

68 FR 24875, 9 de mayo de 2003

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

Secretaría de Transporte

Parte 382 del Código de Reglamentos Federales (14 CFR Parte 382)

Expediente No. OST-2003-15072

Directrices relativas al transporte aéreo de animales que prestan servicio a personas con discapacidad

ORGANISMO: Departamento de Transporte, Secretaría de Transporte.

MEDIDA: Directrices relativas al transporte aéreo de animales que prestan servicio a personas con discapacidad.

RESUMEN: Mediante este aviso se publica una revisión a las “Directrices del Departamento de Transporte relativas al transporte aéreo de animales que prestan servicio a personas con discapacidad”, originalmente publicadas en el Boletín Oficial Federal el 1 de noviembre de 1996 (61 FR 56409, 56420). La revisión es consecuencia de un examen efectuado por el Departamento de un acta presentada por representantes de las personas con discapacidad y las compañías aéreas el 19 de septiembre de 2002, en la que se sugieren mejoras en las directrices existentes.

DIRECCIONES: Estas directrices se encuentran en el sitio de Internet del Departamento, en <http://airconsumer.ost.dot.gov/> y en ese sitio se publicará cualquier actualización o revisión futura de las mismas. Si tiene alguna pregunta relacionada con este aviso, sírvase escribir a la Oficina de Ejecución de Normas y de Asuntos Judiciales Relativos a la Aviación, C-70, 400 7th Street, SW, Washington, DC 20590.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, COMUNÍQUESE CON: Damon P. Whitehead,
Oficina del Asesor Jurídico, Oficina de Ejecución de Normas y de Asuntos Judiciales Relativos a
la Aviación, 400 Seventh Street, SW, Washington, DC 20590; (202) 366-1743; fax: (202) 366-
7152; correo electrónico: damon.whitehead@ost.dot.gov.



ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE
SECRETARÍA DE TRANSPORTE
WASHINGTON, DC

DIRECTRICES PARA POLÍTICAS RELATIVAS AL TRANSPORTE AÉREO DE ANIMALES QUE PRESTAN SERVICIO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En 1990, el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT, por sus siglas en inglés) promulgó la reglamentación oficial por medio de la cual se pone en ejecución la Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (*Air Carrier Access Act, ACAA*). Dicha reglamentación se titula “No discriminación por razón de la discapacidad en el transporte aéreo” [Parte 382 del Código de Reglamentos Federales (14 CFR Part 382)]. Desde entonces, ha aumentado de manera constante el número de personas con discapacidad que se transportan por vía aérea. Gracias a lo anterior, ha aumentado también la demanda de medios de transporte accesibles a todas las personas con discapacidad, así como la importancia de entender la reglamentación del Departamento de Transporte y la manera de aplicar estas normas. Con este documento se amplían las directrices anteriores del Departamento de Transporte, publicadas en 1996¹, que se basaban en las directrices sobre animales que prestan servicio a personas con discapacidad (en adelante “animales de servicio”) en el marco de la Ley sobre Personas con Discapacidad de los Estados Unidos (*Americans with Disabilities Act, ADA*) publicadas por el Departamento de Justicia (DOJ, por sus siglas en inglés) en julio de 1996. El objeto de este documento es ayudar a los empleados de las compañías aéreas y a las personas con discapacidad a entender y aplicar la

¹ 61 FR 56409, 56420 (Nov. 1, 1996).

ACAA y las disposiciones de la Parte 382 en lo que se refiere a animales de servicio, a fin de determinar:

- (1) si un animal es un animal de servicio y si quien lo usa es una persona con discapacidad que reúne ciertas condiciones (véase la definición en el Glosario de este documento);
- (2) cómo dar cabida en la cabina de una aeronave a una persona con discapacidad que reúne ciertas condiciones junto con un animal de servicio; y
- (3) cuándo se le puede negar legalmente el acceso a la cabina a un animal de servicio.

Antecedentes

En las directrices de 1996 publicadas por el Departamento de Transporte se define como animal de servicio a “todo perro guía, perro de señalización u otro animal adiestrado individualmente para brindar asistencia a una persona con discapacidad. Si el animal satisface los términos de esta definición, se le considera como animal de servicio, sin importar si las autoridades de una localidad o un estado le han otorgado una licencia o certificación.” En el presente documento se perfecciona la definición anterior de animal de servicio establecida por el Departamento de Transporte,² al dejar en claro que los animales que ayudan a las personas con discapacidad al proporcionarles apoyo emocional califican como animales de servicio, y al mismo tiempo se garantiza que, cuando se trate de animales que proporcionan apoyo emocional, se comprende que el personal de las compañías aéreas estará autorizado para pedir documentos relativos a la discapacidad de la persona y a la necesidad médica de que el pasajero viaje con el animal. En la actualidad, para identificar a los animales que pueden satisfacer la definición legal de “animal de servicio”, el público en general y las personas con discapacidad emplean una multitud de términos. Dichos términos dan descripciones generales como “animal de asistencia” hasta nombres específicos tales como “animal de ayuda para sordos”, “animal de señales”, “animal de advertencia de ataques (epilépticos)”, “animal de servicio psiquiátrico”, “animal de apoyo emocional”, etc. Estos últimos términos describen la forma en que el animal ayuda a la persona con discapacidad.

Cuando se promulgó la Parte 382, la mayoría de los animales de servicio eran lazarillos o perros guía para ciegos o para sordos. Desde entonces, se ha adiestrado individualmente a una mayor variedad de especies (tales como gatos, monos, etc.) para que ayuden a las personas que tienen discapacidad. Además, ahora los animales de servicio desempeñan funciones mucho más

diversas que antes (por ejemplo, advertir a una persona que sufre de epilepsia que hay un ataque inminente, tirar de una silla de ruedas, ayudar a quienes tienen impedimento de movilidad a conservar el equilibrio). Estas circunstancias pueden hacer que a los empleados de las compañías aéreas les resulte difícil distinguir entre los animales de servicio y las mascotas, particularmente cuando no parece que el pasajero sufre de una discapacidad o cuando no hay ningún indicio evidente de que el animal es un animal de servicio. A veces, algunos pasajeros podrían hacer pasar sus animales por animales de servicio con el fin de evadir las políticas de las compañías de aviación que limitan el transporte de mascotas. Se precisan directrices claras para ayudar al personal de las compañías aéreas y a las personas con discapacidad a saber qué esperar y qué hacer cuando se evalúan estos casos.

En vista de que las compañías de aviación también tienen la obligación de hacer todos los ajustes necesarios en conformidad con los reglamentos de seguridad de la Administración de Aviación Federal (FAA, por sus siglas en inglés) [véase el artículo 382.3(d)], los consumidores informados contribuyen a garantizar que las compañías aéreas hagan ajustes que no sean incompatibles con los deberes y responsabilidades de las compañías de transporte en materia de seguridad.

Asimismo, los consumidores informados ayudan a las compañías aéreas en su esfuerzo por proporcionarles de la manera más rápida y eficiente posible los servicios que desean recibir, incluidos los ajustes necesarios.

Requisitos generales de la Parte 382

En breve, los requisitos más importantes de la Parte 382 en relación con los animales de servicio son:

² Véase el Glosario para la definición de este término y otros.

- Las compañías de transporte permitirán que los perros y otros animales de servicio utilizados por personas con discapacidad acompañen a esas personas durante un vuelo. Véase el artículo 382.55(a)(1-2).
 - Como prueba de que un animal es un animal de servicio, las compañías de transporte aceptarán formas de identificación tales como tarjetas de identidad, así como otros documentos, la presencia de arneses o etiquetas, o las garantías verbales verosímiles de una persona con discapacidad que reúna las condiciones para que lo acompañe el animal.
 - Las compañías de transporte permitirán que un animal de servicio acompañe a una persona con discapacidad que reúna tales condiciones en cualquier asiento que ocupe dicha persona, a menos el animal obstruya un pasillo o cualquier otra área que deba permanecer libre para facilitar la evacuación en caso de emergencia o para cumplir con las reglamentaciones de la FAA.
- Si no se puede admitir un animal de servicio en el asiento de la persona con discapacidad que reúne las condiciones para que lo acompañe el animal, la compañía de transporte le ofrecerá al pasajero la posibilidad de trasladarse con el animal a otro asiento en la misma categoría de servicio donde el animal pueda tener cabida, de haberlo en la aeronave, como alternativa a exigir que el animal viaje en el compartimento de carga (véase el artículo 382.37(c)).
- Las compañías de transporte no impondrán ningún cargo por proporcionar las instalaciones, el equipo o los servicios que esta Parte exige suministrar a las personas con discapacidad que reúnan las condiciones para que los acompañe un animal (véase el artículo 382.57).

Dos pasos que debe seguir el personal de las compañías aéreas

A fin de determinar si un animal es un animal de servicio al que se le debe permitir que acompañe a quien lo usa en la cabina, el personal de las líneas aéreas deberá:

1. Constatar si el animal es una mascota o un animal de servicio y si el pasajero es una persona con discapacidad que reúne ciertas condiciones, y a continuación
2. Determinar si el animal de servicio plantea, ya sea
 - una “amenaza directa a la salud o a la seguridad de los demás”, o
 - una amenaza significativa de perturbar el servicio que presta la compañía aérea en la cabina (es decir, una “alteración fundamental” del servicio a los pasajeros). Véase el artículo 382.7(c).

Animales de servicio

¿Cómo hago para saber que se trata de un animal de servicio y no de una mascota?

Recuerde: En la mayoría de los casos la clave es el ADIESTRAMIENTO. Por lo general, un animal de servicio ha sido adiestrado individualmente para que cumpla funciones destinadas a ayudar a un pasajero que es una persona con discapacidad que reúne ciertas condiciones. En muy limitadas circunstancias, un animal que advierte sobre la inminencia de un ataque epiléptico podría estar en condiciones de cumplir funciones de asistencia a personas con discapacidad sin recibir adiestramiento individualizado. De igual manera, un animal utilizado para brindar apoyo emocional no tiene que haber recibido adiestramiento específico para cumplir esa función. Al igual que los animales que han sido adiestrados individualmente, la definición de animal de servicio incluye:

- un animal que se haya demostrado que tiene la capacidad innata de ayudar a una persona con discapacidad; o bien

- un animal que brinda apoyo emocional.

Los cinco pasos siguientes ayudan a determinar si se trata de un animal de servicio o de una mascota:

1. Obtener garantías verbales verosímiles: Pregunte al pasajero: “*¿Esta es su mascota?*”

Si el pasajero responde que se trata de un animal de servicio y no de una mascota, pero sigue habiendo incertidumbre acerca del animal, otras preguntas de seguimiento apropiadas podrían ser:

- “*¿Qué tareas o funciones realiza el animal para ayudarle?*” o bien
- “*¿En qué forma lo adiestraron para que lo ayude?*”
- “*¿Podría describir de qué forma le ayuda el animal a realizar esta tarea (o función)?*”
 - Como se señaló antes, estas funciones incluyen, entre otras:
 - A. ayudar a las personas ciegas o con impedimentos visuales a desplazarse de forma segura;
 - B. alertar a las personas con sordera o hipoacusia (dificultades de audición) sobre los sonidos;
 - C. ayudar a las personas con impedimentos de movilidad a abrir y cerrar puertas, recoger objetos, trasladarse de un asiento a otro o mantener el equilibrio; o
 - D. alertar sobre una necesidad o emergencia relacionada con una discapacidad, o responder a la misma (por ejemplo, un ataque epiléptico, un acceso de ansiedad social extrema o un ataque de pánico).

- Observe que, para que se considere que el animal es un animal de servicio que puede viajar apropiadamente en la cabina, no es necesario que realice una función para el pasajero durante el vuelo. Por ejemplo, algunos perros han sido adiestrados para ayudar a tirar de la silla de ruedas de un pasajero o para llevar objetos que el pasajero no puede portar fácilmente mientras está en su silla de ruedas. No sería apropiado rehusar el transporte de dicho perro en la cabina.
- Si un pasajero no da garantías verosímiles de que un animal ha sido adiestrado individualmente o es capaz de realizar alguna tarea o función destinada a ayudar al pasajero con su discapacidad, es posible que no se trate de un animal de servicio. En ese caso, el personal de la compañía aérea podría pedir documentos (véase Documentación, más adelante).
- Podrían darse circunstancias en las que un pasajero que padece una discapacidad ha adiestrado personalmente a un animal para que realice una determinada función (por ejemplo, advertir sobre un ataque epiléptico inminente). Dicho animal podría no haber sido entrenado en un programa formal de adiestramiento (tal como una “escuela” para animales de servicio). Si el pasajero puede ofrecer una explicación razonable de la forma como se entrenó al animal o la forma como cumple la función para la que se lo utiliza, esa explicación puede constituir una “garantía verbal verosímil” de que el animal ha sido entrenado para llevar a cabo una función de ayuda al pasajero.

2. Buscar algún indicio físico en el animal: Algunos animales de servicio usan arneses, chalecos, capas o morrales (mochilas). En estos aditamentos o en las placas que lleve el animal podría haber marcas que lo identifiquen como animal de servicio. Sin embargo, hay que señalar que la ausencia de este equipo no necesariamente significa que el animal no es un animal de servicio.
3. Pedir documentos para los animales de servicio, con excepción de los que brindan apoyo emocional: La ley permite que el personal de las compañías aéreas pida documentos para verificar que el animal es un animal de servicio, pero el Departamento de Transporte insta a las compañías aéreas a que no exijan dichos documentos como condición para permitir que una persona viaje con su animal de servicio en la cabina, a menos que las garantías verbales dadas por el pasajero no sean verosímiles. En ese caso, la compañía aérea podría exigir la presentación de documentos como condición para permitir que el animal viaje en la cabina. El objeto de los documentos es confirmar que el pasajero necesita que el animal lo acompañe debido a su discapacidad, condición que la compañía de aviación podría imponer como requisito para permitir que el animal viaje en la cabina. Un ejemplo de la documentación admisible sería una carta de un profesional con licencia que esté a cargo de dar tratamiento al pasajero para su enfermedad (tal como un médico, un profesional de la salud mental, un consejero profesional, etc.).
4. Exigir documentos para los animales que brindan apoyo emocional: En lo concerniente a un animal utilizado para fines de apoyo emocional (que no requiere entrenamiento específico para esta función), el personal de la compañía aérea podría pedir documentos al día (es decir, expedidos hace menos de un año) con el membrete

de un profesional de la salud mental que declare: 1) que el pasajero padece una discapacidad relacionada con la salud mental; 2) que para la salud mental o el tratamiento del pasajero es necesario que el animal lo acompañe, a fin de ayudarlo (con su discapacidad); y 3) que la persona que efectúa la evaluación del pasajero es un profesional de la salud mental con licencia, y que el pasajero recibe atención profesional de esta persona. El personal de la compañía aérea podría exigir esta documentación como condición para permitir que el animal acompañe al pasajero en la cabina. El objeto de esta disposición es evitar abusos por parte de pasajeros que no tengan necesidad médica de un animal que les brinde apoyo emocional, garantizando, a la vez, que a aquellos pasajeros que tengan la necesidad legítima de un animal para apoyo emocional se les permita viajar con estos animales en la aeronave. A las compañías aéreas no les está permitido exigir que la documentación especifique el tipo de discapacidad relacionada con la salud mental, por ejemplo, ataques de pánico.

5. Observar el comportamiento de los animales: Los animales de servicio están adiestrados para comportarse correctamente en lugares públicos. Por ejemplo, un perro guía permanece a los pies de su dueño. No corre libremente por una aeronave ni por los alrededores de la puerta de embarque del aeropuerto, no ladra ni gruñe repetidamente a las demás personas del avión, no muerde ni salta encima de las personas y no orina ni defeca en la cabina ni en la zona de la puerta de embarque. Un animal que exhibe este comportamiento negativo demuestra que no ha sido debidamente adiestrado para desempeñarse como animal de servicio en lugares públicos. Por lo tanto, no se exige a las compañías aéreas tratarlo como animal de

servicio, aun si realiza una función de asistencia de un pasajero con discapacidad o si es necesario para el bienestar emocional del pasajero.

¿Qué pasa con los animales de servicio que están recibiendo adiestramiento?

La Parte 382 exige que las compañías de aviación permitan que los animales de servicio acompañen a la persona que los adiestra³ en la cabina de la aeronave, pero no exige que dichas compañías transporten ningún otro tipo de animal, ya sea en la cabina o en el compartimento de carga. Las compañías aéreas están en libertad de adoptar cualquier política que estimen conveniente respecto del transporte de mascotas y otros animales, siempre y cuando acaten otras reglamentaciones pertinentes, tales como la Ley de Bienestar Animal (*Animal Welfare Act*). Aunque los “animales de servicio en adiestramiento” no sean sólo mascotas, la ACAA no los contempla, pues el hecho de que estén “en adiestramiento” indica que todavía no cumplen con la definición legal de animal de servicio. No obstante, las políticas de las compañías aéreas relacionadas con los animales de servicio en adiestramiento pueden variar, al igual que las referentes a las mascotas. Algunas compañías de aviación permiten que entrenadores calificados suban a una aeronave con un animal de servicio en adiestramiento, cuando el propósito es precisamente el adiestramiento del animal. Los entrenadores de animales de servicio deben consultar con las compañías aéreas y enterarse de sus políticas.

³ Los usuarios de animales de servicio por lo general se refieren a la persona que acompaña al animal como el “entrenador” o “adiestrador.”

¿Qué pasa con los animales de servicio que no estén acompañando a una persona con discapacidad que reúne las condiciones para que lo acompañe un animal de este tipo?

Cuando un animal de servicio no esté acompañando a un pasajero con discapacidad, se suelen aplicar las políticas generales de la compañía aérea en relación con el transporte de animales. El personal de las compañías aéreas deberá saber cuáles son las políticas de la empresa relacionadas con las mascotas, animales de servicio en adiestramiento y el transporte de animales en general. Las personas que piensen viajar con un animal de servicio que no sea suyo deberán preguntar por anticipado cuáles son las políticas vigentes.

Personas con discapacidad que reúnen ciertas condiciones (véase el artículo 382.5 del Título 14 del Código de Reglamentos Federales)⁴

¿Cómo sé si un pasajero es una persona con discapacidad que reúne ciertas condiciones para subir con un animal de servicio a la cabina de la aeronave, si la discapacidad no se advierte a simple vista?

- Pregúntele al pasajero acerca de su discapacidad, en la medida en que se relaciona con la necesidad de tener un animal de servicio. Luego de que el pasajero haya identificado al animal como animal de servicio, usted puede preguntar: “***¿cómo le ayuda su animal a superar su discapacidad?***”. No pregunte: “¿en qué consiste su discapacidad?”, pues ello implica que usted le está pidiendo un dictamen médico o averiguando la causa de la discapacidad, lo que resulta impertinente e incompatible con el propósito de la ACAA. Recuerde, la Parte 382 tiene por objeto facilitar los viajes de las personas con discapacidad, exigiendo que las compañías aéreas realicen ajustes tomando en cuenta sus circunstancias individuales.

⁴ Véase el Glosario.

- Pregunte al pasajero si tiene forma de comprobar mediante documentos la necesidad médica de viajar con el animal. Tenga presente que puede pedir documentos a manera de prueba de la condición de animal de servicio, pero no puede exigir que el pasajero presente tales documentos A MENOS QUE 1) las garantías verbales del pasajero no sean verosímiles y el personal de la compañía de aviación no logre determinar de buena fe si el animal es un animal de servicio, en ausencia de dicha documentación, o 2) el pasajero señale que el animal será utilizado como animal de apoyo emocional.
- Mediante estas preguntas y otros factores indicados más arriba, usted deberá decidir si resulta razonable considerar que el pasajero es una persona con discapacidad que reúne las condiciones para que lo acompañe un animal y que el animal es efectivamente un animal de servicio.

Denegación de transporte en la cabina a un animal de servicio

¿Qué debo hacer si considero que el transporte del animal en la cabina de la aeronave causaría molestias a los pasajeros sin discapacidad?

La Parte 382 exige a las compañías aéreas permitir que las personas con discapacidad que reúnan las condiciones para que los acompañe un animal de servicio ingresen a la cabina con dicho animal, siempre y cuando éste 1) no constituya una amenaza directa a la salud o la seguridad de los demás pasajeros (por ejemplo, si el animal exhibe un comportamiento amenazador, gruñendo, atacando o intentando morder a otros pasajeros), o bien 2) no ocasione una perturbación significativa del servicio de a bordo (es decir, una “alteración fundamental” del servicio a los pasajeros). Las molestias causadas a los demás pasajeros no son motivo suficiente para rehusar el transporte de un animal de servicio en la cabina; sin embargo, como se señala más adelante en este documento, no es obligatorio que las compañías aéreas pidan a otros

pasajeros que cedan espacio que normalmente ocuparían a fin de dar cabida a un animal de servicio (por ejemplo, espacio debajo del asiento de enfrente de un pasajero sin discapacidad).

¿Qué debo hacer si considero que no es verosímil la afirmación de un pasajero que dice tener una discapacidad o asegura que su animal es un animal de servicio?

- Pregunte al pasajero si posee documentos que satisfagan los requisitos para determinar si el animal es un animal de servicio (véase más arriba la sección sobre “Documentación”).
- Si el pasajero no tiene documentos para respaldar sus afirmaciones, explíquele que el animal no puede ir en la cabina porque no satisface los criterios para ser considerado un animal de servicio. Explíquele las políticas de su compañía aérea en relación con las mascotas (es decir, la empresa acepta o no acepta animales para su transporte en la cabina o en el compartimento de carga) y los procedimientos que debe seguir.
- Si el pasajero no acepta su explicación, evite entrar en una discusión. Pida al pasajero que espere mientras usted se comunica con el **funcionario de resolución de quejas (CRO, por sus siglas en inglés) de su compañía aérea**. En la Parte 382 se exige que todas las compañías de aviación tengan un CRO disponible en cada aeropuerto al que vuelan, durante el horario de operaciones. El CRO podrá estar disponible para hablar con el pasajero por teléfono. El CRO es una fuente para la solución de problemas relacionados con los ajustes o adaptaciones para las personas con discapacidad.
- De ser posible, consulte de inmediato con el CRO. Por lo regular, el CRO está autorizado para tomar la decisión definitiva en cuanto al transporte de los animales de servicio. En los contados casos en que un animal de servicio pudiera causar un problema de seguridad de vuelo, el CRO podrá consultar con el piloto a cargo. Si el piloto a cargo toma la decisión de rehusar el acceso del animal a la cabina o al vuelo por motivos de seguridad, el CRO no

podrá contradecir la decisión del piloto. No obstante, ello no impide que el Departamento tome medidas de cumplimiento después si se determina que la decisión del piloto no fue acorde con la Parte 382.

- Si un pasajero presenta una queja ante un CRO sobre una decisión anterior de no aceptar un animal como animal de servicio, el CRO deberá proporcionar al pasajero, en un plazo de 10 días, una declaración escrita en la que explique el motivo o motivos de dicha determinación. Si la decisión definitiva la toma otro empleado de la compañía aérea que no sea el CRO, no será necesario dar una explicación escrita; no obstante, dado que rehusar el transporte a un animal de servicio genuino podría ser una violación de los derechos civiles, se recomienda que el personal de la compañía de transporte le explique al pasajero la razón por la cual no se aceptará el animal como animal de servicio. Se recomienda una práctica de enviar a los pasajeros cuyos animales no sean aceptados como animales de servicio una carta dentro de los diez días siguientes a esa decisión, explicándoles en qué se basó la decisión.

Al considerar si se debería excluir de la cabina un animal de servicio, tenga presentes los siguientes factores:

- Ciertos animales de servicio fuera de lo común plantean problemas inevitables de seguridad o de salud pública, y las compañías aéreas no están obligadas a transportarlos. Las serpientes, otros reptiles, los hurones, los roedores y las arañas definitivamente corresponden a esta categoría de animales.
- En todas las demás circunstancias, la situación debe considerarse caso por caso. No suponga que un animal fuera de lo común se va a comportar de cierta manera basándose en su experiencia con otros animales en el pasado. Sin embargo, podrá preguntar si un

determinado animal ha sido adiestrado para comportarse apropiadamente en un lugar público.

- Antes de decidirse a rehusar el acceso al animal, deberá considerar y probar distintas maneras de mitigar el problema, como por ejemplo: colocarle un bozal a un perro que ladra con frecuencia, darle al pasajero un periodo razonable para que corrija el comportamiento problemático, de acuerdo con las circunstancias, u ofrecer al pasajero otro asiento donde el animal no obstruya el pasillo.

Si se determina que el animal no debería acompañar en la cabina al pasajero con discapacidad, ofrezca al pasajero otro tipo de servicio conforme a lo dispuesto en la Parte 382 y en las políticas de la empresa (por ejemplo, aceptar transportar el animal en el compartimento de carga).

¿Qué pasa con los animales de servicio que son fuera de lo común?

- Como se acaba de señalar, ciertos animales de servicio fuera de lo común plantean problemas inevitables de seguridad o de salud pública, y las compañías aéreas no están obligadas a transportarlos. Las serpientes, otros reptiles, los hurones, los roedores y las arañas definitivamente corresponden a esta categoría de animales. Soltar un animal de este tipo en la cabina de la aeronave podría ser una amenaza directa a la salud o la seguridad de los pasajeros y la tripulación. Por los motivos expuestos, no se exige a las compañías aéreas transportar estas especies de animales de servicio en la cabina, y su transporte en el compartimento de carga deberá hacerse de conformidad con la política de la empresa acerca del transporte de animales en general.
- Otros animales fuera de lo común, tales como caballos miniatura, cerdos y monos, deberán autorizarse conforme a las circunstancias de cada caso. Se deben considerar, entre otros

factores, el tamaño y el peso del animal, las restricciones impuestas por el estado y por países extranjeros, y si el animal constituiría una amenaza directa a la salud y la seguridad de los demás pasajeros o produciría una alteración fundamental (o perturbaría de manera significativa) el servicio en la cabina. Si no se aplica ninguno de estos factores, el animal podrá acompañar al pasajero en la cabina. En la mayoría de las demás circunstancias, el animal debería ir en el compartimento de carga, conforme a la política de la empresa.

Preguntas varias

¿Qué pasa con los pasajeros que tienen dos animales de servicio o más?

- Es posible que un solo pasajero tenga necesidad legítima de dos animales de servicio o más. En tales circunstancias, usted deberá hacer todo lo posible por darles cabida en la cabina en conformidad con la Parte 382 y la política de la empresa en materia de asignación de asientos. Para ello podría ser preciso permitir que el pasajero compre un segundo pasaje a fin de dar cabida a los animales sin contravenir lo dispuesto en las reglas de seguridad de la FAA. Podría ofrecer al pasajero un asiento en otro vuelo posterior, si éste y los animales no caben juntos en un solo asiento. Las compañías aéreas no podrán cobrar a los pasajeros por los ajustes que se requieran en virtud de la Parte 382, incluido el transporte de animales de servicio en el compartimento de carga. Si es inevitable la necesidad de transportar el animal o animales de servicio en el compartimento de carga, notifique a la estación de destino que deberá devolverlo(s) al pasajero tan pronto como sea posible en la puerta de embarque o ayudarlo como sea necesario para que lo(s) recoja en el lugar indicado.

¿Qué pasa si el animal de servicio es demasiado grande como para que quepa debajo del asiento frente al del cliente?

- Si el animal de servicio no cabe en el lugar asignado, usted deberá trasladar el pasajero y el animal de servicio a algún otro lugar de la cabina, en la misma clase de servicio, donde el animal sí quepa debajo del asiento del pasajero de enfrente sin que obstruya el paso, o a un asiento de primera fila donde haya más lugar. Si ninguno de los asientos de la cabina es suficiente para dar cabida al animal y el pasajero sin obstruir el paso, usted podrá ofrecerle al pasajero la opción de comprar un segundo pasaje, viajar en un vuelo posterior o hacer arreglos para que el animal de servicio viaje en el compartimento de carga. Conforme a lo señalado más arriba, las compañías aéreas no podrán cobrar a los pasajeros con discapacidad por los servicios que necesiten según la Parte 382, incluido el transporte de animales de servicio en el compartimento de carga.

¿Deberían los pasajeros dar aviso previo a las compañías aéreas cuando tienen un animal de servicio de gran tamaño o más de un animal de servicio?

En la mayoría de los casos, según las disposiciones de la ACAA, las compañías aéreas no podrán insistir en recibir aviso previo ni certificados de salud para los animales de servicio. No obstante, resulta muy útil que los pasajeros se comuniquen con la compañía aérea con suficiente anticipación si estiman que podría haber necesidad de transportar uno o varios de sus animales en el compartimento de carga. El pasajero deberá entender las políticas de la empresa y enterarse de los documentos que necesitará el transportista para garantizar el tránsito seguro del animal de servicio en el compartimento de carga, así como las restricciones que pueda haber para este tipo de carga (por ejemplo, las condiciones de temperatura que pudieran limitar el transporte de animales vivos).

¿Qué pasa si un empleado de una compañía aérea u otro pasajero a bordo de la aeronave es alérgico al animal de servicio del pasajero o sufre una reacción adversa al mismo?

Los pasajeros que declaren sufrir de alergias u otras formas de aversión a los animales deberán ser situados tan lejos como sea posible del animal de servicio. Ya sea que las alergias o la aversión de una persona a los animales se consideren o no una discapacidad (cuestión que no se examina en estas directrices), deberán tomarse en cuenta en la mayor medida posible las necesidades de cada individuo, de acuerdo con las circunstancias y en conformidad con los requisitos de la Parte 382 y de la política que pueda tener la empresa.

Ajustes para que los pasajeros viajen con animales de servicio en la cabina

¿Cómo puede el personal de las compañías aéreas ayudar a garantizar que se asignen los asientos apropiados a los pasajeros con animales de servicio y que dichos pasajeros consigan tales asientos en la aeronave?

- Comunique a los pasajeros la política de la empresa acerca de la asignación de asientos para las personas con discapacidad. Por ejemplo: 1) ¿debería pedir el pasajero prioridad en el embarque al llegar a la puerta? o 2) ¿debería pedir el pasajero la asignación anticipada de su asiento hasta veinticuatro horas antes de la salida (para obtener un asiento de uso prioritario tal como uno de primera fila o uno de pasillo)? o 3) ¿debería pedir el pasajero la asignación anticipada de su asiento en la puerta de embarque el día del vuelo? Al asignar asientos de uso prioritario, pregunte al pasajero cuál es el sitio que más se ajusta a sus necesidades.
- Los pasajeros saben por lo general el tipo de asiento más apropiado para su animal de servicio. En ciertas circunstancias, se debe asignar a los pasajeros que viajan con animales de servicio el asiento de uso prioritario que hayan solicitado por adelantado o bien, si no se les puede ofrecer ese asiento, se les debe dar a escoger otro asiento de uso prioritario en la misma clase de servicio. La Parte 382.38 exige que las compañías aéreas, a solicitud de las

personas que viajan acompañadas de animales de servicio, les proporcionen un asiento en primera fila o en otra fila adecuada.

- Los pasajeros deben acatar las recomendaciones o los requisitos de la compañía aérea en cuanto al momento en que deberán presentarse en la puerta de embarque antes de un vuelo. Estas recomendaciones y requisitos podrían variar de un aeropuerto a otro y de una compañía aérea a otra. No todas las compañías aéreas anuncian la posibilidad de embarcar con prioridad a los pasajeros que tienen necesidades especiales, incluso en los casos en que posiblemente ofrezcan esta facilidad. Si desea solicitar el embarque prioritario, dígaselo al agente de la puerta de embarque.
- A menos que el embarque prioritario no forme parte de las operaciones comerciales de su compañía de transporte, se deberá respetar una solicitud oportuna en este sentido formulada por un pasajero con discapacidad (382.38 (d)).
- La Parte 382 no exige que las compañías de transporte hagan modificaciones que constituyan una carga indebida o que alteren sus programas de forma fundamental (382.7 (c)). Los siguientes son ejemplos de medidas que, en la práctica, se considera que representan una carga indebida para las compañías aéreas y por lo tanto no son requeridas:
 - pedir a otro pasajero que ceda el espacio que tiene enfrente de su asiento para dar cabida a un animal de servicio;
 - rehusar a cualquier persona el transporte en un vuelo para dar cabida a un pasajero que viaja con un animal de servicio;
 - asignar más de un asiento por pasaje; y
 - asignar un asiento en una clase de servicio que no sea la que ha comprado el pasajero.

¿Se responsabiliza el personal de la compañía aérea de cuidar y alimentar los animales de servicio?

El personal de las compañías aéreas no está obligado a cuidar, alimentar ni proporcionar otras facilidades especiales para los animales de servicio. El cuidado y la supervisión de un animal de servicio es responsabilidad exclusiva del pasajero con discapacidad a quien acompaña el animal.

¿Puede una compañía de transporte aéreo cobrar una tasa de mantenimiento o limpieza a los pasajeros que viajan con animales de servicio?

La Parte 382 prohíbe que los transportistas aéreos impongan cargos especiales en concepto de los ajustes exigidos por la reglamentación, tales como los necesarios para transportar a un animal de servicio. Sin embargo, una compañía de transporte aéreo puede cobrar a los pasajeros con discapacidad los daños que cause un animal de servicio, siempre y cuando el cobrar a los pasajeros sin discapacidad por daños semejantes sea una práctica establecida. Por ejemplo, la empresa podría cobrarle al pasajero con discapacidad el costo de la reparación o limpieza de un asiento que un animal de servicio haya dañado, siempre que su política consista en cobrarles a los pasajeros sin discapacidad cuando sus mascotas causan daños semejantes.

Consejos para los pasajeros con animales de servicio

- Pregunte cuál es la política de la compañía aérea referente a la asignación de asientos por adelantado a las personas con discapacidad. Por ejemplo: 1) ¿debería pedir un pasajero prioridad en el embarque al llegar a la puerta? o 2) ¿debería pedir un pasajero la asignación anticipada de su asiento hasta veinticuatro horas antes de la salida (para obtener un asiento de uso prioritario tal como uno de primera fila o uno de pasillo)? o 3) ¿debería pedir un pasajero la asignación anticipada de su asiento en la puerta de embarque el día de la salida de su vuelo?

- Aun cuando a las compañías aéreas no se les permite pedir documentos en forma automática para los animales de servicio, con excepción de los que ofrecen apoyo emocional, quizás le convenga tener a la mano documentos firmados por su médico u otro profesional con licencia en los que se confirme la necesidad de tener un animal de servicio, si con ello cree que le resultaría más fácil explicar la necesidad de dicho animal. A los pasajeros que tengan animales de servicio fuera de lo común quizás les convenga también llevar documentos en los que se confirme que su animal ha sido adiestrado para ayudarlos a realizar una tarea o cumplir una función.
- Si usted necesita que se le asignen determinado asiento para usted y para su animal de servicio, reserve ese asiento con la mayor anticipación posible y, al hacerlo, indique a que obedece esa necesidad.
- Usted tiene que ser comprensivo, en caso de que el asiento que le hayan asignado resulte ser una salida de emergencia sin que nadie se haya dado cuenta antes. Cuando a última hora hay un cambio de aeronave, la asignación de asientos podría cambiar automáticamente. Los sistemas automáticos por lo regular no reconocen necesidades especiales, por lo que a veces asignan los asientos de manera inadecuada. En ese caso, es posible que las normas de la FAA le exijan trasladarse a otro asiento.
- Llegue a la puerta de embarque cuando la compañía aérea le pida que lo haga (en la mayoría de los casos por lo menos una hora antes de la salida), y si desea embarcarse con prioridad dígaselo al agente que controla dicha puerta.
- Recuerde que el asiento que le han asignado podría ser asignado a otro pasajero si usted no se presenta a tiempo en el mostrador de registro; las compañías aéreas por lo general liberan los asientos de los pasajeros que no los hayan reclamado por lo menos treinta

minutos antes de la hora de salida programada. Además, si usted no se presenta a tiempo, es posible que no pueda aprovechar el ofrecimiento de la compañía aérea de embarcarlo con prioridad.

- Si usted tiene un animal de servicio de gran tamaño o varios animales, y es posible que tengan que viajar en el compartimento de carga, comuníquese con la compañía de aviación mucho antes de la fecha en que piensa viajar. En la mayoría de los casos, conforme a lo dispuesto en la ACAA, las compañías aéreas no pueden insistir en que el pasajero dé aviso previo o presente certificados de salud para los animales de servicio. Sin embargo, es muy útil que los pasajeros se comuniquen con la compañía aérea mucho antes del viaje, si es posible que uno o varios de sus animales de servicio tengan que ser transportados en el compartimento de carga. El pasajero deberá entender las políticas de la compañía de aviación y enterarse de los documentos que necesitará el transportista para garantizar el tránsito seguro del animal de servicio en el compartimento de carga, así como las restricciones que pueda haber para este tipo de carga (por ejemplo, las condiciones de temperatura que pudieran limitar el transporte de animales vivos).
- Si le está resultando difícil conseguir que la compañía aérea haga los ajustes del caso, pida al empleado de la empresa que lo comunique con el **funcionario de resolución de quejas (CRO, por sus siglas en inglés)**. En la Parte 382 se exige que todas las compañías de aviación tengan un CRO disponible durante todo el periodo en que lleven a cabo operaciones. El CRO es una fuente para la solución de problemas relacionados con la discapacidad y la necesidad de tomarla en cuenta.
- Otra fuente para resolver problemas relacionados con los ajustes necesarios para las personas con discapacidad es la línea telefónica gratuita para pasajeros con discapacidad

del Departamento de Transporte de los Estados Unidos. Los pasajeros pueden llamar gratuitamente al 1-800-778-4838 (voz) y 1-800-455-9880 (texto [TTY]).

Glosario

Amenaza directa a la salud o a la seguridad de los demás (direct threat to the health and safety of others)

Un riesgo considerable para la salud o la seguridad de los demás, que no puede eliminarse modificando políticas, prácticas o procedimientos, ni mediante la prestación de ayudas o servicios auxiliares.

Alteración fundamental (fundamental alteration)

Una modificación que altera considerablemente la naturaleza básica o el propósito de un programa, servicio, producto o actividad.

Persona con discapacidad (individual with a disability)

“Cualquier persona que tenga un impedimento físico o mental que, de forma permanente o temporaria, limita sustancialmente una o más de las actividades principales de la vida, tiene antecedentes de dicho impedimento, o se considera que posee dicho impedimento.” (Artículo 382.5).

Persona con discapacidad que reúne ciertas condiciones (qualified individual with a disability)

Cualquier persona con discapacidad que:

- (1) “adopta las medidas necesarias para valerse de las instalaciones o de los servicios que la compañía de transporte ofrece al público al acompañar o al recibir a un viajero, al utilizar transporte terrestre, al usar las instalaciones de la terminal, o al obtener información acerca de los horarios, las tarifas o políticas”;

- (2) “ofrezca comprar, o haga un intento de buena fe por comprar u obtener de cualquier otra manera válida . . . un pasaje” “para transporte aéreo o en una compañía de transporte aéreo”;
- o
- (3) “compre o posea un pasaje válido para transporte aéreo en las aeronaves de una compañía aérea y se presente en el aeropuerto con el objeto de viajar en el vuelo para el que ha comprado u obtenido el pasaje; y cumpla con requisitos razonables, no discriminatorios y aplicables a todos los pasajeros de un contrato de transporte.” (Artículo 382.5).

Animal de servicio (service animal)

Todo animal que esté adiestrado individualmente o que sea capaz de proporcionar asistencia a una persona con discapacidad que califica para consideración especial; o todo animal que sea necesario para el bienestar emocional de un pasajero, conforme lo demuestren los documentos del caso.

Fuentes

Véase: Artículo 382.5 del Título 14 del Código de Reglamentos Federales (14 CFR 382.5), 14 CFR 382.37(a) y (c), 14 CFR 382.38 (a)(3), (b), (d) y (h)-(j), 14 CFR 382.55(a)(1)-(3), 14 CFR 382.57, “Guidance Concerning Service Animals in Air Transportation,” (61 FR 56420-56422, 1 de noviembre de 1996), “Commonly Asked Questions About Service Animals in Places of Business” (Departamento de Justicia, julio de 1996), y “ADA Business Brief: Service Animals” (Departamento de Justicia, abril de 2002).

Para cualquier pregunta relacionada con este aviso, diríjase a la Oficina de Ejecución de Normas y de Asuntos Judiciales Relativos a la Aviación, C-70, 400 7th Street, SW, Washington, D.C. 20590. Se publicará un ejemplar de este aviso en el Boletín Oficial Federal.

Se dispone de una versión electrónica de este documento en Internet:

<http://airconsumer.ost.dot.gov>

Directrices publicadas en Washington, DC el día 2 de mayo de 2003.

Samuel Podberesky

Subasesor Jurídico de la Oficina de Ejecución de Normas y de Asuntos Judiciales Relativos a la
Aviación