

TELEFONO: (51 1) 575-3664
WEB SITE: clacsec.lima.icao.int
E-mail: clacsec@lima.icao.int

FAX: (51 1) 575-1743
SITA: LIMCAYA



COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMISIÓN

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 4127
LIMA 100, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/14-NE/14
17/08/04

**DÉCIMA CUARTA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/14)**

(Caracas, Venezuela, 24 al 26 de agosto de 2004)

**Cuestión 5 del
Orden del Día:**

**Actualización de la Recomendación A14-2 “Derechos del usuario” y
Resolución A15-7 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y
calidad total”**

(Nota de estudio presentada por la Secretaría)

Antecedentes

1. Durante la reciente reunión del Comité Ejecutivo (Medellín, Colombia, 30 de junio y 1 de julio de 2004), la delegación de Colombia sometió a consideración una nota de estudio (**Adjunto 1**) en la que recogía algunos aspectos de la evolución mundial y regional de dichos derechos y la calidad en la prestación del servicio de transporte aéreo a los usuarios, recomendando a los Estados miembros mantenerse atentos a los desarrollos mundiales sobre este tema, con el fin de enriquecer el proyecto de Recomendación sobre “Derechos del usuario” y la Cartilla respectiva, particularmente con la expedición del Reglamento (CE) No. 261/2004 del Parlamento Europeo por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelo, el cual entrará en vigor el 17 de febrero de 2005; así como del proyecto de decisión andina que se viene trabajando en el Comité Andino de Autoridades Aeronáuticas, a fin de armonizar aún más el proyecto de recomendación sobre Derechos del Usuario, propuesta que fue acogida favorablemente por el Comité Ejecutivo.

2. Adicionalmente, sugirió la adopción de medidas para lograr una mayor información de los pasajeros, así como posibilitar la adopción de compromisos voluntarios o “códigos de conducta” propuestos por las líneas aéreas de la región. De igual manera, solicitó a los Estados apoyar la presentación de una nota de estudio que resuma la experiencia Latinoamericana en el tema de los derechos y deberes de los usuarios, en la próxima Asamblea de la OACI, y sugirió que este tema sea incluido formalmente en el programa de trabajo de la CLAC para el próximo bienio.

3. Asimismo, dio a conocer que, de tiempo atrás, su país ha venido proponiendo que la CLAC y la OACI traten el tema de los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, ya que consideran que es un tema que se le ha dado poca atención en el pasado; esto, sin dejar de reconocer los esfuerzos que ha hecho la CLAC a través del desarrollo de sus Decisiones. De igual forma, manifestó la preocupación de las aerolíneas con relación a la regulación de los deberes y derechos de los usuarios del transporte aéreo. En ese sentido, sugirió que estudien y analicen la experiencia colombiana, donde antes de expedir unas regulaciones con carácter de sanción contra las aerolíneas, su país había hecho un trabajo en conjunto, generando una serie de beneficios, no sólo para los usuarios sino también para las aerolíneas.

4. En dicha oportunidad, el delegado de AITAL se refirió al trabajo de las líneas aéreas en la región para asegurarse que todos los clientes y pasajeros reciban el mejor servicio posible, así como a los temas mencionados en la nota presentada por Colombia, particularmente en lo relacionado a la regulación en Europa, basada en iniciativas propias de las aerolíneas, como la búsqueda de voluntarios, etc. Al mismo tiempo, manifestó su preocupación con relación a algunas implicaciones, como aplicar el modelo europeo a Latinoamérica, debido a que dicho modelo había presentado muchas deficiencias. Motivo por el cual, sugirió tomar en cuenta dicho modelo pero aplicarlo según la realidad de la región.

5. En ese orden de ideas, el Comité Ejecutivo encargó a Colombia la actualización de la Recomendación A14-2 “Derechos del usuario” y Resolución A15-7 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total” a fin de que sean analizadas en esta reunión. De igual manera, sugirió a IATA/AITAL que presente sus comentarios al GEPEJTA.

Comentarios de AITAL

6. Conforme lo acordado, con fecha 19 de julio de este año AITAL hizo llegar a la Secretaría sus comentarios, los mismos que se acompañan como **Adjunto 2** a la presente nota de estudio. En ese sentido, previo que el GEPEJTA tome una decisión al respecto, sería conveniente analizar los comentarios señalados.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

7. Se invita al Grupo de Expertos a tomar nota de la información presentada, intercambiar criterios y sugerir al Comité Ejecutivo que adopte las medidas que estime pertinente respecto a la modificación de la Recomendación A14-2 “Derechos del usuario” y Resolución A15-7 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total” que presentará Colombia.

LXVI REUNIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO DE LA CLAC

(Medellín, Colombia, 30 de junio y 1° de julio de 2004)

Cuestión 2 del
Orden del día:

Derechos de los pasajeros

(Nota de estudio presentada por la República de Colombia)

RESUMEN

La presente nota recoge algunos aspectos de la evolución mundial y regional en relación con los derechos de los pasajeros y la calidad en la prestación del servicio de transporte aéreo a los usuarios, recomendando a los Países Miembros de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil, CLAC, estar atentos a los desarrollos mundiales sobre este tema, con el fin de enriquecer el proyecto de recomendación “A16 - DERECHOS DEL USUARIO” y la Cartilla de Derechos del Usuario del Servicio Aéreo

Antecedentes

1. Durante los últimos años el concepto de la Atención al Usuario del transporte aéreo, ha evolucionado de manera notable en el mundo entero, así como en la región latinoamericana. El interés por la satisfacción del usuario del transporte aéreo, es un asunto de alta importancia para las aerolíneas y las autoridades aeronáuticas, pues atañe directamente con la permanencia y la estabilidad en un mercado altamente competido y afectado en los últimos años por una crisis generalizada del sector.
2. En muchos países del mundo, el descontento de los pasajeros sobre la calidad del servicio va en aumento. Para atender esta situación, algunos países han adoptado legislación y códigos voluntarios sobre calidad del servicio. Como ejemplos de esta aproximación podemos citar la orientación de las aerolíneas y autoridades de Norteamérica, así como la adopción de la Resolución A15-7 de la CLAC, igualmente la Comunidad Andina de Naciones esta realizando un seguimiento permanente sobre este tema a fin de que antes del 30 de junio de 2005, la Secretaria General presente a la Comisión de la Comunidad Andina una propuesta para la adopción de una norma comunitaria que establezca los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios que prestan las líneas aéreas de la Comunidad Andina, para lo cual se deberá contar con un proyecto de norma comunitaria que establezca dichos deberes y obligaciones antes del 31 de diciembre de 2004.
3. Otros países han considerado esta aproximación insuficiente y en contraste, han adoptado una serie de normas legislativas obligatorias para proteger los intereses de los pasajeros aéreos en materia de compensación por denegación de embarque, responsabilidad en caso de accidente, sistemas

informatizados de reserva y viajes combinados. Como ejemplos de esta segunda aproximación podemos citar el Reglamento 295 de 1991 del Consejo de la Comunidad Europea y algunas normas expedidas por algunos países Latinoamericanos.

Evolución del tema en la comunidad europea

4. El pasado 17 de febrero de 2004, el Diario Oficial de la Unión Europea publicó el Reglamento (CE) No. 261/2004 del Parlamento europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelo, el cual entrará en vigor el 17 de febrero de 2005, en cuyo momento quedará derogado el vigente Reglamento CEE No. 295/91, del 4 de febrero de 1991.

5. A continuación presentaremos un somero repaso de los aspectos más significativos de la nueva norma, cuyo propósito consiste en elevar los estándares de protección ofrecidos en el vigente Reglamento (295/91) que establecía las normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular. Fundamentalmente, fija cantidades más altas en casos de esa denegación, regula los derechos en situaciones de cancelación y grandes retrasos y extiende su ámbito a los charter, en tres direcciones diferentes:

- a) Por el tipo de vuelo, la protección es aplicable no sólo a usuarios de líneas regulares, sino también a los de no regulares y a los de viajes combinados.
- b) Por el ámbito geográfico, la protección concedida a los que partan de un aeropuerto situado en territorio de un Estado miembro se amplía a los que salgan de uno de un tercer país a otro enclavado en un miembro, cuando el transportista encargado de efectuar el vuelo sea comunitario.
- c) Por el tipo de situaciones o imprevistos, la protección se aplica no sólo a los pasajeros a los que se les ha denegado en contra de su voluntad, sino también a los afectados por la cancelación sin previo aviso y los que sufren un gran retraso.

6. El nuevo Reglamento define la denegación de embarque como la negativa a transportar pasajeros en un vuelo que dispongan de una reserva confirmada y se hayan presentado a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito por el organizador del viaje (transportista, operador turístico o agente autorizado). También se consideran así las situaciones en las que no pueden continuar su desplazamiento como consecuencia de un transbordo o enlace fallido. La cancelación se entiende como la no realización de un vuelo programado y para el cual se reservó una plaza como mínimo. Si bien el término de grandes retrasos no está definido de forma explícita, su definición viene implícita por el hecho que únicamente se conceden compensaciones cuando la demora sea igual o superior a dos horas.

7. **Obligaciones del transportista en caso de Sobreventa “overbooking”.** En caso que el transportista se encuentre ante una situación de sobreventa y se vea en la necesidad de denegar el embarque a un número de pasajeros determinado, el nuevo Reglamento obliga a solicitar voluntarios que renuncien a sus respectivas plazas a cambio de determinados beneficios, que podrán ser libremente pactados, pero, en todo caso, deberá ofrecer – por lo menos- el reembolso del costo del billete o un transporte alternativo al punto de destino.

Únicamente para el caso en que no se presenten voluntarios suficientes se permite a las compañías denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad. En este supuesto, las aerolíneas deben compensar y asistir a los usuarios tal como lo preveía en el anterior Reglamento, del año 1991. Sin embargo, el nuevo fija unas más altas compensaciones que las previstas en el régimen anterior, para incentivar a las empresas en su búsqueda de voluntarios y, así, reducir el número de denegaciones de embarque forzosas.

8. El nuevo Reglamento confiere tres clases de derechos, que se aplican según si los pasajeros resultan afectados por una denegación de embarque, cancelación o por un gran retraso.

9. **Derecho de compensación.** Se aplica en las situaciones de denegación de embarque contra la voluntad del viajero y – bajo determinadas condiciones- cancelaciones, y consiste en las siguientes prestaciones:

- a) 250 Euros para los pasajeros de todos los vuelos de hasta 1500 km;
- b) 400 Euros para los pasajeros de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km., y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500;
- c) 600 Euros para todos los no comprendidos en los supuestos anteriores;
- d) El pago de una cantidad equivalente al 50% de las cantidades previstas en los puntos a) al c) cuando se ofrezca la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo, con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado que no sea superior a dos horas (en vuelo de 1.500 km o menos), a tres horas (en intracomunitarios de más de 1.500 y para todos los otros de entre 1.500 y 3.500) o a cuatro horas (en todos los no comprendido en los casos mencionados).

10. **Derecho al reembolso del coste del billete o transporte alternativo:** este derecho se aplica en las situaciones de denegación de embarque (tanto voluntario como forzoso), cancelación de vuelos y – bajo determinadas condiciones- en grandes retrasos, y consisten en la siguientes prestaciones a favor de los pasajeros:

- a) El reembolso en siete días del coste íntegro del billete al precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes efectuados en el caso que el enlace ya no tenga razón de ser en relación con el plan inicial, junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al punto de partida lo más rápidamente posible; o bien,
- b) La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible; o bien,
- c) La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparable en una fecha posterior, que convenga al pasajero y en función de los planes de vuelo.

11. **Derecho de atención:** se aplica en las situaciones de denegación de embarque forzosa, cancelación y grandes retrasos y consiste en las siguientes prestaciones:

- a) Comida y refrescos en función del tiempo de espera;
- b) Alojamiento en hotel;
- c) Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento; y
- d) Dos llamadas telefónicas, teles o mensajes de fax o correos electrónicos.

12. Finalmente, el nuevo Reglamento incorpora un derecho de reparación a favor de las compañías, que podrán requerir el reembolso de las compensaciones pagadas al operador turístico o a cualquier otra persona con quien haya contratado, si éstos fueran responsables de la cancelación o retraso. Idéntico derecho asiste, lógicamente, a los operadores turísticos o terceros que, en virtud del Reglamento, hayan incurrido en gastos o sufrieran perjuicios por culpa del transportista, pudiendo solicitar a éste el reembolso de los importes abonados o una compensación equivalente.

Desarrollos regulatorios en América Latina

13. Durante la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, 4 al 7 de noviembre de 2002) la CLAC promulgó la Resolución A15-7 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”, sobre la cual se viene adelantando un seguimiento sobre su implementación y es así como en la pasada reunión del GEPEJTA/13, la Secretaria de la CLAC presentó a consideración del Grupo los Proyectos de Decisión que deben ser modificados y/o derogados debido a cambios que se han producido en función de su aplicación o porque en su contenido se hacía referencia a documentos que ya no estaban vigentes, encontrándose dentro del paquete propuesto el Proyecto de Recomendación sobre “DERECHOS DEL USUARIO” y la CARTILLA DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SERVICIO AÉREO

Conclusiones y recomendaciones

14. Se invita a los Estados Miembros de la CLAC a tomar nota de la evolución que el tema de la protección a los pasajeros presenta a nivel mundial, particularmente con la expedición del Reglamento (CE) No. 261/2004 del Parlamento Europeo por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelo, el cual entrará en vigor el 17 de febrero de 2005; así como del proyecto de decisión andina que se viene trabajando en el Comité Andino de Autoridades Aeronáuticas, a fin de armonizar aún más el proyecto de recomendación sobre Derechos del Usuario.

15. Adicionalmente se debería considerar la adopción de medidas para lograr una mayor información de los pasajeros, así como posibilitar la adopción de compromisos voluntarios o “códigos de conducta” propuestos por las líneas aéreas de la región.

16. Finalmente, tomando en consideración la evolución mundial en la materia, se invita a todas las delegaciones presentes a efectuar aportes para enriquecer la presente nota, y apoyar la presentación de una nota de estudio que resuma la experiencia Latinoamericana en el tema de los derechos y deberes de los Usuarios, en la Próxima Asamblea General Ordinaria de la OACI, a celebrarse el 28 de Septiembre del presente año.

**COMENTARIOS DE AITAL RESPECTO A LA NOTA DE ESTUDIO Nro. 21, PRESENTADA
POR COLOMBIA DURANTE LA LXVI REUNIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO DE LA CLAC
(Medellín, Colombia, 30 de junio y 1 de julio de 2004)**

Como lo indica la Nota de Estudio 21 presentada en la LXVI Reunión del Comité Ejecutivo de CLAC, la Unión Europea publicó el Reglamento (CE No.261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo) estableciendo normas comunes para compensar a pasajeros a quienes no se embarque pese a tener reservas confirmadas en el vuelo respectivo.

Ahora se nos informa que por decisión de la "UK High Court" se replantea la validez de los Reglamentos de la Comunidad Europea sobre las compensaciones a reconocer por lo no embarque de pasajeros reservados, cancelación y demora de vuelos.

Ante esta Decisión, las aerolíneas internacionales, a través de IATA, exponen su posición indicando que "Aceptan las compensaciones en cuanto corresponden a áreas bajo su control. Sin embargo esta reglamentación busca responsabilizar a las aerolíneas por demoras que ocurren fuera de su control. La reglamentación es producto de reguladores carentes de visión y que desconocen lo que es la industria. Es irresponsable desde su inicio. Al fin se atienden nuestras razones. Un tribunal de justicia ha confirmado nuestra posición de que el reglamento no es razonable y tenemos la confianza de que la Corte Europea de Justicia la revertirá rápidamente con un punto de vista similar".

Las aerolíneas rechazan así la responsabilidad que les incumbe en situaciones fuera de su control, como pueden ser inclemencias del tiempo o demoras en el control del tráfico aéreo.

El punto de vista de IATA sobre las inconsistencias en la regulación han sido compartidas no solo por otras asociaciones de líneas aéreas sino también por el Departamento de Transporte del Reino Unido.

Tan pronto tengamos conocimiento de la modificación que indudablemente hará la Comunidad Europea a estas reglamentaciones, nos pondremos nuevamente en contacto con ustedes.