



**CUADRAGÉSIMA TERCERA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS
POLÍTICOS, ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/43)**

(Lima, Perú, 16 y 17 de julio de 2019)

Cuestión 1 del

Orden del Día: **Transporte y Política Aérea**

Cuestión 1.1 del

Orden del Día: **Derecho de pasajeros**

(Nota de estudio presentada por Colombia)

Antecedentes

1. En la pasada CUADRAGÉSIMO SEGUNDA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS, ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/42) (Antigua, Guatemala, 18 al 20 de marzo de 2019), Chile presentó la Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/42-NE/05, que contenía una propuesta basada en la normativa de ese país sobre los derechos del pasajero, especialmente en materia de entrega de información, denegación de embarque por sobreventa, atraso y cancelación de vuelos, entre otros temas.
2. El GEPEJTA acordó encargar a la Secretaría circular, la Nota de estudio presentada por Chile entre los miembros del Grupo ad hoc e incluir en dicho Grupo a los Expertos de República Dominicana, ALTA e IATA.

Análisis

3. En cumplimiento del mandato recibido, Chile remitió una propuesta de resolución relativa a la protección de los consumidores de la industria de transporte aéreo, que reemplace a Resolución A18-3 y que, en términos amplios, fije principios y regulaciones generales en la materia.
4. A su turno la secretaria de la Clac, circuló el 03 de mayo de 2019, las conclusiones del GEPEJTA en esta materia a los miembros del grupo ad hoc (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay, ALTA y la IATA).
5. El documento en mención fue publicado en la zona miembro, documentos en borrador de la página web de la CLAC, para conocimiento de los Estados; paralelamente se habilitó a través de Google Docs, el link pertinente a las cuentas de Gmail de los miembros del grupo ad hoc ya referido, a fin de que en esta primera fase se presentaran comentarios al documento.

6. A la fecha se disponen de comentarios por parte de IATA y Argentina. No obstante lo anterior, y dada la relevancia que el tema enmarca, de cara a la 40° Asamblea de la OACI donde el mismo será abordado, este proyecto de Resolución debe continuar trabajándose y se insta a los Estados miembros a presentar mayores comentarios y opiniones.

Medidas propuestas al GEPEJTA

7. Se invita al GEPEJTA a:

1. Que los Estados realicen comentarios sobre el referido proyecto fin de nutrir el documento con la mayor cantidad de insumos posibles.



COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL * COMISSÃO LATINO-AMERICANA DE AVIAÇÃO CIVIL * LATIN AMERICAN CIVIL AVIATION COMMISSION

RESOLUCIÓN N° ____

PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE LA INDUSTRIA DE TRANSPORTE AÉREO

CONSIDERANDO que la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) tiene por finalidad propiciar la coordinación y la cooperación entre los Estados de la región para el desarrollo ordenado del transporte aéreo;

CONSIDERANDO la importancia del transporte aéreo para la integración, conectividad e intercambio comercial en la región;

CONSIDERANDO la contribución que hace el transporte aéreo para el desarrollo económico y social de los Estados miembros de la CLAC;

CONSIDERANDO que un transporte aéreo competitivo ofrece más posibilidades de servicios a los pasajeros, ampliando la gama de destinos y generando tarifas más económicas para que más personas puedan utilizar este modo de transporte;

CONSIDERANDO que es necesario proteger los intereses de los usuarios del transporte aéreo y prevenir actos que puedan afectar sus derechos;

CONSIDERANDO que los regímenes de protección al pasajero deben estar alineados con los "Principios básicos de la OACI para la protección del consumidor";

CONSIDERANDO que la necesidad de lograr un equilibrio entre la protección al pasajero y la promoción de la competencia de la industria aérea hacen recomendable que los Estados Miembros de la CLAC cuenten con un documento de referencia que oriente los regímenes de protección al pasajero.

LA ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

(1) Recomendar a los Estados miembros de la CLAC que adopten los siguientes criterios no vinculantes para orientar sus legislaciones de protección de derechos de los consumidores de la industria de transporte aéreo de pasajeros.

PRINCIPIOS Entrega de información

Los pasajeros deberían tener acceso a información clara y transparente, antes, durante y después del viaje.

Se debería informar al pasajero las condiciones, restricciones y limitaciones del pasaje tales como precio final, dimensiones del equipaje e identificación del transportista efectivo.

Se debería informar al pasajero los derechos en caso de retraso, cancelación, denegación de embarque y pérdida o destrucción del equipaje.

Continuidad del viaje

Si no es posible continuar el viaje en las condiciones originalmente pactadas los transportistas deberían considerar alternativas para que el pasajero pueda elegir dejar sin efecto el contrato o llegar a su destino en condiciones distintas. Considerando que el objetivo final del pasajero es realizar efectivamente el viaje que contrató, se debería otorgar al transportista aéreo un lapso razonable para buscar soluciones y embarcar al pasajero.

Uniformidad de la regulación

Los Estados deberían establecer derechos equivalentes en beneficio de los pasajeros, tanto para el caso del retraso como para el caso de la cancelación de un vuelo, con el objetivo de evitar comportamientos estratégicos de los transportistas aéreos.

Circunstancias extraordinarias



Laura Patricia Di Blasi

Contemplado en el Art. 150 del CA y en la Res. 1532/98 – “lapso razonable” requiere determinación – la Resolución 1532/98 Art. 12 inc a) establece que el pax debe ser incluido obligatoriamente en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, o endosar el contrato de transporte a otro transportador o reencaminarlo por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por el mismo transportador, por otro o por distinto medio de transporte. .



Laura Patricia Di Blasi

La Resolución 1532/98 también contempla estos casos . Los reclamos de los usuarios se presentan ante la ANAC porque no se aplica la Ley de Defensa de Consumidor.



Alejandro Muñoz Torres

Consideramos que esta frase puede prestarse a equivocos. Proponemos respetuosamente que luego de la palabra vuelo se incluya la siguiente frase: Dicha regulación, cuya aplicación debería estar exclusivamente en cabeza de la Autoridad Aeronáutica, debería ser agil y dinámica y debería brindar un adecuado equilibrio entre la protección de los pasajeros y la competitividad de la industria.



Alejandro Muñoz Torres

Estamos de acuerdo con esta cláusula

Los Estados deberían reconocer que existen circunstancias ajenas a la voluntad de los transportistas y que no pueden ser razonablemente previstas por éstos, las cuales pueden eximir su responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones que emanan del contrato de transporte aéreo.

Personas con movilidad reducida

Los pasajeros con movilidad reducida deberían tener acceso al transporte aéreo de forma no discriminatoria y recibir asistencia adecuada de acuerdo con su condición, sin menoscabar la seguridad operacional.

Competitividad de la industria

Los Estados deberían promover un mercado de transporte aéreo competitivo, procurando ofrecer mayores alternativas de operadores aéreos, tarifas, rutas y destinos.

ANTICIPACIÓN, RETRASO Y CANCELACIÓN DE VUELO

Los pasajeros deberían estar informados de los derechos que les asisten en caso de anticipación, retraso y cancelación de vuelo.

Los transportistas aéreos deberían otorgar alternativas para llegar al destino en el caso de los pasajeros que decidan perseverar en el contrato de transporte aéreo y devolver el valor del pasaje en caso contrario.

Los transportistas aéreos deberían ofrecer prestaciones asistenciales básicas cuando la anticipación, el retraso o la cancelación de vuelo le sea imputable.

DENEGACIÓN DE EMBARQUE POR SOBREVENTA

Los transportistas aéreos deberían, en una primera etapa, llamar a voluntarios en caso de ser necesario denegar el embarque por sobreventa. Si éstos fueren insuficientes, los transportistas aéreos deberían proceder a denegar obligatoriamente el embarque con derecho a una compensación en dinero previamente establecida.



Laura Patricia Di Blasi

Estas circunstancias también se encuentran contempladas en el Art. 12 de la Resolución 1532/98, incorporado por Resolución ANAC N° 203/13 (demoras por meteorología).



Laura Patricia Di Blasi

La Resolución 1532/98 en su Art. 8 prevé la negativa de embarque a las personas que requieran asistencia especial en razón de su edad, estado mental o físico, de acuerdo a las regulaciones del transportador. Por su parte la RAAC 121 (Operaciones regulares) parte 121.586 establece como principio que no se podrá negar el embarque de personas con movilidad reducida, salvo por razones de seguridad del vuelo.



Alejandro Muñoz Torres

Podría ser util aclarar que tipo de asistencias se pueden considerar como básicas, con el fin de dar mas elementos para una posible regulación.



Laura Patricia Di Blasi

El art. 12 inciso a) de la Resolución 1532/98 establece claramente que tipo de prestaciones asistenciales básicas se les otorga a los pasajeros en estos supuestos.

Los Estados deberían evaluar permitir la sobreventa asociada a una compensación en dinero previamente establecida reconociendo que la sobreventa siempre es responsabilidad del transportista aéreo.

EQUIPAJE

Los transportistas aéreos deberían informar al pasajero de las distintas políticas de equipaje que ofrecen.

El pasajero debería tener derecho como mínimo a montos equivalentes a las indemnizaciones establecidas en la Convención de Montreal de 1999 para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional.

INTERRUPCIONES MASIVAS

En caso de múltiples cancelaciones o retrasos de vuelos por circunstancias ajenas a los transportistas aéreos, éstos deberían informar a los pasajeros de dichas circunstancias y los derechos que les asisten.

Los pasajeros deberían recibir asistencia adecuada por parte del transportista aéreo y de los gobiernos según sea el caso.

DEBERES DEL PASAJERO

Los Estados procurarán promover y dar a conocer ampliamente los deberes de los pasajeros tales como informarse sobre las condiciones del pasaje, elementos prohibidos por seguridad y restricciones de transporte, obedecer las instrucciones del comandante y la tripulación de la aeronave y no alterar el buen orden a bordo.

RECLAMOS

Los Estados deberían establecer procedimientos administrativos o judiciales simples y expeditos para que los usuarios del transporte aéreo puedan reclamar sus derechos.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución reemplaza a la Resolución A18-3.



Laura Patricia Di Blasi

La Resolución 1532/98 también contempla en el Art. 12 inc. a) la compensación a favor del pax en estos casos (denegación de embarque por no poder proporcionar espacio previamente confirmado – overbooking o sobreventa).



Alejandro Muñoz Torres

Proponemos eliminar esta frase "como mínimo" pues consideramos que eso abre la puerta a que se definan montos de indemnización superiores a los establecidos en la Convención de Montreal, incluso para países que ya la han ratificado.



Alejandro Muñoz Torres

Este deber de información debe estar en cabeza también de los Aeropuertos y de los concesionarios de infraestructura



Alejandro Muñoz Torres

Puede ser interesante llamar a los Estados a considerar la ratificación de la Convención de Montreal como una base sustancial para la armonización de la responsabilidad de los transportadores aéreos.