



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
**Defensoría del Turista**

## **JORNADA VIRTUAL:**

# **“IMPACTOS EN EL ÁMBITO AEROCOMERCIAL POR LA PANDEMIA. DESAFÍOS EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO”.**

**Fecha: Jueves 26 de agosto de 2021.**

**Horario: de 14h a 16h.**

**Lugar: plataforma Zoom y YouTube.**

**Organiza: Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**

**Destinado a: Personal de la Defensoría del Turista y de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; docentes y alumnos de carreras de turismo; funcionarios de organismos públicos y privados vinculados con la actividad turística, consulados y embajadas, personal de empresas aéreas; y público en general interesados en la situación actual del sector aeronáutico.**

## **FUNDAMENTACIÓN:**

**Esta actividad consiste en la realización de un encuentro de aproximadamente dos horas, con objetivo de analizar desde diferentes perspectivas el impacto que ha sufrido el sector aeronáutico durante la pandemia por Covid-19 y sus consecuencias tanto desde el aspecto social como económico.**

**Referentes del campo profesional expondrán sobre las complejidades que existen en el transporte aéreo actual e intentarán proyectar el futuro del sector.**

**Asimismo, se desarrollarán los desafíos que se presentan en relación a la protección de los consumidores usuarios tanto en cuanto a normas protectoras de sus derechos como desde su incentivo para lograr la reactivación del sector. Se hará particular hincapié en la necesidad a corto plazo de contar con un cambio y actualización de la normativa tanto en lo referente a los derechos de los usuarios como a la accesibilidad en el transporte aéreo, temática tan importante y a la que al momento se le ha dado en nuestra país poco tratamiento.**

**La jornada contará con dos intérpretes de Lengua de Señas Argentina (LSA), modalidad de inclusión que permite la comunicación y comprensión entre todos.**

## **PROGRAMA**

### **14h00: APERTURA:**

- Palabras de bienvenida a cargo de la Directora de la Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista, Dra. Cintia Bruno.**
- Introducción a cargo de la Dra. Carla Cabrosi, asesora en materia de Derecho Aeronáutico de la Defensoría del Turista.**

## **DISERTANTES:**

### **14h10: “AIR EUROPA: Experiencia adaptada. Protocolos y Flexibilidad”**

Lic. Viviana Santanello - Graduada en la Licenciatura en Turismo de la Universidad del Salvador. Con una experiencia de 24 años en la aviación comercial en compañías de primera línea. Actualmente desempeña el cargo de Gerente Comercial para Argentina y Chile en Air Europa.

### **14h25: “Impactos económicos y sociales del Covid-19 sobre el transporte aéreo. Perspectivas y desafíos en la reactivación del transporte aéreo en el escenario post Covid-19.”**

Lic. Nicolás Klauss Echazu - Politólogo con especialización en gestión pública. Docente y Co-director del Observatorio de Transporte Aéreo y Turismo de la Universidad Provincial de Ezeiza (UPE). Ocupó el cargo de Jefe de Análisis Estratégico y el cargo de Jefe de estadísticas en la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC). Además, se desempeñó como representante del Estado Argentino en la Comisión de Estadísticas del Transporte Aéreo ante la OACI en Canadá e invitado por la OACI como conferencista en la República de Cuba.

### **14h40: “LATAM: Respuesta a la crisis generada por la segunda ola de Covid-19 y la variante Delta. Alojamientos Sostenibles” .**

Lic. Marcela Falivelli - Licenciada en Relaciones Públicas. Actualmente se desempeña como Subgerente Customer Service LATAM en Argentina, con amplia trayectoria en áreas de servicio y atención al cliente. El principal foco de su gestión en la compañía aérea es refidelizar al pasajero, en situación de quiebre en la experiencia de viaje.

### **14h55: “Valoración del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud para el Transporte Aéreo” .**

Dr. Eduardo Rafael Iacono - Médico Especialista en Medicina Aeronáutica y en Salud Ocupacional. Cursó Postgrados en Organización y Administración Sanitaria. Se desempeñó en diferentes ramas de la Industria. Fue Gerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente de Aerolíneas Argentinas.

### **15h05: “Transporte aéreo de personas con discapacidad y movilidad reducida. Propuesta de solución reglamentaria” .**

Dr. Carlos Maria Vassallo - Abogado, magister en Ciencias de la Legislación, doctor en Ciencias Jurídicas. Profesor titular del Instituto Nacional de Derecho Aeronáutico y Espacial y de la Universidad del Salvador en Derecho Aeronáutico. Autor de más de 60 publicaciones de la especialidad. Editor de [www.cedaeonline.com.ar](http://www.cedaeonline.com.ar).

### **15h25: “Impacto del Covid-19 en el Transporte Aero comercial y en el Sector Aeroportuario” .**

Lic. Fernando Arias - Geógrafo. Integra el Grupo de Análisis Económico Territorial y Estadística en la Gerencia de Regulación Económico Financiera del Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos - Docente en el Instituto de Capacitación de la Asociación del Personal Aeronáutico.

### **15h40: “Resolución de conflictos por parte de la Defensoría ante la llegada de la Pandemia Covid-19 a la Argentina. Necesidad de actualización y adecuación normativa en el transporte aéreo” .**

Daniel Minbielle - Coordinador de la Defensoría del Turista de CABA.

### **15h55: Cierre** *Palabras de cierre a cargo de la Directora de la Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista, Dra. Cintia Bruno.*