



COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/A21-NI/02
14/11/14

XXI ASAMBLEA ORDINARIA DE LA CLAC

(Antigua Guatemala, Guatemala, 18 al 20 de noviembre de 2014)

**Cuestión 7 del
Orden del Día:**

Panel sobre “Derechos del Consumidor”

(Nota de estudio presentada por el Comité Ejecutivo)

Antecedentes

1. La Protección al Consumidor ha evolucionado de manera notable siendo en la actualidad un tema de mucha importancia a nivel nacional, regional y global.
2. Conocedores de dicha importancia la CLAC cuenta con documentos a disposición de los Estados respecto a esta materia, como la Resolución A14-10 “Medidas de facilitación en los aeropuertos en beneficio de pasajeros que requieren de asistencia especial” y A18-3 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios”.
3. Asimismo, la OACI en el presente período, reafirmó la necesidad de asumir el liderazgo en la modernización del marco normativo del transporte aéreo internacional, profundizando el tema de protección del consumidor.
4. En ese sentido, la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil consideró necesario realizar el Panel sobre “Derechos del Consumidor”, en el marco de la celebración de la presente Asamblea Ordinaria.

Desarrollo

5. Durante el Panel actuará como Moderador el Presidente de la CLAC y contará con la participación de Representantes de Organismos Regionales (CAFAC, ACAC, CEAC), el Director Ejecutivo de ALTA, en representación de las líneas aéreas, así como un Representante de los Usuarios / Consumidores.
6. El Panel iniciará con una introducción del Moderador, a continuación cada Panelista realizará una presentación de 5 minutos sobre la visión del Organismo que representa en materia de

“Derechos del consumidor y su armonización regional y mundial”. Posteriormente, el Moderador formulará algunas preguntas y abrirá un espacio al foro para preguntas y respuestas. El Panel finalizará con la presentación de las conclusiones a cargo del Moderador.

Medidas propuestas a la Asamblea

7. Se invita a la Asamblea a tomar nota de la información presentada y participar activamente del Panel.