



ASAMBLEA — 38º PERÍODO DE SESIONES

COMISIÓN ECONÓMICA

Cuestión 40: Desarrollo económico del transporte aéreo — Política

PRINCIPIOS BÁSICOS SOBRE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

(Nota presentada por Singapur)

RESUMEN

La sexta Conferencia mundial de transporte aéreo recomendó que la OACI elaborara un conjunto de principios básicos sobre protección del consumidor, de alto nivel y sin carácter prescriptivo, con un equilibrio adecuado entre la protección de los consumidores y la competitividad de la industria de la aviación, y que tenga en cuenta las necesidades de los Estados en cuanto a flexibilidad, dadas sus diferentes características sociales, políticas y económicas. Estos principios básicos deberían ser compatibles con los instrumentos existentes, en particular con el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999.

A fin de contribuir a las deliberaciones en la OACI sobre la elaboración del conjunto de principios básicos propuesto, esta nota presenta para su consideración un conjunto de principios básicos basados en la experiencia de Singapur.

Decisión de la Asamblea: Se invita a la Asamblea a:

- a) tomar nota de los principios básicos sobre protección del consumidor descritos en este documento; y;
- b) pedir a la OACI que los considere al elaborar un conjunto de principios básicos sobre protección del consumidor, de alto nivel y sin carácter prescriptivo, en consonancia con la recomendación de la ATConf/6.

| | |
|-----------------------------------|---|
| <i>Objetivos estratégicos:</i> | Esta nota de estudio se relaciona con el Objetivo estratégico C – <i>Protección del medio ambiente y desarrollo sostenible del transporte aéreo.</i> |
| <i>Repercusiones financieras:</i> | Ninguna. |
| <i>Referencias:</i> | <i>Informe de la sexta Conferencia mundial de transporte aéreo (ATConf/6) (Doc 10009) A38-WP/56, Resultados de la sexta Conferencia mundial de transporte aéreo</i> |

1. INTRODUCCIÓN

1.1 La sexta Conferencia mundial de transporte aéreo recomendó que la OACI elaborara un conjunto de principios básicos sobre protección del consumidor, de alto nivel y sin carácter prescriptivo, con un equilibrio adecuado entre la protección de los consumidores y la competitividad de la industria de la aviación, y que tenga en cuenta las necesidades de los Estados en cuanto a flexibilidad, dadas sus diferentes características sociales, políticas y económicas. Estos principios básicos deberían ser

compatibles con los instrumentos existentes, en particular con el *Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional*, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999 (Doc 9740).

1.2 A fin de contribuir a las deliberaciones en la OACI sobre la elaboración de un conjunto de principios básicos sobre protección del consumidor, Singapur desearía proponer para su consideración un conjunto de principios básicos fundados en nuestra experiencia.

2. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN SINGAPUR

2.1 En la ATConf/6, Singapur presentó una nota en la que se describía nuestro enfoque desde tres perspectivas para salvaguardar los intereses de los pasajeros como consumidores. Primero, en el marco de la protección del consumidor en el ámbito nacional, el gobierno ha sancionado leyes que equilibran los intereses de los consumidores y las empresas, y los costos para hacer cumplir la reglamentación. Este enfoque alienta al público viajero a actuar de manera activa, independiente y razonada en la compra de servicios de transporte aéreo, que es un enfoque de protección del consumidor más sostenible en el contexto de escasez de recursos de Singapur.

2.2 Segundo, Singapur promueve los intereses de los consumidores mediante su política liberal de servicios aéreos, que fomenta un mercado de transporte aéreo vibrante y competitivo y que obliga a las líneas aéreas a responder con prontitud y eficazmente ante las necesidades y expectativas de los clientes respecto a la calidad de los servicios. En Singapur, el mercado ha demostrado ser capaz de poner a los consumidores frente a líneas aéreas que ofrecen los niveles de servicio que ellos desean, y que los consumidores tengan suficientes opciones entre las diferentes ventajas y desventajas de tarifas y servicios que ofrecen las diferentes líneas aéreas.

2.3 Tercero, dado que el crecimiento de las líneas aéreas de bajo costo (LCC) estimula una nueva demanda de los viajes por avión entre los consumidores que quizá no estén plenamente familiarizados con el producto de las LCC o que tengan expectativas que no se corresponden con el nivel de servicios, la Administración de Aviación Civil de Singapur ha trabajado con la Asociación de consumidores de Singapur para educar a los consumidores sobre los aspectos clave de los viajes por avión, inclusive sobre qué buscar cuando se compran billetes de avión y los recursos en caso de fallas en los servicios de las líneas aéreas. Por consiguiente, la educación del consumidor constituye un factor clave que ayuda al público viajero a hacer una elección informada a fin de aminorar la diferencia entre las expectativas de los consumidores y los niveles de servicio de las LCC.

3. PRINCIPIOS BÁSICOS SUGERIDOS

3.1 Según nuestra experiencia, Singapur desearía aportar los siguientes principios, de alto nivel y sin carácter prescriptivo, para que la OACI los considere en el futuro al elaborar los principios básicos de protección del consumidor. Estos principios abarcan tres aspectos clave, que son: i) optimizar los beneficios del consumidor mediante la competencia en el mercado; ii) proveer acceso a la información para los pasajeros y educación al consumidor; y iii) asegurar la compatibilidad con el régimen nacional de protección del consumidor y los acuerdos internacionales.

3.2 Competencia

3.2.1 Se debería fomentar un mercado de transporte aéreo competitivo para aprovechar las fuerzas del mercado a fin de mejorar las ofertas de tarifas y servicios de las líneas aéreas y proporcionar a los pasajeros más opciones entre las ventajas y desventajas de tarifas y servicios para seleccionar el producto que satisfaga mejor sus expectativas.

3.3 **Información y educación del consumidor**

3.3.1 La información relativa a tarifas, impuestos y derechos (incluidos los cobrados por toda asistencia especial para el viaje) y los derechos contractuales de los pasajeros y el transportista que efectúa el vuelo (en el caso de servicios de código compartido) debería estar disponible para los pasajeros antes de la compra de los billetes. En casos de interrupción de los servicios, como demoras y cancelaciones de vuelos, se debería proporcionar sin demora a los pasajeros afectados la información pertinente. Esto podría incluir la naturaleza y duración de la demora, la naturaleza de la cancelación y, cuando corresponda, toda compensación, cuidado y asistencia, cambio de ruta o reembolso.

3.3.2 Para ayudar a los pasajeros a efectuar una elección informada, deberían llevarse a cabo actividades de educación del consumidor a fin de aumentar el conocimiento de la diversidad de productos de las líneas aéreas en el mercado, las diferentes políticas de las líneas aéreas sobre los derechos contractuales de los pasajeros y los recursos disponibles en caso de que surjan controversias.

3.4 **Compatibilidad con el régimen nacional de protección del consumidor y los acuerdos internacionales**

3.4.1 El marco de protección del consumidor para los pasajeros de las líneas aéreas debería ser compatible con cualquiera de los regímenes internacionales (tal como el Convenio de Montreal de 1999), y también con los regímenes nacionales de protección del consumidor que se han elaborado de conformidad con las diferentes características sociales, políticas y económicas de los Estados.

4. **CONCLUSIÓN**

4.1 Los principios básicos sobre protección del consumidor mencionados antes son la contribución de Singapur para que la OACI los considere cuando trabaje con los Estados miembros y las organizaciones internacionales en la elaboración de un conjunto de principios básicos sobre protección del consumidor.

5. **RECOMENDACIÓN**

5.1 Se invita a la Asamblea a:

- a) tomar nota de los principios básicos sobre protección del consumidor descritos en este documento; y
- b) pedir a la OACI que los considere al elaborar un conjunto de principios básicos sobre protección del consumidor, de alto nivel y sin carácter prescriptivo, en consonancia con la recomendación de la ATConf/6.