



NOTA DE ESTUDIO

CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO (ATCONF)

SEXTA REUNIÓN

Montreal, 18 - 22 de marzo de 2013

Cuestión 2 del

orden del día: Examen de cuestiones clave y marco normativo conexo

2.3: Protección del consumidor

EL TRANSPORTE AÉREO AFRICANO Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

(Nota presentada por 54 Estados miembros¹, que son miembros asimismo de la Comisión Africana de Aviación Civil (CAFAC))

RESUMEN

Esta nota presentada por los 54 Estados africanos trata sobre la necesidad de un régimen de protección del consumidor a escala nacional, regional y continental, y presenta el proyecto de reglamentación de la protección del consumidor de servicios de transporte aéreo que actualmente prepara la Unión Africana como vía para seguir adelante en este tema.

Medidas propuestas a la Conferencia: Se invita a la Conferencia a acordar las recomendaciones presentadas en el párrafo 7.

Referencias: Los textos de referencia de la ATConf/6 están disponibles en:
www.icao.int/meetings/atconf6.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Muchos consumidores de servicios de transporte aéreo africanos no están protegidos por institución alguna frente a una prestación de servicios deficiente y, en su mayoría, ignoran los derechos que puedan asistirles respecto de los diversos proveedores de servicios con quienes tienen trato directo.

1.2 En los casos en que, conscientes de sus derechos, intentan hacer valer esos derechos, a menudo se encuentran con una incapacidad o deficiencia institucional, a veces debido a falta de información.

¹ Argelia, Angola, Benín, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Camerún, Cabo Verde, Chad, Comoras, Congo, Cote d'Ivoire, Djibouti, Egipto, Eritrea, Etiopía, Gabón, Gambia, Ghana, Guinea, Guinea-Bissau, Guinea Ecuatorial, Kenya, Lesotho, Jamahiriya Árabe Libia, Liberia, Madagascar, Malawi, Malí, Mauritania, Mauricio, Marruecos, Mozambique, Namibia, Níger, Nigeria, República Centroafricana, República Democrática del Congo, República Unida de Tanzania, Rwanda, Santo Tomé and Príncipe, Senegal, Seychelles, Sierra Leona, Somalia, Sudán, Sudáfrica, Sudán del Sur, Swazilandia, Togo, Túnez, Uganda, Zambia y Zimbabwe

1.3 Algunos países africanos reglamentan la protección de los derechos de los consumidores de servicios de transporte aéreo utilizando normas generales de protección del consumidor. En algunos países, existen normas de protección del consumidor especialmente diseñadas para la aviación y/o es la administración de aviación civil la encargada de las cuestiones de protección del consumidor.

1.4 En general, muchos países africanos no cuentan con normas generales de protección al consumidor ni con una normativa especializada relativa a los derechos de los consumidores de servicios de transporte aéreo.

1.5 Para un gran número de consumidores de servicios de transporte aéreo africanos, el sistema de Varsovia/Montreal sigue siendo el único medio de obtener alguna forma de protección y resarcimiento respecto de las líneas aéreas.

1.6 El Artículo 9.6 de la Decisión de Yamusukro (YD) exige la protección de los derechos del consumidor. Para el consumidor de servicios de transporte aéreo africano, ese artículo representa quizás la disposición más importante en la materia, en la que se reconocen:

- a) las dificultades que enfrenta un gran número de consumidores, y
- b) la necesidad de prever alguna forma de reglamentación que proteja al consumidor.

2. DERECHOS DEL CONSUMIDOR/PROVEEDORES DE SERVICIOS

2.1 Las normas de protección de los derechos del consumidor están diseñadas para asegurar que los servicios que se proporcionen a los consumidores cumplan con el propósito para el que fueron contratados. Garantizan que los proveedores estén sujetos a una reglamentación para asegurar la continuidad y calidad del servicio, la atención de reclamos y, lo que es más importante, que haya sistemas de reembolsos e indemnización a los consumidores.

2.2 Varios países han preparado un corpus de instrumentos jurídicos y arreglos institucionales que permiten la aplicación a sus ciudadanos de normas generales de protección del consumidor, y han hecho extensivo ese corpus jurídico a áreas especializadas de la actividad económica.

2.3 Algunas autoridades de aviación civil han elaborado además una normativa considerable para orientar las operaciones de los proveedores de servicios y garantizar la protección de los derechos del consumidor. Si bien algunos Estados pueden tener un único documento, otros aplican los principios básicos en diferentes normativas.

3. PRINCIPIOS CLAVES DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA AVIACIÓN

3.1 Entre los principios claves de la protección del consumidor en la aviación, se incluye la resolución de las siguientes cuestiones, de las que tratan los proyectos de reglamentación de la protección del consumidor de servicios de transporte aéreo en África que prepara de la Unión Africana (UA).

3.2 **Insolvencia**

3.2.1 ¿Cómo se puede reducir el duro **efecto de la insolvencia** en los pasajeros, que quedan varados y/o que pierden los pasajes que pagaron a agentes de viajes, agencias de turismo y líneas aéreas insolventes?

3.2.2 Se introdujeron pues disposiciones en el proyecto de reglamentación para permitir que las autoridades regionales de la YD y las autoridades nacionales: interroguen a los transportistas y a las líneas aéreas, en el momento de otorgarles sus respectivos certificados y licencias, con el fin de asegurarse de su estabilidad financiera; reglamenten el modo de proteger el dinero de los pasajeros; establezcan un fondo para asegurarse de que el dinero de los pasajeros no caiga en manos de proveedores de servicios irresponsables y, si eso ocurriera, que se garantice su reembolso o bien la repatriación de los pasajeros al destino previsto.

3.3 **Prácticas desleales y engañosas**

3.3.1 El tipo de medidas que deberían aplicarse a los proveedores para que haya precios justos, una comunicación justa y prácticas de comercialización apropiadas sigue siendo motivo de gran preocupación.

3.3.2 Las medidas introducidas en varias jurisdicciones para impedir las prácticas indebidas incluyen la eliminación de la publicidad engañosa y la obligatoriedad de informar todos los conceptos por los que está pagando el pasajero respecto de su viaje. Asimismo, dado el fuerte aumento de la libre ocupación de asientos, dicha práctica ha sido cuestionada en el proyecto de reglamentación y se ha señalado no sólo que es injusta sino que además puede conducir al engaño y debe ser castigada. Otras medidas incluyen la persistente denegación de embarque, la aplicación injusta del sistema de Varsovia/Montreal, la falta de un seguro adecuado y las interminables demoras en los vuelos.

3.3.3 El proyecto de reglamentación prevé obligaciones generales respecto de: seguros; no discriminación; designación de una persona de contacto para los pasajeros y turistas; información al consumidor; procedimiento de reclamos; información anticipada sobre el vuelo y los pasajeros; cumplimiento con las disposiciones del sistema de Varsovia sobre responsabilidad; embarques denegados; demoras; cancelación de vuelos; asignación a una clase de servicio inferior, particularmente como resultado de la aplicación de la política de libre ocupación de asientos, y obligaciones específicas de los agentes de viajes aéreos, operadores turísticos y aeropuertos.

4. **DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

4.1 Las obligaciones descritas en el párrafo precedente están sujetas además a derechos complementarios de los pasajeros, incluidos: reembolso, cancelación, cambio de ruta e indemnización. Cabe señalar que el consumidor de servicios de transporte aéreo en África tiene derecho a cancelar su reserva, a solicitar reembolso o a modificar su ruta, y en todo momento pertinente, tiene derecho a ser indemnizado por demoras, sobreventa y vuelos cancelados.

4.2 El consumidor también tiene derecho a que se atiendan sus reclamos. Las autoridades de aviación civil deberían considerar obligatoria la introducción de medidas en los aeropuertos para la presentación de reclamos y su debida atención.

5. **OBLIGACIÓN DE TERCEROS DE ACTUAR CON LA DEBIDA DILIGENCIA**

5.1 En el proyecto de reglamentación se han incluido disposiciones excepcionales para que los proveedores de cuyos servicios dependen otros que tengan relación directa con el consumidor, y cuya negligencia o temeridad impidiera a la línea aérea proporcionar los servicios para los que haya sido contratada, puedan estar sujetos a la legislación nacional y puedan ser demandados en acción civil derivada de su incumplimiento de la obligación de actuar con la debida diligencia para con los consumidores. Se ha introducido además el derecho de acción regresiva de los proveedores de servicios.

6.1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

6.1 Se han propuesto además procedimientos administrativos, incluido el derecho de investigar, de celebrar audiencias y de imponer sanciones, para hacer cumplir la reglamentación propuesta.

7. RECOMENDACIONES

7.1 Se invita a la Conferencia a que:

a) pida a la OACI que prepare textos de orientación exhaustivos que orienten a los Estados con el fin de lograr un tratamiento universal y común de estas cuestiones; y

b) tome nota de que la Comisión Africana de Aviación Civil (CAFAC) está preparada y dispuesta a trabajar con la OACI y con otros bloques regionales para evitar enfoques unilaterales respecto de estas cuestiones.

— FIN —