

RESOLUCIÓN AE6-1

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

Recomendar a los Estados miembros de la CLAC que adopten los siguientes criterios 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, preferentemente a través de medios digitales.

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 prolongado (gran retraso) como para el caso de la cancelación de un vuelo, con el objetivo de simplificar en base al principio de uniformidad, la regulación aplicable.

Circunstancias extraordinarias

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, tales como comunicaciones, comida, transporte y alojamiento cada vez que sea aplicable.

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.

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.

En tales circunstancias los pasajeros, especialmente los que se encuentran varados en un determinado aeropuerto, deberían recibir atención y asistencia adecuadas por parte de las líneas aéreas, operadores aeroportuarios, autoridades gubernamentales y todos los demás actores involucrados, según sea el caso, de acuerdo con una planificación anticipada.

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.

Los pasajeros deberían estar claramente informados sobre dichos procedimientos.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución reemplaza a la Resolución A18-3.