

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/40-NE/18
03/04/18

**CUADRAGÉSIMA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/40)**

(Santiago de Chile, Chile, 5 de abril de 2018)

**Cuestión 1 del
Orden del día:**

Transporte y Política Aérea

**Cuestión 1.7 del
Orden del día:**

**Actualización de la Resolución A18-3: Criterios y Directrices en Materia
de Servicio al Cliente y Calidad Total en los Servicios Aéreos y
Aeroportuarios**

(Nota de estudio presentada por República Dominicana)

Antecedentes

1. Durante la **XVIII ASAMBLEA ORDINARIA DE LA CLAC**, celebrada en Santiago de Chile del 27 al 30 de octubre de 2008, fue aprobada la Resolución No. A18-3, sobre "*Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios*".
2. Dentro de las razones para la aprobación de la Resolución, se señala la responsabilidad de los Estados de procurar garantizar el óptimo funcionamiento del transporte aéreo como un servicio público, y de garantizar el equilibrio del sector, estableciendo pautas que permitan determinar los medios de supervisión adecuados.
3. Dicha Resolución tiene como propósito, servir de guía a los Estados miembros de la CLAC en el establecimiento de directrices en materia de servicio al cliente y calidad total, y en la elaboración de sus reglamentos nacionales.

El tema de los derechos del consumidor desde la óptica de la OACI:

4. Más adelante, durante la celebración del 38° Período de Sesiones de la Asamblea de la OACI, varios Estados expusieron sobre la problemática de la diversidad de reglamentación existente a nivel mundial, para regular el tema de los derechos del pasajero o consumidor.
5. En el marco de la Comisión Económica de dicho Período de Sesiones, la República Dominicana presentó una Nota de Estudio, donde planteaba la necesidad de que **la OACI asumiera el**

liderazgo en la elaboración de normas básicas sobre derechos del pasajero, ya que cada vez más los Estados, en la búsqueda de soluciones, regulan de forma particular el tema, no siendo esta la solución definitiva. En dicha Nota se instaba a la OACI a considerar los Criterios y Directrices en Materia de Servicio al Cliente y Calidad Total en los Servicios Aéreos y Aeroportuarios aprobados por la CLAC.

Desarrollo

6. En su Resolución **A38-14** (Declaración Consolidada de las Políticas Permanentes de la OACI en la esfera del Transporte Aéreo, Apéndice A, Reglamentación económica del transporte aéreo internacional, Sección I, Acuerdos y arreglos), la Asamblea de la OACI pide al Consejo:

“que formule en el corto plazo un conjunto de principios básicos de protección al consumidor, de alto nivel no obligatorios y sin carácter prescriptivo para usarlos como orientación de políticas, que logren un correcto equilibrio entre la protección del consumidor y el mantenimiento de la competencia en la industria y sin perder de vista la necesidad de flexibilidad que tienen los Estados en razón de sus diferentes características sociales, políticas y económicas; estos principios básicos deberían ser coherentes con los instrumentos vigentes, en particular con el *Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional*, firmado en Montreal el 8 de mayo de 1999;”

7. Dentro del seno de la CLAC, el *Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos del Transporte Aéreo*, en su reunión **GEPEJTA/34**, celebrada en Bogotá, Colombia, 25 al 27 de marzo de 2015, concluyó instando a los Estados miembros a emitir los comentarios que estimen pertinentes y compartir sus respuestas, a fin de evaluar si como **bloque regional** estaban alineados respecto a los principios básicos relativos a la protección del consumidor.

8. Durante la Quinta Sesión del 205º Período de Sesiones del Consejo de la OACI, fueron aprobados “**los principios básicos de la OACI para la protección al consumidor**, antes, durante y después del viaje”, indicándose en las motivaciones, que en su elaboración fueron tomadas en consideración las recomendaciones de la Sexta Conferencia Mundial de Transporte Aéreo (ATConf/6) y el Resultado de la consulta a los Estados.

9. Y nueva vez, durante el 39º Período de Asamblea de la OACI, el tema de los derechos del consumidor fue abordado, concluyéndose instando a los Estados a aplicar los principios básicos referidos en sus prácticas normativas y definición de políticas, y mantener a la OACI informada sobre la experiencia adquirida o sobre los problemas que encuentren al aplicar dichos principios.

Resultados del IV Coloquio Regional de Transporte Aéreo CLAC/ACI-LAC/ALTA/IATA:

10. Durante los días 1 y 3 de noviembre del 2017, fue celebrado en Punta Cana, República Dominicana, el *IV Coloquio Regional de Transporte Aéreo CLAC/ACI-LAC/ALTA/IATA*. Como resultado de los debates sobre el tema de los derechos de protección al consumidor, se arribó a las conclusiones recogidas en la Nota de Estudio **CLAC/AE3-NE/11**, presentada por la Secretaria durante la III Asamblea Extraordinaria de La CLAC, a saber:

- Los actores del transporte aéreo deberán considerar al pasajero como consumidor de sus servicios, proveyéndoles de información antes, durante y después de su vuelo.
- Se deberá tener mucho cuidado en las compensaciones a pasajeros de origen, para que puedan cubrir sus necesidades cuando se interrumpa el transporte.

- Se deberá proveer de información suficiente y difusión de los derechos y deberes del pasajero.
- Se deberá evitar cualquier tipo de discriminación, con la creación de “Listas negras” por parte de las líneas aéreas para pasajeros.
- En materia de Derechos del Consumidor, se deberá actualizar la Resolución A18-03 de la CLAC sobre “Servicio al Cliente y Calidad Total”.

Conclusiones:

11. En el desarrollo del IV Coloquio Regional de Transporte Aéreo **CLAC/ACI-LAC/ALTA/IATA**, se pudo apreciar que a pesar de los esfuerzos realizados por la *Comisión Latinoamericana de Aviación Civil* y la *Organización de Aviación Civil Internacional*, aún sigue habiendo diferencias en los países latinoamericanos, en la implementación de regímenes sobre derechos y compensaciones al pasajero del transporte aéreo.

12. Al revisar la Resolución **A18-03 de la CLAC** sobre “Servicio al Cliente y Calidad Total”, se aprecia que su texto en un porcentaje bastante alto se mantiene actualizado, y es acorde a los **principios básicos de la OACI para la protección al consumidor**, antes, durante y después del viaje,

13. Sería factible hacer una consulta a los Estados sobre el contenido de las Resolución en cuestión, y solicitar que sean formuladas las propuestas tendentes a su mejora o actualización, también consultar sobre las razones que han impedido su adopción como una normativa nacional.

14. También se recomienda consultar, Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, las cuales contienen un conjunto de principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces. Las Directrices ayudan a los Estados Miembros interesados a formular y aplicar leyes, normas y reglamentos nacionales y regionales adaptados a sus circunstancias económicas, sociales y ambientales. Las mismas fueron aprobadas por la Asamblea General en su resolución 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, de 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015.

Medidas propuestas:

15. Se invita al Grupo de Expertos a:
1. Tomar nota de la información presentada y emitir los comentarios que se estimen pertinentes;