

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

**SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ**

CLAC/GEPEJTA/41-NE/02
14/06/18

**CUADRAGESIMA PRIMERA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS
POLÍTICOS, ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/41)**

(Ciudad de Guatemala, Guatemala, 19 y 20 de junio de 2018)

**Cuestión 1 del
Orden del Día:**

Transporte y Política Aérea

**Cuestión 1.4 del
Orden del Día:**

**Actualización de la Resolución 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 la Asociación Internacional de Transporte Aéreo "IATA" y la Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo "ALTA")

Antecedentes

1. La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA por sus siglas en inglés) y la Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo (ALTA) en su calidad de miembros observadores del GEPEJTA, se permiten poner a consideración la presente Nota de Estudio, con respecto a la propuesta de actualizar la Resolución A18-3 en materia de servicios al cliente y protección al pasajero que se ha venido trabajando al interior del GEPEJTA con el fin de poner a consideración a la Asamblea de la CLAC.

2. Teniendo en cuenta que dentro de los objetivos la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) se encuentra el de proveer a las Autoridades de Aviación Civil de los Estados miembros una estructura adecuada dentro de la cual puedan discutirse, planificarse y gestionarse todas las medidas requeridas para la cooperación y coordinación de las actividades de aviación civil e impulsar el desarrollo eficiente, sostenible, seguro, protegido, ordenado y armonizado del transporte aéreo latinoamericano y del caribe para beneficio de todos sus usuarios.

3. Asimismo, dentro de sus funciones están las "de propiciar y apoyar la coordinación y cooperación entre los Estados de la región para el desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo dentro, hacia y desde Latinoamérica y el Caribe; "Promover un mayor intercambio de información estadística entre los Estados miembros, mediante una mejor y oportuna notificación de la

información” y “Contribuir con el desarrollo e integración del transporte aéreo entre sus Estados miembros”.

Análisis

4. Para el bienio 2017-2018 los miembros de la CLAC acordaron como parte del plan de trabajo de la Comisión, revisar la Resolución A18-3 que establece los Criterios y Directrices en Materia de Servicio al Cliente y Calidad Total en los Servicios Aéreos y Aeroportuarios.

5. En el GEPEJTA 40 realizado el 5 de abril de 2018 en Santiago de Chile, Brasil, República Dominicana y Colombia presentaron Notas de Estudio respecto a dicha tarea. En la mencionada reunión, se decidió revisar las diferentes notas de estudio con el fin de llegar a una propuesta unificada a través de la conformación de un grupo ad-hoc, además de establecer un periodo de 30 días para recibir comentarios de quienes estuvieran en interés de participar en este proceso.

6. Tanto IATA como ALTA enviaron sus comentarios dentro del término establecido, y con el fin de oficializar su postura, presentan la presente Nota de Estudio que pretende poner a consideración del GEPEJTA el Modelo de Regulación sobre Derechos del Pasajero desarrollado por diferentes actores de la industria, expertos en esta materia, de manera que se tenga en cuenta como base para la posible revisión de la Resolución A18-3.

7. En la visión de IATA y ALTA, en caso de considerarse necesaria una revisión y/o modificación de la Resolución A18-3, creemos firmemente que la misma debe hacerse con base en los estándares y prácticas internacionales actuales, que buscan simplificar los regímenes, manteniendo un balance adecuado entre la protección al pasajero y las libertades comerciales de los prestadores del servicio de transporte aéreo.

8. En ese sentido, con base en las Notas de Estudio presentadas, nos permitimos proponer al GEPEJTA el Modelo de Regulación de Derechos del Pasajero que se adjunta. El mismo, pretende desarrollar un marco base que contiene los elementos esenciales y adecuados para proteger al usuario del transporte aéreo sin menoscabar la competitividad de las aerolíneas.

9. Este Modelo de Regulación es producto de un largo y cuidadoso trabajo por parte de numerosos actores de la industria aérea que, por más de dos años, trabajaron cada una de las cláusulas que la componen y que responden a la necesidad de transparencia, ecuanimidad, balance y protección integral que requiere un régimen de protección al pasajero.

Medidas propuestas

10. Por todo lo expuesto, se invita al GEPEJTA a:

- i. Analizar las informaciones presentadas e intercambiar puntos de vista;
- ii. Tomar como base del estudio de la necesidad de modificar la Resolución A18-3 el Modelo de Regulación sobre Derechos del Pasajero presentado por IATA y ALTA.

**PROTECCION AL CONSUMIDOR:
PROPUESTA DE REGULACIÓN PARA
DISCUSIÓN**

Artículo 1 – Interpretación y Definiciones

1. Las siguientes palabras y expresiones tendrán el significado establecido a continuación:

(a) "**Aerolínea**" significa un operador regular o no regular de servicio de transporte aéreo de pasajeros que –

- i. Celebra un contrato de transporte aéreo con el Pasajero y lo realiza o pretende realizarlo directamente; o
- ii. Realiza o pretende realizar el transporte del Pasajero en nombre de otro operador aéreo, quien celebró un contrato con el Pasajero.

(b) "**Compensación**" significa la compensación económica de acuerdo con lo establecido en el Artículo 12;

(c) "**Convención**" significa cualquiera de los siguientes tratados o instrumentos que regulan la responsabilidad de las Aerolíneas frente a su relación con el Pasajero –

- i. La Convención para la Unificación de Ciertas Reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional (1929) (comúnmente conocida como la "Convención de Varsovia");
- ii. Enmienda a la Convención de Varsovia realizada en la Haya (1955);
- iii. Enmienda a la Convención de Varsovia realizada por el Protocolo No.1 de Montreal (1975);
- iv. Enmienda a la Convención de Varsovia realizada por el Protocolo No. 2 de Montreal (1975);
- v. Enmienda a la Convención de Varsovia realizada por el Protocolo No.4 de Montreal (1975);
- vi. La Convención de Guadalajara (1961); o

- vii. La Convención para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional (1999) (comúnmente conocida como la “Convención de Montreal”).
- (d) "**Vuelo**" significa la operación de un avión entre dos aeropuertos específicos;
- (e) "**Destino Final**" significa el destino final reflejado en la Reserva;
- (f) "**Disrupción Masiva**" significa cualquier disrupción operacional que afecta a más de una [aerolínea en cualquier aeropuerto dentro del Territorio] O [un aeropuerto dentro del territorio] y resulte en –
- i. El cierre temporal de un aeropuerto dentro del Territorio por **[dos]** horas o más;
 - ii. La cancelación por parte de múltiples Aerolíneas de al menos **[un]** vuelo cada una; o
 - iii. Una demora en la salida de al menos **[dos]** horas a más de un Vuelo de más de una Aerolínea.
- (g) "**Pasajero**" significa la persona natural que aparece en la Reserva;
- (h) "**Persona con Movilidad Reducida**" [significa cualquier Pasajero cuya movilidad sea reducida por cualquier discapacidad física (sensorial, locomotora, permanente o temporal) discapacidad intelectual, edad o cualquier otra causa de discapacidad y cuya situación necesite atención especial y adaptación a sus necesidades especiales];
- (i) "**Reserva**" significa el derecho a viajar en virtud de un contrato de transporte entre la Aerolínea y el Pasajero para un Vuelo o una serie de Vuelos a un destino final y se comprueba a través de la emisión del tiquete, recibo u otra confirmación, ya sea electrónico o por cualquier otro medio frente al cual la Aerolínea ha recibido el pago o cualquier otra consideración;
- (j) "**Territorio**" significa cualquier país, región, estado o área territorial sujeta a las leyes del **[País que regula]**.

2. Cuando alguna provisión de esta Regulación se refiera a –
 - (a) El singular, debe ser interpretado para que se entienda también en plural y viceversa; y
 - (b) El género masculino debe ser interpretado para que incluya el género femenino y viceversa.

Artículo 2 – Alcance

1. Esta regulación aplicará a Pasajeros saliendo en un Vuelo desde cualquier aeropuerto ubicado al interior del territorio, con la condición que el pasajero tenga una reserva en dicho Vuelo.
2. Esta regulación, con excepción del artículo 17, no será aplicada durante periodos de Disrupciones Masivas.
3. Esta regulación no aplicará a Pasajeros viajando de manera gratuita o a una tarifa reducida que no esté disponible directa o indirectamente al público a un sector del público. Sin embargo, esta Regulación aplicará a Pasajeros viajando libres de cargos o a una tarifa reducida en virtud de un programa de viajero frecuente o un esquema de lealtad comercial equivalente.

Artículo 3 – Reservas

1. Cuando un Pasajero no se haya presentado al momento del check-in o abordaje dentro del tiempo determinado por la Aerolínea, la Aerolínea tendrá derecho a anular la Reserva del Pasajero frente a otros vuelos incluidos en la misma Reserva.
2. La Aerolínea podrá restablecer la Reserva cancelada al Pasajero, en su totalidad o parcialmente, de acuerdo con el Artículo 3(1) y podrá cobrar al Pasajero un recargo por este restablecimiento de la Reserva en virtud de su contrato de transporte.

Parte 2 – Eventos Regulados

Artículo 4 – Denegación de Embarque

1. Para los fines de esta Regulación, "**Denegación de Embarque**" significa la negativa o imposibilidad por parte de la Aerolínea para transportar al pasajero en un Vuelo, por motivos diferentes a la cancelación o demora, sin perjuicio de que el Pasajero se haya presentado al check-in o abordaje de conformidad con el contrato de transporte, excepto cuando–
 - (a) Haya motivos razonables para denegar el embarque, incluyendo, pero no limitado a razones de salud, seguridad, comportamiento

disruptivo o documentación de viaje inadecuada; o

(b) El Vuelo para el cual el Pasajero tenga una Reserva no cuente con la posibilidad de acomodar al Pasajero, debido a la sustitución del equipo a uno de menor capacidad, [cuando esta medida sea requerida por motivos de seguridad]; o

(c) El Pasajero decida voluntariamente entregar su asiento mediante un acuerdo con la Aerolínea en virtud de lo establecido en el Artículo 4(2).

2. Con el fin de reducir el número de Pasajeros a los que se les deniegue el embarque en un Vuelo, la aerolínea debe inicialmente buscar Pasajeros que deseen entregar su cupo en el Vuelo de manera voluntaria, ofreciendo como contraprestación a (a) beneficios acordados y (b) cambio de itinerario y reembolso en virtud de lo establecido en el Artículo 10

3. Cuando un número insuficiente de Pasajeros haya cedido voluntariamente su cupo, la Aerolínea deberá denegar el abordaje a los Pasajeros bajo la base de la no voluntariedad. Al hacerlo, la Aerolínea deberá asegurarse que las necesidades de las personas con Movilidad Reducida, mujeres embarazadas o menores sin compañía sean tenidas en cuenta.

4. En el evento de una Denegación de Embarque, el pasajero tendrá derecho a –

(a) Asistencia de acuerdo con el Artículo 10;

(b) Cambio de itinerario o reembolso de acuerdo con el Artículo 11;

(c) Compensación de acuerdo con el Artículo 12.

Artículo 5 – Demoras

1. Para los fines de esta Regulación, "**Demoras**" significa una demora de un Vuelo más allá del itinerario definido de salida, siendo–

(a) En el caso de un vuelo nacional, dos horas o más; o

(b) En el caso de un vuelo internacional, cuatro horas o más.

2. En el evento de una Demora, el Pasajero tendrá derecho a–

(a) Notificaciones de acuerdo con lo establecido en el Artículo 9; y

(b) Asistencia, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 10.

3. Reclamos por daños ocasionados por una demora tendrán que ser tramitados bajo las normas de la Convención respecto a daños individuales.

Artículo 6 – Cancelaciones

1. Para los fines de esta Resolución, “**Cancelación**” significa la no operación de un vuelo que fue previamente agendado y frente al cual al menos una Reserva fue realizada.
2. En el evento de una Cancelación, el Pasajero tendrá derecho a –
 - (a) Notificaciones de acuerdo con lo establecido al Artículo 9;
 - (b) Asistencia, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 10;
 - (c) Re-enrutamiento o reembolso de acuerdo con lo establecido en el Artículo 11; y
 - (d) Compensación de acuerdo con lo establecido en el Artículo 12, sujeto a lo definido en el Artículo 6(3).
3. No habrá derecho a la Compensación establecido en el Artículo 6(1)(d) cuando –
 - (a) El Pasajero sea notificado de la Cancelación, en virtud del Artículo 9, con al menos 2 semanas de anticipación a la hora establecida de salida del vuelo; o
 - (b) El Pasajero sea notificado de la Cancelación, en virtud del Artículo 9, dentro de las dos semanas previas a la hora establecida de salida del vuelo y se le haya ofrecido un cambio de itinerario que le permita al Pasajero llegar a su Destino Final dentro de las **[dos]** horas siguiente al tiempo original de llegada.

Artículo 7 – Cambios en la Clase de Servicio por parte de la Aerolínea

En el evento en que un Pasajero sea ubicado en una clase de servicio que sea –

- (a) Superior a la que consta en su Reserva, la Aerolínea no solicitará ningún pago adicional; o
- (b) Inferior a la que consta en su Reserva, la Aerolínea deberá reembolsar al Pasajero, dentro de los **[30]** días siguientes, una suma equivalente a la diferencia entre la tarifa adquirida y la tarifa aplicable al servicio del Vuelo o Vuelos en los que el Pasajero fue ubicado en una clase inferior.

Parte 3 – Derechos

Artículo 9 – Notificaciones

1. Cuando se haga referencia a este Artículo, la Aerolínea deberá notificar al Pasajero –
 - (a) De la Demora o Cancelación, al momento en que ocurra o tan pronto como sea posible una vez sea conocida por la Aerolínea;
 - (b) De la razón de la Demora o Cancelación, si esta es conocida por la Aerolínea;
 - (c) De cualquier cambio material relacionado con una Demora o Cancelación de un vuelo, en el momento en el que ocurra o tan pronto sea posible una vez sea conocida por la Aerolínea;
2. La Aerolínea deberá usar los medios más expeditos disponibles para realizar las notificaciones de que trata el Artículo 9(1). Estos podrán incluir email, mensajes de texto, teléfono, mensajes o notificaciones comunicadas a través de la página web de la Aerolínea, y anuncios o notificaciones en el aeropuerto.

Artículo 10 – Asistencia

1. Cuando se haga referencia a este Artículo, se deberá ofrecer libre de cargo a los Pasajeros -
 - (a) Refrigerios y bebidas mientras sea razonable con relación al tiempo de espera;
 - (b) Una llamada telefónica o acceso a internet por un periodo de tiempo razonable;
 - (c) Acomodación de hotel cuando la estadía de una o más noches sea necesaria, salvo que el requerimiento de estadía por una noche surja como resultado de la elección del Pasajero de extender su vuelo en virtud de lo establecido en Artículo 11(1)(b); and
 - (d) Transporte terrestre entre el aeropuerto y el lugar de acomodación.
2. Al proveer Asistencia en virtud del Artículo 10(1), la Aerolínea tendrá que prestar especial atención a las Personas con Movilidad Reducida, las mujeres embarazadas y a los menores sin compañía.

Artículo 11 – Reembolso y Re-enrutamiento de vuelo

1. Cuando se haga referencia a este Artículo, la Aerolínea deberá ofrecer al Pasajero a su elección–

- (a) Reembolso de la totalidad del costo de la Reserva dentro de los **[30]** días siguientes, para el vuelo o los vuelos aún no completados, y para el vuelo o los vuelos completados si el pasajero decide cancelar los vuelos siguientes cuando sea relevante, un vuelo al primer punto de partida en cuanto sea posible; o
 - (b) El re-enrutamiento de vuelo al Destino Final del Pasajero en cuanto sea posible o en una fecha posterior a conveniencia del Pasajero, sujeto a disponibilidad de vuelos.
2. En el caso en que una ciudad sea servida por varios aeropuertos y la Aerolínea ofrezca a los Pasajeros el cambio de itinerario a un aeropuerto alternativo, diferente al de la Reserva, la Aerolínea tendrá que cubrir los gastos de transporte terrestre entre el aeropuerto original contenido en la Reserva y el aeropuerto alternativo.
3. La Aerolínea deberá especificar en las condiciones de transporte la manera en que realizará el pago del reembolso para los efectos del Artículo 11(1)(a).

Artículo 12 – Compensación

1. La Aerolínea deberá informar en su contrato de transporte si la Compensación será pagada en virtud de lo establecido en esta Regulación en los casos de Denegación de Embarque, Cancelaciones y, en caso de que aplique, la manera en la cual esta Compensación tendrá que ser calculada y pagada.
2. Nada en este Artículo excluye un posible reclamo por daños que surjan como consecuencia de la aplicación de la Convención.

Artículo 13 – Divulgación General de Derechos

1. La Aerolínea deberá incluir una nota legible, que contenga el texto siguiente, o un texto similar que sirva para el mismo efecto, y que sea expuesta de una manera evidente en el escritorio de check-in del aeropuerto y, si aplica, en las pestañas de su página web en la función de check-in:

"Si su abordaje fue denegado o si su vuelo fue cancelado o presenta demoras, pregunte en el mostrador de check-in o en la puerta de embarque el texto que contenga sus derechos."

2. Frente a personas con discapacidad visual, el Artículo 13(1) deberá ser informado a través de los medios apropiados.

3. La Aerolínea deberá asegurarse que—

- (a) Su contrato de transporte;
- (b) Su franquicia de equipaje y cobros por equipajes adicionales;
- (c) Sus procedimientos con respecto a demora, pérdida y daños del equipaje; y
- (d) Sus procedimiento de manejo de reclamos establecidos de acuerdo con lo definido en el Artículo 19

Este expuestos de manera evidente en su página web, en un formato claro y accesible.

Parte 4 – Otras Provisiones

Artículo 14 – Defensas

1. La Aerolínea será relevada de las obligaciones del Artículo 12 cuando pueda probar que –
 - (a) Haya ejercido el cuidado razonable en la realización de sus obligaciones bajo el contrato de transporte relevante;
 - (b) El caso de Denegación de Embarque o Cancelación fue causado por circunstancias que se encuentran por fuera del control de la Aerolínea; o
 - (c) El caso de Denegación de Embarque o Cancelación fue causado por circunstancias que puedan afectar la seguridad de los pasajeros o la aeronave.
2. Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 14(1), el Anexo 1 establece ciertos eventos prescritos que se considerarán que satisfacen el Artículo 14(1)(b) y (c).

Artículo 15 – Derecho de Recobro

1. Cuando la Aerolínea incurra una responsabilidad de la aplicación de esta Regulación, como consecuencia de una negligencia u omisión por parte de una persona o un tercero, la Aerolínea tendrá derecho a solicitar el reembolso de esa persona o tercero frente a –
 - (a) Cualquier pérdida pecuniaria o gasto asociado directamente con la provisión de cuidado y asistencia de acuerdo con lo establecido en el Artículo 10;

- (b) Cualquier pérdida pecuniaria o gasto asociado directamente con la provisión de asistencia de acuerdo con lo establecido en el Artículo 11;
 - (c) Cualquier compensación pagada al pasajero de acuerdo con lo establecido en el Artículo 12.
2. Cualquier reclamo de la Aerolínea en contra de una persona o un tercero por el reembolso de gastos diferentes a los que surjan en virtud de esta Regulación tendrán que ser hechas de acuerdo con las leyes aplicables en el Territorio.
 3. Cualquier provisión contractual que pretenda excluir o limitar la responsabilidad de cualquier tercero a una Aerolínea en virtud de lo establecido en este Artículo podrá no ser aplicada por parte de la Aerolínea, a su parecer.

Artículo 17 – Disrupción Masiva

1. La entidad administradora del aeropuerto en cada aeropuerto dentro del Territorio deberá asegurar que cuenta con un plan de contingencia que permita que los Pasajeros reciban el cuidado y asistencia razonable durante el periodo de una disrupción masiva.
2. Sujeto a lo establecido en el Artículo 17(3), las Aerolíneas, el administrador del aeropuerto y los agentes de atención en tierra tendrán que prestar su cooperación mutua para asegurar que el plan de contingencia se realice con el cuidado necesario y razonable.
3. El administrador del aeropuerto será el responsable de poner en marcha el plan de contingencia y de los costos asociados para ese fin.

Artículo 18 – Manejo de quejas

1. La Aerolínea establecerá un procedimiento de manejo de quejas.
2. La Aerolínea confirmará el recibo de la queja interpuesta a través de su procedimiento de manejo de quejas dentro de las **[24]** horas siguientes.
3. La Aerolínea hará los esfuerzos necesarios y razonables para proveer una respuesta a la queja dentro de los **[30]** días siguientes al recibo de la queja.
4. Cuando no sea posible proveer una respuesta adecuada de acuerdo con lo establecido en el Artículo 18(3), la Aerolínea deberá informar al Pasajero del tiempo adicional de respuesta requerido.

Artículo 19 – Relación con la Convención

De presentarse un conflicto entre la Convención y esta Regulación, prevalecerán las provisiones de la Convención.

Artículo 20 – Revisión

Cada cinco años, esta Regulación será revisada por **[DGAC]** de manera que se mantenga su relevancia frente al Mercado prevalente y permita obtener el balance adecuado entre la protección al consumidor y la industria de transporte aéreo.

Anexo 1

Este Anexo establece eventos o circunstancias que satisfacen lo establecido en el Artículo 14(1) (b) o (c):

Item	Evento o circunstancia
(1)	Inestabilidad política, huelgas o actos de intervención militar.
(2)	Actividad terrorista.
(3)	Huelgas u otras acciones industriales realizadas por empleados de la Aerolínea o cualquier otro tercero que le preste servicios necesarios para el transporte aéreo por parte de la Aerolínea.
(4)	Condiciones meteorológicas incompatibles con la operación segura de un vuelo.
(5)	Cierres del aeropuerto o el espacio aéreo.
(6)	Congestión o falla del aeropuerto o de la infraestructura de navegación de tráfico aéreo.
(7)	Cualquier decisión del cuerpo de manejo del tráfico aéreo u otra autoridad regulatoria.
(8)	Daño en la estructura del avión.
(9)	Un golpe con un pájaro durante un Vuelo o el vuelo inmediatamente anterior al Vuelo.
(10)	Daño al interior del avión durante el Vuelo inmediatamente anterior al vuelo en cuestión que produjo la queja en virtud de esta Regulación.
(11)	Cualquier defecto técnico o dificultad que cause que la aeronave realice una modificación en su itinerario de vuelo o un regreso al aeropuerto de origen.
(12)	Un defecto técnico que se convierte en aparente- (a) Inmediatamente anterior a la salida del Vuelo; o (b) Durante el Vuelo

Siempre y cuando el componente que produjo el defecto en cuestión haya sido sujeto a mantenimiento adecuado de acuerdo con la guía del fabricante.