

COMISSÃO LATINO-AMERICANA  
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL  
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA  
APARTADO 27032  
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/40-NE/17  
03/04/18

**CUADRAGÉSIMA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,  
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/40)**

(Santiago de Chile, Chile, 5 de abril de 2018)

**Cuestión 1 del  
Orden del día:**

**Transporte y Política Aérea**

**Cuestión 1.6 del  
Orden del día:**

**Derechos de los consumidores de la industria de transporte aéreo en el  
ámbito de la CLAC**

(Nota de estudio presentada por Brasil – Punto Focal “Seguridad Operacional”)

**Antecedentes**

1. Como se recordará, en la Trigésimo Séptima Reunión del Grupo (GEPEJTA/37), Brasil presentó la Nota de Estudio 09, en que recordó la Nota de Estudio presentada por Colombia sobre el retracto en la 36ª Reunión del GEPEJTA. Solicitó que un grupo de expertos evalúe la inclusión de otros tipos de derechos además del retracto y propuso que el análisis del tema sea incluido entre los temas de la agenda de trabajo de la Comisión para el bienio 2017-2018.
2. En consideración de lo expuesto, el Secretario de la CLAC aclaró que la Comisión disponía actualmente de la Res. A18-3, sobre “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios”.
3. Luego del debate, el GEPEJTA acordó revisar y modificar la Res. A18-3, para lo que constituyó el Grupo *ad hoc* conformado de la siguiente manera: Argentina, Brasil (Ponente), Chile, Colombia (Ponente), Cuba, Paraguay, Perú, Uruguay e IATA.
4. En la Trigésimo Octava Reunión del Grupo (GEPEJTA/38), Brasil presentó la Nota de Estudio 11, relativa a los derechos de los consumidores y de la industria del transporte aéreo. El documento explica que la Asamblea de la OACI estableció nuevos principios globales sobre la protección de los consumidores en el transporte aéreo que deben ser tenidos en cuenta por los Estados miembros en sus reglamentos nacionales, los cuales incluyen los tres momentos del viaje del consumidor - antes, durante y después.

5. En seguimiento, presentó los avances regulatorios y la experiencia reciente de Brasil en lo que se refiere a la aprobación de la Resolución n° 400 de la Agencia Nacional de Aviación Civil (ANAC), en el 13 de diciembre de 2016, que trata de las condiciones generales de transporte aéreo en Brasil.

6. Por fin, propuso que los Estados coordinadores, Brasil y Colombia, elaborasen un primero borrador y lo circulase a los miembros del Grupo *ad hoc* para comentarios y sugerencias, de modo a permitir que se llegue a una propuesta actualizada de dicha resolución hasta la Asamblea de 2018.

7. Además de la revisión del referido documento, se propuso que el grupo *ad hoc* también elabore una Recomendación a los países miembros de la CLAC para que observen, en sus respectivas legislaciones sobre derechos del consumidor de transporte aéreo, los objetivos estratégicos de la OACI para fomentar el desarrollo económico del transporte.

8. En la ocasión, el GEPEJTA acogió favorablemente la Nota de Estudio.

9. En ese sentido, Brasil preparó un borrador del proyecto de resolución, lo que circuló por correo a los miembros del Grupo *ad hoc* encargado de la revisión y actualización de la Resolución A18-03, lo mismo texto que se presenta en esta 40ª Reunión del GEPJTA.

### **Análisis de la propuesta presentada**

10. La protección de los derechos de los pasajeros indudablemente ha pasado a ocupar un lugar primordial en la lista de las prioridades de los Estados, especialmente después de la expansión de las políticas de liberalización del transporte aéreo y de haberle dado a las líneas aéreas la posibilidad de operar sin restricciones, y de la no interferencia del Estado en el establecimiento del número de vuelos, asientos y precios ofrecidos, así como otras cuestiones operacionales.

11. De ese modo, en los últimos años, muchos países han intentado perfeccionar las normas reguladoras sobre protección de los consumidores en el transporte aéreo, adoptando medidas que reflejen una fuerte preocupación acerca de la necesidad de promoverse avances en la legislación frente a los derechos de los consumidores de transporte aéreo.

12. La CLAC dispone de la Resolución A18-03, la cual es bastante amplia que establece criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios. Sin embargo, en la 37ª Reunión del GEPEJTA, los Estados decidieron encargar el referido grupo *ad hoc* la tarea de revisar y modificar dicha resolución.

13. Así, lo que se propone es una actualización de la Resolución A18-03 debiendo considerarse los distintos enfoques nacionales y buscarse un documento recomendatorio de consenso regional. Además de la revisión de dicho documento, fue elaborada una propuesta de modificación del actual documento para que los países miembros de la CLAC observen, en sus respectivas legislaciones sobre derechos del consumidor de transporte aéreo, los objetivos estratégicos de la OACI para fomentar el desarrollo económico del transporte. Por lo tanto, la función del Estado se limita a reglamentar la industria del transporte aéreo a fin de crear un equilibrio entre los distintos participantes de la industria, como aeropuertos, líneas aéreas u otros usuarios, a fin de generar un beneficio colectivo para la economía nacional. Así pues, los derechos de los pasajeros constituyen una parte importante de este sistema que todas las partes interesadas buscan mantener.

### **Medidas propuestas**

14. Por todo lo expuesto, se invita al GEPEJTA a:

- a) tomar conocimiento del proyecto de resolución presentado (**Adjunto 1**); y
- b) verter sus comentarios a fin de enriquecer el texto en mención con el ánimo de incorporar lo pertinente en el proyecto de actualización de la Resolución referente a Servicio al Cliente y Calidad Total de la CLAC (A18-3).

**RESOLUCIÓN N° XX, DE XX DE XXXXX DE XXXX.**

**Dispone sobre aspectos referentes a los derechos de los consumidores de la industria de transporte aéreo en el ámbito de la CLAC.**

CONSIDERANDO que la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) tiene por finalidad incentivar y apoyar la coordinación y la cooperación entre los Estados de la región para el desarrollo del transporte aéreo;

CONSIDERANDO la importancia del transporte aéreo para el desarrollo económico y social de la región, a fin de proporcionar el flujo de pasajeros a negocios y a turismo, además de la integración entre las naciones;

CONSIDERANDO que la aparición de muchos y diferentes regímenes de protección al pasajero en cada Estado de la región puede suscitar perjudicial en su aplicación en el ámbito regional con relación a la efectiva protección del pasajero, además de la pérdida de conectividad;

CONSIDERANDO el hecho que los pasajeros pueden beneficiarse de un sector de transporte aéreo competitivo, que incentiva y ofrece más posibilidades de servicios a los pasajeros;

CONSIDERANDO que los regímenes de protección al pasajero deben estar en línea con los principios globales de protección al consumidor establecidos por la OACI;

CONSIDERANDO la necesidad de uniformización de los regímenes de protección al pasajero y promoción de competitividad de la industria, con el ofrecimiento de mayor conectividad en el ámbito regional, es recomendable que los Estados de la CLAC tengan por referencia un documento de elevado nivel que oriente la revisión y la adopción de los regímenes de protección al pasajero de cada Estado miembro;

LA XXII ASAMBLEA DE LA CLAC

**RESUELVE** aprobar los siguientes aspectos con relación a los derechos de los consumidores de la industria de transporte aéreo en el ámbito de la CLAC:

## **Disposiciones Generales**

### **Art. 1**

Se recomienda a los Estados miembros la observación de las presentes directrices generales establecidas según los Principios Globales de Protección al Consumidor de la OACI para la protección de los pasajeros del transporte aéreo asegurándose la competitividad de la industria.

### **Art. 2**

Los regímenes de protección de los pasajeros deben reflejar los tratados internacionales sobre transporte aéreo, además de estar en armonía unos con otros.

### **Título A**

## **ANTES DEL VIAJE**

### **Oferta del Servicio**

### **Art. 3**

1 – Los pasajeros deben tener acceso a la información clara y transparente sobre los productos y servicios de transporte comercializados por el transportista aéreo. En la oferta de los servicios de transporte aéreo, el pasajero debe recibir las informaciones esenciales y las respectivas reglas contractuales para que pueda usufructuar de su pleno derecho de ejercer una selección consciente.

2 – En la oferta de los servicios de transporte aéreo deben ser presentadas a los pasajeros, como mínimo, las siguientes informaciones, cualquiera fuera el canal de comercialización utilizado:

- a) el precio de la tarifa aérea con respecto al itinerario elegido por el pasajero y sus eventuales restricciones;
- b) los procedimientos relacionados con el embarque;
- c) las informaciones sobre el transporte de equipaje;
- d) las informaciones sobre la identidad del transportista aéreo;
- e) la fecha y horario de los vuelos;

3– Los pasajeros deben ser integralmente informados sobre las reglas contractuales aplicables a los eventos de retraso, cancelación, antelación e interrupción de los servicios de transporte.

4– El ofrecimiento de asistencia material al pasajero o su inexistencia deben ser mencionados en los contratos de transporte.

5 – Los regímenes de protección de cada Estado miembro podrán prever reglas complementarias aplicables en caso de omisión de los contratos de transporte aéreo con respecto a los puntos 3 y 4 encima.

### **Informaciones sobre equipaje**

#### Art. 4

Los transportadores deben tener libertad de ofrecer diferentes opciones de servicio de transporte de equipaje facturada y de mano.

#### Título B

### **DURANTE EL VIAJE**

#### **El derecho a la información y asistencia en casos de retraso, cancelación e interrupción de los servicios**

#### Art. 5

Los pasajeros deben ser mantenidos regularmente informados durante la ejecución del contrato de transporte aéreo, ante cualquier circunstancia especial que afecte su vuelo, particularmente en caso de interrupción de los servicios a gran escala.

#### Art. 6

Los operadores aeroportuarios, los transportistas aéreos y las autoridades gubernamentales deben prever planificación de asistencia para los casos de interrupción de servicios a gran escala.

1– Las interrupciones encima representan situaciones que resultan de circunstancias extrañas al control de los transportistas aéreos, de los administradores aeroportuarios o del control de tráfico aéreo y sean de importancia y magnitud que resulten en múltiples cancelaciones o retrasos de vuelos.

#### **Derecho a la asistencia de las personas con discapacidad**

#### Art. 7

Los pasajeros con discapacidad o en situación que sea imperioso un soporte especial deben, sin que sea derogada la seguridad de la aviación, tener acceso al transporte aéreo de forma no discriminatoria y acogidas con asistencia adecuada de acuerdo con la incapacidad que les imposibilite temporal o permanentemente.

#### Título C

### **DESPUÉS DEL VIAJE**

### **Procedimientos de reparación**

#### Art. 8

Los transportistas aéreos deben disponer de procedimientos eficientes de atención al pasajero para el tratamiento de reclamos sobre los servicios aéreos ofrecidos.

#### Art. 9

En los casos de retraso o avería del equipaje, el pasajero debe tener amparo en cuanto al derecho a las indemnizaciones previstas en los convenios internacionales aplicables al transporte aéreo.

### **Disposiciones finales**

#### Art. 10

Los Estados deben promover esfuerzos coordinados para la construcción de un sistema uniforme con propósito de proteger los derechos de los pasajeros en toda América Latina.

1 – En los procesos de revisión y de construcción de nuevos regímenes de protección del pasajero debe ser permitida amplia discusión entre todos los interesados, incluso realización de audiencia y consultas públicas en ámbito local, además de grupos de diálogo en la CLAC, a fin de garantizar que los principios y directrices establecidos en este documento y en los principios globales de protección al consumidor de la OACI sean cumplidos.