



CLAC/CE94-NE/02  
02/12/20

## **XCIV REUNIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO DE LA CLAC**

(Reunión virtual, 14 de diciembre de 2020)

### **Cuestión 2 del Orden del Día:**

### **Proyectos de Decisión**

(Nota de estudio presentada por la Secretaría)

#### **Antecedentes**

1. El Programa de Trabajo de la Comisión para el periodo 2019-2020 fue aprobado por la XXIII Asamblea Ordinaria de la CLAC (La Habana, Cuba, noviembre de 2018), considerando las tareas a desarrollar en el marco de las Macrotareas en materia de Capacitación, Gestión Aeroportuaria, Medio Ambiente, Seguridad de la Aviación y Facilitación, Seguridad Operacional, Transporte y Política Aérea.

#### **Desarrollo**

2. 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.

3. Como producto del trabajo desarrollado por los especialistas de los Estados miembros de la CLAC, se han elaborado los proyectos de decisión que se presentan a continuación:

- Protección de los Consumidores de la Industria de Transporte Aéreo (**Adjunto 1**);
- Dispone sobre medidas de equilibrio entre la protección al consumidor y la sostenibilidad financiera de las aerolíneas, durante la pandemia establecida por la OMS (**Adjunto 2**).

#### **Conclusión**

4. Teniendo en cuenta el procedimiento establecido y la necesidad de aprobar durante el curso del año 2020 las resoluciones presentadas, la Secretaría somete a consideración del Comité Ejecutivo los Proyectos de Decisión que aparecen en los adjuntos de la presente nota para su revisión y ulterior aprobación por la Asamblea de la CLAC.

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

5. Se invita al Comité Ejecutivo a examinar los Proyectos de Decisión que se acompañan para someterlos a aprobación de la próxima Asamblea.

**PROYECTO DE RESOLUCIÓN AE6-1****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**

Recomendar a los Estados miembros de la CLAC que adopten los siguientes criterios para orientar sus legislaciones de protección de derechos de los consumidores de la industria de transporte aéreo de pasajeros.

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

Los pasajeros deberían tener acceso a información clara y transparente, antes, durante y después del viaje, preferentemente a través de medios digitales.

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 prolongado (gran retraso) como para el caso de la cancelación de un vuelo, con el objetivo de simplificar en base al principio de uniformidad, la regulación aplicable.

### **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.

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, tales como comunicaciones, comida, transporte y alojamiento cada vez que sea aplicable.

## **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.

En tales circunstancias los pasajeros, especialmente los que se encuentran varados en un determinado aeropuerto, deberían recibir atención y asistencia adecuadas por parte de las líneas aéreas, operadores aeroportuarios, autoridades gubernamentales y todos los demás actores involucrados, según sea el caso, de acuerdo con una planificación anticipada.

### **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.

Los pasajeros deberían estar claramente informados sobre dichos procedimientos.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

La presente Resolución reemplaza a la Resolución A18-3.

### PROYECTO DE RESOLUCIÓN AE6-3

#### **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 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.