



ASAMBLEA — 38º PERÍODO DE SESIONES

COMISIÓN ECONÓMICA

Cuestión 40: Desarrollo económico del transporte aéreo - Política

PROPUESTA SOBRE ORIENTACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE NORMAS
SOBRE PROTECCIÓN AL PASAJERO.

(Nota presentada por la República Dominicana)

RESUMEN

En esta nota de estudio, República Dominicana plantea la necesidad de que la OACI asuma en el menor tiempo posible, el liderazgo en la elaboración de normas básicas sobre derechos del pasajero.

También presenta una breve reseña de cómo es regulado el tema de los derechos del consumidor con respecto a lo establecido en su legislación nacional, donde se indica que la ley tendrá un carácter supletorio con respecto a las leyes sectoriales, dejando claro dicha legislación, que el tema de los derechos del pasajero debe ser abordado de manera más profunda en una reglamentación especial.

Por la ausencia de una orientación internacional que unifique criterios, cada vez son más los Estados que, en la búsqueda de una solución a la situación, tratan de regular el tema de manera particular, no siendo esta la solución definitiva, ya que la diversidad de reglamentación pudiera ocasionar discrepancias en las reglas de protección al pasajero aplicadas por los Estados en vuelos internacionales.

Decisión de la Asamblea: Se invita a la Asamblea a:

- considerar la propuesta de que la OACI formule orientaciones que sirvan de base para la elaboración de la reglamentación interna de los Estados sobre protección al pasajero; y
- que en la elaboración de las orientaciones preindicadas, se consideren los *Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios* aprobados por la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC).

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el Objetivo estratégico C — <i>Protección del medio ambiente y Desarrollo sostenible del transporte aéreo.</i>
<i>Repercusiones financieras:</i>	Las actividades relativas a esta nota, podrán ser realizadas sujetas a la disponibilidad de recursos presupuestarios del programa regular de trabajo OACI para el período 2014-2016.
<i>Referencias:</i>	Comunicación SC 6/1-13/63 de fecha 26 de julio de 2013, Resultados de la Sexta Conferencia Mundial de Transporte Aéreo (ATConf/6).

¹ La versión en español fue proporcionada por la República Dominicana.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 En su comunicación de referencia SC 6/1-13/63 de fecha 26 de julio del 2013, el Secretario General de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), informó a los Estados sobre los resultados de la Sexta Conferencia Mundial de Transporte Aéreo (ATConf/6), celebrada en Montreal, Canadá, del 18 al 22 de marzo de 2013. Como aspecto relevante, la Conferencia destacó al transporte aéreo como parte integral del sistema de aviación civil, y reafirmó la función de liderazgo de la OACI en la reglamentación del transporte aéreo internacional. Así mismo, abrió nuevos caminos para avanzar hacia la modernización del marco normativo mundial, proporcionando la base para nuevas acciones concretas de la OACI en su labor futura en el ámbito del transporte aéreo.

1.2 En la misma comunicación, el Secretario General de la OACI, insta a las administraciones de los Estados, a considerar las medidas recomendadas por la Conferencia, a fin de prestarles asistencia en este ejercicio.

1.3 Por lo general, la ley básica de aviación civil de muchos Estados, como es el caso de República Dominicana, no faculta a sus autoridades aeronáuticas, a regular el aspecto de protección a los derechos de los pasajeros. En nuestro país, la protección a los derechos del consumidor en general, está regida por la Ley No.358-05. Dicha ley instituye un régimen para garantizar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores de bienes y servicios, sean de derecho público o privado, nacionales o extranjeros, en armonía con las disposiciones al efecto contenidas en leyes sectoriales.

1.4 La Constitución dominicana establece la protección a los derechos del consumidor como un derecho fundamental, y su difusión a la población es considerada de alta prioridad para el Estado dominicano. No obstante, en el caso de la ejecución del contrato de transporte aéreo, y pese a existir normas generales de protección al consumidor, se evidencia la necesidad de contar con un régimen básico de protección al pasajero, que regule el tema de manera particular, especialmente lo relativo a las compensaciones a que tendría derecho el pasajero por parte de una aerolínea, en caso de que eventualmente resulte afectado por una cancelación de vuelo con reserva confirmada, una denegación de embarque o un retraso. Tal normativa debería ser formulada bajo el criterio de unificación de las normas establecido por la OACI.

1.5 Cada día son más los Estados que de forma particular, adoptan reglamentos de protección al pasajero en procura de garantizarle sus derechos. Y si bien es cierto que esto ha beneficiado al pasajero, no es menos cierto que también se incrementa la brecha entre los requisitos normativos que aplican los Estados.

1.6 La Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), mediante la Resolución no. A18-03, aprobó los *Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios*. Dichos criterios procuran la estandarización de los deberes y derechos de los usuarios del transporte aéreo y de los servicios aeroportuarios, al tiempo de establecer pautas generales que permitan determinar los medios de supervisión adecuada bajo el enfoque de calidad total.

2. RECOMENDACIONES

2.1 Se invita a la Asamblea a:

- a) considerar la propuesta de que la OACI formule orientaciones que sirvan de base para la elaboración de la reglamentación interna de los Estados sobre protección al pasajero; y
- b) considerar los *Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios* aprobados por CLAC.

3. CONCLUSIÓN

3.1 Al concluir, República Dominicana resalta la importancia del tema y corrobora la posición de otros Estados, planteadas dentro del marco de la Sexta Conferencia Mundial de Transporte Aéreo, indicando que urge la necesidad de que la OACI formule orientaciones a los Estados, que sirvan de base para la elaboración de su reglamentación interna sobre el tema de referencia. Y en ese orden solicita que la OACI, a la brevedad posible, atienda las conclusiones de la ATConf/6, en las que se recomienda a esa Organización elaborar en el corto plazo, un conjunto de principios básicos de protección al consumidor, de alto nivel y sin carácter prescriptivo, con la asistencia de especialistas del Grupo de expertos sobre reglamentación de los servicios de transporte aéreo (ATRP). También sugerimos sea tomada en cuenta, la resolución de la CLAC sobre *Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios*.