas

Elaborado por: Miranda, 2024.

Estas compensaciones no son aplicables cuando la cancelación se remita a circunstancias extraordinarias, cuando la transportadora le ha informado al pasajero de la cancelación con 14 días de anticipación, cuando se ha informado hasta con 7 días de anticipación y otorgando la alternativa de otro transporte que llegue a su destino con no más de 4 horas de retraso o cuando se ha informado con 1 día de anticipación, pero se ofrece un transporte alternativo que no retrasa su llegada más de 2 horas (Gobierno de España, s.f).

Denegación de embarque: Cuando se presenten situaciones de sobreventa, la compañía aérea deberá solicitar voluntarios a cambio de beneficios; sin embargo, cuando no los haya y sea denegado su embarque contra su voluntad el pasajero tiene derechos de atención mencionados en el retraso, así como, las mismas opciones de reembolso y compensaciones estipuladas para las cancelaciones de vuelo, con la diferencia de que la compensación deberá ser cancelada en ese mismo momento (Gobierno de España, s. f.- b).

Cambio de clase: En aquellas ocasiones en la que la aerolínea coloque al pasajero en una clase inferior a la que el reservó y cancelo tiene derecho al reembolso de un porcentaje del costo del pasaje; sin embargo, cuando la compañía coloca al usuario en una clase

superior a la adquirida no tiene obligación alguna de pagar costos adicionales. El reembolso se efectuará dentro de 7 días después del suceso y el porcentaje varía de acuerdo a la distancia de vuelo y si es un viaje intracomunitario o extracomunitario así:

Tabla 7

Descuentos por cambio de clase España

Distancia de vuelo	Intracomunitario	Extracomunitario
0-1500 km	30%	30%
1500-3500 km	50%	50%
Más de 3500 Km	50%	75%
Los vuelos entre territorios europeos y franceses de ultramar tienen un reembolso del 75% del billete.		

Elaborado por: Miranda, 2024.

(Gobierno de España, s. f.)

3.1.3. Análisis comparativo

Una vez realizada la compilación de las normativas de Ecuador, Colombia, México y España en materia de derechos de los pasajeros del transporte aéreo se establece el siguiente cuadro comparativo destacando los derechos y garantías más importantes:

DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE TRANSPORTE AÉREO	CONSIDERACIONES Y COMPENSACIONES			
	ECUADOR	COLOMBIA	MÉXICO	ESPAÑA
Organismo de regulación	Dirección de Aviación Civil	Aeronáutica Civil y Superintendencia de Industria y Comercio	Dirección Ejecutiva de Transporte y control Aeronáutico y Agencia Federal de Aviación Civil	Dirección General de Aviación Civil y Ministerio de Transporte y Movilidad Sostenible.
Información	Todas las naciones en su normativa coinciden en que el pasajero tiene derecho a recibir información clara, veraz y oportuna de parte de la aerolínea, sobre itinerarios, tarifas, escalas, condiciones de equipaje e incluso deberá ser informado sobre los derechos que le asisten como usuario frente a situaciones de cancelación, retraso o sobreventa.			
Tarifas y precios	Es un derecho de los pasajeros el respeto a la tarifa, precio y condiciones pactadas en el momento de la reserva, además en el boleto se deberá desglosar los valores cancelados por tasas, impuestos y otros cargos.			
Recepción de boleto	Es un derecho la recepción de un documento que avale el traslado indicando puntos de salida y destino, lugar, fecha, beneficiarios, escalas y derechos de equipaje.	-	-	
Corrección de datos personales	-	El usuario tiene derecho a solicitar una modificación cuando exista algún error en los datos personales cuyo costo no excede de la tarifa administrativa.	-	
Pérdida del boleto	La pérdida del boleto no invalida el contrato existente transporte aéreo, el pasajero tiene derecho a recibir otro boleto.			

DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE TRANSPORTE AÉREO	CONSIDERACIONES Y COMPENSACIONES			
	ECUADOR	COLOMBIA	MÉXICO	ESPAÑA
Retrasos	<p>En vuelos nacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Retraso de 2 a 4 horas: refrigerio y llamada telefónica de 3 minutos. -Retraso de 4 a 6 horas: lo mencionado más una comida. -Retraso mayor a 6 horas: todo lo anterior más hospedaje y traslado. <p>En vuelos internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Retraso de 30 minutos a 3 horas: refrigerio y llamada telefónica de 3 minutos. -Retraso de 3 a 4 horas: lo mencionado más una comida y descuento del 10% en el próximo boleto. -Retraso mayor a 6 horas: todo lo anterior más hospedaje y traslado y compensación del 25% del tramo incumplido. 	<ul style="list-style-type: none"> -Retraso de 1 a 3 horas: refrigerio y llamada telefónica de 3 minutos. -Retraso de 3 a 5 horas: lo mencionado más una comida. -Retraso mayor a 5 horas: todo lo anterior y una compensación del 30% del valor del tramo retrasado. -Retraso mayor a 5 horas pasado las 10:00pm: lo antes expuesto y gastos de hospedaje y traslado. 	<p>El usuario tiene derecho a realizar llamadas telefónicas sin recargo y, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Retraso de 1 a 4 horas: alimentos, bebidas y descuentos en compras posteriores al mismo destino. -Retraso de 2 a 4 horas: descuento superior al 7.5% del pasaje -Retraso mayor a 4 horas: el pasajero tiene derecho a escoger entre la devolución del pasaje y una compensación del 25% del precio del boleto, el embarque en otro vuelo con cobertura de gastos de hospedaje, alimentación y traslado o el cambio de fecha del viaje y una compensación del 25% del valor del boleto o el tramo no realizado. 	<p>Se brindará el derecho de atención que incluyen comida, llamadas telefónicas y de ser necesario hospedaje siempre y cuando el vuelo de hasta 1500 km se ha retrasado 2 horas, vuelos intra-comunitarios con demoras de más de 3 horas y vuelos de 3500 km con retrasos superiores a 4 horas. Adicionalmente hay una compensación económica para retrasos mayores a 3 horas en la llegada:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vuelos de 1 a 1500 km: 250 euros. -Vuelos intracomunitarios o de 1500 a 3500 km: 400 euros. Vuelos de más de 3500 km: 600 euros.
Cancelaciones fortuitas	Cuando la cancelación se atribuye a las condiciones meteorológicas, el pasajero recibe el reembolso del pasaje y el transportista queda exento.			

DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE TRANSPORTE AÉREO	CONSIDERACIONES Y COMPENSACIONES			
	ECUADOR	COLOMBIA	MÉXICO	ESPAÑA
Cancelaciones por causas imputables a la aerolínea	El transportista deberá colocar al pasajero en un vuelo sustitutivo, caso contrario, el usuario se acoge al reembolso o a las compensaciones por retraso hasta ser embarcado.	Tiene derecho al reembolso, pero si desea continuar el viaje se embarcará en otro vuelo con los gastos cubiertos de hospedaje y traslado, adicionalmente de una compensación del 30% de la trayectoria cancelada.	El pasajero tiene derecho a escoger entre la devolución del pasaje y una compensación del 25% del precio del boleto, el embarque en otro vuelo con cobertura de gastos de hospedaje, alimentación y traslado o el cambio de fecha del viaje y una compensación del 25% del valor del boleto o el tramo no realizado. El usuario tiene derecho a realizar llamadas telefónicas sin recargo.	El pasajero tiene opción a: reembolso del billete dentro de los siguientes 7 días, embarque en un transporte alternativa hacia su destino final, cambio de fecha de acuerdo a la conveniencia del pasajero y las compensaciones económicas en caso de ser embarcado en otro vuelo que solo ocasione retraso en la llegada son: -Vuelos de 1 a 1500 km: 250 euros. -Vuelos intracomunitarios o de 1500 a 3500 km: 400 euros. Vuelos de más de 3500 km: 600 euros.

DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE TRANSPORTE AÉREO	CONSIDERACIONES Y COMPENSACIONES			
	ECUADOR	COLOMBIA	MÉXICO	ESPAÑA
Sobreventa	Se solicitará voluntarios para desembarcar y ser colocados en vuelos sustitutos a cambio de beneficios; sin embargo, cuando la denegación sea en contra de la voluntad del pasajero tiene derecho a una compensación del 25% cuando existan retrasos mayores a 6 horas en la colocación en otro vuelo disponible al mismo destino.	El usuario tiene derecho a que la aerolínea realice los trámites respectivos y lo embarque en otro vuelo disponible y entregarle una compensación del 30%.	Las mismas compensaciones que por cancelación y las personas voluntarias que desembarquen recibirán beneficios iguales o mayores a los de cancelación.	Tiene derecho el pasajero a las mismas compensaciones que por retraso o cancelación de vuelo.
Interrupción del transporte	Las mismas compensaciones de retraso y cancelación.		-	
Cambio de terminales	El pasajero tiene derecho a que le sean cubiertos los gastos de transporte desde y hacia el aeropuerto establecido en la reserva cuando la partida o llegada se la realiza en otro aeropuerto diferente.			
Talonario de equipaje	El pasajero tiene derecho al traslado de su equipaje en el peso y volumen establecido dentro de la tarifa pagada, además deberá ser identificada con un talonario por duplicado, en la que una copia se adhiere al equipaje y la otra se entrega al pasajero.			
Equipaje de mano	Tiene derecho a tener el espacio suficiente para su equipaje de mano de acuerdo a las especificaciones de la aerolínea.		Puede trasladar dos piezas que en conjunto no superen los 10kg y sus medidas sean inferiores a 55cm de largo, 25 cm de alto y 40 cm de ancho; el excederse implica costos adicionales.	

DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE TRANSPORTE AÉREO	CONSIDERACIONES Y COMPENSACIONES			
	ECUADOR	COLOMBIA	MÉXICO	ESPAÑA
Avería o daño en el equipaje	El pasajero presentará su reclamo en un plazo de 21 días a partir del suceso.		El pasajero tiene derecho a una compensación de hasta 80 UMA.	
Pérdida de equipaje	El usuario efectuará el reclamo dentro de los 7 días posteriores al hecho.		El derecho del usuario es recibir una compensación de hasta 150 UMA	
Personas con discapacidad o tercera edad	Tienen derecho a una atención priorizada, una tarifa reducida (50%) y prioridad de embarque en caso de sobreventa.	Las personas con discapacidad tienen preferencia en situaciones de sobreventa.	Los pertenecientes a estos grupos tienen derecho de preferencia de embarque y también es su derecho el transporte de silla de ruedas, prótesis o andador de uso personal.	Tendrán preferencia de embarque y todas las atenciones necesarias para embarque, desembarque y durante el vuelo.
Menores de edad	-	En vuelos nacionales los menores de dos años no pagan tarifa y en vuelos internacionales cancelan el 10% del valor del adulto que lo acompaña; los niños de 2 a 12 años cancelan los 2/3 de la tarifa convencional con derecho a la silla.	Los niños menores de 2 años no cancelan ninguna tarifa, pero no tienen derecho a silla ni a equipaje.	

DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE TRANSPORTE AÉREO	CONSIDERACIONES Y COMPENSACIONES			
	ECUADOR	COLOMBIA	MÉXICO	ESPAÑA
Mascotas	-	El pasajero tiene derecho a viajar con mascotas mayores de 8 meses de edad en una jaula cuyo peso en conjunto no supere los 10kg.	El usuario tiene derecho a transportar mascotas respetando las condiciones de la aerolínea y de forma que no implique sufrimiento para el animal	Se permite el embarque a perros de asistencia para las personas con discapacidad previa información a la aerolínea, siempre y cuando cuente con un certificado de entrenamiento para tal discapacidad emitido por una entidad reconocida.
Desistimiento de compra	-	Cuando el usuario desista de la compra hasta con 24 horas de anticipación al vuelo, puede solicitar el reembolso con un descuento máximo del 10% por parte de la aerolínea.	El usuario informará sobre su desistimiento con 24 horas de anticipación teniendo derecho al reembolso, transcurrido el plazo las condiciones se sujetan a la aerolínea.	
Retractarse de la compra	-	El pasajero tiene derecho a retractarse de la compra y ser reembolsado máximo en 30 días.	-	
Desistimiento por demora	-	Retrasos en vuelos en conexión que ocasionen la pérdida del siguiente vuelo, el usuario tiene derecho a desistir y exigir el reembolso.	-	

DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE TRANSPORTE AÉREO	CONSIDERACIONES Y COMPENSACIONES			
	ECUADOR	COLOMBIA	MÉXICO	ESPAÑA
Mujeres embarazadas	-	Las mujeres embarazadas tienen derecho a viajar hasta la semana 30 de gestación posterior a ello, solo viajarán con un certificado médico.	-	
Retraso de equipaje	El pasajero tiene derecho a recibir gastos primarios por parte de la aerolínea.	Es derecho del usuario recibir suministros de aseo y si el retraso sobrepasa las 24 horas debe ser compensado con el 20% del valor del tramo por cada día de retraso.	-	
Cambio de Itinerario	Es derecho del pasajero ser informado de cualquier alteración en el itinerario con al menos 4 h de anticipación.	El derecho del usuario es ser notificado de cualquier cambio con 24 horas de anticipación.		Es un derecho del pasajero ser informado con 14 días de anticipación.
Cambio de clase	-		-	<p>Cuando el pasajero es colocado en una clase inferior a la que reservó es su derecho recibir descuentos así:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vuelos de 1-1500 km: 30% -Vuelos de 1500 a 3500 km: 50%. Vuelos de más de 3500 km: 50% (I) o 75% (E).

DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE TRANSPORTE AÉREO	CONSIDERACIONES Y COMPENSACIONES			
	ECUADOR	COLOMBIA	MÉXICO	ESPAÑA
Muerte o lesión del pasajero	La normativa internacional establece que, tras la muerte o lesión corporal del pasajero por causas atribuibles a la compañía, el pasajero tiene derecho a una indemnización			

Análisis: Una vez realizado el cuadro comparativo es posible determinar que la normativa aeronáutica más completa en materia de derechos de los pasajeros de transporte aéreo es la de Colombia, pues considera más aspectos y circunstancias en las que pudiera encontrarse el usuario de este medio de transporte, de manera, que la existencia de todas estas normas dentro de la legislación nacional representa un medio de amparo para el pasajero, mismo que sirve para resolver desde los conflictos más usuales hasta litigios en los tribunales, teniendo la certeza de que existe una legislación bajo la cual acogerse y exigir la garantía de sus derechos. Sin embargo; el análisis también permite identificar que la normativa ecuatoriana del tema en cuestión y que se resume en la Guía de derechos de los usuarios si tiene una buena cobertura, en comparación a la de los otros países estudiados, México y España; no obstante, al analizar las legislaciones aplicables a nivel nacional por separado, se identifica que la mayoría de los parámetros y consideraciones provienen de acuerdos internacionales a los que se ha suscrito Ecuador, específicamente la Decisión 619 y el Convenio de Montreal, normas a las que también se ha suscrito Colombia, por tal razón, en el cuadro comparativo se comprueba mayor similitud entre las especificaciones, derechos y compensaciones de Ecuador y Colombia, pues al ser dos estados pertenecientes a la Comunidad Andina presentan algunas normativas internacionales con suscripción común. Por otro lado, El Código Aeronáutico y la Ley de Aviación Civil que se consideran los libros magnos en cuestión de derecho aeronáutico en el país, se limitan a los derechos más básicos como recepción del boleto, traslado seguro, derecho de equipaje; mientras que las situaciones más frecuentes como retrasos, cancelaciones o sobreventa no tienen compensaciones descritas a detalle. En relación a México, se evidencia una normativa extensa, pero algunas circunstancias posibles no las considera y otras se limitan a las condiciones de cada aerolínea, situación que desprotege al pasajero; mientras que, España a pesar de poseer muchas leyes, acuerdos y decretos en temas de derecho aeronáutico, su alcance en derechos de pasajeros de transporte aéreo se condiciona únicamente a retrasos, cancelaciones, sobreventas, cambio de itinerario, cambio de clase y atención especializada a personas con movilidad reducida, dejando a la deriva otras situaciones comunes como: desistimiento de compra, retraso de equipaje, cambio de terminales aeroportuarias, entre otras; es importante destacar que la normativa española dictamina las compensaciones por retraso en base a la distancia del vuelo contratado; en tanto que, las otras naciones analizadas únicamente consideran el tiempo de demora.

3.1.4. Identificación de vacíos legales en la normativa aeronáutica que rige en Ecuador

Tras el análisis y comparación de la Normativa Aeronáutica de cuatro países diferentes, Ecuador, Colombia, México y España, se determina la existencia de ciertos vacíos legales en la legislación ecuatoriana y se enumeran a continuación:

1.- Corrección de datos personales: En la legislación ecuatoriana o en la internacional bajo la que se ampara Ecuador, menciona los derechos de los pasajeros para hacer una corrección de los datos personales, resaltando, que es un problema que no se presenta con gran frecuencia, pero puede suceder y en muchas ocasiones se convierte en una razón de denegación de embarque; por lo tanto, las leyes ecuatorianas deberían contemplar este derecho especificando el plazo y el monto administrativo a cobrarse para realizar las respectivas correcciones.

2.- Menores de edad: Un vacío legal identificado tras el análisis de las normativa aeronáutica en Ecuador, es el derecho de una tarifa reducida para los menores de edad, de manera que se encuentre normado el valor a cancelar de los niños menores de dos años y los que se encuentran entre 2 a 12 años; así como, sus derechos de silla y equipaje que le asisten; ante la ausencia de estas especificaciones, se deja abierta la situación a las decisiones y condiciones de la aerolínea que en muchos casos pueden suponer costos excesivos para los pasajeros.

3.- Mascotas: No se ha encontrado en la legislación revisada artículos referentes al derecho de los pasajeros para el traslado de mascotas, este hecho esta bajo las condiciones impuestas por cada aerolínea, lo que supone un problema para los pasajeros que desean viajar con sus mascotas de soporte emocional o asistencia para su discapacidad; es por ello que, se exhorta a la inclusión de reglas específicas para la movilización de mascotas en cabina y en bodega, describiendo los requisitos asociados al peso, jaula, certificados médicos, carnet de vacunas actualizado, microchip, entre otras.

4.- Desistimiento de compra: Otra situación que se considera un vacío legal dentro de las normas aeronáuticas del Ecuador, es la regulación de las situaciones en las que el pasajero del transporte aéreo desiste o se retracta de la compra, lo que podría ocasionar una negación del reembolso al usuario por parte de la aerolínea y la inexistencia de las especificaciones en la aerolínea el pasajero no puede reclamar derecho alguno.

5.- Desistimiento por demora: A través del análisis de las leyes aeronáuticas aplicables y vigentes en Ecuador se ha identificado la ausencia de normas asociadas a las compensaciones a las que se acogería un pasajero en situaciones en las que el retraso del vuelo derive el desistimiento del viaje del pasajero ya que tal demora podría invalidar la razón de ser del viaje;

por lo tanto, es importante incluir dentro de la normativa las condiciones para que el usuario se acoja a un reembolso por demora y posterior desistimiento de viaje.

6.- Mujeres embarazadas: Se ha evidenciado que dentro de la legislación analizada no existen disposiciones de viaje para las mujeres embarazadas y por ende tampoco se describen sus derechos de asistencia prioritaria.

7.- Cambio de Clase: Ecuador en su legislación no responde a los derechos que le asisten al usuario de transporte aéreo en caso de ser víctima de cambio de clase sea esta inferior o superior a la reservada, motivo por el cual, las compañías aéreas pueden cobrar sobrecargos al pasajero colocándolo contra su voluntad en una clase superior o no emitir ninguna compensación de reembolso o descuento cuando sea embarcado en una clase inferior.

8.- Avería o pérdida de equipaje: Dentro de la normativa nacional e internacional a la que se suscribe Ecuador se menciona como un derecho de los pasajeros ejercer la reclamación dentro de los 7 y 21 días posteriores a la pérdida o avería del equipaje respectivamente; sin embargo, no se menciona cuáles serán las compensaciones o indemnizaciones a las que tiene derecho el pasajero, destacando que los procesos de reclamación no podrían responder al valor del daño o del equipaje perdido.

3.2. Conclusiones

- Tras la ejecución del presente trabajo de investigación se analizó los derechos de los pasajeros del transporte aéreo en Ecuador determinando que la normativa nacional referente a la temática de estudio es bastante simple e incompleta, pues se limita a derechos básicos como un trato cordial, tarifas preferenciales para personas con discapacidad o de la tercera edad y las compensaciones por retraso o cancelación son descritas de forma breve sin mayor detalle; sin embargo, la normativa internacional a la que se suscribe Ecuador presentan mayores condiciones y características de las compensaciones a las que tiene derecho el usuario de este medio de transporte, derivando así la Guía para los usuarios del transporte aéreo, que representa un compendio de las legislaciones competentes y la principal garantía a la que puede acogerse el pasajero; asimismo, se analizó la normativa aeronáutica de Colombia, México y España; la normativa Colombiana considera circunstancias frecuentes y de obligada regularización que los otros países no consideran; por su parte México en su legislación comprende y protege al pasajero en muchas circunstancias, pero aún presenta vacíos legales; mientras que, España solo considera

indemnizaciones por retraso, cancelaciones, sobreventa y cambio de clase, siendo un punto débil para los usuarios del transporte aéreo en la nación.

- Una vez realizado el análisis comparativo entre las legislaciones aplicables en Ecuador, Colombia, México y España referentes a derechos de los usuarios del transporte aéreo se ha establecido ciertas semejanzas y diferencias, así, se ha encontrado gran similitud entre Ecuador y Colombia debido a los convenios internacionales que tienen común suscripción, además los dos países pertenecen a la Comunidad Andina de Naciones por lo que se sujetan a los mismos acuerdos y tratados internacionales. Se determina que, las normas judiciales de los distintos países en estudio tienen las mismas disposiciones referente a los derechos de información, respeto a las tarifas y precios pactados, preferencia a los grupos vulnerables en casos de sobreventa y los derechos de compensación por cancelaciones fortuitas; por otro lado, existe mayor cantidad de diferencias, pues Ecuador es el único país que expresa dentro de su normativa el derecho de recepción de boleto y compensaciones por interrupción del transporte; en relación a retrasos, cancelaciones y sobreventa cada país tiene disposiciones similares pero con diferente nivel de rigurosidad, Colombia y México marcan compensaciones a partir de 1 hora de retraso, mientras que Ecuador y España los derechos se aplican a partir de 2 horas de demora; sin embargo, en vuelos internacionales en Ecuador las garantías se hacen efectivas desde los 30 minutos de retraso. Cuando existen cancelaciones o sobreventa, la legislación más estricta es la de Colombia con una compensación del 30% adicional a la embarcación en un vuelo sustitutivo; mientras que, al analizar el derecho a ser informado por cambio de itinerario es España quien exige un tiempo de anticipación superior. Entre Ecuador, México y Colombia se identifican regulaciones y derechos similares en referencia a pérdida de boleto, cambio de terminales aeroportuarias y derecho de recepción de talonario de equipaje.
- Con la presente investigación se determinó que la normativa aeronáutica tanto nacional como internacional aplicada en Ecuador presenta algunos vacíos legales en materia de derechos de los pasajeros del transporte aéreo, pues existe deficiencias legislativas relacionadas al derecho que poseen los pasajeros para corregir sus datos personales ya que en muchas ocasiones esta opción puede ser denegada o realizarla por un costo excesivo; también se considera como vacío legal la falta de disposiciones para el traslado de mascotas y las tarifas para la movilización de menores de edad dejando a consideración de cada compañía aérea, situación que puede ocasionar molestias y transgresión de derechos de los usuarios. Por otro lado, no se describen las reglas que amparen al pasajero ante

desistimientos de compra, como tampoco se exponen las compensaciones a las que tendría derecho el usuario víctima de cambio de clase o por avería o daño del equipaje, pues únicamente se manifiestan los períodos para hacer los reclamos, sin especificar las respectivas indemnizaciones; finalmente, se identifica como vacío legal las especificaciones y derechos de atención y viaje de las mujeres embarazadas.

3.3. Recomendaciones

- Se recomienda profundizar las investigaciones en derecho aeronáutico en Ecuador, de manera que sea posible el planteamiento de una reforma legislativa.
- Es recomendable realizar un guía internacional y unificada de derechos de los pasajeros de transporte aéreo considerando las legislaciones de otros países para evitar las transgresiones de derechos.
- Es aconsejable la socialización frecuente de los derechos que les asisten a los usuarios del transporte aéreo, de forma que ante las situaciones en las que se presenten puedan exigir las compensaciones respectivas.

BIBLIOGRAFÍA

- Agostini, C. A. (2012). El mercado de transporte aéreo: Lecciones de política de una revisión de la literatura. *Journal of Transport Literature*, 6, 239-277.
<https://www.scielo.br/j/jtl/a/yjyv8HgvWWLtXymw9jjK93p/abstract/?lang=es>
- Alamá, L., Artal, A., & Olivares, D. L. (2019). Transporte aéreo y turismo: Un análisis para el mediterráneo español. *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, 43, 149-164. <https://www.redalyc.org/journal/289/28958264016/html/>
- Ambuchi, C. A. (2016). *La insuficiencia de normas jurídicas de derecho aeronáutico en el Ecuador*. [Pregrado, Universidad Central del Ecuador].
<https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/www.dspace.uce.edu.ec>
- Amézquita, A. (2013). Informe de Auditoría de Frecuencias: Itinerario de un proceso inconcluso. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, 121, 111-117.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16057411017>
- Arango, L. (2010). Estudio exploratorio, un viaje para descubrir. *Investigación y Educación en Enfermería*, 28(3), 484-493.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-53072010000300019&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asociación Internacional de transporte Aéreo. (2017). *Directrices mundiales de slots*. IATA.
<https://aviacionline.com/wp-content/uploads/2020/03/slots-guia-IATA.pdf>
- Ayala, J. F. M. (2019). Análisis de los costos de las aerolíneas. *Visionario Digital*, 3(3), Article 3. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.856>

- Bravo, M. A. C., Rivera, R. F. M., Pacheco, A. de J. M., & Ávila, M. A. B. (2022). Algunas consideraciones sobre el impacto del covid-19 en el transporte aéreo de Ecuador. *ECA Sinergia*, 13(1), 93-101. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588569800007>
- Carvajal, S., Flores, L., Mayorga, A., & Lasso, F. X. (2021). Percepción de Seguridad Sanitaria del consumidor quiteño en el Servicio de Transporte Aéreo post COVID-19. *Siembra*, 8(1). <https://doi.org/10.29166/siembra.v8i1.2710>
- Código Aeronáutico, 484, 15 35 (2007).
https://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Ecuador/EC_Codigo%20Aeronautico.pdf
- Comisión de la Comunidad Andina. (2005). Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina. *Decisión 619*, 10.
<https://www.aviacioncivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/06/decision-6191.pdf>
- Comunidad Europea. (2001). *Convenio de Montreal sobre la responsabilidad de las compañías aéreas* / *EUR-Lex*. <https://eur-lex.europa.eu/ES/legal-content/summary/montreal-convention-on-air-carrier-liability.html>
- Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago), 39 (1944).
<https://www.aviacioncivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/06/Convenio-de-Aviacion-Civil-Internacional-de-Chicago-1.pdf>
- Cruz, I. J., & Rodríguez, J. F. (2019). Crecimiento económico y tráfico aéreo de pasajeros: Un análisis para las entidades federativas en México. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 29(53).
<https://doi.org/10.24836/es.v29i53.651>

Díaz, G. (2004). *MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LAS SEÑALES DE TRÁNSITO EN LA CTG*. [Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5478/1/Diaz%20Gonzales%20Gaston%202995.pdf>

Dirección General de Aviación Civil. (2022). *Guía para el Usuario Derechos y obligaciones de pasajeros*. file:///C:/Users/Lizethe%20PC/Downloads/Gui%CC%81a-para-el-usuario_compressed.pdf

Dirección General de Aviación Civil. (2022a). DGAC: mantiene la operatividad de los aeropuertos del Ecuador [Portal público]. *El Nuevo Ecuador*.

<https://www.aviacioncivil.gob.ec/dgac-mantiene-la-operatividad-de-los-aeropuertos-del-ecuador/>

Dirección General de Aviación Civil. (2022b). *Más de 6 millones y medio de pasajeros se transportaron vía aérea en Ecuador* [Portal público].

[https://www.aviacioncivil.gob.ec/mas-de-6-millones-y-medio-de-pasajeros-se-transportaron-via-aerea-en-ecuador/#:~:text=a%C3%A9rea%20en%20Ecuador,M%C3%A1s%20de%206%20millones%20y%20medio%20de%20pasajeros%20se%20transportaron,325.070%20TM%20\(Toneladas%20M%C3%A9tricas\).](https://www.aviacioncivil.gob.ec/mas-de-6-millones-y-medio-de-pasajeros-se-transportaron-via-aerea-en-ecuador/#:~:text=a%C3%A9rea%20en%20Ecuador,M%C3%A1s%20de%206%20millones%20y%20medio%20de%20pasajeros%20se%20transportaron,325.070%20TM%20(Toneladas%20M%C3%A9tricas).)

ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL, DGAC-DGAC-2021-0013-R (2022). <https://www.aviacioncivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/09/ESTATUTO-0074-2022.pdf>

Gobierno de España. (s. f.-a). *Cambio de clase / AESA-Agencia Estatal de Seguridad Aérea—Ministerio de Fomento*. Recuperado 15 de octubre de 2024, de <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/cambio-de-clase>

Gobierno de España. (s. f.-b). *Denegación de embarque / AESA-Agencia Estatal de Seguridad Aérea—Ministerio de Fomento*. Recuperado 15 de octubre de 2024, de <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/denegacion-de-embarque>

Gobierno de España. (s. f.-c). *Normativa / AESA-Agencia Estatal de Seguridad Aérea—Ministerio de Fomento*. Recuperado 15 de octubre de 2024, de <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/normativa>

Gobierno de España. (s.f.a). *Cancelaciones / AESA-Agencia Estatal de Seguridad Aérea—Ministerio de Fomento*. <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/cancelaciones>

Gobierno de España. (s.fb). *Retrasos / AESA-Agencia Estatal de Seguridad Aérea—Ministerio de Fomento*. <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/retrasos>

Guevara, G. P. G., Verdesoto, A. E. V., & Castro, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), Article 3. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Larenas, N. (2024, abril 5). *Estadísticas de pasajeros que viajaron en Ecuador durante 2023* » *Blog NLARENAS.COM*. Blog NLARENAS.COM. <https://www.nlarenas.com/2024/04/estadisticas-de-pasajeros-que-viajaron-en-ecuador-durante-2023/>

Ley de Aviación Civil, 2006-37, 2 2005-021 18 (2006). <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/LEY-DE-AVIACION-CIVIL.pdf>

Ley de Aviación Civil, DOF 03-05-2023, 83 (2023).

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LAC.pdf>

Ley Federal de Protección al Consumidor, DOF 09-04-2012, 87 (2012).

https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/1_lfpc_ultimo_camdip.pdf

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2022). *Manta recibe el aeropuerto Eloy Alfaro*.

Noticias. <https://www.obraspublicas.gob.ec/manta-recibe-el-aeropuerto-eloy-alfaro/>

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2023). *Aumentarán las frecuencias en la ruta*

Manta – Panamá. Noticias. <https://www.obraspublicas.gob.ec/aumentaran-las-frecuencias-en-la-ruta-manta-panama/>

Morales, T., Águila García, O., Diago Gómez, A., & Fernández Jiménez, M. de los Á.

(2013). Software educativo para la ayuda del procesamiento analítico sintético de la información en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 24(1), 40-55.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2307-21132013000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Moreno, P. M., Jaya, N. M., Alban, J. O., & Zambrano, A. D. (2021). Impacto de la globalización en la protección de los derechos humanos en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 551-556.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202021000500551&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Mustapha. (2008). *Aspectos Aspectos económicos de los servicios de navegación aérea*.

OACI. https://www.icao.int/sam/documents/2008/cns.atmsys/sip2008_ne20.pdf

Organización de Aviación Civil Internacional. (2008). *Criterios y texto de orientación sobre la reglamentación económica del transporte aéreo internacional* (3.^a ed.). OACI.

https://www.icao.int/Meetings/atconf6/Documents/Doc%209587_es.pdf

- Organización de Aviación Civil Internacional. (2019). INFORME DE PROGRESO SOBRE LA ASIGNACIÓN DE SLOTS EN AEROPUERTOS. *Cuestión 32: Reglamentación económica del transporte aéreo internacional — Política, 1, 4.*
https://www.icao.int/Meetings/a40/Documents/WP/wp_275_rev1_es.pdf
- Peña, N. (2021). EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO Y LA EMERGENCIA POR COVID-19: EL ESTATUTO AERONÁUTICO CHILENO FRENTE A LA CANCELACIÓN DE VUELOS POR CASO FORTUITO Y LA REACTIVACIÓN DEL TRÁFICO AÉREO POSPANDEMIA. *Revista chilena de derecho privado, 36,* 79-111. <https://doi.org/10.4067/S0718-80722021000100079>
- Puco, F. P., & Navarro, L. A. (2011). *Un enfoque jurídico del transporte aéreo de pasajeros en el Ecuador.* [Pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi].
<http://localhost/handle/27000/347>
- Reina, S. (2023). Cuestiones de Derecho Aeronáutico y Políticas de Transporte Aéreo. *Iuris Dictio, 32,* Article 32. <https://doi.org/10.18272/iu.i32.3160>
- Resolución No. 010/2014, 104/2010 9 (2010). https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/LOTAIP2015_Resoluci%C3%B3n-No.-010-2014.pdf
- Revelo, C. A. (2019). *Análisis del régimen jurídico del transporte aéreo como sector estratégico* [masterThesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6496>
- Sarmiento, M. G. (2016). El derecho de retracto de los pasajeros en el transporte aéreo. *Revista de Derecho Privado, 31,* 355-365. <https://doi.org/10.18601/01234366.n31.12>
- Segura, M. P., Álvarez Cortez, L. E., Ruiz Mármol, E. E., Segura Chávez, M. P., Álvarez Cortez, L. E., & Ruiz Mármol, E. E. (2022). Evaluación de la realidad operativa del aeropuerto Chimborazo para orientar su uso en el transporte turístico. *Revista*

Universidad y Sociedad, 14(6), 103-115.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202022000600103&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Superintendencia de Transporte República de Colombia. (2020). *Guía rápida: Servicio de transporte aéreo. Derechos y deberes de los usuarios.*

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Marzo/Proteccionusuario_09/GUIA_RAPIDA_DEL_SERVICIO_DE_TRANSPORTE_AEREO-DERECHOS_Y_DEBERES_DE_LOS_USUARIOS.pdf

Tancara, C. (1993). LA INVESTIGACION DOCUMENTAL. *Temas Sociales*, 17, 91-106.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0040-29151993000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Tapia, X. (2023, junio 8). *Vuelos: Estos son los derechos de los pasajeros en Ecuador.* El Comercio. <https://www.elcomercio.com/tendencias/sociedad/vuelos-derechos-pasajeros-ecuador.html>

Tutasig, R. (2011). *El derecho aeronáutico y política aérea en el Ecuador.* [Pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://localhost/handle/27000/885>

Uribe, D. (2019). La protección de los pasajeros de transporte aéreo en Colombia. *Estudios Socio-Jurídicos*, 21(2), 293-330.

<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.7474>

Velázquez, J. M. (2022). Las reclamaciones de los pasajeros de avión en el ámbito de la Unión Europea: ¿un agujero negro en la protección del consumidor? Un análisis en clave de competencia judicial internacional. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 55(165), 315-344.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9164225>