



NOTA DE ESTUDIO

CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO (ATCONF)

SEXTA REUNIÓN

Montreal, 18 - 22 de marzo de 2013

Cuestión 2 del orden del día: Examen de cuestiones clave y marco normativo conexo

Cuestión 2.3 del orden del día: Protección del consumidor

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
Y DEFINICIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN DIVERSOS CONTEXTOS**

(Nota presentada por la Secretaría)

RESUMEN

En la presente nota de estudio se examinan diversas cuestiones relativas a la protección del consumidor en el transporte aéreo, en particular, con respecto a la asistencia en caso de denegación de embarque, demora de vuelo y cancelaciones. Asimismo, se informa de la coordinación entre la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Organización Mundial del Turismo (OMT) respecto de la elaboración de un proyecto de convenio sobre la protección de los turistas y los proveedores de servicios turísticos. Se analizan por separado las cuestiones relativas a la transparencia de los precios y la pertinencia de la facilitación al consumidor en la cuestión 2.3 del orden del día, Protección del consumidor. Asimismo, de conformidad con una recomendación del Grupo de expertos sobre reglamentación del transporte aéreo en su undécima reunión (ATRP/11, 4-8 de junio de 2012), se presentará información detallada sobre los regímenes de protección del consumidor y la eficacia conexas en esta cuestión del orden del día.

Medidas propuestas a la Conferencia: Se invita a la Conferencia a:

- a) tomar nota de la información y las evaluaciones presentadas en esta nota de estudio;
- b) respaldar las conclusiones presentadas en el párrafo 5; y
- c) adoptar las recomendaciones presentadas en el párrafo 6.

<i>Referencias:</i>	El material de referencia de la ATConf/6 está disponible en www.icao.int/meetings/atconf6 .
---------------------	--

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Los viajes aéreos en general ya no se consideran un lujo, sino una mercancía. Sin embargo, y a pesar de una reducción general de las tarifas aéreas, las expectativas de los pasajeros siguen siendo altas con respecto a la facilitación, la comodidad y la puntualidad de los vuelos; según los estudios, la percepción actual de la experiencia general de vuelo es que no se cumplen las expectativas.

1.2 Este deterioro percibido de la calidad está ligado a varios factores, entre ellos, las demoras operacionales a causa de la congestión de los espacios aéreos o aeropuertos y la deficiente planificación de contingencia en casos de fenómenos meteorológicos violentos. Igualmente importante es el incremento del tiempo de viaje asociado con las medidas de seguridad que deben cumplir los pasajeros. Además, muchos consumidores han reaccionado de forma negativa, pues las líneas aéreas, que procuran ofrecer tarifas bajas en un ámbito de negocios altamente competitivo, han ido "desagrupando" sus servicios de modo de ofrecer alternativas a los pasajeros: estos pueden comprar solo el producto básico, es decir, el transporte básico desde el origen hasta el destino u optar por pagar sumas adicionales por servicios extra (por ejemplo, la comida, la bebida, la selección de asiento y el equipaje facturado o de mano).

1.3 En el último decenio, se ha prestado cada vez más atención al tema de la protección del consumidor, que se puso de relieve debido a los casos de interrupciones de los viajes aéreos causadas por fenómenos meteorológicos violentos o desastres naturales, como el cierre del espacio aéreo europeo provocado por la erupción del volcán islandés en abril de 2010.

2. EVOLUCIÓN RECIENTE

2.1 La actividad normativa ha ampliado los derechos en materia de cuestiones relacionadas con sucesos tales como demoras en los vuelos, cancelaciones y el exceso de reservas. Estas normas a veces coexisten con los compromisos voluntarios de las líneas aéreas y se han aplicado en los casos de interrupciones masivas de los viajes. En 2004, la Unión Europea (UE) adoptó el Reglamento n° 261/2004, *por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos*, cuyo alcance ha sido interpretado ampliamente en las decisiones del Tribunal de Justicia Europeo. En 2011, la Comisión Europea decidió poner en marcha una consulta pública sobre la posible revisión del Reglamento N° 261/2004. Ministerio de Transporte de los Estados Unidos (DOT) promulgó en 2011 una norma aplicable a los transportistas aéreos estadounidenses y extranjeros que operan aeronaves de 30 asientos o más desde o hacia un aeropuerto de los EE.UU. La norma aumenta la compensación para los pasajeros a los que contra su voluntad se les deniega embarque y establece un plazo máximo (de tres horas para los vuelos interiores y cuatro horas para los internacionales, durante las cuales una aeronave puede permanecer en la plataforma sin que se permita desembarcar a los pasajeros).

2.2 Se han tomado diversas iniciativas de protección del consumidor en otras regiones. En noviembre de 2004, la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) aprobó la Recomendación A16-8 (*Derechos del usuario*), por la que se insta a sus Estados miembros a promulgar un conjunto de normas que protejan a los pasajeros con reservas confirmadas a quienes se haya denegado el embarque contra su voluntad. El régimen ofrece a los pasajeros la opción de elegir entre el reembolso y un transporte alternativo (incluida la asistencia en relación con los alimentos/bebidas, comunicaciones y alojamiento). China (Normas de aviación civil relativas a pasajeros y equipaje, Decretos N° 49 y 70 CAAC), Arabia Saudita (Reglamento de Protección del Consumidor de 2005) e Israel (Ley de derechos de los pasajeros de líneas aéreas de 2012) también han elaborado normas de protección al consumidor. En Singapur, la Autoridad de Aviación Civil ha adoptado un enfoque diferente: trabajar con representantes de los consumidores para educar a los pasajeros sobre los aspectos clave de los viajes aéreos, con inclusión de lo que se debe tener en cuenta al comprar billetes de avión y las vías de recurso en caso de demora en el servicio de la línea aérea.

2.3 Actualmente, la Organización Mundial del Turismo (OMT) elabora un proyecto de convenio sobre la protección de los turistas y los proveedores de servicios turísticos. El ámbito de aplicación propuesto para el proyecto de instrumento aborda, entre otras cosas, las obligaciones de los

Estados de asistencia en situaciones de "fuerza mayor", la protección del turista en casos de insolvencia del organizador del viaje y cuestiones relativas a los paquetes turísticos. Cabe señalar que también se está elaborando una definición del término "fuerza mayor" utilizado en el proyecto de instrumento. Teniendo en cuenta que más del 50% de los turistas son viajeros por vía aérea, la Secretaría de la OACI colabora con la OMT a fin de evitar la duplicación de esfuerzos o inconsistencias con los instrumentos existentes del derecho aeronáutico.

2.4 La diversidad de opciones de servicios "desagrupados" ha afectado la transparencia de los precios, que a su vez ha dado lugar a una importante actividad normativa. Se ocupa del tema de la transparencia de los precios la Cuestión 2.3 del orden del día.

3. LABOR DE LA OACI

3.1 La OACI ha elaborado textos de orientación sobre los intereses de los consumidores en esferas tales como las condiciones de transporte, la garantía de tarifas, el equipaje, la divulgación de tarifas y la denegación de embarque. Esa orientación figura en *Criterios y texto de orientación sobre la reglamentación económica del transporte aéreo internacional* (Doc 9587). También se publicaron textos de orientación para los usuarios del transporte aéreo en el *Manual sobre reglamentación del transporte aéreo internacional* (Doc 9626, Apéndice 5) con el fin de ayudar a los Estados a publicar folletos destinados a informar a los pasajeros y expedidores de líneas aéreas de sus derechos y obligaciones o alentar la publicación de esos folletos. Cabe señalar que las cuestiones relativas a los pasajeros con movilidad reducida se abordan en el marco del Programa de facilitación de la OACI y que se encuentra actualmente en preparación el Doc 9984, *Manual sobre el acceso al transporte aéreo de las personas con movilidad reducida*.

3.2 La ATConf/5 (Montreal, 24-28 de marzo de 2003) llegó a la conclusión de que los Estados deberían reducir al mínimo las diferencias de contenido y aplicación de las normas, con miras a evitar la incertidumbre jurídica que podría derivarse de la aplicación extraterritorial de leyes nacionales. Según lo recomendado por la ATConf/5, y con el fin de asistir a los Estados, la Secretaría preparó un resumen de las respuestas de las líneas aéreas y los gobiernos a algunas de las cuestiones más importantes relativas a la protección del consumidor; la última versión de ese resumen figura en el Apéndice A.

3.3 En 2010, la Asamblea de la OACI aprobó la Resolución A37-20 sobre la política permanente de la OACI en la esfera del transporte aéreo, que incluye, en particular, una nueva cláusula según la cual "el interés de los consumidores debería tenerse debidamente en cuenta al elaborar políticas y reglamentación relativas al transporte aéreo internacional".

3.4 Según lo indicado por la ATRP/11, la OACI llevó a cabo un estudio sobre la eficacia de las intervenciones normativas en diferentes regiones con respecto a la protección del consumidor, incluidas las respectivas ventajas y desventajas de la reglamentación y de los compromisos voluntarios de la industria; las conclusiones de ese estudio se presentan en un documento de trabajo independiente.

4. ANÁLISIS

4.1 La tendencia predominante desde la ATConf/5 ha sido el fortalecimiento de las respuestas normativas, lo que ha dado lugar a un vigoroso debate respecto de si determinadas medidas nuevas eran apropiadas o demasiado prescriptivas, eficaces en la práctica o excesivamente gravosas. Los estudios revelan, por ejemplo, que el porcentaje de vuelos demorados por responsabilidad de las líneas aéreas (alrededor del 40%) no ha cambiado sustancialmente desde la promulgación del Reglamento n°

261/2004, mientras que en los EE.UU. se registró un aumento del porcentaje de vuelos en horario (73 a 83%) en los últimos cinco años.

4.2 Hay quienes sostienen que solo hay que basarse en las fuerzas del mercado ya que, en última instancia, los servicios con mal desempeño son expulsados del mercado, pero esta es la opinión de un grupo minoritario. Mientras los acontecimientos graves en el transporte aéreo atraen la atención del público, los niveles de eficacia de las líneas aéreas en esferas como la comodidad, la puntualidad y la transparencia de los precios no son muy conocidos por el público que viaja y rara vez son un criterio determinante para la selección de la línea aérea. Además, las restricciones de acceso al mercado pueden limitar las opciones de los pasajeros.

4.3 Uno de los problemas principales es la fragmentación de las respuestas normativas adoptadas por los distintos Estados. En algunos casos, las normas se aplican sobre la base de la ubicación del aeropuerto o el Estado de matrícula del transportista aéreo; en cambio, otras se aplican generalmente a los vuelos hacia y desde el territorio de un Estado. Un ejemplo de posible superposición o discrepancia entre normas sería el de un pasajero en un vuelo de un transportista de la UE que llega de los EE.UU. a la UE, quien podría verse tentado a aprovechar los dos conjuntos de normas. Los transportistas tienen una necesidad imperiosa de conocer las reglas que se aplican a sus operaciones y se han expresado preocupaciones con respecto a la superposición de los requisitos normativos. En un sector en que los márgenes de ganancia suelen ser reducidos, el costo de cumplir múltiples normas de protección del consumidor o normas inconsistentes puede ser perjudicial. También se debe considerar que dentro de un mismo sistema normativo, puede haber incertidumbres debido a interpretaciones contradictorias. Por ejemplo, el Reglamento nº 261/2004 ha generado una abundante jurisprudencia, en particular con respecto a la interpretación de las "circunstancias extraordinarias", incluso durante las interrupciones masivas. Son cada vez más quienes opinan que se protegerían los intereses de todas las partes interesadas (pasajeros, líneas aéreas, aeropuertos, etc.) con una delimitación clara de los derechos y responsabilidades y, de ser posible, con iniciativas para lograr, si no normas totalmente armonizadas, al menos una mayor convergencia normativa.

5. CONCLUSIONES

5.1 A la luz del análisis anterior, puede concluirse lo siguiente:

- a) los principios establecidos por la ATConf/5 están reconocidos en algunos acuerdos de servicios aéreos, donde se destaca la importancia de proteger los intereses del consumidor y se alienta el uso de enfoques compatibles;
- b) las normas aprobadas en diferentes regiones no tienen el mismo ámbito de aplicación ni las mismas consecuencias. Un enfoque más coordinado de este problema puede ser un enfoque multilateral a través de la OACI, con inclusión la elaboración de principios fundamentales de protección del consumidor, del modo que se indica en el ejemplo que figura en el Apéndice B. De ser necesario, se podrían incluir orientaciones sobre conceptos tales como "circunstancias extraordinarias" o "fuerza mayor"; y
- c) se requiere un enfoque coordinado entre las organizaciones. Dado que la OMT prevé elaborar muy próximamente un instrumento internacional, se debe prestar especial atención a evitar inconsistencias entre la labor de la OACI y la OMT y garantizar el liderazgo de la OACI en los ámbitos vinculados a cuestiones del transporte aéreo.

6. RECOMENDACIONES

6.1 Se proponen las siguientes recomendaciones para su examen por la Conferencia:

- a) La OACI debería elaborar un conjunto de principios fundamentales sobre la protección del consumidor según el marco indicativo propuesto en el Apéndice B;
- b) La OACI debería continuar desempeñando un papel de liderazgo en la elaboración de orientaciones de política para abordar las nuevas cuestiones relativas a la protección del consumidor de líneas aéreas a nivel mundial, teniendo en cuenta los intereses de los Estados, la industria, los viajeros por vía aérea y demás partes interesadas de la esfera de la aviación;
- c) La OACI debería seguir vigilando las cuestiones relativas a la protección del consumidor con el fin de permitir que los Estados decidan, en su momento, sobre la necesidad elaborar un acuerdo más formal, como un "código mundial de conducta"; y
- d) La OACI debería continuar cooperando y coordinando con otras organizaciones internacionales interesadas a fin de evitar la superposición de esfuerzos, en particular con respecto la labor que realiza actualmente la OMT.

APÉNDICE A

RESUMEN DE NORMAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Tema	Compromisos voluntarios de las líneas aéreas			Legislación/reglamentación*			Convenios internacionales sobre responsabilidad
	Compromiso en materia de servicios a los clientes - ATA	Compromiso en materia de servicios a los pasajeros en Europa	Marco mundial de servicios a los clientes y RP 1724 de la IATA	EE.UU.	UE	Otros	
Antes del viaje							
Informar a los pasajeros de la identidad del transportista					*27	*30	
Ofrecer la tarifa más baja disponible	√	√	√	-	-		-
Informar de la posible existencia de tarifas más bajas en el sitio web	-	√	√* 1	*3	*13		-
Respetar la tarifa convenida después del pago	-	√	√*	*23	-	*30, *31	-
Permitir que se mantengan o cancelen reservas	√	√	√	*23	-	*30, *31	-
Rembolsar los billetes rápidamente	√	√	√	-	-	*30, *31	-
Eliminar restricciones (billetes no reembolsables, uso secuencial de cupones de vuelo) en circunstancias especiales	-	-	√* 2	*4	-		-
Garantizar la transparencia de precios	-	-	-	*5, *23	*13, *14	*26, *29	-
Informar a los pasajeros acerca de las condiciones comerciales y operacionales de la línea aérea	√	√	√	*6	*15		*21
Proteger a los pasajeros ante la insolvencia del transportista					*28		
Informar a los pasajeros de interrupciones futuras en los vuelos						*24, *30	
Publicar planes de contingencia, planes de servicio al cliente y contratos de transporte (sitio web del transportista)				*23			
Durante el viaje							
Garantizar que los socios en la compartición de códigos presten buen servicio al cliente	√	√	√	*7	*16		*21
Tomar medidas para acelerar la presentación de los pasajeros	-	√	-	-	-		-
Notificar los retrasos, cancelaciones y desviaciones	√	√	√	*8, *23	-	*30	-
Notificar la oportunidad de desembarcar, de ser posible				*23		*30, *31	

Tema	Compromisos voluntarios de las líneas aéreas			Legislación/reglamentación*			Convenios internacionales sobre responsabilidad
Prestar asistencia en caso de demora, incluidas demoras prolongadas en la aeronave	√	√	√	*8, *23	*17		–
Tratar de manera justa y coherente a los pasajeros a quienes se ha denegado el embarque	√	√	√	*9	*17		–
Entregar el equipaje oportunamente	√	√	√	*23	*18	*30, *31	*21
Atender adecuadamente a los pasajeros incapacitados o con necesidades especiales	√	√	√	*12	*17, *20	*25, *29, *32	–
Después del viaje							
Presentar datos para informes regulares a los consumidores	–	–	–	*11, *23	*19	*29, *33	–
Responder a las quejas de los clientes	√	√	√*	*8, *23	–		–
Compensación a los pasajeros							
Apoyar un aumento del límite de responsabilidad por el equipaje	√	–	–	*10	*18		*22
Compensar por pérdida del equipaje				*23		*29, 30, *31	
Compensar por cancelación de vuelos/denegación de embarque/demora	–	–	–	*23	*17	*29	*21, *22

* Aunque se modifiquen o supriman las normas o los compromisos voluntarios con posterioridad, de todos modos figuran en la presente tabla a fines informativos.

Nota:

- *1: Marco mundial de servicios al cliente;
- *2: Práctica recomendada ([RP 1724](#));
- *3: El Departamento de Transporte (DOT) publicó un [aviso](#) sobre la divulgación de las variaciones de tarifas aéreas: web frente a otras fuentes en 2004 (sobre la base de 49 USC 41712 y 14 CFR 399.84);
- *4: En 1996, el DOT publicó una [carta a la industria](#) sobre los reembolsos ante la cancelación de un vuelo (sobre la base de 49 USC 41712); en 2001 se publicó un [mensaje de orientación](#) similar;
- *5: Código de los Estados Unidos que prohíbe las prácticas desleales o engañosas o los métodos de competencia desleal (49 USC 41712); Normas sobre publicidad de los precios (14 CFR 399.84);
- *6: Divulgación de acuerdos de compartición de códigos y arrendamientos con tripulación a largo plazo ([14 CFR 257 y 399](#), [enmendada](#) parcialmente en 2005), y cambio de capacidad ([14 CFR 258](#)); Divulgación de la política en materia de cancelación (contratos de transporte, como lo exige 14 CFR 253.5);
- *7: [Directrices del programa de seguridad en caso de compartición de códigos](#);
- *8: En 2007, el DOT emitió [nuevas propuestas](#) para mejorar la protección de los pasajeros de las líneas aéreas (por ejemplo, requerir a las compañías aéreas la creación planes de contingencia jurídicamente vinculantes para las demoras prolongadas en plataforma, la respuesta a todas las quejas de los consumidores en un plazo de 30 días y la publicación de datos de demoras e información sobre quejas en internet);

- *9: En 2003 y 2008 el DOT actualizó las reglas de las líneas aéreas en materia de sobreventa ([14 CFR 250](#));
- *10: El DOT aumentó el límite de responsabilidad para el equipaje nacional, que pasó de USD 1.250 a USD 2.500 en 2000, a USD 2.800 en 2004 y a USD 3.000 en 2007 ([14 CFR 254](#)); en 2009, el DOT publicó [un documento de orientación](#) sobre responsabilidad para el equipaje en vuelos internacionales de compartición de código;
- *11: El DOT publica [Informes del consumidor para pasajeros aéreos](#), en los que se informa de retrasos de vuelos, equipaje extraviado, sobreventa y quejas de los consumidores. Asimismo, en 2003, el DOT comenzó a recopilar las quejas de los transportistas relacionadas con la incapacidad en líneas aéreas estadounidenses y extranjeras ([14 CFR 382](#)) y, en 2008, datos adicionales sobre vuelos respecto de cancelaciones, desviaciones y retornos a la puerta ([14 CFR 234](#));
- *12: Normas sobre la no discriminación por motivo de discapacidad en el transporte aéreo ([14 CFR 382](#)) en virtud de la Ley de accesibilidad en el transporte aéreo; la [norma revisada](#) entró en vigor en mayo de 2009;
- *13: El [Reglamento \(CE\) N° 1008/2008](#) exige que las líneas aéreas publiquen las tarifas, incluidos todos los impuestos y tasas; la Comisión Europea investigó la venta de billetes aéreos de conformidad con la [Directiva 93/13](#) sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores y la [Directiva 2005/29](#) sobre las prácticas comerciales desleales; en 2009 se publicó un [informe](#) final;
- *14: [Directiva 84/450](#) sobre publicidad engañosa modificada por la [Directiva 2005/29](#);
- *15: El código de conducta SRC ([Reglamento \(CE\) 80/2009](#) por el que se deroga el [Reglamento \(CEE\) 2299/89](#), modificado por el [Reglamento \(CEE\) n° 3089/93](#) y el [Reglamento \(CE\) n° 323/1999](#)) contiene disposiciones conexas;
- *16: El código de conducta SRC (ídem) contiene disposiciones conexas; recomendación de la CEAC sobre la necesidad de proteger la información relativa a los consumidores (1996);
- *17: [Reglamento \(CE\) n° 261/2004](#) por el que se deroga el [Reglamento n° 295/91](#), en el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos;
- *18: [Reglamento \(CE\) N° 889/2002](#) por el que se modifica el [Reglamento \(CE\) n° 2027/97](#) para incluir una disposición sobre responsabilidad por el equipaje;
- *19: La Comisión Europea inició un proyecto piloto denominado [Community Air Passengers Reporting system](#) (Sistema de presentación de informes sobre los pasajeros aéreos de la Comunidad), conforme al cual las líneas aéreas suministran información de manera voluntaria ([COM\(2005\)046](#));
- *20: [Reglamento \(CE\) N° 1107/2006](#) sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo; [Declaración política de la CEAC en el ámbito de la facilitación de la aviación civil](#), sección 5;
- *21: [Convenio de Varsovia](#) enmendado en [La Haya 1955](#) y por el [Protocolo núm. 4 de Montreal 1975](#); el [Convenio de Montreal](#) entró en vigor el 4 de noviembre de 2003 y reemplazó al Convenio de Varsovia para los países que ratificaron el nuevo Convenio.
- *22: [Protocolo adicional núm. 2 de Montreal 1975](#); [Protocolo adicional núm. 1 de Montreal 1975](#); [Convenio de Varsovia](#) enmendado en [La Haya 1955](#) y por el [Protocolo núm. 4 de Montreal 1975](#); el [Convenio de Montreal](#) entró en vigor el 4 de noviembre de 2003 y reemplazó al Convenio de Varsovia para los países que ratificaron el nuevo Convenio.
- *23 Norma del DOT por la que se mejora la protección de los pasajeros de líneas aéreas ([DOT-OST-2010-0140](#)).

APÉNDICE B

EJEMPLO DE PRINCIPIOS FUNDAMENTALES SOBRE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

PRINCIPIO GENERAL	POSIBLE CONTENIDO
Antes del viaje	
Transparencia de los precios	Debe brindarse información precisa al pasajero respecto del precio total del billete, incluidos todos los impuestos, tasas, cargos y otros gravámenes. Se debe proporcionar la información al pasajero de forma clara y destacada [SE DEFINIRÁ]. Una vez realizado el pago, no podrá aplicarse un aumento de tarifas.
Información a los pasajeros	El pasajero recibirá información apropiada, a la mayor brevedad, sobre demoras, cancelaciones y desviaciones de los vuelos.
Insolvencia del transportista	Los Estados deberían garantizar que se dé prioridad a la protección y el reembolso de los pasajeros en caso de insolvencia de las líneas aéreas.
Educación de los pasajeros	Los transportistas aéreos deben cooperar con las autoridades nacionales y regionales pertinentes a fin de concientizar a los pasajeros respecto de las diferentes características del producto de transporte aéreo.
Durante el viaje	
Puntualidad	De conformidad con lo previsto en la legislación y las normas de los Estados, los transportistas deben suministrar información precisa a los consumidores acerca de la puntualidad de la llegada y/o salida de sus vuelos.
Denegación de embarque	De conformidad con lo previsto en la legislación y las normas de los Estados, los transportistas deben prestar asistencia adecuada [SE DEFINIRÁ] a los consumidores en casos de denegación de embarque.
Manipulación de equipaje	De conformidad con lo previsto en la legislación y las normas de los Estados, los transportistas deben suministrar información precisa a los consumidores respecto de su eficacia en materia de equipaje extraviado.
Asistencia por demora de los vuelos	El transportista debe prestar la asistencia apropiada [SE DEFINIRÁ] a los pasajeros en casos de demora de los vuelos. En caso de interrupciones graves [SE DEFINIRÁ], el pasajero tiene derecho a recibir asistencia durante [SE DEFINIRÁ CANTIDAD DE HORAS/DÍAS]
Información a los pasajeros	El pasajero debe recibir información apropiada, a la mayor brevedad, sobre el estado de los vuelos, en particular en caso de demoras, cancelaciones y desviaciones, al menos cada [FRECUENCIA].
Después del viaje	
Proceso de recopilación/análisis de datos	Los operadores de transporte aéreo deben cooperar con los Estados o las organizaciones pertinentes para recopilar datos sobre protección del consumidor, entre ellos, el nivel de satisfacción del pasajero, la puntualidad, la comodidad y toda otra cuestión relativa a la experiencia del pasajero. Con objeto de optimizar las normas de protección del consumidor, los Estados también deben realizar análisis comunes sobre la eficacia de las reglamentaciones y los compromisos voluntarios, los procesos de atención de quejas y otras cuestiones pertinentes.
Sistema de atención de quejas	Los pasajeros deben tener acceso a un sistema de atención de quejas

	que sea ágil, justo y viable.
Compensación a los pasajeros	
Asistencia por extravío de equipaje	En caso extravíos o demoras del equipaje facturado, debe prestarse al pasajero asistencia inmediata que incluya información adecuada sobre la situación del equipaje y el plazo estimado de entrega [que no debe exceder xx].

— FIN —