



COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/CE/78-NE/13
19/03/10

LXXVIII REUNIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO DE LA CLAC

(Santiago de Chile, Chile, 22 de marzo de 2010)

Cuestión 6 del
Orden del Día:

Otros asuntos.

• **Sistema de Reservas por Computadora**

(Nota de estudio presentada por ALTA)

1. En las pasadas reuniones de GEPEJTA, dentro de la cuestión Transporte y Política Aérea, ALTA ha planteado preocupación por la discriminación en materia tarifaria de que son objeto sus líneas aéreas miembro respecto de los servicios que los GDS cobran a líneas aéreas de otras regiones por los mismos servicios.

2. En particular ha planteado que mientras el costo promedio de una reservación para una línea aérea de los Estados Unidos de América es de USD 2,80, éste es de USD 5,00 para las latinoamericanas.

3. Por su parte y a través de encuestas, Panamá como Punto Focal, ha concluido que la mayoría de los países no cuentan con reglamentaciones nacionales en materia de Sistemas Computarizados de Reserva por lo que resulta difícil establecer parámetros en cuanto a máximos tarifarios e igualdad entre operadores, por lo que ha sugerido la preparación de un modelo de regulación para la región.

4. El Consejo de OACI ha aprobado un Código de Conducta para la Regulación y Funcionamiento de los Sistemas Informatizados de Reservas (CRS). Este Código de Conducta contiene principios y disposiciones sobre los que se ha ido deliberando en las pasadas reuniones del Grupo de Expertos tales como que debe prevenirse su utilización en forma abusiva, que los principios que lo guían son la accesibilidad, transparencia y no discriminación, y finalmente en materia tarifaria establece que no se podrá discriminar entre compañías participantes en los servicios ofrecidos por los CRS, a la vez de garantizar que las tarifas que éstos cobran son no discriminatorias y ser las mismas para el mismo nivel de

servicio. En conclusión, coinciden con lo que ALTA ha venido planteando ante este foro como medidas adecuadas de protección ante la posición dominante de los CRS, por lo que se considera positivo el análisis, estudio e implementación en las normativas locales del Código de Conducta de OACI que **adjuntamos** en traducción no oficial al español.

Medidas propuestas al Comité Ejecutivo

5. Por lo antedicho, invitamos al Comité Ejecutivo de CLAC a analizar lo planteado por ALTA y presentar las consideraciones que estimen pertinentes.

(Traducción no oficial del inglés)

**SECCIÓN DE POLÍTICA ECONÓMICA Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA (EPM)
REGLAMENTO ECONOMICO
CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA REGULACION Y FUNCIONAMIENTO DE LOS
SISTEMAS INFORMÁTICOS DE RESERVAS (CRS)**

Introducción

El Consejo de la OACI reconoce que los sistemas informáticos de reservas (CRS) proporcionan beneficios sustanciales tanto a la industria del transporte aéreo como a los usuarios del transporte aéreo. Sin embargo, estos sistemas también pueden ser utilizados de forma abusiva. Para promover las prácticas adecuadas y evitar las perjudiciales en la distribución de los productos de las compañías aéreas a través de sistemas informáticos de reserva, el Consejo, el 17 de diciembre de 1991, adoptó el Código de Conducta de OACI Para los CRS e instó a los Estados a seguirlo.

El Consejo se comprometió a revisar el Código a la luz de la experiencia. En el curso de ese examen, el Consejo ha tenido en cuenta la aplicación del Código por los Estados contratantes de la OACI, la necesidad de reforzar la eficacia del Código, las implicaciones del Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS) –que incluye los sistemas informáticos de reservas, las conclusiones relativas a los CRS de la Conferencia Mundial de Transporte Aéreo, y una resolución revisada sobre sistemas informáticos de reserva (A31-13) aprobada por la 31ª Sesión de la Asamblea de la OACI. Concluyendo que un sistema más formal con aplicación y uso en todo el mundo estaba justificado, el Consejo el 25 de junio de 1996, adoptada este Código revisado para reemplazar el actual Código en su totalidad, a partir del 1 noviembre de 1996.

El Código no requiere un proceso formal de ratificación, pero se espera que cada Estado contratante que decida seguirlo, informe a la OACI de su decisión. El Código no suplantó o evita la regulación estatal, individual o colectiva de las operaciones de CRS, ni tampoco implica que un determinado medio de regulación debe ser empleado. Un Estado puede optar por emplear el propio Código, como instrumento regulador, desarrollar normativas nacionales de CRS basadas en el Código, modificar las normas nacionales existentes si fuera necesario para la coherencia con el Código; emplear las disposiciones del comercio existente o de la legislación de competencia en su caso, exigir o alentar a acuerdos de autocontrol de los proveedores de CRS, las compañías aéreas y de los abonados; aplicarlo en sus relaciones bilaterales o multilaterales con otros Estados mediante el uso de la correspondiente cláusula modelo para CRS de la OACI, o utilizar cualquier combinación de estos y otros medios.

El artículo 1 del Código describe su finalidad y objetivos, el artículo 2, establece una terminología pertinente, mientras que el artículo 3 define el ámbito de aplicación del Código. Estos son seguidos por artículos que definen ciertas obligaciones de los Estados (artículo 4), de los proveedores de CRS (artículos 5 a 8), las compañías aéreas (artículo 9) y de los abonados a los servicios de CRS (artículo 10). El artículo 11 se refiere a la salvaguarda de la privacidad de los datos personales, mientras que el artículo 12 se refiere a la aplicación, las revisiones y las excepciones a determinadas disposiciones. El Código abarca un área que cambia rápidamente, ya que las actividades de CRS están impulsadas por rápidos avances tecnológicos, reglamentarios y comerciales. En consecuencia, el artículo 12 establece que el Consejo revisará el Código cuando las circunstancias así lo justifiquen.

El texto del Código es seguido por las notas complementarias sobre la aplicación de cada artículo. Estas notas explican el propósito y la intención de los Artículos e identifican los factores relevantes que deben tenerse en cuenta al aplicar el Código.

Artículo 1 - Objeto

Este Código se basa en la transparencia, la accesibilidad y la no discriminación, y tiene por objeto aumentar la competencia leal entre las compañías aéreas y los sistemas informáticos de reserva (CRS) y ofrecer acceso a la más amplia gama de opciones para satisfacer sus necesidades a los usuarios del transporte aéreo internacional. Con este fin, el Código tiene en cuenta las prácticas actuales del mercado, los intereses particulares de los países en desarrollo, y la necesidad crítica para la armonización de los distintos reglamentos nacionales y regionales sobre CRS.

Artículo 2 - Terminología

En este Código:

- a) "Sistema informático de reservas (CRS)" se refiere a un sistema computacional que proporciona pantallas de horarios, la disponibilidad de espacio y tarifas de las compañías aéreas, y a través del cual pueden ser realizadas las reservas de los servicios de transporte aéreo;
- b) "Vendedor de sistemas" es una entidad que opera o comercializa un CRS;
- c) "Compañía aérea participante" es la compañía aérea que utiliza uno o más sistemas informáticos de reserva para distribuir sus servicios de transporte aéreo, ya sea como vendedor de sistemas o como resultado de un acuerdo con el vendedor de sistemas; y
- d) "Suscriptor", una entidad como un agente de viajes que utiliza un sistema informatizado de reserva bajo contrato con un vendedor de sistemas para la venta de servicios de transporte aéreo al público en general

Artículo 3 - Ámbito de aplicación

- a) Este Código se aplicará a la distribución de productos de servicios internacionales de pasajeros aéreos a través de sistemas informáticos de reserva. Cuando un Estado determine necesario cumplir con los objetivos del Código en el artículo 1, también se aplicará a los sistemas computarizados de información que ofrecen pantallas de horarios, la disponibilidad de espacio y tarifas de las compañías aéreas, sin la capacidad de hacer reservas.
- b) Cuando los vuelos no regulares se incluyan en la presentación principal, deberán ser identificados como tales, y mostrados bajo las mismas condiciones que los servicios regulares y los usuarios del transporte aéreo serán informados de las condiciones especiales que aplican.

Artículo 4 – Obligaciones de los Estados

Un Estado que siga este Código deberá:

- a) garantizar el cumplimiento de este Código por parte de las compañías aéreas, los suscriptores (siempre que sea posible) y los vendedores de sistemas para sus actividades de CRS en su territorio;
- b) eliminar los obstáculos normativos que pudieran existir, a la inversión en sistemas informáticos de reservas domiciliados en su territorio por las compañías aéreas u otras entidades domiciliadas en el territorio de otro Estado que sigue a este Código;
- c) permitir que los vendedores de sistemas que cumplan con este Código presten sus servicios de CRS en su territorio en una base no discriminatoria y de conformidad con los acuerdos bilaterales o multilaterales en que el Estado sea parte;
- d) tratar a todos los vendedores de sistemas de manera imparcial en relación con sus actividades de CRS en su territorio;
- e) permitir el libre flujo a través y dentro de sus fronteras nacionales de la información necesaria para cumplir con la reserva y las necesidades relacionadas de los usuarios del transporte aéreo;

- f) utilizar procesos de consulta intergubernamental para resolver cualquier disputa relacionada con otro Estado a raíz de este Código, sobre la distribución de productos de transporte aéreo a través de CRS, que no pueda ser resuelta satisfactoriamente por las partes directamente interesadas; y
- g) no permitir o exigir a las compañías o los vendedores de sistemas bajo su jurisdicción a tomar medidas que no se ajusten a este Código, salvo para abordar, de una manera apropiada y proporcionada, la falta de reciprocidad de CRS o las consecuencias de un fracaso de la consulta intergubernamental para solucionar cualquier conflicto de CRS.

Artículo 5 – Obligaciones de los Vendedores de Sistemas a las Compañías Aéreas

Los vendedores de sistemas deberán:

- a) permitir la participación en su CRS de cualquier compañía dispuesta a pagar los precios exigidos y aceptar las condiciones normales del vendedor de sistemas;
- b) no exigir a las compañías a participar exclusivamente en su CRS o por una determinada proporción de sus actividades;
- c) no imponer ninguna condición sobre la participación en su CRS que no esté directamente relacionada con el proceso de distribución de productos de transporte aéreo a través de los CRS;
- d) no discriminar entre compañías participantes en los servicios de CRS ofrecidos, incluido el acceso oportuno y no discriminatorio a mejoras en el servicio, sujeto a limitaciones técnicas o de otro tipo fuera del control del vendedor de sistemas;
- e) garantizar que las tarifas que cobra son:
 - i. no discriminatorias;
 - ii. no estructuradas de tal manera que las compañías pequeñas son injustamente excluidas de la participación; y
 - iii. razonablemente estructuradas y razonablemente relacionadas con el costo del servicio prestado y utilizado y, en particular, ser el mismo para el mismo nivel de servicio.
- f) proporcionar información sobre la facturación de los servicios de un sistema en una forma (incluyendo, si es solicitado, a través de o en medios electrónicos) y con el suficiente detalle para permitir a las compañías aéreas participantes el verificar inmediatamente la exactitud de las cuentas;
- g) incluir en los contratos una disposición que permita a una compañía aérea el rescindir un contrato con un preaviso:
 - i. que no deba ser superior a seis meses, que no deba expirar antes de que finalice el primer año, o
 - ii. según lo prescrito por la legislación nacional.
- h) cargar la información proporcionada por las compañías aéreas participantes según normas consistentes y no discriminatorias de asistencia, puntualidad y precisión, con sujeción a las limitaciones impuestas por el método de almacenamiento elegido por las compañías aéreas participantes;
- i) no manipular la información proporcionada por las compañías de cualquier manera que conduzca a que la información se muestre de manera inexacta o discriminatoria;
- j) hacer disponible cualquier información que afecte directamente a una sola reserva en su CRS de manera igualitaria entre el abonado en cuestión y todas las compañías que participan en el servicio cubierto por la reserva, pero no a terceros sin el consentimiento por escrito de tales empresas aéreas y los usuarios del transporte aéreo; y
- k) no discriminar entre las compañías participantes en la puesta a disposición de toda la información, aparte de la información financiera relativa a los CRS en sí, generada por su CRS en forma agregada o anónima.

Artículo 6 – Obligaciones de los vendedores de sistemas a los suscriptores sobre los arreglos comerciales

Los vendedores de sistemas no podrán:

- a) discriminar entre los suscriptores de CRS los servicios que ofrece;
- b) restringir el acceso de los suscriptores a otros CRS, al exigir el uso exclusivo de sus CRS o por cualquier otro medio;
- c) cobrar precios condicionados en todo o en parte a la identidad de las compañías cuyos servicios de transporte aéreo son vendidos por el suscriptor;
- d) requerir a los suscriptores el utilizar su CRS para la venta de servicios de transporte aéreo prestados por alguna compañía en particular;
- e) atar cualquier acuerdo comercial sobre la venta de servicios de transporte aéreo prestados por cualquier compañía en particular a la selección o el uso por parte del suscriptor, del CRS del proveedor de sistemas;
- f) requerir a los usuarios el utilizar su equipo terminal impedirles utilizar hardware o software que les permita pasar de la utilización de un CRS a otro, aunque puede requerir la compatibilidad técnica con su CRS; y
- g) obligar a los suscriptores a cumplir contratos que:
 - i. excedan cinco años, o
 - ii. no puedan ser cancelados por el suscriptor en cualquier momento después de un año, con previo aviso y sin perjuicio de la recuperación de los costes reales; y
 - iii. contengan disposiciones que atenten contra la terminación del contrato

Artículo 7 – Obligaciones de los Vendedores de Sistemas Acerca de Presentaciones

Los vendedores de sistemas deberán:

- a) poner a disposición una o más presentaciones principales de horarios, la disponibilidad de espacio y tarifas de las compañías aéreas, que sea justa, no discriminatoria, completa y neutral en términos de:
 - i. no estar influida, directa o indirectamente, ya sea por la identidad de las compañías aéreas participantes, o por la identidad de aeropuerto; y
 - ii. con la información ordenada de una manera que se aplicada sistemáticamente a todas las compañías aéreas participantes y a todos los mercados de pares de ciudades;
- b) asegurar que cualquier presentación principal disponible es plenamente funcional y, al menos, tan fácil de usar como cualquier otra pantalla que ofrece;
- c) siempre disponer de una presentación principal, excepto cuando hay una petición específica de un usuario del transporte aéreo que requiera el uso de otra pantalla;
- d) basar el pedido de servicios en una presentación principal, y la selección y construcción de servicios de conexión en criterios objetivos (como la salida / llegada, tiempo total transcurrido entre la salida del vuelo inicial en el origen y el vuelo de llegada a su destino final, enrutamiento, número de paradas, número de conexiones, tarifas, etc.)
- e) proporcionar a los suscriptores:
 - i. una pantalla principal de opciones de vuelo clasificadas en el orden de todos los vuelos sin escalas por hora de salida, otros vuelos directos que no impliquen un cambio de aeronave y todos los vuelos de conexión por el tiempo total del viaje, o
 - ii. una pantalla principal de opciones de vuelo clasificado en cualquier otro orden basado en criterios objetivos, o
 - iii. pantallas principales basadas en i) y ii);
- f) en el orden de los servicios en una presentación principal, tener cuidado de que ninguna compañía obtenga una ventaja desleal;
- g) en cualquier presentación principal de información de itinerarios:

- i. identificar claramente los vuelos no regulares, cambios programados de equipo en la ruta, el uso del código de identificación de una compañía aérea por otra compañía aérea, el nombre del operador de cada vuelo, el número de paradas programadas en la ruta, y todos los sectores de superficie o cambio de aeropuerto requeridos; y
 - ii. indicar claramente que la información mostrada en materia de servicios directos no es completa, si la información sobre los servicios directos de las compañías aéreas participantes es incompleto por razones técnicas, o si cualquiera de los servicios directos operados por compañías aéreas no participantes son conocidos y se omiten;
- h) en la selección y construcción de servicios de conexión en una presentación principal, seleccione la mayor cantidad posible de puntos de conexión alternativos (sencilla o múltiple) sobre una base no discriminatoria para garantizar una amplia gama de opciones;
- i) no desplegar información inexacta o engañosa, ya sea intencionalmente o por negligencia;
- j) en los casos en que los Estados consideren que no es posible garantizar que los suscriptores cumplan con el artículo 10, incluir disposiciones apropiadas en relación con el cumplimiento en su contrato con cada suscriptor; y
- k) en casos que las compañías aéreas participantes hagan joint venture u otros acuerdos contractuales que exijan que dos o más de ellas asuman responsabilidades separadas por la oferta y venta de productos de transporte aéreo en un vuelo o serie de vuelos, permitir a cada compañía aérea correspondiente, hasta un máximo de tres, tener una presentación separada y utilizar su código de identificación individual.

Artículo 8 – Otras obligaciones de los Vendedores de Sistemas

Los vendedores de sistemas deberán:

- a) poner a disposición en forma escrita y en forma oportuna, a petición por escrito de cualquier interesado, información sobre los servicios ofrecidos por el CRS, las tarifas asociadas, los procedimientos que aplica para el acceso y almacenamiento de la información en su CRS y los métodos que utiliza para la elaboración, edición y actualización de la información proporcionada a los abonados; y
- b) abstenerse de prácticas que impidan o menoscaben la competencia entre los vendedores de sistemas o compañías aéreas.

Artículo 9 - Obligaciones de las compañías aéreas

Las compañías aéreas deberán:

- a) ser responsables de la exactitud de la información que proporciona a los vendedores de sistemas para la inclusión en un CRS;
- b) al suministrar la información sobre sus servicios de transporte aéreo a los vendedores de sistemas:
 - i. garantizar que no se tergiversen los servicios; e
 - ii. identificar claramente los vuelos no regulares, cambios programados de equipo en la ruta, el uso del código de identificación de una compañía aérea por otra compañía aérea, el nombre del operador de cada vuelo, el número de paradas programadas en la ruta, y todos los sectores de superficie o cambio de aeropuerto requeridos;
- c) no negarse, salvo que existan legítimas razones comerciales o técnicas, a participar en algún CRS utilizado por los abonados en un Estado donde la compañía tiene una posición dominante en el mercado, si posee vínculos financieros o está afiliado de otro modo a algún otro CRS (excepto como resultado de un acuerdo de participación con el proveedor de sistemas);
- d) no negarse, salvo en los casos permitidos por la ley, a proporcionar información sobre horarios o tarifas a un vendedor de sistemas cuyo CRS es utilizado por usuarios registrados en el Estado de domicilio de la compañía, si ya proporciona esa información a otro vendedor de sistemas cuyo CRS es utilizado por los suscriptores en ese Estado; y

- e) no requerir que los suscriptores utilicen un CRS específico para la venta de sus servicios de transporte aéreo, ni atar cualquier acuerdo comercial con los suscriptores en relación con la venta de sus servicios de transporte aéreo a la selección o el uso por parte del suscriptor de un CRS en particular, cuando:
 - i. la compañía aérea tiene un interés financiero o se encuentra afiliada de otro modo a dicho sistema; o
 - ii. esto favorece injustamente a dicho sistema.

Artículo 10 - Obligaciones de los Suscriptores

Los suscriptores deberán:

- a) utilizar o proporcionar una pantalla de presentación principal según los requisitos del artículo 7 para cada transacción, excepto cuando la preferencia indicada por un usuario del transporte aéreo requiera el uso de otra pantalla;
- b) no manipular la información suministrada por los CRS de una manera que dé lugar a la información inexacta o engañosa que se preste a un usuario del transporte aéreo;
- c) ser responsable de la exactitud de toda información que ingrese en un CRS;
- d) cuando se incluyan vuelos no regulares en un CRS, informar a los usuarios del transporte aéreo si un vuelo es no programado y de los requisitos especiales que le afecten;
- e) informar a los usuarios del transporte aéreo de todos los cambios programados de equipo en la ruta, el uso del código de identificación de una compañía aérea por otra compañía aérea, el nombre del operador de cada vuelo, el número de paradas programadas en la ruta, y todos los sectores de superficie o cambio de aeropuerto requeridos en cualquier itinerario entregado; y
- f) no hacer reservas ficticias a través de un CRS.

Artículo 11 - Protección de la Privacidad de los Datos Personales

- a) Los Estados adoptarán medidas apropiadas para garantizar que todas las partes implicadas en las operaciones de CRS salvaguarden la privacidad de los datos personales.
- b) Las compañías aéreas, proveedores de sistemas, suscriptores y otras partes implicadas en el transporte aéreo son responsables de proteger la privacidad de los datos personales incluidos en los CRS a los que tengan acceso, y no podrán revelar dichos datos sin el consentimiento de los pasajeros.

Artículo 12 - Aplicación, Revisión y Excepciones

- a) Este Código será aplicable a partir del 1 de noviembre de 1996. Podrá ser revisado por el Consejo cuando considere que las circunstancias así lo justifiquen, y cualquier revisión del Código sustituirá a su predecesor en su totalidad.
- b) Un Estado que se comprometa a seguir el Código deberá hacerlo mediante notificación a la OACI. Un Estado que decide suspender dicho compromiso, lo hará mediante notificación a la OACI.
- c) Un Estado que sea reconocido por las Naciones Unidas como un país en desarrollo y que ha notificado a la OACI que sigue el Código podrá, hasta el 31 de diciembre de 2000, negarse a seguir el artículo 4, c) siempre que:
 - i. notifique a la OACI de tal acción; y
 - ii. tal medida sea compatible con todos los acuerdos o tratados bilaterales o multilaterales en que el Estado es parte.
- d) Todo Estado que haya notificado a la OACI de su compromiso de aplicar el código y que permita o exija acciones que no estén en conformidad con el Código, de conformidad con el artículo 4 g), deberá notificar a la OACI de tales acciones.
- e) El Consejo informará periódicamente a todos los Estados de las notificaciones hechas de conformidad con los incisos b) hasta d) supra.

- f) Los CRS de acceso múltiple están exentos del cumplimiento de las cláusulas h) hasta k) del artículo 5 y los incisos a) a h) y k) del artículo 7.