

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

**SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ**

CLAC/A14-NE/19
30/10/00

XIV ASAMBLEA ORDINARIA DE LA CLAC

(Santo Domingo, República Dominicana, 6 al 10 de noviembre de 2000)

**Cuestión 8 del
Orden del Día:**

**Derechos del usuario. Proyecto de Recomendación.
Tarea No. 19 de la Secretaría**

(Nota de estudio presentada por IATA)

Posición de IATA sobre Derechos del Usuario

1. La rápida evolución que ha experimentado en los últimos años la industria de la aviación comercial ha provocado un creciente proceso de adaptación del marco regulatorio en que se desenvuelve esta actividad. En este contexto, la protección de los derechos del usuario del transporte aéreo, ha sido abordado y objeto de reglamentación especialmente en el mundo desarrollado. La Asociación Internacional del Transporte Aéreo, IATA, ha participado y contribuido a los debates sobre esta materia.
2. Sin embargo, existe una creciente preocupación entre las líneas aéreas, debido a las diferencias de enfoques en esta materia, en las diferentes regiones geográficas del mundo. A vía de ejemplo, las medidas de protección al consumidor, propuestas en la Unión Europea y en los Estados Unidos, presentan grandes diferencias entre ellas.
3. El transporte aéreo es un negocio internacional, e IATA y sus miembros están preocupados porque las diferencias en las medidas de protección al consumidor podrían complicar la misión de las líneas aéreas, en cuanto a satisfacer las crecientes necesidades de los usuarios, así como causarles incrementos en sus costos, debido a estas diferencias.

4. En el último tiempo, IATA ha hecho dos importantes contribuciones para proveer estándares universales y uniformes en cuanto a la protección de los consumidores:

- El Marco Global de Protección al Consumidor, adoptado por la Asamblea Anual de IATA, celebrada en Sydney en junio del presente año (se **adjunta** copia de este documento).
- Una versión actualizada de la Práctica Recomendada 1724 “Condiciones del Transporte Aéreo”, para que sirva de modelo a sus líneas aéreas miembros.

Medidas propuestas a la Asamblea

5. Quisiéramos instar a CLAC a que, en la medida de lo posible, su recomendación sobre protección al consumidor sea concordante con el modelo de IATA. Los compromisos aplicados en los Estados Unidos y propuestos por la Asociación Europea de Líneas Aéreas siguen pautas similares al plan de IATA.

Marco de Referencia Global IATA de
Servicio al Cliente

INTRODUCCIÓN

El transporte aéreo es una de las industrias más complejas e interdependientes del mundo. Cada día, las líneas aéreas cubren rutas que van desde unos cientos de kilómetros hasta el otro lado del mundo. Los Miembros IATA trabajan en equipo para ofrecer una red global de transporte aéreo, la que permite a los pasajeros viajar con un solo boleto en más de una línea aérea, con normativa standard para procesar reservas, emitir boletos y facturar equipaje. Las líneas aéreas Miembros IATA proporcionan servicio de transporte aéreo regular para el 98% del tráfico comercial, y lo hacen de manera segura y confiable.

Las líneas aéreas Miembros IATA están comprometidas a proporcionar a sus clientes un servicio de alto nivel. Con este fin, han adoptado el siguiente marco de referencia global de servicio al cliente.

El Marco de Referencia Global IATA de Servicio al Cliente es una pauta cuyo propósito es que las líneas aéreas desarrollen sus propios compromisos de servicios a sus clientes. El marco de referencia necesariamente requiere adaptarse al idioma, cultura, necesidades de mercado y expectativas del cliente de cualquier país o región.

Una vez que la línea aérea desarrolla sus propios compromisos de servicios al cliente, debe desarrollar también un plan de implementación. Las líneas aéreas publicarán sus compromisos y planes individuales en su portal web, y los distribuirán en aeropuertos, oficinas de venta (a solicitud) y agentes de viajes. La implementación de sus planes de servicio al cliente incluirán sistemas de comunicación y de capacitación en reservas, ventas y personas de servicio al cliente para crear conciencia sobre las responsabilidades que conlleva el implementar sus compromisos y planes de servicio al cliente.

Las líneas aéreas Miembros IATA acuerdan el siguiente marco de referencia para desarrollar sus propios compromisos y planes de servicios al cliente:

Las tarifas, las reservas y la emisión de boletos

La tarifa disponible más baja: Las líneas aéreas harán sus mejores esfuerzos para ofrecer por medio de sus servicios de reservas telefónicas, la tarifa disponible más baja para las fechas y clases de servicios solicitados, y para el cual el cliente esté calificado. Tarifas más bajas podrían encontrarse en otros canales.

Reservas Aéreas Tentativas: Las líneas aéreas pueden ofrecer un “período de opción” al pasajero, durante el cual el mismo pasajero decide si desea adquirir una tarifa promocional o un boleto no reembolsable. La duración de este período de opción lo establece cada línea aérea individualmente y puede variar dependiendo de la tarifa disponible correspondiente y si la línea aérea tiene acuerdos con los otros operadores que intervienen en el viaje. Los pasajeros pueden aprovechar este período para confirmar que la tarifa y sus condiciones satisfacen sus necesidades y les son aceptables. Un pasajero tiene el derecho a cancelar su reserva sin cobro de multa dentro de este período de opción. El pasajero que desea “confirmar” esta reserva, lo debe hacer durante este período de opción, o la línea aérea podría anular la reserva.

Reembolsos de boletos: Las líneas aéreas harán sus mejores esfuerzos para procesar los reembolsos a los pasajeros en el menor tiempo posible. Al publicar sus compromisos y planes individuales de servicio al cliente, las líneas aéreas también deben establecer metas de desempeño específicas para procesar reembolsos.

Sobreventa y Negación de Embarque: Las líneas aéreas adoptarán políticas claras con respecto a la compensación correspondiente por negarse a embarcar a un pasajero. Estas políticas siempre reflejarán alguna legislación o requisito gubernamental impuesto al operador. Esta información se le proporcionará al cliente a solicitud.

Aviso a los Pasajeros en Cuanto a las Condiciones Comerciales y Operacionales de la Línea Aérea: Las líneas aéreas tendrán disponibles para sus pasajeros, la siguiente información respecto a su viaje:

- (i) cualquier cambio de avión en un viaje con el mismo número de vuelo, i.e. cambio de equipo.;
- (ii) sus políticas de reembolso y de anulación;
- (iii) el tipo de equipo programado para la ruta, la configuración de la cabina y los servicios normalmente ofrecidos a bordo, i.e. sistemas de audio/video;
- (iv) la normativa de su programa de pasajero frecuente, si existe;
- (v) su alianza o socios de códigos compartidos, y cualquier efecto que ello tenga para el viaje del pasajero;
- (vi) un lenguaje que especifique claramente que el contrato con el pasajero es con la línea aérea que vende (la línea aérea cuyo designador aparece en el cupón de vuelo al lado del número de vuelo) y que son los standards y condiciones de esa línea aérea los válidos;
- (vii) si el boleto adquirido puede ser endosado para viajar en una línea aérea diferente; y
- (viii) otras condiciones pertinentes del transporte.

Responsabilidad de la línea aérea en caso de muerte o lesión: Las líneas aéreas tendrán a disposición del pasajero la información concerniente a su responsabilidad en caso de muerte y lesión en caso de accidente.

En el aeropuerto

Informar a los clientes de retrasos, cancelaciones de vuelo o cambios de ruta conocidos: Las líneas aéreas harán sus mejores esfuerzos para mantener informado al pasajero sobre cualquier retraso, cancelación de vuelo o cambio de ruta tan rápidamente como le sea conocida al operador. Las líneas aéreas harán todo lo posible por encontrar alojamiento y proporcionar alimentación adecuada en caso de ocurrir un retraso prolongado.

Si los pasajeros se encuentran abordo de un avión que permanecerá detenido en tierra por un período prolongado, y no tiene acceso al terminal, la línea aérea hará todo esfuerzo razonable para satisfacer necesidades esenciales, tales como alimentación, agua, disponibilidad de sanitarios y tratamiento médico.

En el avión

Asientos: Las líneas aéreas harán sus mejores esfuerzos para satisfacer la solicitud de asiento del pasajero, excepto cuando se trate de vuelos sin asientos preasignados.

Comportamiento de pasajeros perturbadores: En interés de la seguridad y confort de todos los pasajeros y de la tripulación, las líneas aéreas implementarán políticas, incluyendo agencias para guardar la ley, dirigidas a prevenir el comportamiento de pasajeros perturbadores y a proteger la seguridad de la tripulación y de los pasajeros.

Posterior al aterrizaje

Entrega de equipaje a tiempo: Las líneas aéreas se esforzarán por entregar todo el equipaje facturado tan rápidamente como sea posible después de la llegada del avión a un aeropuerto. En sus compromisos y planes individuales de servicios al cliente, las líneas aérea deben establecer metas de desempeño para el tiempo de entrega de equipaje. En el caso de “extravío” de equipaje facturado, las líneas aéreas harán todo esfuerzo razonable para despacharlo en su próximo vuelo disponible. La línea aérea se esforzará por mantener informado al pasajero sobre el status del equipaje “extraviado”.

Responsabilidad por equipaje: Las líneas aéreas tendrán disponible para los pasajeros información concerniente al límite de responsabilidad de las líneas aéreas por equipaje perdido, dañado o retrasado.

Actitud más cuidadosa frente a reclamos de pasajeros: Las líneas aéreas responderán rápida y responsablemente al reclamo de cualquier pasajero. Cada línea aérea establecerá lugares convenientes de contacto para que el pasajero formule reclamos. La dirección, número de teléfono y el nombre del departamento de esta función de servicio al cliente se indicará en itinerarios, portal web y cualesquiera otras fuentes de información a público. Esta información estará también disponible para todos los agentes de viajes acreditados por la línea aérea. Las líneas aéreas desarrollarán una política clara de servicio al cliente que especifique que todos los reclamos por escrito recibirán una respuesta, como asimismo el tiempo máximo que ocupará el procesar esta correspondencia.

Atención de pasajeros con necesidades especiales

Las líneas aéreas publicarán sus políticas y procedimientos para atender pasajeros con necesidades especiales, tales como menores no acompañados, y para atender discapacitados, de manera apropiada. Las líneas aéreas se esforzarán por atender a todos los pasajeros con necesidades especiales, tanto en el aeropuerto como abordaje del avión, cuando hayan sido previamente alertadas de un pasajero con necesidades o condiciones especiales y si esa necesidad o condición puede ser atendida de manera segura abordaje del avión y en los aeropuertos comprendidos en la ruta. Las líneas aéreas tomarán medidas razonables para atender los requerimientos de pasajeros con necesidades especiales durante un retraso prolongado.

Una Sociedad Global

Las líneas aéreas Miembros IATA reconocen que el transporte aéreo involucra una sociedad entre gobiernos, agentes intergubernamentales, líneas aéreas, proveedores de servicios y asistencia al transporte aéreo y el público viajero. Sin la activa cooperación de todos los involucrados, el sistema global de transporte aéreo no puede funcionar en los niveles de seguridad y eficiencia que todos esperamos.

El transporte aéreo depende en una medida importante de una multitud de proveedores de servicios y de productos. Ellos incluyen agentes de viajes y otros socios en la cadena de distribución, los operadores de aeropuertos y sistemas de navegación aérea, compañías que surten combustible y alimentos al avión, compañías de servicios en tierra, organizaciones de mantenimiento y reparación. Estas y muchas otras organizaciones trabajan juntas para asegurar que el viaje del pasajero sea seguro, eficiente y confortable.

Podría haber situaciones más allá del control de la línea aérea que impidan cumplir las guías establecidas en este marco de referencia. Sin embargo, IATA y sus Miembros están comprometidos a tomar todas las medidas razonables, incluyendo el presionar para que proveedores competitivos tengan la capacidad para ofrecer servicios de terceras personas, con el propósito de asegurar que existan las condiciones que permitan cumplir estas guías.

La Función de los Pasajeros

El pasajero también tiene una función que cumplir en la operación segura y eficiente del sistema del transporte aéreo y las líneas aéreas deben asegurarse que los pasajeros estén conscientes de la contribución que deben hacer.

Las líneas aéreas son responsables de asegurarse que los pasajeros estén informados sobre las condiciones que esperan cumplir respecto al vuelo. Por ejemplo, las líneas aéreas deben asegurarse que los pasajeros están conscientes de su hora de presentación en el aeropuerto para asegurarse que tanto el tiempo de facturación como los controles de seguridad sean cumplidos, y que junto con el procesamiento del equipaje facturado, permitan la salida del vuelo a tiempo. De manera similar, las líneas aéreas deben asegurarse que los pasajeros comprendan la necesidad de presentarse en la puerta de embarque a la hora requerida para evitar retrasos, y la necesidad de cumplir con las normas de la línea aérea respecto a los límites del equipaje de mano y otras condiciones correspondientes al vuelo del pasajero. Las líneas aéreas se deben asegurar que esta información esté en conocimiento del pasajero con anticipación a su salida.

Finalmente, los pasajeros deben comportarse apropiadamente tanto en el aeropuerto como abordando el avión; por ejemplo, moderando el consumo de bebidas alcohólicas y obedeciendo las instrucciones de la línea aérea. El no hacerlo podría representar molestias para los demás pasajeros y tripulación y un serio riesgo a la seguridad.

IATA Global Customer Service Framework

Introduction

The air transport industry is one of the most complex and interdependent industries in the world. Every day, airlines operate over routes ranging from a few hundred kilometers to the other side of the globe. IATA Members work with each other to provide a global air transport network enabling passengers to travel over the lines of more than one airline with a single ticket, and standard procedures for handling reservations, ticketing and checked baggage. IATA Member airlines provide scheduled air transportation for over 98% of the world's scheduled air traffic and they do so safely and reliably.

The Member airlines of IATA are committed to providing a high level of service to their customers. To this end, they have adopted the following global framework of customer service guidelines.

This IATA Global Customer Service framework is intended as a guide for airlines in developing their own customer service commitments. The framework will invariably need to be tailored to meet the language, cultural, and market requirements and customer expectations of any particular country or region.

Once an airline develops its customer service commitments, it must also develop an implementation plan. Airlines will publish their individual commitments and plans on their website, and will provide them at airports and ticket offices (upon request) and to travel agents. An airline's implementation of its customer service plans will include adequate communication and training for airline reservation, sales and customer service personnel to enhance awareness of the responsibilities involved in implementing the customer service commitments and plans.

The Member airlines of IATA agree to the following framework for developing their own customer service commitments and plans:

The fare, reservations and ticket

Lowest fare available: Airlines will use their best efforts to offer through their telephone reservations service, the lowest fare available for the dates and classes of travel requested, for which the customer is eligible. Lower fares may be available through other channels.

Tentative Airline Reservations: Airlines may offer passengers an "option-period" during which the passenger may determine if they wish to purchase a promotional fare or non-refundable ticket. The duration of this option period will be determined by each individual airline and may vary depending on the special fare to be applied and whether the airline has an agreement with any other carriers involved in the journey. Passengers can use this period to confirm that the fare and conditions

attached to it meet their needs and are acceptable to them. A passenger has the right to cancel this reservation within the option period without any penalty. The passenger wishing to "confirm" this reservation must do so within the option period or the reservation may be cancelled by the airline.

Ticket refunds: Airlines will endeavour to process passenger refunds as quickly as possible. In publishing their individual customer service commitments and plans, airlines should establish specific performance targets for processing refunds.

Overbooking and Denied Boarding: Airlines will adopt clear policies regarding denied boarding compensation. These policies will always reflect any legislation or other government-imposed requirement on the carrier. This information will be made available to the passenger upon request

Advice to Passengers Regarding an Airline's Commercial and Operational Conditions: Airlines will have available for their passengers the following information relevant to their journey:

- (i) any change of aircraft on a single flight with the same flight number
i.e., change of gauge;
- (ii) their refund and cancellation policies;
- (iii) regulations regarding its frequent flyer programme, if any;
- (iv) the aircraft type scheduled to be operated on a route, the cabin configuration and services normally offered on board, i.e. audio/video systems;
- (v) their alliance or code share partners, and any effect this might have on the passenger's journey;
- (vi) language that makes it clear that the passenger's contract is with the marketing airline (the airline whose designator appears on the flight coupon next to the flight number) and that it is that airline's standards and conditions that apply;
- (vii) whether the ticket purchased can be endorsed for travel on another airline ; and
- (viii) other relevant conditions of carriage.

Air carrier liability for death and injury: Airlines will have available for the passenger, information concerning their liability for death and injury in the event of an accident.

At the airport

Notify customers of known delays, cancellations and diversions: Airlines will endeavour to keep the passenger informed of any significant delay, cancellation or diversion as soon as this information is known to the carrier. Airlines will do all possible to find accommodation and provide appropriate meals in the event of a prolonged delay.

If the passengers are already on board an aircraft, which will remain on the ground for an extended period and do not have access to the terminal, the airline will make every reasonable effort to meet

essential needs, such as providing food, water, restroom facilities and medical treatment.

On the aircraft

Seating: Airlines will make their best efforts to accommodate passenger-seating requests, except in the case of flights without pre-assigned seating

Disruptive passenger behaviour: In the interest of the safety and comfort of all passengers and crews, airlines will implement policies, including involvement of law enforcement agencies, aimed at preventing disruptive passenger behaviour and at protecting the safety of the crew and passengers.

After landing

On-time baggage delivery: Airlines will endeavour to deliver all checked baggage as quickly as possible following an aircraft's arrival at an airport. In their individual customer service commitments and plans, airlines should establish performance targets for baggage delivery times. In the case of "mishandled" checked bags, the airline will make every reasonable effort to return them on the next available flight. The airline will endeavour to keep passengers informed of the status of their "mishandled" baggage.

Baggage liability: Airlines will have available for passenger's information concerning the airlines' liability limits for baggage lost, damaged or delayed.

Be more responsive to customer complaints: Airlines will respond quickly and responsibly to any passenger complaint. Each airline will establish a convenient point of passenger contact for all complaints and the address, phone number and departmental name of this customer service function will be provided in timetables, on websites and any other appropriate public information source. This information will also be available at all travel agents accredited by the airlines. Airlines will develop a clear policy on customer service, which specifies that all written complaints will receive a reply and the maximum length of time for processing this correspondence.

Accommodation of special needs passengers

Airlines will disclose their policies and procedures for handling special needs passengers, such as unaccompanied minors, and for accommodating the disabled in an appropriate manner. Airlines will

endeavour to accommodate all special needs passengers, both in the airport and on board the aircraft, if informed in advance of the passenger's special need or condition and if this need or condition can be accommodated in a safe manner on board the aircraft and at the airports concerned. Airlines will take reasonable measures to accommodate the requirements of special needs passengers during an extended delay.

A Global Partnership

IATA Member airlines recognise that air transport involves a partnership between governments and inter-governmental bodies, the airlines, the suppliers of services and support to air transport and the travelling public. Without the active co-operation of all concerned, the global air transport system cannot operate at the safe and efficient level we have all come to expect.

Air transport is heavily dependent on a multitude of suppliers of services and products. These include travel agents and other distribution partners, the operators of airports and air navigation systems, companies who provide fuel and catering to the aircraft, ground handling companies, aircraft maintenance and overhaul organisations. These and many other organisations work together to ensure that the passenger's journey is safe, efficient and comfortable.

There may be situations beyond an airline's control that prevent the guidelines set out in this framework from being met. Nevertheless, IATA and its Members are committed to taking all reasonable measures, including pressing for the ability for competitive suppliers to offer third party services, to ensure that conditions exist to enable these guidelines to be met.

The Role of Passengers

The passenger also has a role to play in the safe and efficient operation of the air transport system and airlines must ensure that passengers are made aware of the contribution they should make.

Airlines are responsible for ensuring that passengers are advised of the conditions concerning the flight which they are expected to meet. For example, airlines should make sure that passengers are made aware of the time at which they should present themselves at an airport to ensure that their check-in and required security checks are completed, and checked baggage processed to ensure on-time flight departures. Similarly, airlines must ensure that passengers understand the need to present themselves at the boarding gate by the specified time to avoid delays, and the need to comply with the airline's conditions concerning carry-on baggage limitations and other conditions relevant to the passenger's flight. Airlines will ensure that this information is available to the passenger well in advance of departure.

Lastly, passengers should conduct themselves appropriately in the airport and onboard the aircraft;

for example, by moderating their consumption of alcoholic beverages, and obeying the airline's instructions. Failure to do so might otherwise results in discomfort to the other passengers and crew and could present a serious safety risk.