



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

PRINCIPIOS BÁSICOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

[Nota presentada por Irlanda en nombre de la Unión Europea (UE) y sus Estados miembros¹ y por otros Estados miembros de la Conferencia europea de aviación civil² (CEAC)]

RESUMEN

En esta nota de estudio se destaca la importancia de que, al establecer un marco normativo para la aviación, se logre un buen equilibrio entre la necesidad de que la industria del transporte aéreo siga siendo competitiva y las necesidades de los pasajeros. También, se proponen principios básicos de protección del consumidor. Su adopción a nivel de la OACI beneficiaría a la comunidad del transporte aéreo internacional.

Medidas propuestas a la Conferencia: Se invita a la Conferencia a acordar las recomendaciones del párrafo 4.

Referencias:

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

1. INTRODUCCIÓN

1.1 A pesar de la baja continua de la tasa de crecimiento de tráfico aéreo de los últimos años, existen en el mercado algunos signos positivos de mejoramiento, como el anuncio reciente de la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA) de que el tráfico de pasajeros tuvo una tasa de crecimiento promedio del 6% en el primer semestre de 2012. Sin embargo, los signos de recuperación no son universales, ya que ciertos países y regiones (como China, Latinoamérica y Oriente Medio) tienen mejores resultados que otros. No obstante, los pronósticos de mediano y largo plazos revelan un aumento en el número de pasajeros y un posible crecimiento en el sector a escala mundial.

¹ Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania, Suecia y Reino Unido.

² Albania, Armenia, Azerbaiyán, Bosnia y Herzegovina, Croacia, Georgia, Islandia, La ex República Yugoslava de Macedonia, Mónaco, Montenegro, Noruega, República de Moldova, San Marino, Serbia, Suiza, Turquía y Ucrania.

1.2 Al establecer un marco normativo, es esencial alcanzar un buen equilibrio entre permitir que el transporte aéreo sostenible crezca y satisfacer las necesidades de los pasajeros teniendo en cuenta sus expectativas. Por lo tanto, para establecer reglamentos sobre protección del consumidor o derechos de los pasajeros es necesario aplicar un enfoque cuidadoso para mantener un equilibrio en la relación entre los transportistas aéreos, los aeropuertos y los pasajeros.

1.3 El amplio espectro de derechos de los pasajeros que se introdujo en Europa durante los últimos diez años –por ejemplo, se ofrece un mayor acceso a los viajes aéreos a personas con movilidad reducida y mayor transparencia en los precios con respecto a las tarifas que se pagan y se suministra asistencia en situaciones en las que a los pasajeros se les niega el embarque o cuando éstos están sujetos a cancelaciones notificadas con poca anticipación o a demoras prolongadas– ha mejorado la relación entre los pasajeros y la industria del transporte aéreo. La experiencia de Europa ha demostrado que promover una relación más igualitaria entre las partes puede hacer que mejoren los servicios ofrecidos, se infunda más confianza en el consumidor y aumenten las opciones de que dispone el consumidor. En Europa, esto también ha generado, en parte, mejoras en la eficiencia de la industria.

2. NOVEDADES DE ÍNDOLE NORMATIVA

2.1 Hoy en día, la mayor parte de los Estados y grupos de Estados ha promulgado una legislación para proteger a los pasajeros; mediante la adopción de una legislación específica (p.ej., en la Unión Europea e India), la adopción de reglas administrativas gubernamentales (p. ej., en Estados Unidos, donde el Departamento de Transporte promulgó reglas sobre los derechos de los pasajeros) o como parte de los requisitos mínimos que un transportista aéreo debe cumplir para que le sea concedida una licencia para operar (p. ej., en Canadá).

2.2 Evidentemente, todos los pasajeros resultarían beneficiados al garantizarse en la mayor medida posible la compatibilidad internacional de dicha legislación y al reducirse al mínimo las áreas de divergencia, por ejemplo a causa de regímenes jurídicos que difieren, cuando no puedan eliminarse.

3. PRINCIPIOS CLAVE DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

3.1 Los principios básicos siguientes se someten a la consideración de la Conferencia como base para definir una política de la OACI para la protección del consumidor en el campo del transporte aéreo, a fin de armonizar los reglamentos existentes y alentar a los Estados que carecen de legislación a que protejan a los pasajeros adoptando reglas apropiadas:

- a) no discriminación en el acceso al transporte aéreo: esto debería incluir que se impida que los transportistas aéreos discriminen al emitir billetes por motivos de nacionalidad, residencia o movilidad reducida. Para personas con movilidad reducida, se debe ofrecer acceso y asistencia sin cargos adicionales. No debería negarse a esas personas transportarlas a bordo de una aeronave, salvo por motivos de seguridad operacional, que los transportistas aéreos tendrían que justificar;
- b) transparencia: esto debería incluir el derecho de los pasajeros a contar con información precisa, oportuna y accesible, en particular para:
 - 1) saber qué se incluye en el precio de su billete. Los pasajeros deberían tener acceso a toda la información pertinente (p.ej., precio y derechos aplicables) para poder tomar una decisión bien pensada antes de comprar un billete de avión. Esa

información les permitirá comparar bien los precios de los billetes y ofrece a la industria igualdad de condiciones de competencia. Con este enfoque también se garantizaría que los transportistas aéreos detallen las condiciones y restricciones de todas las tarifas que se ofrezcan y que los billetes se vendan con todos los impuestos, cobros y derechos, junto con cualquier derecho “opcional”, como el de transporte de equipaje. Esto impediría que los transportistas aéreos anuncien precios “libres de impuestos” cuando los derechos que los pasajeros tienen que pagar se agregan sólo durante el proceso de pago;

- 2) que estén informados antes de la salida acerca de con cuál transportista aéreo viajarán;
 - 3) reciban la información apropiada antes de comprar sus billetes de vuelo y en cada una de las etapas pertinentes del viaje, en particular cuando se suspendan los vuelos; y
 - 4) renunciar a viajar, así como obtener el reembolso completo cuando el viaje no se lleve a cabo según lo planificado debido a acciones del transportista aéreo.
- c) compensación y asistencia inmediatas y proporcionales: esto incluye la compensación que se ofrece a los pasajeros en circunstancias especiales, por ejemplo, en caso de negarles el embarque, cancelaciones notificadas con poca anticipación y, en ciertas condiciones, demoras prolongadas. También, incluye el derecho de los pasajeros a disponer de asistencia durante la salida o en los puntos de enlace en la forma de, por ejemplo:
- 1) derecho a recibir asistencia, especialmente alimentos, refrigerios, llamadas telefónicas, alojamiento de hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento; y
 - 2) derecho de cambio de itinerario o de reembolso y de nueva reservación.

4. RECOMENDACIONES

4.1 Se invita a la Conferencia a:

- a) reconocer los posibles beneficios derivados de armonizar a nivel internacional los principios básicos que se aplican a la protección del consumidor;
- b) considerar y respaldar los principios básicos de protección del consumidor, con base en las propuestas de esta nota; y
- c) alentar a los Estados miembros de la OACI a que adopten una legislación nacional sobre protección del consumidor, ya sea específicamente para el transporte aéreo o que se aplicaría, también, al mismo.