

COMISSÃO LATINO-AMERICANA  
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL  
AVIATION COMMISSION

**COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL**

**SECRETARÍA  
APARTADO 27032  
LIMA, PERÚ**

CLAC/GEPEJTA/39-NE/10  
14/08/17

**TRIGÉSIMO NOVENA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS  
POLÍTICOS, ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/39)**

(San Salvador, El Salvador, 15 al 17 de agosto de 2017)

**Cuestión 1 del  
Orden del día:**

**Transporte y Política Aérea**

**Cuestión 1.2 del  
Orden del día:**

**Protección al consumidor**

(Nota de estudio presentada por Colombia)

**Antecedentes**

1. La adopción por parte de la OACI de los principios básicos en materia de protección al consumidor es un logro importante de la Organización en aras de promover la convergencia y la compatibilidad de los regímenes de protección del consumidor a nivel mundial, los cuales conducen al desarrollo sostenible del transporte aéreo internacional.
2. Dado que los principios básicos son un “documento vivo”, la Organización revisó recientemente esta orientación con la intención de mantener los principios básicos actualizados y a fin de que respondan a las necesidades de los Estados y otras partes interesadas de la aviación.

**Desarrollo**

**Evolucion en el Marco de la Organización de Aviación Civil Internacional OACI**

3. Es virtud de la revisión planteada por la OACI, recientemente el Panel de Reglamentación (ATRP) en su reciente reunión celebrada en Montreal del 5 al 7 de julio de 2017, al revisar el tema tomó nota de los acontecimientos ocurridos desde la adopción de los principios básicos de la OACI y confirmó la importancia y la utilidad de los principios para que los Estados y las partes interesadas de la industria abordaran las cuestiones relativas a la protección de los consumidores. Varios miembros advirtieron que sus Estados habían adoptado políticas o normas basadas en los principios y expresando su voluntad de compartir sus experiencias.

4. El panel concluyo que sería deseable conceder más tiempo a los Estados y a la industria para obtener más experiencia sobre la aplicación de los principios básicos en la práctica antes de introducir en ellos enmiendas sustantivas.

5. También se convino en que la Secretaría debía seguir supervisando la evolución de los acontecimientos, alentar la retroalimentación de los Estados y la industria, compartir sus conclusiones con el panel y, cuando fuera necesario, iniciar un examen de los principios fundamentales.

#### **Medidas propuestas al GEPEJTA**

6. Se invita al GEPEJTA a:

- a) Tomar nota de la información recibida; y,
- b) A fin de facilitar la labor encomendada a Colombia y Brasil de actualizar la Resolución de Servicio al Cliente de la CLAC y Calidad Total, remitir la regulación aplicable y/o el link donde se puede consultar e informar los avances que reportes sus Estados sobre la materia, toda vez que en la próxima reunión del GEPEJTA los Estados coordinadores presentaran un avance sobre esta materia.