



CLAC/CE/93V-NE/11  
09/09/20

XCIII REUNIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO DE LA CLAC  
(Reunión virtual, 10 de setiembre de 2020)

Cuestión 5 del  
Orden del Día:

Actualización y proyectos de decisiones para la Asamblea Ordinaria de la CLAC.

**Proyectos de Decisión**

(Nota de estudio presentada por la Secretaría)

**Antecedentes**

1. Los métodos y procedimientos para la elaboración, puesta en vigencia, derogación y/o enmienda de las Decisiones de la Comisión están reglados en la Resolución A22-17 de la CLAC. Esta Resolución ha recogido la experiencia de la Comisión en la promulgación de Decisiones (Resoluciones, Recomendaciones y Conclusiones), estableciendo un apropiado ordenamiento del proceso por el cual se construyen.
2. La crisis de orden multidimensional provocada por la Pandemia del COVID-19, ha acelerado los sistemas de trabajo virtual, lo que está generando un nuevo flujo de información respecto de las formas de adoptar Decisiones y ha significado un desafío adaptativo en la Comisión.
3. El análisis de la protección de los derechos de los consumidores del transporte aéreo ha sido objeto de una larga reflexión en las reuniones del Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos del Transporte Aéreo, GEPEJTA.
4. En la Cuadragésimo Quinta Reunión del GEPEJTA (4 y 5 de agosto de 2020), el Grupo acordó la creación de un Grupo ad hoc para culminar la redacción de dos proyectos de Resolución para ser presentados directamente al Comité Ejecutivo.

**Análisis**

5. El Grupo ad hoc en base a los términos de referencia brindados prosiguió con el análisis presentado en la Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/45V-NE/06 Propuesta de Resolución en materia de reembolso y vóucher con ocasión del Covid-19, preparada por Brasil y Colombia. La propuesta de resolución concordada por el Grupo que incluye un cambio en su título se adjunta para consideración del Comité Ejecutivo (**Adjunto 1**).
6. Con relación al Proyecto de Resolución: Protección de los Consumidores de la Industria de Transporte Aéreo, al Grupo ad hoc requiere de más tiempo para realizar el análisis. Cabe tener presente que este proyecto ha sido revisado por largo tiempo en el GEPEJTA y el análisis está próximo a culminar. Como antecedente se presenta en el **Adjunto 2** el borrador del proyecto de resolución mencionado.

### **Conclusión**

7. Teniendo en cuenta lo expuesto y como producto del trabajo desarrollado, se pone en conocimiento del Comité Ejecutivo lo siguiente para su consideración:

- a) Revisar el Proyecto de Resolución: Dispone sobre medidas de equilibrio entre la protección al consumidor y la sostenibilidad financiera de las aerolíneas, durante la pandemia establecida por la OMS, y presentarlo a la Asamblea de la CLAC.
- b) Encomendar al Grupo ad hoc creado por el GEPEJTA que concluya la elaboración del Proyecto de Resolución: Protección de los Consumidores de la Industria de Transporte Aéreo, en un tiempo prudencial, para luego presentarlo al Comité Ejecutivo y continuar con la posterior presentación a la Asamblea de la CLAC.

8. Según el procedimiento establecido, la Secretaría somete a consideración del Comité Ejecutivo la presente nota para su revisión y ulterior aprobación de la Asamblea Ordinaria de la CLAC.

### **Medidas propuestas al Comité Ejecutivo**

9. Se invita al Comité Ejecutivo a examinar la nota de estudio y acoger favorablemente las acciones propuestas.

**PROYECTO DE RESOLUCIÓN A23-XX**

**Dispone sobre medidas de equilibrio entre la protección al consumidor y la sostenibilidad financiera de las aerolíneas, durante la pandemia establecida por la OMS.**

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 de negocios y turismo, además de la integración entre las naciones;

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

CONSIDERANDO que el cierre de fronteras adoptado por los gobiernos para controlar la pandemia del COVID-19 en la región ha perjudicado la operación de las aerolíneas y a los pasajeros que sufrieron cancelaciones de vuelos;

CONSIDERANDO que la CLAC debe propender por la viabilidad y sostenibilidad del transporte aéreo de la región, así como de su desarrollo en beneficio tanto de los países, las líneas aéreas y especialmente de los usuarios;

CONSIDERANDO la necesidad de apoyar a la industria aérea a nivel regulatorio en este difícil momento, generando herramientas que permitan ayudar en la sustentabilidad de la industria, que a largo plazo se verá reflejada en una amplia oferta de servicios para el pasajero, que se traduce en mejores tarifas, mayor variedad y calidad del servicio;

CONSIDERANDO que los regímenes de protección al pasajero deben estar alineados con los “Principios básicos de la OACI para la protección del consumidor”;

CONSIDERANDO la necesidad de lograr un equilibrio entre la protección al pasajero y la promoción de la competencia de la industria aérea;

CONSIDERANDO la Declaración del Consejo de la OACI sobre el COVID-19, adoptada el 9 de marzo de 2020, por la cual Estados e instituciones financieras, de conformidad con sus mandatos, deben considerar la necesidad de proporcionar apoyo directo y/o indirecto, en varias maneras, proporcionadas y transparentes. Al hacerlo, deben salvaguardar la competencia leal y no distorsionar los mercados o socavar la diversidad o el acceso; y

CONSIDERANDO la Declaración del Consejo sobre el COVID-19, adoptada el 9 de marzo de 2020, por la cual la aviación es el negocio de conexiones y un motor de recuperación económica y social y que Estados e industria deben esforzarse para garantizar la sostenibilidad económica y ambiental del sector de la aviación.

**LA XXIII ASAMBLEA DE LA CLAC**

**RESUELVE:**

Instar a los Estados miembros de la CLAC que adopten los siguientes criterios para orientar las medidas administrativas y legales que busquen el equilibrio entre la protección del consumidor y la sostenibilidad financiera y el flujo de caja de las aerolíneas de la Región, dentro de un periodo específico establecido por cada Estado, durante la pandemia COVID-19 establecida por la Organización Mundial de la Salud (OMS):

- a. En caso de la cancelación del vuelo, el consumidor aéreo tendrá derecho a optar entre:
  - 1) el reembolso del monto del boleto aéreo dentro del plazo no mayor a 12 meses de la fecha del vuelo;
  - 2) recibir créditos de valor igual o mayor al del boleto aéreo, para la adquisición de productos o servicios ofrecidos por la aerolínea, dentro del plazo no mayor a 12 meses de la fecha del vuelo.
  
- b. En caso de desistimiento del consumidor aéreo por cualquier motivo, tendrá derecho a optar entre:
  - 1) el reembolso sujeto a las reglas establecidas en su contrato aéreo, o
  - 2) recibir créditos de valor igual o mayor al del boleto aéreo, para la adquisición de productos o servicios ofrecidos por la aerolínea, sin penalidad contractual de ningún tipo, dentro de un plazo no mayor a 12 meses de la fecha del vuelo.

## PROYECTO DE RESOLUCIÓN AXX-XX

### PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE LA INDUSTRIA DE TRANSPORTE AÉREO

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

**CONSIDERANDO** la importancia del transporte aéreo para la integración, conectividad e intercambio comercial en la región;

**CONSIDERANDO** la contribución que hace el transporte aéreo para el desarrollo económico y social de los Estados miembros de la CLAC;

**CONSIDERANDO** que un transporte aéreo competitivo ofrece más posibilidades de servicios a los pasajeros, ampliando la gama de destinos y generando tarifas más económicas para que más personas puedan utilizar este modo de transporte;

**CONSIDERANDO** que es necesario proteger los intereses de los usuarios del transporte aéreo y prevenir actos que puedan afectar sus derechos;

**CONSIDERANDO** que los regímenes de protección al pasajero deben estar alineados con los "Principios básicos de la OACI para la protección del consumidor";

**CONSIDERANDO** que la necesidad de lograr un equilibrio entre la protección al pasajero y la promoción de la competencia de la industria aérea hacen recomendable que los Estados Miembros de la CLAC cuenten con un documento de referencia que oriente los regímenes de protección al pasajero.

### LA ASAMBLEA DE LA CLAC

#### RESUELVE

(1) Recomendar a los Estados miembros de la CLAC que adopten los siguientes criterios **no vinculantes** para orientar sus legislaciones de protección de derechos de los consumidores de la industria de transporte aéreo de pasajeros.



Palterson Ferreira  
4 jul. 2019

Agregar: "no vinculantes"

**PRINCIPIOS**  
**Entrega de información**

Los pasajeros deberían tener acceso a información clara y transparente, antes, durante y después del viaje.

Se debería informar al pasajero las condiciones, restricciones y limitaciones del pasaje tales como precio final, dimensiones del equipaje e identificación del transportista efectivo.

Se debería informar al pasajero los derechos en caso de retraso, cancelación, denegación de embarque y pérdida o destrucción del equipaje.

#### Continuidad del viaje

Si no es posible continuar el viaje en las condiciones originalmente pactadas los transportistas deberían considerar alternativas para que el pasajero pueda elegir dejar sin efecto el contrato o llegar a su destino en condiciones distintas. Considerando que el objetivo final del pasajero es realizar efectivamente el viaje que contrató, se debería otorgar al transportista aéreo un lapso **razonable** para buscar soluciones y embarcar al pasajero.

#### Uniformidad de la regulación

Los Estados deberían establecer derechos equivalentes en beneficio de los pasajeros, tanto para el caso del retraso como para el caso de la cancelación de un vuelo, con el objetivo de evitar comportamientos estratégicos de los transportistas aéreos.

#### Circunstancias extraordinarias

Los Estados deberían reconocer que existen circunstancias ajenas a la voluntad de los transportistas y que no pueden ser razonablemente previstas por éstos, las cuales pueden eximir su responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones que emanan del contrato de transporte aéreo.

#### Personas con movilidad reducida

Los pasajeros con movilidad reducida deberían tener acceso al transporte aéreo de forma no discriminatoria y recibir asistencia adecuada de acuerdo con su condición, sin menoscabar la seguridad operacional.

#### Competitividad de la industria

Los Estados deberían promover un mercado de transporte aéreo competitivo, procurando ofrecer mayores alternativas de operadores aéreos, tarifas, rutas y destinos.

#### ANTICIPACIÓN, RETRASO Y CANCELACIÓN DE VUELO

Los pasajeros deberían estar informados de los derechos que les asisten en caso de anticipación, retraso y cancelación de vuelo.

L Laura Patricia Di Blasi 12 jul. 2019 ✓

Contemplado en el Art. 150 del CA y en la Res. 1532/98 – “lapso razonable” requiere determinación – la Resolución [Mostrar más](#)

P Palterson Ferreira 4 jul. 2019 ✓ ✕

Agregar: “razonable”

A Alejandro Muñoz Torr... 10 jul. 2019 ✓

Consideramos que esta frase puede prestarse a equívocos. Proponemos respetuosamente que luego de la [Mostrar más](#)

L Laura Patricia Di Blasi 12 jul. 2019 ✓

La Resolución 1532/98 también contempla estos casos. Los reclamos de los usuarios se presentan ante la ANAC porque no se aplica la Ley de Defensa de Consumidor.

A Alejandro Muñoz Torr... 10 jul. 2019 ✓

Estamos de acuerdo con esta cláusula

L Laura Patricia Di Blasi 12 jul. 2019 ✓

Estas circunstancias también se encuentran contempladas en el Art. 12 de la Resolución 1532/98, incorporado por Resolución ANAC N° 203/13 (demoras por meteorología).

Los transportistas aéreos deberían otorgar alternativas para llegar al destino en el caso de los pasajeros que decidan perseverar en el contrato de transporte aéreo y devolver el valor del pasaje en caso contrario.

Los transportistas aéreos deberían ofrecer prestaciones asistenciales básicas cuando la anticipación, el retraso o la cancelación de vuelo le sea imputable.

### DENEGACIÓN DE EMBARQUE POR SOBREVENTA

Los transportistas aéreos deberían, en una primera etapa, llamar a voluntarios en caso de ser necesario denegar el embarque por sobreventa. Si éstos fueren insuficientes, los transportistas aéreos deberían proceder a denegar obligatoriamente el embarque con derecho a una compensación en dinero previamente establecida.

Los Estados deberían evaluar permitir la sobreventa asociada a una compensación en dinero previamente establecida reconociendo que la sobreventa siempre es responsabilidad del transportista aéreo.

### EQUIPAJE

Los transportistas aéreos deberían informar al pasajero de las distintas políticas de equipaje que ofrecen.

El pasajero debería tener derecho como mínimo a montos equivalentes a las indemnizaciones establecidas en la Convención de Montreal de 1999 para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional.

### INTERRUPCIONES MASIVAS

En caso de múltiples cancelaciones o retrasos de vuelos por circunstancias ajenas a los transportistas aéreos, éstos deberían informar a los pasajeros de dichas circunstancias y los derechos que les asisten.

Los pasajeros deberían recibir asistencia adecuada por parte del transportista aéreo y de los gobiernos según sea el caso.

### DEBERES DEL PASAJERO

Los Estados procurarán promover y dar a conocer ampliamente los deberes de los pasajeros tales como informarse sobre las condiciones del pasaje, elementos prohibidos por seguridad y restricciones de transporte, obedecer las instrucciones del comandante y la tripulación de la aeronave y no alterar el buen orden a bordo.

### RECLAMOS

Los Estados deberían establecer procedimientos administrativos o judiciales simples y expeditos para que los usuarios del transporte aéreo pueden reclamar sus derechos.

Laura Patricia Di Blasi ✓ 12 jul. 2019

La Resolución 1532/98 en su Art. 8 prevé la negativa de embarque a las personas que requieran asistencia especial en razón de su edad, estado mental o físico, de acuerdo a las regulaciones del transportador. Por su parte la RAAC 121 (Operaciones regulares) parte 121.586 establece como principio que no se podrá negar el embarque de personas con movilidad reducida, salvo por razones de seguridad del vuelo.

Alejandro Muñoz Torr... ✓ 10 jul. 2019

Podría ser útil aclarar que tipo de asistencias se pueden considerar como básicas, con el fin de dar mas elementos para una posible regulacion.

Laura Patricia Di Blasi ✓ 12 jul. 2019

El art. 12 inciso a) de la Resolución 1532/98 establece claramente que tipo de prestaciones asistenciales básicas se les otorga a los pasajeros en estos supuestos.

Laura Patricia Di Blasi ✓ 12 jul. 2019

La Resolución 1532/98 también contempla en el Art. 12 inc. a) la compensación a favor del pax en estos [Mostrar más](#)

Alejandro Muñoz Torr... ✓ 10 jul. 2019

Proponemos eliminar esta frase "como minimo" pues consideramos que eso abre la puerta a que se definan montos [Mostrar más](#)

Alejandro Muñoz Torr... ✓ 10 jul. 2019

Este deber de informacion debe estar en cabeza tambien de los Aeropuertos y de los concesionarios de infraestructura

**DISPOSICIÓN FINAL**

La presente Resolución reemplaza a la Resolución A18-3.



Alejandro Muñoz Torrón  
10 jul. 2019



Puede ser interesante llamar a los Estados a considerar la ratificación de la Convención de Montreal como una

[Mostrar más](#)