

CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO: RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA LIBERALIZACIÓN

(Montreal, 24 - 29 de marzo de 2003)

Cuestión 2 del

orden del día: Examen de aspectos clave de la reglamentación en la liberalización

2.4: Intereses de los consumidores

INTERESES DE LOS CONSUMIDORES

(Nota presentada por la Secretaría)

RESUMEN

En la presente nota se examina la reciente evolución de las cuestiones relativas a los consumidores, particularmente en lo que atañe a los derechos de los pasajeros de las líneas aéreas. Se analizan diversas opciones que los Estados y las líneas aéreas pueden adoptar para responder a dichas cuestiones y se proponen conclusiones para que los Estados y la OACI tomen medidas al respecto.

En el párrafo 6.1 figuran las medidas propuestas a la conferencia.

REFERENCIAS

Criterios y texto de orientación sobre la reglamentación económica del transporte aéreo internacional (Doc 9587)

Manual de reglamentación del transporte aéreo internacional (Doc 9626)

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Los intereses de los consumidores abarcan numerosos aspectos, incluyendo los “derechos de los pasajeros” de las líneas aéreas y la relación contractual que existe entre éstas y sus usuarios. Además, este asunto tiene numerosas repercusiones: a nivel gubernamental, existe la necesidad de adoptar medidas de reglamentación y definir estas últimas; a nivel de las líneas aéreas, existen numerosas consecuencias relativas a la competencia, los costos y las operaciones, así como aspectos de autorreglamentación; y, a nivel mundial, el asunto suscita cuestiones de armonización y, posiblemente, problemas de extraterritorialidad cuando los regímenes jurídicos difieren y se aplican más allá de las jurisdicciones territoriales.

1.2 Desde la Conferencia mundial de transporte aéreo (ATConf/4) de 1994, los intereses de los consumidores han recibido cada vez mayor atención. Paralelamente con la liberalización continua de la reglamentación del transporte aéreo, la protección y el progreso de los derechos de los pasajeros de las líneas aéreas, por ejemplo, han logrado mayor importancia, particularmente en los grandes mercados, pero sin limitarse a ellos. Para las líneas aéreas de los Estados en desarrollo que efectúan operaciones hacia los grandes mercados, o a partir de los mismos, el trato de los intereses de los consumidores tienen consecuencias a más largo plazo para su viabilidad respecto a la competencia. Numerosos Estados están considerando una gama de medidas relativas a los intereses de los consumidores, incluyendo nuevos reglamentos y compromisos voluntarios (o sea, autorreglamentación que no es jurídicamente vinculante) de las líneas aéreas. En la presente nota se examina la reciente evolución y las repercusiones de las cuestiones relativas a los consumidores en lo que atañe a los pasajeros y se examinan los aspectos contractuales de los intereses de los consumidores. La cuestión de los expedidores por vía aérea no se examina concretamente debido al menor interés manifestado actualmente por los Estados.

2. LABOR ANTERIOR DE LA OACI

2.1 Anteriormente a la ATConf/4, la OACI ya había llevado a cabo cierta labor, incluyendo la elaboración de textos de orientación sobre intereses de los consumidores en lo que atañe a condiciones de transporte, garantía de tarifas, equipaje, divulgación de tarifas, embarque denegado y un Código de conducta para la reglamentación y explotación de los sistemas de reserva por computadora (SRC). Dicha orientación figura en la publicación *Criterios y texto de orientación sobre la reglamentación económica del transporte aéreo internacional* (Doc 9587) de la OACI. Se han publicado también textos de orientación para los usuarios del transporte aéreo para asistir a los Estados para publicar o alentar la publicación de folletos encaminados a informar a los pasajeros y expedidores acerca de sus derechos y obligaciones [véase el Apéndice 5 del *Manual de reglamentación del transporte aéreo internacional* (Doc 9626) de la OACI]. Además, el Anexo 9 del Convenio de Chicago proporciona a los Estados contratantes los medios de mejorar la calidad de los servicios a los clientes, o sea, proporcionar a los usuarios del transporte aéreo un servicio de calidad, lo que significa permitirles pasar por los aeropuertos con un mínimo de demora y dificultad. La ATConf/4 examinó también hasta cierto punto las cuestiones relativas a los consumidores, particularmente en el contexto de los SRC y la compartición de códigos. La conferencia apoyó en términos generales la recomendación de que toda futura labor de la OACI en lo que atañe a nuevos arreglos de reglamentación tuviese en cuenta los intereses de los consumidores. Como medidas de seguimiento de la ATConf/4, se actualizó el Código de conducta para la reglamentación y explotación de los sistemas de reserva por computadora de la OACI y, junto con dos cláusulas modelo SRC para uso de los Estados, fue adoptado por el Consejo en junio de 1996; se elaboró orientación que contiene recomendaciones sobre los aspectos de protección del consumidor en la compartición de códigos, que fue aprobada por el Consejo en 1997 (véase el Doc 9587).

2.2 En el 33º período de sesiones de la Asamblea en 2001, la cuestión de los intereses de los consumidores se examinó de nuevo. La Comisión Económica expresó su apoyo para que la OACI siguiera vigilando la evolución del asunto, teniendo en cuenta los diversos regímenes de reglamentación existentes y el enfoque del compromiso voluntario para tratar los problemas que afectan a los consumidores y evitar el riesgo de que surjan regímenes diferentes a nivel internacional. Sin embargo, se expresó la opinión de que era prematuro determinar el régimen actual que debería utilizarse como modelo mundial si la OACI decidiera emprender medidas para armonizar los distintos regímenes. La Comisión convino en que el Consejo debería seguir la marcha de los acontecimientos a este respecto y ocuparse del asunto en el marco de la ATConf/5.

3. EVOLUCIÓN RECIENTE

3.1 A pesar de que en la liberalización se ha concedido importancia a abrir mercados para satisfacer las necesidades de los usuarios, las líneas aéreas se han concentrado en la reducción de gastos y en las fuerzas competitivas del mercado lo que a veces ha dado lugar a repercusiones negativas para los intereses de los consumidores. Además, las limitaciones en materia de infraestructura y la congestión del espacio aéreo y los problemas de despacho de los pasajeros en algunos aeropuertos han mantenido viva la atención del público en los últimos años respecto a los derechos de los pasajeros en particular. En respuesta a la disminución observada en los servicios a los clientes, un número importante de Estados ha adoptado medidas de reglamentación para resolver algunos de dichos problemas. Constituyen ejemplos de medidas concretas de reglamentación la compensación por embarque denegado, la prohibición de fumar, estadísticas sobre puntualidad y el acceso para pasajeros físicamente incapacitados. Algunos gobiernos han exigido también que las líneas aéreas se aseguren, entre otras cosas, de poner al alcance del público sus tarifas, publiquen información sobre sus políticas en materia de cancelación y eviten la publicidad engañosa. Además, en el sistema de responsabilidad del Convenio de Varsovia y, cuando entre en vigor, el Convenio de Montreal (1999), se trata la responsabilidad de los transportistas aéreos en caso de accidente, pérdida de equipaje y retrasos.

3.2 En lo que atañe a los derechos de los pasajeros, la calidad del servicio ofrecido por las líneas aéreas no ha estado siempre a la altura de las expectativas de los consumidores. La creciente insatisfacción de los pasajeros ante la calidad de los servicios ofrecidos por las líneas aéreas, tales como medidas inadecuadas en caso de retraso o cancelación de vuelos e información insuficiente sobre sus condiciones comerciales y operacionales, ha creado presión política sobre las líneas aéreas para que proporcionen una serie más completa de derechos para sus clientes. Las autoridades de los Estados Unidos, a las que siguió la Comisión Europea, han desplegado esfuerzos para aclarar y reforzar los actuales derechos de los pasajeros y también para crear nuevos derechos mediante compromisos voluntarios de las líneas aéreas de modo que no se necesiten medidas legislativas.

3.3 En los Estados Unidos, la Air Transport Association (ATA) y sus líneas aéreas afiliadas, en concertación con el Congreso y el Departamento de Transporte (DOT), ha elaborado en junio de 1999 el Compromiso de las líneas aéreas en materia de servicios a sus clientes. En abril de 2000, la Ley sobre inversiones y reforma de la aviación (AIR-21) introdujo varias medidas relativas a los consumidores y un requisito de investigación; a raíz de una investigación de auditoría llevada a cabo por el Inspector General, cada línea aérea incorporó los compromisos en sus contratos de transporte en junio de 2001 de modo que un cliente podría tener recurso contra una línea aérea ya que los compromisos pasarían a ser jurídicamente ejecutorios.

3.4 En Europa, la Comisión Europea estableció en junio de 2000 un enfoque global encaminado a reforzar los derechos de los pasajeros de las líneas aéreas, proponiendo nuevos compromisos voluntarios y reglamentos de aplicación. En cuanto a los compromisos voluntarios, las líneas aéreas y los aeropuertos de los Estados miembros de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC) elaboraron dos códigos: el Compromiso de las líneas aéreas en materia de servicios a sus pasajeros y el Compromiso voluntario de los aeropuertos en materia de servicios a los pasajeros. Ambos códigos entraron en vigor en febrero de 2002. En lo que atañe a la legislación, la Comisión emitió en diciembre de 2001 una propuesta relativa a medidas más estrictas relativas a denegación de embarque, anulación o gran retraso de los vuelos. La Comisión inició también en diciembre de 2000 un procedimiento de consulta sobre los informes relativos al indicador de calidad de los servicios y en junio de 2002 sobre los contratos de las líneas aéreas (incluyendo las condiciones de transporte, concentrándose en las normas de la aviación mencionadas en el párrafo 3.6 que sigue).

3.5 En otras regiones, los gobiernos han considerado también medidas semejantes; varios Estados, incluyendo Australia, el Canadá y Nueva Zelandia, aplican leyes o normas generales de protección de los consumidores que abarcan una amplia gama de cuestiones sobre diversas funciones relacionadas con

las prácticas comerciales. En América latina, la Asamblea de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) adoptó en noviembre de 2000 una recomendación sobre un código de protección de los consumidores para las líneas aéreas y recomendó que se adoptara en la región.

3.6 A nivel mundial, la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA) y sus líneas aéreas afiliadas han elaborado condiciones de contrato (Resolución 724) con carácter obligatorio para sus vuelos internacionales. La IATA ha elaborado también condiciones de transporte (Práctica recomendada 1724), con miras a armonizar las condiciones generales según las cuales los pasajeros realizan sus viajes entre compañías. La RP 1724 se concentra en la “mejor práctica”, pero no es obligatoria para las líneas aéreas afiliadas, por lo que éstas pueden establecer condiciones diferentes; tampoco se aplica a los vuelos de interior ni a los servicios prestados por líneas aéreas no afiliadas a la IATA. La RP 1724 se revisó en agosto de 2000 en negociaciones con ciertas autoridades gubernamentales para favorecer a los pasajeros, aunque queda pendiente su aprobación por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos. Paralelamente con dichas novedades, la IATA ha adoptado en junio de 2000 un Marco mundial de servicios a los clientes, que se ha ideado como guía para las líneas aéreas afiliadas al elaborar sus propios compromisos voluntarios. Dicho código modelo comprende mejoras ventajosas para los pasajeros.

3.7 En el **Apéndice A** de la presente nota figura un resumen de las medidas adoptadas por las líneas aéreas y los gobiernos respecto a los aspectos más importantes de los intereses de los consumidores. En dicho resumen se indican referencias apropiadas a los diversos regímenes de responsabilidad. En el **Apéndice B** figura información adicional sobre la labor de la IATA relativa a las condiciones de contrato y de transporte, con una lista de los elementos que se tratan en la versión del año 2000 de la RP 1724.

4. ANÁLISIS

4.1 La calidad del servicio puede mejorarse mediante la reacción a la competencia, medidas de reglamentación o compromisos voluntarios. En el análisis que sigue se evalúa cada una de dichas opciones, se indican algunos aspectos de su aplicación, así como posibles enfoques nacionales o multinacionales respecto a los intereses de los consumidores.

4.2 **Reacción a la competencia.** La competencia en el mercado puede ser el medio más eficaz para satisfacer las necesidades de los consumidores, especialmente en lo que atañe a lo que se obtiene a cambio del dinero, por ejemplo la configuración de asientos, los servicios en vuelo, las comidas y los servicios de comercio electrónico. Basándose en su propio juicio comercial, las líneas aéreas proporcionan diversas combinaciones de calidad de servicio con los correspondientes precios. Los consumidores se benefician de la variedad de productos ofrecidos y pueden cambiar de línea aérea si un transportista no satisface sus necesidades. En principio, el hecho de que los consumidores efectúen comparaciones debería fomentar la competencia en materia de servicios de modo que el propio mercado produzca un mejor rendimiento. No obstante, existen casos en que la competencia no garantiza necesariamente un nivel mínimo de servicio, que los clientes pueden esperar, directa o indirectamente, y debajo del cual ningún transportista debería situarse. Así sucede cuando, por falta de información, los consumidores no pueden seleccionar juiciosamente una línea aérea al planificar sus viajes. Algunos aspectos (por ejemplo, el trato de los pasajeros físicamente incapacitados o que necesitan asistencia) tal vez ni siquiera sean un elemento de competencia entre las líneas aéreas. Además, la postura de negociación de los consumidores es muy precaria porque deben aceptar condiciones contractuales y prácticas comerciales decididas por las líneas aéreas y pagan plenamente por el servicio antes de tomar el vuelo efectivamente.

4.3 **Medidas de reglamentación.** Las preocupaciones respecto a los límites de la reacción a la competencia han conducido a algunos Estados a adoptar medidas de reglamentación y reforzar los derechos de los pasajeros, crear certidumbre contractual y permitir que los consumidores obtengan fácilmente un mayor volumen de información clara sobre la amplia gama de temas, tales como las prácticas comerciales de las líneas aéreas (compartición de códigos, disponibilidad de tarifas y reembolso de billetes), contratos

(condiciones de transporte, denegación de embarque, disposiciones relativas a la responsabilidad, equipaje extraviado y necesidades especiales de los pasajeros), publicación del rendimiento operacional (rendimiento en cuanto a la puntualidad y quejas). Sin embargo, una importante complicación con la intervención gubernamental generalmente en cuestiones de interés de los consumidores consiste en que las medidas de reglamentación en las que se define con precisión la calidad del servicio pueden eliminar un elemento competitivo esencial, limitando así el alcance de los sectores de servicios donde la competencia tal vez sea el mejor medio de lograr mejoras. A menudo, la reglamentación impone también costos adicionales para las líneas aéreas, afectando así a su capacidad de competencia, la fijación de precios y la diferenciación de productos. Además, una vez introducidos, tal vez sea difícil retirar o modificar rápidamente los reglamentos de conformidad con el cambio de la situación; asimismo, al tratar de reglamentar un elemento, podría causarse un riesgo de proliferación de reglamentos relativos a otros elementos. La reglamentación puede también acarrear gastos administrativos para las autoridades.

4.4 **Compromisos voluntarios.** Para evitar estos posibles problemas relacionados con la reglamentación, los Estados tal vez escojan inicialmente los compromisos voluntarios de las líneas aéreas (y los proveedores de servicios, de ser el caso), que se consideran como un complemento a la reglamentación. Las líneas aéreas prefieren también los compromisos voluntarios, destacando los objetivos o las “mejores prácticas” relativas a los servicios que cada línea aérea puede convenir en ampliar de conformidad con el tipo de servicios que ofrece. Si los compromisos voluntarios predominan y son realizables y se establece un buen sistema de vigilancia, entonces serían, por regla general, innecesarias las medidas de reglamentación relativas a aspectos previstos en los mencionados compromisos.

4.5 **Consecuencias de la diversidad de respuestas.** En la práctica, los diferentes niveles de interés y respuestas a las cuestiones relativas a los consumidores han dado lugar, en varios Estados o regiones, a la aparición de regímenes con objetivos similares respecto a los derechos de los pasajeros, pero con diferentes requisitos en materia de reglamentación, autorreglamentación y contratos. Una posible consecuencia de esta mezcla de regímenes nuevos, como se ilustra en el **Apéndice A**, consiste en que los transportistas con redes más amplias, especialmente en grandes mercados, tendrían que satisfacer numerosos y, a veces, contradictorios requisitos en materia de reglamentación y contratos, creando una posible confusión tanto para las líneas aéreas como para los consumidores. El sistema fragmentado que abarcará una variedad de regímenes podría también acarrear costos más elevados cuando las líneas aéreas apliquen una capacitación interna uniforme y mantengan comunicaciones adecuadas; dicha fragmentación podría afectar a los sistemas y normas comunes o compatibles de las líneas aéreas, así como al sistema multilateral entre compañías. Además, la uniformidad de términos para las condiciones de contrato y de transporte, junto con los regímenes internacionales de responsabilidad y los avisos requeridos en los billetes, facilitaría considerablemente el funcionamiento del transporte entre compañías.

4.6 Otra consecuencia, si se aplica el método de reglamentación cada vez más respecto a los compromisos voluntarios, sería el riesgo de que un Estado (o grupo de Estados) aplique reglamentos nacionales (o regionales) extraterritorialmente. Si bien las medidas de reglamentación actuales se aplican a nivel internacional basándose en el país de origen, un Estado podría decidir aplicarlas sea cual fuere el origen o destino de los vuelos efectuados por sus transportistas nacionales o ampliar su alcance aplicándolos a transportistas extranjeros que efectúan operaciones comerciales en su territorio, especialmente si considera que los transportistas extranjeros podrían evitar su jurisdicción. Tal sería el caso, por ejemplo, si la reglamentación relativa a la denegación de embarque comprendiera todos los vuelos hacia su propio territorio o a partir del mismo efectuados por todas las líneas aéreas, incluyendo los transportistas de terceros países. Un Estado también podría reglamentar el contrato de transporte, sin tener en cuenta el lugar en que se concertó el mismo, porque el desarrollo del comercio electrónico le impide (así como a los tribunales) determinar el lugar en que se concertó el contrato. No obstante, dado que la aplicación de leyes nacionales con un alcance tan amplio impondría obligaciones a los transportistas extranjeros o tendría repercusiones en los contratos establecidos en los territorios de terceros países, podría crear incertidumbre jurídica y dar lugar a objeciones de Estados interesados.

4.7 **Respuesta multilateral.** Las medidas que pueda tomar un Estado (o grupo de Estados) para reducir al mínimo las diferencias en sus respectivas reglamentaciones sería una posible solución a los problemas de diversidad de regímenes de reglamentación. La vigilancia en curso que efectúa la OACI puede constituir una ayuda al respecto. Un enfoque más coordinado para esta cuestión podría ser un mecanismo multilateral por intermedio de la OACI, incluyendo la elaboración de un “código de conducta mundial” relativo a intereses de los consumidores incluidos en los regímenes de reglamentación, que los Estados puedan utilizar libremente para sus transportistas aéreos y proveedores de servicios. La armonización de los requisitos mínimos para la protección del consumidor (incluyendo el régimen de los contratos) que pueda aplicarse mundialmente consistiría en un límite inferior mínimo y podría servir para preservar la uniformidad del actual sistema del transporte aéreo internacional y evitar el riesgo de problemas de extraterritorialidad. No obstante, dado el carácter evolutivo actual de esta cuestión y el valor del enfoque de los compromisos voluntarios, así como el énfasis que se le concede, tal vez sea prematuro tratar de armonizar la reglamentación a nivel mundial. Además, el establecimiento del más bajo común denominador que se armonice con las actuales medidas de protección del consumidor exigiría considerable cooperación y coordinación entre los Estados, las líneas aéreas y los consumidores, cada uno de los cuales, como ya se sabe, tiene intereses muy divergentes en esta cuestión, pero sin garantías de éxito. Hasta que se logre una imagen más clara de los intereses de los consumidores, que permita definir claramente el objeto y la necesidad de una armonización mundial, la función de vigilancia de la OACI y la difusión de información al respecto podrían facilitar el procedimiento más amplio de armonización.

5. CONCLUSIONES

5.1 Del análisis que precede pueden deducirse las conclusiones siguientes:

- a) antes de poder tratar las cuestiones relativas a los intereses de los consumidores, los Estados deben determinar debidamente los elementos de los intereses de los consumidores en la calidad del servicio que se han satisfecho adecuadamente mediante las actuales prácticas comerciales de las líneas aéreas (y los proveedores de servicios, si corresponde) y los elementos que necesitan resolverse mediante reglamentación o compromisos voluntarios. Las listas de cuestiones que figuran en los **Apéndices A y B** podrían servir de listas de verificación de numerosos aspectos de los intereses de los consumidores que convendría que los Estados vigilaran;
- b) los Estados deben lograr un equilibrio apropiado entre los compromisos voluntarios y las medidas de reglamentación, siempre que la intervención gubernamental se considere necesaria para mejorar la calidad del servicio. Los Estados deberían aceptar, de manera general e inicialmente, los compromisos voluntarios de las líneas aéreas (y los proveedores de servicios); cuando dichos compromisos resulten insuficientes, los Estados deberían considerar la adopción de medidas de reglamentación;

- c) al implantar nuevas medidas de reglamentación, los Estados deberían reducir al mínimo las diferencias innecesarias en su contenido y aplicación. De este modo se evitaría toda posible incertidumbre jurídica que podría resultar de la aplicación extraterritorial de leyes nacionales, sin disminuir el alcance de la competencia ni dificultar las normas operacionales ni los procedimientos de transferencia entre líneas aéreas; y
- d) la OACI debería continuar vigilando la evolución de los compromisos voluntarios y la reglamentación gubernamental relativos a los intereses de los consumidores, con miras a proporcionar a los Estados información útil que facilite la armonización. Dicha vigilancia debería permitir que la OACI decida, en el momento oportuno, si es viable o necesaria alguna forma de intervención multilateral, tal como la posible elaboración de un código de conducta mundial, para garantizar la armonía entre las medidas de reglamentación.

6. **MEDIDAS PROPUESTAS A LA CONFERENCIA**

6.1 Se invita a la Conferencia a:

- a) tomar nota de la reciente evolución descrita en el párrafo 3 y el análisis de las respuestas relativas a los intereses de los consumidores en el párrafo 4; y
- b) examinar y adoptar las conclusiones que figuran en el párrafo 5.1.

— — — — —

APÉNDICE A

RESUMEN DE COMPROMISOS VOLUNTARIOS Y MEDIDAS DE REGLAMENTACIÓN

Elemento	Compromisos voluntarios de las líneas aéreas			Legislación/reglamentación		Convenios internacionales sobre responsabilidad
	Compromiso en materia de servicios a los clientes - ATA	Compromiso en materia de servicios a los pasajeros en Europa	Marco mundial de servicios a los clientes y RP 1724 de la IATA	Estados Unidos	Unión Europea/CEAC	
Ofrecer la más baja tarifa disponible	Sí	Sí	Sí	-	-	-
Informar sobre la posible existencia de tarifas más bajas en el sitio web	-	Sí	Si*1	Sí	-	-
Respetar la tarifa convenida después del pago	-	Sí	Si*2	-	-	-
Permitir que se efectúen o cancelen reservas	Sí	Sí	Sí	-	-	-
Rembolsar los billetes rápidamente	Sí	Sí	Sí	Sí	-	-
Eliminar restricciones (billetes no reembolsables, uso secuencial de cupones de vuelo) en circunstancias especiales	-	-	Si*2	-	-	-
Garantizar una publicidad fidedigna	-	-	-	Sí	Sí	-
Informar a los pasajeros acerca de las condiciones comerciales y operacionales de la línea aérea	Sí	Sí	Sí	Si*3	Si*8	*14
Garantizar un buen servicio de los socios en la compartición de códigos	Sí	Sí	Sí	*4	Si*9	*14
Tomar medidas para acelerar la presentación de los pasajeros	-	Sí	-	-	-	-
Notificar los retrasos, cancelaciones y desviaciones	Sí	Sí	Sí	-	-	-
Proporcionar asistencia en caso de retrasos, inclusive a bordo de la aeronave	Sí	Sí	Sí	-	*10	-
Tratar de manera justa y coherente a los pasajeros a quienes se ha denegado el embarque	Sí	Sí	Sí	Si*5	Si*10	-
Compensar por cancelación de vuelos	-	-	-	-	*10	-
Entregar el equipaje oportunamente	Sí	Sí	Sí	-	*11	*14
Apoyar un aumento del límite de responsabilidad respecto al equipaje	Sí	-	-	Si*6	*11	*15
Responder a las quejas de los clientes	Sí	Sí	Si*1	-	-	-
Presentar datos para informes regulares a los consumidores	-	-	-	Si*7	*12	-
Atender a los pasajeros incapacitados o con necesidades especiales (o sea, personas con movilidad reducida)	Sí	Sí	Sí	Sí	*13	-

*1: Marco mundial de servicios a los clientes únicamente

*2: RP 1724 únicamente

*3: Divulgación de cambio de capacidad (14 CFR 258); Divulgación de la política en materia de cancelación (contratos de transporte, como lo exige 14 CFR 253.5)

*4: Directrices del programa de seguridad en caso de compartición de códigos

*5: Revisión en curso de las actuales reglas de las líneas aéreas en materia de sobreventa

*6: El Ministerio de Transporte aumentó el límite de responsabilidad para el equipaje nacional, que pasó de \$1 250 a \$2 500 a partir de enero de 2000 (14 CFR 254)

*7: El Ministerio de Transporte presenta informes sobre retrasos de vuelos, equipaje extraviado, sobreventa y quejas de los consumidores. Propone también recopilar las quejas de los transportistas relacionadas con la incapacidad

*8: El código de conducta SRC (Reglamento CE 2299/89, enmendado por 3089/93 y 323/99) contiene disposiciones conexas

*9: El código de conducta SRC (idem) contiene disposiciones conexas, Recomendación de la CEAC sobre la necesidad de proteger la información relativa a los consumidores (1996)

*10: La Comisión propuso enmendar el actual Reglamento CE 295/91 para reforzar la protección contra la denegación de embarque y abarcar la anulación y los grandes retrasos

*11: Enmienda en curso del Reglamento CE 2027/97 para incluir una disposición sobre responsabilidad por el equipaje

*12: Adopción de legislación en curso

*13: Declaración de políticas en la esfera de la facilitación de la aviación civil, sección 5, de la CEAC

*14: Convenio de Varsovia enmendado en La Haya 1955 y por el Protocolo núm. 4 de Montreal 1975

*15: Protocolo adicional núm. 2 de Montreal 1975; Protocolo adicional núm. 1 de Montreal 1975; Convenio de Varsovia enmendado en La Haya 1955 y por el Protocolo núm. 4 de Montreal 1975

APÉNDICE B

CONDICIONES DE CONTRATO Y DE TRANSPORTE

“Condiciones de contrato” significa las estipulaciones que figuran en los documentos de viaje. “Condiciones de transporte” significa las condiciones establecidas por un transportista aéreo con respecto al transporte que efectúa y se someten a reglas aplicables relativas a las tarifas. En las condiciones de transporte y las condiciones de contrato se exponen los diversos beneficios y limitaciones relacionados con el transporte aéreo proporcionado. Dichos beneficios y limitaciones, junto con el precio del servicio, constituyen un “contrato de transporte” entre el transportista aéreo y el usuario.

Para armonizar las condiciones en que los pasajeros efectúan viajes con transferencia entre líneas aéreas, éstas elaboraron, por intermedio de la IATA, la Resolución 724 sobre *Billete de pasajeros - Avisos y condiciones de contrato* y la Práctica recomendada 1724 sobre *Condiciones generales de transporte (pasajero y equipaje)*. La Resolución 724 es obligatoria para las líneas aéreas afiliadas que la aplican en sus vuelos internacionales. Los Avisos abarcan los límites de responsabilidad, el exceso de reservas, información sobre impuestos y derechos impuestos a los usuarios y algunos requisitos nacionales, mientras que en las condiciones de contrato figuran ciertos artículos y se incluyen, por medio de referencias, las del billete mismo, las tarifas del transportista y sus condiciones generales de transporte. Por su parte, la RP 1724 no es obligatoria para las líneas aéreas afiliadas. La versión del año 2000 de la RP 1724 comprende los elementos siguientes:

1. Definiciones
2. Aplicación
 generalidades; operaciones chárter; compartición de códigos; ley prevaleciente; preponderancia de las condiciones sobre los reglamentos
3. Billetes
 disposiciones generales; período de validez; secuencia y uso de cupones; nombre y dirección del transportista
4. Tarifas. Impuestos, derechos y gravámenes
 tarifas; impuestos, derechos y gravámenes; moneda
5. Reservas
 requisitos relativos a las reservas; límites del plazo para la emisión de billetes; datos personales; asientos; reconfirmación de reservas; cancelación de reservas para la continuación del viaje
6. Presentación de los pasajeros y embarque
7. Denegación y limitación del transporte
 derecho de denegar el transporte; asistencia especial
8. Equipaje
 franquicia de equipaje; exceso de equipaje; artículos inaceptables como equipaje; derecho de denegar el transporte; derecho de registro; equipaje facturado; equipaje no facturado; recogida y entrega de equipaje facturado; animales
9. Horarios. Retrasos, cancelación de vuelos
 horarios; cancelación, cambio de rutas, retrasos, etc.
10. Reembolsos
 reembolsos involuntarios; reembolsos voluntarios; reembolso de billetes perdidos; derecho de denegar el reembolso; moneda; entidad que reembolsa los billetes
11. Conducta a bordo de las aeronaves
 generalidades; dispositivos electrónicos
12. Arreglos relativos a servicios adicionales
13. Formalidades administrativas
 generalidades; documentos de viaje; denegación de entrada; responsabilidad del pasajero respecto a multas, gastos relacionados con la detención, etc.; inspección aduanera; inspección de seguridad
14. Transportistas sucesivos
15. Responsabilidad por daños
16. Plazos limitados para reclamaciones y acciones
 aviso de reclamaciones; plazo limitado para las acciones
17. Otras condiciones
18. Interpretación.