



COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

**SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ**

CLAC/GEPEJTA38-NE/11
26/05/2017

**TRIGÉSIMO OCTAVA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/38)**

(Isla de Flores, Guatemala, 31 de Mayo al 2 de Junio de 2017)

**Cuestión 1 del
Orden del Día:**

**Política y Transporte Aéreo
Derechos de los Consumidores y de las Industrias del Transporte
Aéreo**

(Nota de estudio presentada por Brasil)

Introducción

1. La aviación comercial entendida como medio de transporte de personas y cargas es una actividad esencial y estratégica que contribuye también al desarrollo de la economía mundial. Por lo tanto, es importante destacar su papel fundamental en la integración de los países, pues permite acortar largas distancias, aproximar las personas en corto espacio de tiempo y, sobre todo, promueve la conectividad de personas e impulsa negocios entre una diversidad de países

2. Considerando las proyecciones de crecimiento de la aviación en términos globales asociada a la reducción general de las tarifas aéreas practicadas por las empresas, es natural que las expectativas de los consumidores de servicios aéreos aumenten en cuanto a los aspectos de confort, facilidades, seguridad, puntualidad, nuevas tecnologías, además de acceso a la información transparente sobre la oferta y la comercialización de estos servicios.

3. En consecuencia, se espera también que haya una mayor necesidad de regulación de los servicios de transporte aéreo articulada con aspectos relacionados con los derechos de los consumidores. Así, cada país crea sus propias reglas en lo que se refiere a los regímenes de protección de consumidores del sector aéreo. En última instancia, esto ha resultado, en los últimos años, en una proliferación de diversos regímenes que regulan

derechos de los consumidores.

4. Así, se recomienda a los países miembros que busquen a menudo una armonización de sus normativos relacionados con los derechos de los consumidores, con miras a establecer un diálogo permanente de adecuación de las normas de transporte y política aérea y la creación de reglas basadas en una matriz de principios generales.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA OACI

5. La Asamblea de la OACI estableció nuevos principios globales sobre la protección de los consumidores en el transporte aéreo. En la ocasión también se aprobó una "Visión a largo plazo para la liberalización del transporte aéreo internacional", que servirá como punto de referencia e indicador de aspiración para los Estados.

6. En líneas generales, los principios fundamentales de la OACI incluyen los tres momentos del viaje del consumidor - antes, durante y después del viaje, y deben ser tenidos en cuenta por los Estados miembros en sus reglamentos nacionales.

7. En la fase ANTES DEL VIAJE, se recomienda que los pasajeros se beneficien de niveles suficientes de información indispensable para que puedan ejercer la elección consciente de los servicios. En el proceso de oferta y comercialización de servicios aéreos es fundamental que el consumidor obtenga toda la información de manera transparente en cualquier canal de comercialización a fin de reunir las condiciones ideales de hacer su elección de manera consciente

8. En el período DURANTE EL VIAJE, los pasajeros deben recibir actualizaciones periódicas sobre cualquier circunstancia especial o interrupción de servicio. Además, en caso de interrupciones, los pasajeros deben ser debidamente asistidos mediante la recepción de alternativas de reacomodación, reembolso o ejecución del servicio por otra modalidad de transporte.

9. La reparación eficiente permite a los consumidores tener acceso a los medios de reparación dotados de eficiencia, teniendo en cuenta la necesidad de restauración de los daños sufridos como consecuencia de fallas en la prestación de servicios en el sector aéreo. Además, la medida debe ajustarse a los dictámenes del Convenio de Montreal (1999) cuyo contenido induce responsabilidades del transportista por daños provocados en medio de la ejecución del contrato de transporte de pasajeros o carga, tanto en el ámbito del transporte aéreo nacional como internacional.

10. Por último, en la fase DESPUÉS DE VIAJE, los pasajeros deben tener acceso a procedimientos eficientes de tratamiento de reclamaciones que les deben ser claramente comunicados, así como acceso a una reparación eficiente.

11. Considerando que los principios fundamentales de la OACI tienen carácter no vinculante, las autoridades gubernamentales deben tener la flexibilidad de desarrollar regímenes de protección de los consumidores que establezcan un equilibrio adecuado entre la protección de los consumidores y la competitividad de la industria. Para ello, se debe tener en cuenta las diferentes características sociales, políticas y económicas de los Estados, sin perjuicio de la seguridad de la aviación en los aspectos relacionados con la seguridad de vuelo

y contra el acto de interferencia ilícita.

LOS AVANCES REGULATORIOS SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE AÉREO EN BRASIL

12. La actividad reguladora, atenta en general a la evolución del transporte aéreo y al crecimiento de la demanda mundial de vuelos y pasajeros transportados, ha ampliado el espectro de los derechos de los consumidores, estableciendo provisiones para casos, por ejemplo, de retrasos de vuelo, cancelaciones y, preterición. De ese modo, en los últimos años, muchos países han intentado perfeccionar las normas reguladoras sobre protección de los consumidores en el transporte aéreo, adoptando medidas que reflejen una fuerte preocupación acerca de la necesidad de promoverse avances en la legislación protectora frente a los derechos de los consumidores de transporte aéreo¹.

13. En particular, es relevante considerar la experiencia reciente de Brasil en lo que se refiere a la aprobación de la Resolución n° 400 de la Agencia Nacional de Aviación Civil, aprobada en el 13 de diciembre de 2016. La norma brasileña está vigente y ha producido significativos avances con relación al mantenimiento de varios derechos de los consumidores contemplados en normas anteriores, en un proceso de unificación de normas relativas a retrasos, cancelaciones y preterición de pasajeros.

14. Además, se establecieron nuevos derechos relacionados con la oferta y la comercialización de servicios, en particular el derecho a la información transparente, la corrección de nombre en el comprobante del pasaje, el derecho de desistimiento del pasaje aéreo respetando plazos específicos, así como las obligaciones referentes a la modificación del contrato por parte del transportista. Nuevas reglas también fueron establecidas para el despacho de equipaje, como, por ejemplo, la desregulación de franquicia de equipaje facturado y el aumento de franquicia de equipaje de mano de 5 Kg a 10 Kg por pasajero.

15. El proceso de revisión y armonización de las reglas relativas a las Condiciones Generales de Transporte llevado a cabo por la ANAC atienden a una expectativa antigua de avances necesarios para el alineamiento de sus normas con las mejores prácticas internacionales ya en uso en otras partes del mundo.

16. Las medidas adoptadas por la autoridad de aviación civil brasileña tienen por objeto la simplificación de las normas regulatorias para permitir que se desarrolle un ambiente competitivo sano de negocios en el sector aéreo, así como también aumentar la competitividad del sector de modo que un mayor número de pasajeros sea atraído por medio de la oferta de precios más competitivos. Asimismo, las Nuevas Condiciones Generales de Transporte aprobadas en Brasil promueven más transparencia en la comercialización de los servicios aéreos una vez que establecen más libertad de elección para el pasajero.

17. Asimismo, recientemente, en una iniciativa inédita adoptada por Agencias Reguladoras en Brasil, la ANAC en Brasil firmó un Acuerdo de Cooperación Técnica para la

¹ Reglamento 261/2004 da União Europeia/Recomendación A16-8 (Derechos de los Usuarios)

adhesión a la plataforma tecnológica Consumidor.gov.br, de la Secretaría Nacional del Consumidor del Ministerio de Justicia. Esta asociación tiene como objetivo la viabilidad de negociación directa entre pasajero y transportistas, en un ambiente supervisado por el Agente Público, para la búsqueda de la resolución alternativa de conflictos de consumo. Este abordaje tiene como posible consecuencia la prevención de eventuales demandas que serían llevadas al Poder Judicial, permitiendo la recolección de informaciones y supervisión del mercado para futuras decisiones regulatorias

18. Es interesante señalar que el escenario proyectado para el mercado brasileño después de la entrada en vigor de la nueva norma permite vislumbrar una mayor diversificación y variación en los precios de los servicios aéreos. La expectativa es que la menor intervención económica en la actividad colabore para una apertura de mercado que despierte el interés de nuevos competidores, como, por ejemplo, las aerolíneas llamadas LLC "low cost low fare carriers" (empresas de baja tarifa y bajo costo).

19. Este escenario tiende a estimular el crecimiento del mercado a medida que se atraen más inversores para explotar los servicios, lo que viabiliza la ampliación de la oferta, la diversificación y mejora de la prestación del servicio y, principalmente, impulsa la reducción de precios para que más consumidores puedan acceder a los servicios aéreos.

RECOMENDACIONES

20. La CLAC dispone de la Resolución A18-03, la cual es bastante amplia que establece criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios. Sin embargo, en la 37ª Reunión del GEPEJTA, los Estados decidieron encargar el grupo *ad hoc* la tarea de revisar y modificar dicha resolución. Brasil y Colombia son ponentes del grupo, que también está conformado por Argentina, Chile, Cuba, Paraguay, Perú, Uruguay y IATA.

21. Así, lo que se propone es que el Grupo *ad hoc* establecido tenga en cuenta en sus trabajos los principios consignados en los documentos de referencia de la OACI. La actualización de la Resolução A18-03 debe considerar, además, los distintos enfoques nacionales, buscando un documento recomendatorio de consenso regional.

22. De modo a permitir que se llegue a una propuesta actualizada de dicha resolución hasta la Asamblea de 2018, se sugiere que los dos Estados coordinadores, Brasil y Colombia, elaboren un primer borrador y lo circule a los miembros del Grupo *ad hoc*, antes de la próxima reunión del GEPEJTA, en agosto, para comentarios y sugerencias.

23. Además de la revisión de dicho documento, se sugiere que el grupo *ad hoc* también elabore una Recomendación a los países miembros de la CLAC para que observen, en sus respectivas legislaciones sobre derechos del consumidor de transporte aéreo, los objetivos estratégicos de la OACI para fomentar el desarrollo económico del transporte.

MEDIDAS PROPUESTAS AL GRUPO DE EXPERTOS

24. Por todo lo expuesto, se invita al GEPEJTA a:

- a) Establecer que el grupo *ad hoc* de revisión de la Resolución A18-03 elabore una propuesta de recomendación a los Estados miembros para que, en sus normativas nacionales, se tenga en cuenta el equilibrio adecuado entre la

protección de los consumidores y la competitividad de la industria, respetando las diferentes características sociales, políticas y económicas de los Estados, sin perjuicio de la seguridad de la aviación en los aspectos de vuelo y contra el acto de interferencia ilícita.

- b) Asignar a los Estados coordinadores de dicho grupo *ad hoc*, Brasil y Colombia, la elaboración de un borrador de resolución que tenga en cuenta los Principios Fundamentales de la OACI en la materia de protección del consumidor del transporte aéreo, para que lo presente a los demás miembros del Grupo hasta la 39ª Reunión del GEPEJTA.