

RESOLUCIÓN AE6-3

DISPONE SOBRE MEDIDAS DE EQUILIBRIO ENTRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LAS AEROLÍNEAS, DURANTE LA PANDEMIA ESTABLECIDA POR LA OMS

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

CONSIDERANDO la importancia del transporte aéreo para el desarrollo económico y social de la región, a fin de proporcionar el flujo de pasajeros de negocios y turismo, además de la integración entre las naciones;

CONSIDERANDO el hecho que los pasajeros pueden beneficiarse de un sector de transporte aéreo competitivo, que incentive y ofrezca más posibilidades de servicios a los pasajeros;

CONSIDERANDO que el cierre de fronteras adoptado por los gobiernos para controlar la pandemia del COVID-19 en la región ha perjudicado la operación de las aerolíneas y a los pasajeros que sufrieron cancelaciones de vuelos;

CONSIDERANDO que la CLAC debe propender por la viabilidad y sostenibilidad del transporte aéreo de la región, así como de su desarrollo en beneficio tanto de los países, las líneas aéreas y especialmente de los usuarios;

CONSIDERANDO la necesidad de apoyar a la industria aérea a nivel regulatorio en este difícil momento, generando herramientas que permitan ayudar en la sustentabilidad de la industria, que a largo plazo se verá reflejada en una amplia oferta de servicios para el pasajero, que se traduce en mejores tarifas, mayor variedad y calidad del servicio;

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

CONSIDERANDO la necesidad de lograr un equilibrio entre la protección al pasajero y la promoción de la competencia de la industria aérea;

CONSIDERANDO la Declaración del Consejo de la OACI sobre el COVID-19, adoptada el 9 de marzo de 2020, por la cual Estados e instituciones financieras, de conformidad con sus mandatos, deben considerar la necesidad de proporcionar apoyo directo y/o indirecto, en varias maneras, proporcionadas y transparentes. Al hacerlo, deben salvaguardar la competencia leal y no distorsionar los mercados o socavar la diversidad o el acceso; y

CONSIDERANDO la Declaración del Consejo sobre el COVID-19, adoptada el 9 de marzo de 2020, por la cual la aviación es el negocio de conexiones y un motor de recuperación económica y social y que Estados e industria deben esforzarse para garantizar la sostenibilidad económica y ambiental del sector de la aviación.

LA ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE:

Instar a los Estados miembros de la CLAC que adopten los siguientes criterios para orientar las medidas administrativas y legales que busquen el equilibrio entre la protección del consumidor y la sostenibilidad financiera y el flujo de caja de las aerolíneas de la Región, dentro de un periodo específico establecido por cada Estado, durante la pandemia COVID-19 establecida por la Organización Mundial de la Salud (OMS):

- a. En caso de la cancelación del vuelo, el consumidor aéreo tendrá derecho a optar entre:
 - 1) el reembolso del monto del boleto aéreo dentro del plazo no mayor a 12 meses de la fecha del vuelo;
 - 2) recibir créditos de valor igual o mayor al del boleto aéreo, para la adquisición de productos o servicios ofrecidos por la aerolínea, dentro del plazo no mayor a 12 meses de la fecha del vuelo.

- b. En caso de desistimiento del consumidor aéreo por cualquier motivo, tendrá derecho a optar entre:
 - 1) el reembolso sujeto a las reglas establecidas en su contrato aéreo, o
 - 2) recibir créditos de valor igual o mayor al del boleto aéreo, para la adquisición de productos o servicios ofrecidos por la aerolínea, sin penalidad contractual de ningún tipo, dentro de un plazo no mayor a 12 meses de la fecha del vuelo.