



# Derechos de los Pasajeros

**Juan Carlos Villate**

Gerente de Area - Colombia, Ecuador

LXXXV Reunión del Comité Ejecutivo de la CLAC  
Bogotá, Colombia – Diciembre 2, 2013



**El transporte aéreo contribuye de gran forma a la prosperidad económica global y de cada uno de los países**



## Pasajeros transportados anualmente

3,000,000,000

51%

*De los turistas internacionales viaja por aire*

762 Billones

*Contribución al PIB mundial por parte del turismo generado por el transporte aéreo*

Fuente Aviation: Benefits Beyond Borders Report



2.2 trillones

*El impacto global de la aviación (incluyendo los impactos directos, indirectos, inducidos y catalíticos del turismo)*

3.5%

*Del PIB global es generado por la aviación*

56. millones

*Personas empleadas a nivel mundial por el transporte aéreo y el turismo relacionado*

19<sup>ava</sup>

*Si la aviación fuera un país, sería la 19<sup>ava</sup> economía más grande del mundo*

Fuente Aviation: Benefits Beyond Borders Report



## ¿Qué son los Derechos de los Pasajeros?



Los regímenes incluyen típicamente requerimientos concernientes a:

- Información del pasajero
- Abordaje denegado
- Retrasos
- Cancelaciones
- Pasajeros con movilidad reducida
- Publicidad de tarifas
- Equipaje



## El reto de la proliferación



- 50+ países con regímenes vigentes
  - 30 en los últimos 6 años
- Respuestas regulatorias superpuestas



## La ley de consecuencias involuntarias

### Reglamentación de Derechos de Pasajeros = ¿Una experiencia peor para el pasajero?

- ¿Por qué la compensación por retrasos puede convertirse en más cancelaciones?

### Reglamentación de Derechos de Pasajeros = ¿Mayores Costos para los Pasajeros? ¿Menor conectividad?

- ¿Por qué las reglamentaciones pueden convertirse en tarifas más altas o servicio reducido?



## La capacidad restringida exacerba el problema

- Un reto particular en América Latina
- La mayoría de los retrasos están por fuera del control de las aerolíneas
  - 60% en Europa
  - Entonces, ¿por qué las aerolíneas deberían ser las responsables?

## Nuestra visión



Una aproximación conjunta entre gobierno y la industria al tema de derechos de los pasajeros, que funcione adecuadamente para un negocio global como es el transporte aéreo y genere un balance entre asegurar una adecuada protección al consumidor y no sobrecargar la industria con los costos de cumplimiento regulatorio.

## Nuestra propuesta



### ➤ Una serie de principios centrales sobre protección al consumidor

- Proporciona una base sobre la cual armonizar regímenes alrededor del mundo
- Un ejemplo del pensamiento conjunto gobierno-industria que es necesario para resolver este asunto



## Principios Centrales

- La legislación nacional debería ser consistente y estar de acuerdo con el régimen de tratados internacionales sobre la responsabilidad de los transportadores aéreos constituido por el régimen de Varsovia-La Haya y la Convención de Canadá de 1999;
- La legislación nacional no debería interferir con la habilidad de los Estados de escoger políticas legítimas de acuerdo con el principio de soberanía consagrado en la Convención de Chicago de 1944. Como resultado, la legislación nacional solo debería aplicar a vuelos de salida desde el territorio de un país



## Principios Centrales

- Las reglamentaciones de derechos de pasajeros deberían permitirle a los consumidores la libertad de escoger una aerolínea que corresponda con el precio y estándares de servicio deseados y permitir a las aerolíneas la habilidad de diferenciarse con ofertas de servicio al cliente individuales. La reglamentación debería formar el “mínimo común denominador” y la competencia debería proveer derechos adicionales.
- Los pasajeros deberían tener acceso a la información sobre sus derechos legales y contractuales y deberían saber qué régimen aplica a su situación específica



## Principios Centrales

- Los pasajeros deberían tener acceso claro y transparente a la siguiente información:
  - Información sobre tarifas incluyendo impuestos y cargos, antes de comprar un tiquete
  - La aerolínea que opera el vuelo en caso de servicio de código compartido
- Las aerolíneas emplearán sus mejores esfuerzos para mantener a los pasajeros informados regularmente en el evento de una alteración en el servicio
- Las aerolíneas asistirán a los pasajeros con movilidad reducida de manera compatible con la reglamentación de seguridad relevante



## Principios Centrales

- Los derechos de los pasajeros consagrados en las reglamentaciones deberían reflejar los principios de proporcionalidad y circunstancias extraordinarias;
  - No se debería comprometer ni la seguridad ni la protección de los derechos de los pasajeros
    - Los retrasos o cancelaciones relacionadas con la seguridad deberían estar dentro del alcance de circunstancias extraordinarias para exonerar a los transportadores aéreos de su responsabilidad por dichos retrasos o cancelaciones;
  - La industria reconoce el derecho a desviar rutas y a la compensación en casos de abordaje denegado y cancelaciones donde las circunstancias estén dentro del control del transportador



## Principios Centrales

- Los derechos de los pasajeros consagrados en las reglamentaciones deberían reflejar los principios de proporcionalidad y circunstancias extraordinarias;
  - El transportador aéreo operador deberá proporcionar el re-ruteo, devoluciones o cuidado y asistencia a los pasajeros afectados por retrasos. Sin embargo, en casos donde haya perturbaciones por factores más allá del control de la aerolínea, cualquier cuidado o asistencia obligatoria debería ser limitada en tiempo y cantidad.
  - Las responsabilidades impuestas por el regulador relacionadas con cuidado y asistencia así como con compensación deben ser asignadas justa y claramente entre los diferentes proveedores de servicio involucrados.



## Principios Centrales

- Los pasajeros deben ser tratados de manera comparable en todos los modos de transporte teniendo en cuenta las particularidades de cada uno;
- La legislación debería ser clara y sin lugar a ambigüedades.





**Gracias**