

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

19^{na.} Asamblea
Legislativa

6^{ta.} Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

R. C. del S. 450

26 de septiembre de 2023

Presentada por el señor *Ruiz Nieves*

Referida a la Comisión de Educación, Turismo y Cultura

RESOLUCIÓN

Para ordenar a la Oficina de Turismo del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico que confeccione, y distribuya entre los pasajeros que utilicen las facilidades aeroportuarias, un documento enumerando los derechos que posee el pasajero frente a las compañías que proveen servicios de transportación aérea en Puerto Rico y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En su parte pertinente, el Artículo 4 de la Ley 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, conocida como “Ley de la Oficina de Turismo del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio del Gobierno de Puerto Rico” establece lo siguiente:

“Artículo 4. — Derechos, Deberes y Poderes.

Para llevar a cabo los propósitos la Oficina de Turismo del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio tendrá y podrá ejercer los derechos, deberes y poderes que sean necesarios o convenientes para promover, desarrollar y mejorar la industria turística, incluyendo, pero sin intención de limitar, los siguientes:

... (7) mejoramiento en los servicios de comunicación y transportación por aire, mar y tierra, incluyendo los negocios de viajes y excursiones Tour, no sólo para el

incremento del turismo, sino también para el incentivo de participación en las actividades industriales y comerciales de Puerto Rico...”

Por otra parte, el Artículo 5 de dicha Ley dispone que la Oficina de Turismo del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio será responsable de:

... (15) Desarrollar e implantar un Programa de Guía al Turista que comprenderá, sin que se entienda como una limitación, en:

(a) centros de información al turista en los aeropuertos, puertos, zonas y sitios turísticos sobre los lugares de interés turístico y cultural, hospederías, sistemas de transportación, actividades y eventos importantes, restaurantes, entre otros;

(b) programas de recibimiento al turista en eventos especiales, convenciones y otras actividades endosadas por la Oficina de Turismo del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio que consista en actividades, que podrán incluir de forma periódica presentaciones artísticas y/o musicales y exhibiciones artesanales y culturales en las facilidades de las terminales de los aeropuertos y puertos;

(c) una guía oficial para el turista que incluya, sin limitarse a, consejos e información importante para éste, de manera que pueda optimizar su visita a la Isla;

(d) actividades en las principales zonas turísticas de Puerto Rico para proyectar nuestra cultura por medio de presentaciones artísticas y/o musicales.”

Para el desarrollo exitoso del programa de turismo de Puerto Rico debemos esforzarnos constantemente en crear iniciativas que permitan que la experiencia del turista que nos visita sea cada vez más agradable. Ante ello, debemos asumir la obligación de velar por el trato que reciben los pasajeros que utilizan nuestras facilidades aeroportuarias.

Desafortunadamente, la forma como nuestros visitantes son atendidos depende en gran medida de las políticas internas de innumerables empresas, particularmente, las empresas de transportación aérea. Esta industria está regulada por diversas entidades locales y federales. Sin embargo, en aquellos asuntos que esta del control del gobierno

del Estado libre Asociado de Puerto Rico, retenemos la potestad para orientar al consumidor de determinados servicios.

Tras el reciente incremento en la transportación aérea luego de la crisis creada por la pandemia del COVID-19, esta Asamblea Legislativa ha observado un aumento en la insatisfacción de los pasajeros aéreos por diversas prácticas que les afectan, incluyendo la falta de reservación de asientos, la sobre reserva (overbooking), el atraso o las cancelaciones en los vuelos, etc.

Distinto a Europa y Canadá, en los Estados Unidos se carece de reglamentación que atienda todos los derechos de los pasajeros aéreos y se depende, mayormente de la voluntad unilateral de las aerolíneas. No obstante, en el caso de la sobre reserva, el ordenamiento requiere a la aerolínea el proveer compensación de hasta \$1,350.00 dólares si el pasajero es desplazado del vuelo por dicha causa. Esa compensación debe satisfacerse en el mismo aeropuerto y se obliga a la aerolínea a reasignar al pasajero a un nuevo vuelo.

De igual forma, el pasajero posee derechos sobre el trato que debe recibir por atrasos una vez el pasajero haya abordado el avión y sobre el manejo y entrega de su equipaje.

Mediante la presente Resolución Conjunta, se le ordena a la Oficina de Turismo que desarrolle, y distribuya entre los usuarios de las instalaciones aeroportuarias en Puerto Rico, un documento que resuma y oriente sobre los derechos que posee el pasajero frente a las empresas que proveen servicios de transportación aérea. El propósito de éste es proveer al pasajero las herramientas para reclamar adecuadamente sus derechos y proteger la experiencia turística de nuestros visitantes. Como consecuencia, las aerolíneas que operen en Puerto Rico entenderán que deben asumir mayores responsabilidades con respecto a sus pasajeros.

RESUÉLVESE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

- 1 Sección 1.- Se ordena a la Oficina de Turismo del Departamento de Desarrollo
- 2 Económico y Comercio del Estado Libre Asociado de Puerto Rico que confeccione un

1 documento que enumere los derechos que posee un pasajero frente a las compañías
2 de transportación aérea que operan en Puerto Rico.

3 Sección 2.- El documento confeccionado de conformidad con la Sección 1 de
4 esta Resolución Conjunta deberá distribuirse a todos los pasajeros que utilicen las
5 facilidades aeroportuarias en Puerto Rico.

6 Sección 3.- El documento que enumere los derechos de los pasajeros aéreos
7 deberá incluir referencias adecuadas a los portales cibernéticos de la Agencia Federal
8 de Aviación, de la Compañía de Turismo de Puerto Rico y a cualquier portal de
9 orientación y reclamo sobre los derechos de los pasajeros aéreos.

10 Sección 4.- Esta Resolución Conjunta comenzará a regir inmediatamente
11 luego de su aprobación.