



## ASAMBLEA — 38º PERÍODO DE SESIONES

### COMISIÓN ECONÓMICA

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

#### PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS OPERACIONES DE COMPRA POR INTERNET

(Nota presentada por Colombia)

#### RESUMEN

En esta nota de estudio se analiza la necesidad de elaborar principios orientadores para la protección al pasajero en las operaciones de reserva, compra y chequeo de boletos internacionales por internet.

**Decisión de la Asamblea:** Se invita a la Asamblea a adoptar las recomendaciones de los párrafos 3.1 y 3.2.

<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)

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

## 1. INTRODUCCIÓN

1.1 El comercio electrónico es una herramienta que ha cobrado alta importancia en las operaciones comerciales, especialmente en lo que se refiere a reservas, y compras de billetes aéreos internacionales por internet, sin embargo, el pasajero, muchas veces, es víctima del fraude o errores del sistema, para lo cual se requiere que esté informado debidamente acerca de sus derechos y deberes y los del proveedor y/o expendedor del comercio vía internet.

## 2. ANÁLISIS

2.1 Hay eventos, en los que al pasajero, el sistema le hace cargos adicionales, una vez que ha concluido la operación de compra, o por errores, el sistema le puede cargar la compra de múltiples billetes aéreos, o una vez pagado el billete el pasajero se puede encontrar con la sorpresa en el check-in de no estar registrado como pasajero. También hay casos en que por falta de indicación en la página de reservas electrónica, en el sentido que debe coincidir exactamente los nombres y apellidos del boleto con los del pasaporte, el pasajero debe pagar cargos extras o en el peor de los casos perder su boleto.

2.2 Otros eventos pueden ocurrir, cuando el pasajero hace la reserva y la compra respectiva por internet, pero nunca llega la confirmación, y el pasajero no recibe sus billetes.

2.3 Finalmente, la aerolínea le puede negar el acceso de embarque al pasajero por determinadas razones, y como consecuencia resulta lesivo moral y económicamente para el pasajero, quien en muchos casos no obtiene los reembolsos debidos y sufre las pérdidas económicas no solamente del boleto sino también de las reservas de hoteles que haya efectuado.

2.4 El contrato de transporte aéreo es un acuerdo de dos voluntades, la una para proporcionar un servicio y la otra, a cambio, paga un precio por ese servicio. Sin embargo, así sean contratos de adhesión, estos deben estar fundados en la buena fe. La buena fe es un principio rector en las relaciones contractuales comerciales, y no es otra cosa que es el sentimiento de confianza entre las dos partes para obtener una utilidad: el servicio del transporte aéreo y el pago del precio por ese servicio.

2.5 Sin la buena fe, las operaciones de comercio electrónico serían difíciles de realizar, especialmente en asuntos que desbordan las fronteras nacionales, donde el pasajero queda en una situación de desventaja y sin una protección jurídica debida. Con el fin de asegurar la sostenibilidad del transporte aéreo internacional y debido a la creciente demanda de las operaciones comerciales por internet, se requiere una voluntad decidida de los Estados y las líneas aéreas para desarrollar mecanismos de protección al consumidor en las compras por internet.

2.6 Los Estados deberían desarrollar políticas sobre protección al consumidor de comercio electrónico donde se establezcan las obligaciones de los proveedores que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos y los derechos de los consumidores.

2.7 La OACI está llamada a desarrollar orientaciones sobre protección al consumidor en las operaciones de reserva, compras de billetes o chequeo que se realiza a través de internet.

## 3. DECISIÓN DE LA ASAMBLEA

3.1 Se invita a la Asamblea a:

- a) instar a los Estados a desarrollar políticas sobre protección al pasajero en las operaciones de reserva, compra y chequeo por internet; e
- b) instar al Consejo de la OACI a desarrollar políticas sobre protección al consumidor en las operaciones de comercio electrónico.