



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL

SESIÓN ORDINARIA DE FECHA 14 DE JULIO DE 2021.

PUNTO 9 (ADICIONAL):

Retrasos en vuelos del operador aéreo extranjero **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION**.

CONSIDERANDO: Que en fecha 5 de mayo de 2021, mediante comunicación Núm.1204, dirigida a los representantes legales en la República Dominicana del operador aéreo extranjero **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION**, la Junta de Aviación Civil, tuvo a bien presentar la situación experimentada por su presidente, en calidad de usuario, así como, del Director General de Migración y de altos ejecutivos del Departamento Aeroportuario, y de los pasajeros que utilizaron los servicios de **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION**, en la ruta **Orlando/Santo Domingo**, el domingo 18 de abril de 2021; quienes mientras aguardaban en el Aeropuerto Internacional de Orlando, Estados Unidos, a la espera de abordar el vuelo 1405 con destino a Santo Domingo, República Dominicana, el cual estaba programado para despegar a las 8:20 p.m., fueron informados sobre cambios de la puerta de salida para abordar el vuelo en cuatro (4) ocasiones consecutivas; el penúltimo de los cambios con la justificación de un cambio en la aeronave, ya que, la asignada originalmente debía ser sometida a mantenimiento. Finalmente, el vuelo despegó a las 9:05 p.m. Tras una hora de vuelo, la tripulación anunció a los pasajeros que les fue ordenado retornar al aeropuerto de Orlando, debido a fallas que había presentado la computadora de la aeronave en dos (2) ocasiones. Luego de aterrizar en Orlando y tras una espera de cerca de treinta (30) minutos, los pasajeros abordaron la nueva aeronave, permaneciendo en tierra dentro de la misma por espacio de una hora más, alegando el piloto que estaban impedidos de despegar debido a las fuertes lluvias y una tormenta de truenos que en ese momento acontecían. Transcurridos otros treinta (30) minutos de espera, fue anunciado un nuevo impasse, esta vez que los pilotos del vuelo se habían declarado imposibilitados de volar debido a que su turno de trabajo se había agotado. Finalmente, la aeronave despegó, y un vuelo que estaba programado para salir a las 8:20 p.m. del 18 de abril y aterrizar en Santo Domingo alrededor de las 10:40 p.m. del mismo día, arribó a su destino en la madrugada del día siguiente. Destacamos que los pasajeros en reiteradas ocasiones solicitaron información sobre el retraso prolongado, no obstante, la aerolínea no facilitó dicha información.

CONSIDERANDO: Que en relación con los hechos acontecidos y descritos en el considerando anterior, fue sostenida una reunión en fecha 21 de abril de 2021 en la sede de la JAC, en la cual se les indicó a los representantes de la indicada línea aérea sobre la **falta de información real y oportuna a los pasajeros del referido vuelo, lo que se traduce en un evidente maltrato por parte de la Tripulación asignada a dicho vuelo**, lo que generó impotencia e incertidumbre ante la indiferencia y falta de respuesta de la aerolínea con relación a las situaciones que se iban suscitando.

CONSIDERANDO: Que, en el orden de lo expuesto, la Junta de Aviación Civil, como autoridad responsable de velar porque las aerolíneas brinden un servicio de calidad a sus clientes-usuarios, siempre buscando una relación armoniosa, satisfactoria y equilibrada entre los intereses de la aerolínea y los derechos de los pasajeros, donde sean observadas las reglas de facilitación estandarizadas internacionalmente, por lo cual se **hizo un formal llamado de atención a esa aerolínea** para que aplique y respete los principios básicos para la Protección de los Derechos del Consumidor establecidos por la *Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)*, y en ese sentido, tome las acciones correctivas y realicen los cambios que correspondan en cuanto al servicio brindado a los pasajeros.

1 de 3



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL

CONSIDERANDO: Que en fecha 29 de junio de 2021, el presidente de la Junta de Aviación Civil, Dr. José E. Marte Piantini, recibió la visita de la periodista dominicana Consuelo Despradel, acompañada del Lic. Pablo Ulloa Castillo, Defensor del Pueblo, quienes acudieron a la institución a denunciar los atropellos recibidos de parte de la aerolínea **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION**, durante el vuelo *Newark-Santo Domingo*, el sábado 26 de junio 2021. Dicha operación que debió llegar a Santo Domingo el 25 de junio a las 6:30 p.m. de la tarde, llegó el sábado 26 de junio de 2021 a las 10:00 a.m. de la mañana, aconteciendo en su trayecto, diversas situaciones que pudieran tipificarse como vulneraciones a los derechos de los pasajeros transportados.

CONSIDERANDO: Que, en el mes de julio de 2021, a través de las redes sociales, circuló un audiovisual donde una señora expresa que está siendo desmontada de una aeronave de la aerolínea **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION**, en el que indica que el vuelo poseía un considerable retraso.

CONSIDERANDO: Que en fecha 1 de julio de 2021, mediante la comunicación Núm.1714, suscrita por el presidente de la JAC, dirigida a los representantes legales en la República Dominicana del operador aéreo extranjero **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION**, la Junta de Aviación Civil en representación del Estado dominicano, reiteró firmemente el apego a los lineamientos emanados por la Organización de Aviación Civil (OACI), y sus orientaciones contenidas en la Resolución A-40-9 de la Asamblea, relativa al respeto de los *Principios Básicos de la OACI para la Protección del Consumidor*.

CONSIDERANDO: Que las interrupciones masivas pueden poner a los pasajeros en posición vulnerable, los Principios Básicos de la OACI para la protección del consumidor, remitidos mediante Carta de Estado EC 2/71-20/84 de fecha 12 de agosto de 2020, señalan lo siguiente: Punto 3.1 "*que durante viaje, se debería mantener informados a los pasajeros, sobre cualquier circunstancia especial que afecte su vuelo, particularmente en caso de interrupción del servicio.*"; Punto 3.2 "*Los pasajeros deberían recibir la debida atención en los casos de interrupción del servicio, sea que resulten en que el pasajero no tome el vuelo, sea que llegue al destino considerablemente más tarde que lo previsto.*"

CONSIDERANDO: Que, es de gran interés para el gobierno de la República Dominicana y para sus autoridades en materia de aviación civil comercial, que las aerolíneas brinden un servicio de calidad, tomando las medidas y correctivos de lugar, que permitan que las situaciones antes expuestas no vuelvan a repetirse.

CONSIDERANDO: Que el artículo 294 de la Ley 491-06, modificada, establece que "El Director o Directora General tendrá la facultad para iniciar una investigación en cualquier momento, por iniciativa propia, en cualquier caso, asunto o hecho dentro de su jurisdicción, bajo las estipulaciones de esta ley; respecto a una queja formal presentada ante el Director o Directora General; o respecto a cualquier inquietud que pudiese surgir acerca de las disposiciones de esta ley; o relacionadas con la aplicación de la misma. Asimismo, el Director o Directora General puede llevar a cabo investigaciones por iniciativa propia, como si éstas hubieran sido originadas mediante la presentación de una queja."

VISTA la Ley de Aviación Civil de la República Dominicana No.491-06, modificada.

2 de 3



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
JUNTA DE AVIACIÓN CIVIL

VISTA la comunicación Núm.1204 de fecha 5 de mayo de 2021, suscrita por el presidente de la JAC.

VISTA la comunicación Núm.1714 de fecha 1 de julio de 2021, suscrita por el presidente de la JAC.

VISTA la denuncia de la señora Consuelo Despradel, realizada en visita al presidente la JAC en fecha 29 de junio de 2021. Así como, otros incidentes que han circulado a través de redes sociales sobre pasajeros dominicanos relacionados al retraso de las operaciones de la línea aérea extranjera **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION**.

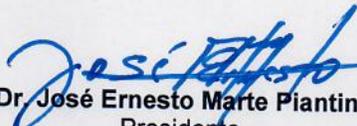
La Junta de Aviación Civil, en virtud de las atribuciones que le otorga la referida ley, **DECIDIÓ** mediante

RESOLUCIÓN 155-2021

PRIMERO: Solicitar al director general del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), iniciar una investigación sobre las operaciones realizadas por las líneas aéreas que operan desde y hacia la República Dominicana, con el objetivo de evaluar las denuncias que se están recibiendo sobre el retraso y discriminación de pasajeros.

SEGUNDO: Disponer que la presente Resolución sea publicada en la página Web de la Junta de Aviación Civil (<http://www.jac.gob.do>).

Dada en el Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los catorce (14) días del mes de julio del año dos mil veintiuno (2021).


Dr. José Ernesto Marte Piantini
Presidente



JEMP/PPP/jcr

3 de 3