

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO POSTAL 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/32-NE/08
19/03/14

**TRIGÉSIMA SEGUNDA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS
POLÍTICOS, ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/32)**

(La Habana, Cuba, 8 al 10 de abril de 2014)

**Cuestión 1 del
Orden del Día:** **Transporte y Política Aérea**

**Cuestión 1.6 del
Orden del Día:** **Actualización Res A18-3 “Criterios y Directrices en materia de Servicio
al Cliente y Calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios”**

(Nota de estudio presentada por Colombia – Punto Focal “Transporte y Política Aérea”)

Introducción

1. Como se Recordara La Sexta Conferencia mundial de transporte aéreo (ATConf/6) celebrada en Montreal, en la Sede de la OACI, del 18 al 22 de marzo de 2013 expresó la necesidad de apoyar la protección de los consumidores de los servicios de transporte aéreo y convino en que la eficacia de las respuestas de los Estados en materia de reglamentación podía incrementarse con una mayor convergencia y compatibilidad. Se recomendó que la OACI elaborara, a corto plazo, un conjunto de principios básicos de protección del consumidor, con la asistencia de especialistas del Grupo de expertos sobre reglamentación de los servicios de transporte aéreo (ATRP), los Estados y organismos regionales.

2. La Conferencia recomendó además que la OACI siguiera de cerca las novedades en cuanto a protección del consumidor y trabajara con los Estados, la industria y otras organizaciones como la Organización Mundial del Turismo (OMT). A este respecto, la Conferencia convino en la necesidad de contar con enfoques coordinados entre las organizaciones pertinentes, para evitar la duplicación de esfuerzos y la diversidad de reglas diferentes.¹

¹ A38-WP/56

3. Por su parte el 38° período de sesiones de la Asamblea de la OACI, apoyó la labor futura de la Organización en materia de políticas y reglamentación del transporte aéreo contenida en la nota de estudio A38-WP/71 y frente al tema de la Reglamentación económica del transporte aéreo internacional (Resolución A38-14, Apéndice A); Reafirmó la necesidad de asumir el liderazgo en la modernización del marco normativo del transporte aéreo internacional y requirió al Consejo considerar, como labor adicional, la profundización, entre otros, sobre el tema de la protección del consumidor.

Desarrollo

4. Cabe aclarar que, en la Conferencia Mundial de Transporte Aéreo (ATConf/6), la CLAC presentó la Nota de informativa ATConf/6-IP/7, a la misma que se adjuntaba la Resolución A18-3 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios” y se ponía a disposición de la Comunidad Aeronáutica Internacional la experiencia de nuestra región en esta materia. En esa línea de ideas, se considera necesario actualizar la señalada Resolución, a la luz de los debates desarrolladas en las Asambleas y de la experiencia de nuestros Estados miembros en la aplicación de este importante documento.

5. A nivel regional recientemente en el marco de la LXXXV Reunión del Comité Ejecutivo de la CLAC, Bogotá, Colombia – 3 de diciembre de 2013, se llevo a cabo un panel sobre “Protección del Consumidor en el Transporte Aéreo” el cual conto con la visión de Autoridades Aeronáuticas, OACI, Líneas Aéreas, Aeropuertos y periodistas que cubren temas de protección al consumidor.

6. Como conclusiones del referido Panel se destacan las siguientes:

- ↪ Los derechos de los consumidores son derechos colectivos que cobran cada vez más relevancia en el contexto mundial. En materia de transporte aéreo, se han expedido diversas regulaciones y no existen reglas homogéneas o estándares mundiales sobre esta cuestión.
- ↪ Se presenta colisión de competencias entre diversas autoridades que asumen competencias sobre el tema, lo cual genera incertidumbre e inseguridad jurídica para las aerolíneas, toda vez que tienen varios entes reguladores.
- ↪ Las autoridades aeronáuticas están siendo sometidas a control político por parte de los cuerpos legislativos por un servicio que si bien es regulado por el Estado es prestado por privados.
- ↪ Impacto negativo ocasionado en los medios de comunicación que cubren el tema, por desconocimiento de las particularidades del sector.

7. Los Estados vienen haciendo esfuerzos por regular este tema dada su importancia. Es así como en Colombia, adicional a lo dispuesto en la Resolución 4498 de 2001, se ha expedido la resolución 02591 del 06 de junio de 2013, publicada en el Diario Oficial 48.820 del 13 de junio del mismo año, modificando y adicionando unos numerales a la Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en materia de derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores del servicio de transporte aéreo y la resolución 02592 que modifica y adiciona unos numerales a la Parte Séptima de los mismos Reglamentos²

8. La reforma de la parte 3ª, en lo pertinente a los derechos y deberes de los usuarios y la parte 7ª sobre régimen sancionatorio, redefinen dichos derechos en el sentido de exigirle a los transportadores aéreos unas mayores y más justas compensaciones frente a situaciones de

² <http://www.aerocivil.gov.co/AAeronautica/Rrglamentacion/Resoluciones/Paginas/Año2013.aspx>

incumplimiento o deficiencia en la prestación del servicio de transporte aéreo. La compensación ofrecida por la aerolínea no la exime de la sanción administrativa a que haya lugar.

9. En este sentido se destaca que las empresas aéreas, aun compensando al pasajero serán objeto de sanciones administrativas. Es así como se le impone a la empresa de servicios aéreos que por su causa niegue el embarque y no adopte ninguna medida compensatoria, una multa de 10 salarios mínimos legales mensuales, la cual se incrementa dependiendo del número de pasajeros. Igual multa aplica en los casos de sobreventa y con agravante de otro 50 por ciento cuando no haya compensado.

10. Se defiende el derecho que tiene el pasajero a modificar parte del itinerario, sin que ello conlleve la pérdida de los trayectos adicionales o el regreso. En los casos de sobreventa, demora superior a cinco horas o cancelación de un vuelo, además de las compensaciones a que tiene derecho el pasajero, deberá reconocer al mismo, como mínimo, el 30 por ciento del valor del trayecto, pagadero en efectivo, a menos que el pasajero acepte otra forma, como tiquetes, bonos o millas.

11. Más aún, los reembolsos a los que está obligada la aerolínea se deben hacer de forma inmediata, entendiendo la inmediatez de la siguiente manera: los pagos hechos de contado o en efectivo se establecen dentro de las seis horas siguientes a la solicitud y en el evento de pagos con tarjeta de crédito o débito se debe producir la orden de devolución por parte de la aerolínea a la entidad financiera dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud.

12. Cuando una demora sea responsabilidad del transportador y superior a dos horas, independientemente de las compensaciones, es causa para imponer multa de 15 salarios mínimo legales mensuales vigentes. Si la demora supera las cinco horas esta multa se dobla.

13. En el caso de una demora en la entrega de equipaje superior a las 24 horas, el afectado tendrá derecho a que se le reconozca el 20% del valor del trayecto por cada día de retraso y la empresa aérea es sancionada con multa de 10 salarios mínimo legales mensuales vigentes. Igualmente, se establece que la empresa aérea u operador aeroportuario que cause destrucción, daño, avería, pérdida, saqueo o extravío de equipajes tiene multa equivalente a 15 salarios mínimo legales mensuales vigentes.

14. Los transportadores que cancelen un vuelo y no direccionen la totalidad de los pasajeros hacia otro vuelo propio o de un tercero, dentro de las tres horas siguientes, tienen una multa de 20 salarios mínimo legales mensuales vigentes.

15. Adicionalmente, se les exige a los usuarios del transporte aéreo unos comportamientos y obligaciones, encaminados a proteger a los demás pasajeros. Son sancionados con multa de cinco salarios mínimos legales mensuales vigentes quienes en un aeropuerto profiera ofensas o insultos a las autoridades aeroportuarias; el pasajero que ejecute actos de perturbación a bordo de las aeronaves, o en las salas de embarque u otras instalaciones aeroportuarias, o instigue a otros a que lo hagan; el pasajero que permanezca o acceda a una aeronave negándose a desembarcar.

16. Por su parte, la regulación del transporte de objetos valiosos o dinero, tiende a la protección de los demás pasajeros y aeronaves, estableciendo que se deberá llenar un formato de manifestación de valor declarado y cuando el transportador acepte llevar a cabo este tipo de objetos, en cuantía superior a cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes deberá aplicar las medidas de seguridad exigidas para el transporte aéreo de valores.

17. Cabe señalar que se creó una multa de 200 salarios mínimo legales mensuales vigentes a la empresa de servicios aéreos comerciales que muestre deficiente calidad en la prestación del servicio durante dos o más meses consecutivos, registrando niveles de incumplimiento, atribuibles a ella, superiores al 15 por ciento cuando sea transporte troncal o internacional y superior al 20 por ciento si es transporte secundario.

18. Para mayor ilustración se presenta como **Adjunto 1**, la tabla comparativa de lo que existía anteriormente y lo que fue objeto de modificación.

19. Cabe destacar que en Chile se encuentra en curso una iniciativa legislativa que pretende actualizar la legislación aeronáutica que data de los años 90 (LEY N°. 18.916.- 19 de Enero de 1990 y Decreto 113 del 2000) - con el fin de entregar mayores garantías a los clientes de vuelos comerciales. Para ilustración del Grupo se acompaña como **Adjunto 2**, el Boletín 4595-15 Texto aprobado por la Comisión Economía Cámara.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

20. Se invita al GEPEJTA a tomar nota de la información presentada e intercambiar opiniones y que:

20.1 Los Estados suministren a la Secretaria información acerca de:

- a) Legislación vigente (Adjunten archivos)
- b) Iniciativas recientes de adopción o modificación de normas sobre este tema (Adjunten archivo)
- c) Autoridades que regulan el tema.
- d) Sitios web donde se encuentra disponible la información

Lo anterior a fin de construir una base de datos sobre el asunto y disponer de la información en la secretaria de la CLAC para retroalimentación de los Estados.

20.2 La Secretaria de la CLAC realice acercamiento con la OACI a fin de tratar de participar en las reuniones del grupo que trabajara en la formulación de los lineamientos en materia de protección al consumidor.

20.3 Con base en la información disponible se revise la Res A18-3 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios” (**Adjunto 3**).