



## ASAMBLEA — 38º PERÍODO DE SESIONES

### COMISIÓN ECONÓMICA

#### Cuestión 40: Desarrollo económico del transporte aéreo – Política

#### PRINCIPIOS SOBRE LOS DERECHOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

(Nota presentada por Colombia)

#### RESUMEN

Esta nota de nota de estudio analiza la importancia de desarrollar principios sobre los derechos de protección al consumidor en equilibrio con los derechos de la industria; examina las ventajas para los Estados y proveedores de servicio de transporte aéreo sobre la implementación de políticas para la protección del consumidor e invita a los Estados Contratantes a ratificar el *Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional*, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999 (Doc 9740).

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

- apoyar el trabajo del Consejo para el desarrollo de políticas sobre protección al consumidor;
- instar a la Secretaría de la OACI a organizar conferencias/seminarios con los Estados Contratantes sobre protección al consumidor; e
- instar a los Estados Contratantes a desarrollar políticas sobre protección al consumidor y a ratificar el Convenio de Montreal de 1999.

<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>	Las actividades referidas en esta nota de estudio se desarrollarán con sujeción a la disponibilidad de recursos en el Presupuesto del Programa para 2014-2016 y/o con contribuciones extrapresupuestarias.
<i>Referencias:</i>	<i>Informe de la sexta Conferencia mundial de transporte aéreo (ATConf/6)</i> (Doc 10009) <i>Manual sobre reglamentación del transporte aéreo internacional</i> (Doc 9626)

<sup>1</sup> La versión en español fue proporcionada por Colombia.

## 1. INTRODUCCIÓN

1.1 La protección del consumidor es un asunto que ha cobrado mayor relevancia en un mundo que ha sobrepasado las fronteras nacionales, las tendencias en el incremento del turismo y el uso de los servicios del transporte aéreo internacional. También ha adquirido mayor importancia, particularmente en los grandes mercados, pero sin limitarse a ellos.

1.2 La protección del consumidor estaba orientada fundamentalmente en el ámbito nacional, pero debido a la creciente internacionalización de las relaciones económicas y sociales, así como a la ausencia de una jurisdicción internacional para la protección de los derechos del consumidor, es un imperativo desarrollar una efectiva tutela de los derechos del consumidor de los servicios del transporte aéreo internacional, quien se encuentra en una situación débil en la relación contractual comercial.

1.3 Esta situación de debilidad, es una consecuencia de los contratos de adhesión, donde el pasajero queda desprotegido frente a abusos de la posición dominante, mientras que el proveedor del servicio se le garantiza más derechos que obligaciones. Por lo tanto, el vínculo contractual debe estar basado en el ejercicio de correlativos derechos y obligaciones, la equidad y la justicia.

1.4 En la práctica, la protección del derecho del consumidor tiene una vocación internacional y es un tema básico para los mercados globalizados y más aún, para el sector del transporte aéreo internacional.

## 2. ANÁLISIS

2.1 Los Estados son los llamados en primer lugar a desarrollar políticas, y regulaciones que garanticen la tutela de los derechos del consumidor en situaciones como la reserva, emisión de billetes, reembolsos, asistencia al pasajero en caso de demoras, cancelación y denegación de embarque, equipaje extraviado, protección de la información confidencial de los pasajeros, facilidades al pasajero con impedimentos físicos hasta la transparencia en los precios, respuesta a las quejas de los consumidores y la prestación de un servicio de calidad, basado en el respeto a la dignidad de la persona humana y en el debido proceso.

2.2 La protección al consumidor genera una serie de ventajas y beneficios, no solo para el pasajero, que viaja en plan de negocios, estudio, turismo, etc., y quien se sentirá estimulado a disfrutar los servicios que proporciona el sector del transporte aéreo, sino también para los Estados, como elemento fundamental para la promoción del turismo y motor para el desarrollo económico en general, teniendo en consideración, que el transporte aéreo es un sector en crecimiento.

2.3 Ahora bien, hay eventos que desbordan el control del prestador del servicio y lo eximen de responsabilidad, frente al derecho del pasajero; nos referimos a la fuerza mayor o caso fortuito, que requieren un tratamiento de equidad, entre los derechos de la industria y el derecho del consumidor.

2.4 La OACI, es el foro natural para orientar a los Estados en el desarrollo de políticas de protección al consumidor, teniendo en consideración, que la persona humana es el eje del quehacer aeronáutico y su satisfacción, es un imperativo ético de servicio y la razón de ser del trabajo de esta organización en la producción de normas orientadas a la seguridad de la vida humana en sus diversas dimensiones.

2.5 Sería de buen recibo que los Estados contratantes envíen a la OACI los manuales o regulaciones sobre protección al consumidor, con el fin de contribuir en la elaboración de principios mínimos armonizados globalmente sobre esta materia.

2.6 Así las cosas, un conjunto de principios orientadores sobre la protección de los derechos del consumidor en justo equilibrio con los derechos de la industria, en un mundo cada vez más globalizado e integrado, es una exigencia, para suplir los vacíos existentes en el campo internacional.

2.7 Adicionalmente, la Sexta Conferencia Mundial de Transporte Aéreo 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.

2.8 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.

### 3. **DECISIÓN DE LA ASAMBLEA**

3.1 Se invita a la Asamblea a:

- a) pedir a la OACI que, como foro natural para lograr los consensos en el sector del transporte aéreo internacional, a través de su Consejo, desarrolle políticas sobre protección del consumidor para la comunidad aeronáutica internacional, de conformidad con el análisis presentado en el párrafo 2.1;
- b) pedir a la Secretaría que, como órgano ejecutor de las políticas del Consejo, organice conferencias/seminarios con los Estados contratantes sobre protección al consumidor, y recabar la información existente sobre las regulaciones de los Estados contratantes en esta materia, con el fin de elaborar unos principios mínimos guía que puedan ser adoptados globalmente; y
- c) pedir a los Estados que se adhieran al Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de Mayo de 1999.