



Protección del Consumidor en el Transporte Aéreo

LXXXV Reunión del Comité Ejecutivo de la CLAC
Bogotá, Colombia – 3 de diciembre de 2013

Latin American & Caribbean Air Transport Association

Principios básicos del transporte aéreo

- Competencia abierta
- Multiplicidad de proveedores
- Menores barreras de entrada
- Producto cada vez más comoditizado
- Hemos transportado millones de nuevos clientes
- Consumidores cada vez más sofisticados e informados
- Productos diferenciados para experiencias diferentes
- Las compañías se enfocan en ganar la lealtad del cliente siendo consistentes entre su oferta y su producto



Transporte Aéreo

Misión del Transporte aéreo:

Transportar personas y bienes en forma eficiente y segura

Entregando el equipaje en tiempo y condiciones

Partiendo y llegando en hora

Cumpliendo con su programación

Colombia dic 2012

81% vuelos cumplidos

7% cancelados

32% demorados

Brasil nov 2013

78.8% vuelos cumplidos

5.9% cancelados

15.3% demorados

Pero existen factores que no pueden controlarse así como fallas como en todo proceso (clima, proveedores, autoridades)

Ante el incumplimiento: las líneas aéreas no tienen inconveniente en indemnizar gobiernos deben responsabilizarse por su cuota-parte en dicho incumplimiento.

Todos los actores deberían actuar de la misma forma.

3



Transporte Aéreo en Latino América

Características positivas

- Flota moderna y eficiente, en muchos casos con tecnología de punta que incluye desde operaciones hasta comfort (facilitación al cliente, web, IFE, etc)
- Alianzas Globales y adopción de mejores prácticas
- Con indicadores operativos óptimos
- Convenios Internacionales como Varsovia y Montreal

4



Transporte Aéreo en Latino América

Retos importantes

- Infraestructuras saturadas y/o desactualizadas que mantienen problemas superados en otras regiones (ej: meteorología y fuerza mayor)
- Proliferación dispar de nuevas regulaciones de protección al consumidor + nuevas entidades de control
- Efecto colateral: Aviaciones Civiles han perdido campo de acción en el tema
- Competencias yuxtapuestas entre entidades del Estado
- Disparidad de criterios ya no entre países sino entre entidades del propio Estado

5



Transporte Aéreo en Latino América

Retos importantes

- Costos de atención creciendo de forma exponencial sin beneficio directo en mejoras para el usuario mientras los índices de irregularidades mejoran
- Varsovia y Montreal echados a un lado por normas locales
- Por qué no aplicamos los mismos estándares de compensación y atención a los demás proveedores en la cadena (migración, aduanas, aeropuertos, etc)
- Al final de cuentas no hay certeza jurídica ni seguridad para nadie: qué norma aplica a cada pasajero es una ciencia oculta, la gran interrogante

6



Internacionalidad y tendencia a la uniformidad del Derecho Aeronáutico

En base a liderazgo de autoridades aeronáuticas

-Convenciones Varsovia (1929) y Montreal (1999) atendieron caracteres de Internacionalidad y tendencia a la uniformidad.

Tendencia de últimos tiempos

-Protagonismo de agencias de consumidor (Procon, Indecopi, Profeco, etc.)

-Legislador aprueba normas en contradicción con normas internacionales

-Jueces aplican normativa local sin considerar normas internacionales

RESULTADO

-Divergencia normativa entre países

-Dualidad de normas a aplicar en un mismo país.

-Falta de certeza jurídica e insatisfacción respecto de:
pasajero / operador de transporte aéreo / aplicadores del derecho.

Norma Vigente vs Derecho Aplicado

México - Indemnización por daño o extravío de Equipaje : usd 190.00 - 355.00 (Ley Aviación Civil de 1995 art. 62.2)



Jueces aplican Ley Protección Consumidor: 20% valor del tkt

Brasil - Retrasos y Cancelaciones
Servicio de Asistencia y compensación equivalente al valor del tramo no utilizado.
(Resolución Anac 141/10 Capítulo IV)



Jueces añaden concepto de Daño Moral y Resp. Objetiva: obligación de indemnizar por sufrir daño moral, exista o no responsabilidad del transportador.

Consecuencias de la falta de Uniformidad

- Gastos exorbitantes en abogados
 - Se buscó moderar con límite de responsabilidad eliminando concepto de “culpa grave” en Carga (Art. 22.4 MC99).
- Aumento primas de Seguros.

Autoridades aeronáuticas deben retomar el liderazgo regulatorio

- Por su conocimiento de la Industria y los factores que influyen en ella.
- Para crear *standard* regulatorio internacional.
- Para brindar certeza donde hoy existe multiplicidad de decisiones diferentes - PROCON (Brasil) / INDECOPI (Perú) / PROFECO (México) / SIC (Colombia) / SERNAC (Chile).

Consumer Issues Working Group (IATA/ALTA)

Principios Rectores para elaboración normativa

- Uniformidad bajo estándares internacionales
- Respeto y aplicación de los convenios internacionales que regulan la materia.
- Preocupa la nueva tendencia de intentar regular conductas y situaciones a hechos ocurridos fuera de sus territorios (extraterritorialidad)
- Derechos de los pasajeros deben consagrarse bajo un marco de principios de proporcionalidad y atender el impacto de circunstancias extraordinarias (fuerza mayor)
- Los pasajeros deberán ser tratados de modo similar en todos los medios de transporte, atendiendo a las particularidades de cada uno.

Consumer Issues Working Group (IATA/ ALTA y otras organizaciones)

Principios Rectores para elaboración normativa

- Derechos de los pasajeros debe consagrarse bajo marco de principios de proporcionalidad y atender al impacto de circunstancias extraordinarias.
 - No se comprometerá la seguridad debido a la protección de los derechos de los pasajeros: (cancelaciones y retrasos relacionados con la seguridad, por ejemplo asuntos técnicos, deberán ser siempre consideradas como circunstancias extraordinarias, exonerando a las líneas aéreas de responsabilidad).
 - La industria reconoce el derecho de reubicación en vuelos próximos y compensación en casos de denegación de embarque y cancelaciones, cuando las circunstancias estén dentro del control del operador.
 - En casos fuera de control del operador los gobiernos deberían permitir que las fuerzas del mercado determinen la atención y asistencia a los pasajeros.
 - las responsabilidades impuestas por el regulador deben ser asignados de manera justa y claramente entre los diferentes prestadores de servicios involucrados, no afectando la libre contratación entre ellos.

Consumer Issues Working Group (IATA/ ALTA y otras organizaciones)

Principios Rectores para elaboración normativa

- Los pasajeros deberán ser tratados de modo similar en todos los medios de transporte, atendiendo a las particularidades de cada uno.
- Legislación clara y no ambigua.

¿Qué proponemos?

Un rol más activo de las Aviaciones Civiles en la elaboración y divulgación de las normas aplicables.

Deben tomarse en cuenta los principios internacionales aplicables a la industria.

Que las DGACs eduquen a las autoridades de gobierno sobre las circunstancias específicas que influyen en la industria aeronáutica

Las autoridades deben ser parte de la solución y no generadores de mayores problemas

13



Muchas Gracias

Latin American & Caribbean Air Transport Association

