

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/37-NE/09
06/07/16

**TRIGÉSIMO SÉPTIMA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS
POLÍTICOS, ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/37)**

(Lima, Perú, 7 y 8 de julio 2016)

**Cuestión 1 del
Orden del Día:**

Transporte y Política Aérea

**Cuestión 1.4 del
Orden del Día:**

**Protección al Usuario del Servicio de Transporte Aéreo - Proyecto de
Recomendación "Retracto" y otras pertinentes**

(Nota de estudio presentada por Brasil)

Antecedentes

1. En la Nota de Estudios CLAC/GEPEJTA/36-NE/15, Colombia presentó una propuesta de Proyecto de Recomendación de la CLAC sobre la Reglamentación del retracto. Los Estados acogieron la iniciativa de Colombia, pero solicitaron tiempo para análisis del texto dado que puede haber diferencias entre los Estados sobre la aplicación de estas normativas.

2. En el caso de Brasil, la Agencia Nacional de Aviación Civil está en proceso de revisión de su reglamento sobre Condiciones Generales de Transporte. Durante este proceso, se ha verificado que un conjunto mínimo de medidas protectoras debe ser asegurado a los consumidores, de manera uniforme, no solo para protegerles de abusos por parte de las empresas, sino también, y principalmente, para mitigar los litigios judiciales relacionados con el transporte aéreo.

Análisis

3. Brasil entiende como pertinente la discusión acerca de los derechos de los consumidores del transporte aéreo y congratula a Colombia por traer este importante tema para el ámbito de la CLAC, alineado con la 205ª sesión del ATRP de la OACI. Incluso, la propuesta contempla una de las mayores razones de reclamación por parte de los pasajeros, relativo al derecho de retracto.

4. Importante observar, sin embargo, que los derechos básicos de los pasajeros se constituye en un complejo enmarañado de temas que deben ser discutidos conjuntamente. Se debe mencionar en este

contexto la importancia de un abordaje y orientación común en la región sobre las informaciones a que los pasajeros tienen derecho (previas y posteriores a la compra del billete aéreo), la educación del consumidor, la atención debida en caso de interrupción masiva del servicio, el acceso a los pasajeros con necesidad de atendimento especial y los procedimientos eficientes para comunicar la pérdida de equipaje, entre otros. Estos aspectos constituyen la protección mínima debida a los consumidores, y su debate debe ser orientado por la proporcionalidad entre las garantías mínimas de los pasajeros y la reducción de las barreras a nuevos prestadores de servicios.

5. Consideradas la importancia y la complejidad del tema, así como la indispensabilidad de su debate en el seno de la CLAC, se sugiere que el análisis del proyecto de resolución sea incluido entre los temas de la agenda de trabajo de la Comisión para el próximo bienio, para que un grupo de expertos pueda evaluar a profundidad la inclusión de otros tipos de derechos, además del retracto. El Grupo *ad hoc* instituido evaluaría la adopción de reglas no vinculantes por la CLAC, reglas estas que les incentivarían a ejercer autonomía normativa sobre la protección de los consumidores mientras orientados por principios y directrices regionales.

6. De esta manera, será posible establecer una discusión amplia y que lleve en cuenta los diferentes intereses y visiones de nuestros Estados sobre los principios fundamentales de la protección de los consumidores aplicables al transporte aéreo, a ser adoptada por la región, contribuyendo para la armonización regulatoria en la región, que es uno de los objetivos establecidos en el nuevo Plan Estratégico de la CLAC 2016-2025.

Medidas Propuestas al Grupo de Expertos

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

- a) Incluir la protección del consumidor como tema de la agenda de discusiones del próximo bienio de la CLAC;
- b) Conformar un grupo *ad hoc* para analizar a profundidad el tema y trabajar en un proyecto de recomendación sobre protección de los consumidores del transporte aéreo, conforme propuesta inicial presentada por Colombia y
- c) Analizar las informaciones presentadas e intercambiar puntos de vista.