



## 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

2.3: Protección del consumidor

### LOGRO DE COMPATIBILIDAD NORMATIVA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

(Nota presentada por los Estados Unidos de América)

#### RESUMEN

En esta nota de estudio se presenta una breve reseña de los reglamentos estadounidenses de protección del consumidor en materia de publicidad, divulgación de tasas, divulgación de socios en la compartición de códigos y cambios de aeronave, aumentos de precios posteriores a la compra, reembolsos, exceso de reservas y vuelos cancelados, demoras en plataforma, equipaje extraviado, respuestas a las quejas de los consumidores y atención de los pasajeros con impedimentos.

Son cada vez más los Estados que adoptan reglamentos de protección del consumidor. Si bien está claro que esta tendencia ha beneficiado a los pasajeros, también ha aumentado la preocupación sobre la superposición de requisitos normativos. Los Estados Unidos consideran que una mayor compatibilidad normativa sería deseable tanto para los usuarios como para los proveedores de servicios. Los Estados pueden promover la compatibilidad normativa mediante la cooperación y los contactos directos y la OACI podría prestar asistencia sustancial elaborando material de orientación apropiado.

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

- a) respaldar las conclusiones presentadas en el párrafo 3; y
- b) aprobar las recomendaciones presentadas en el párrafo 4.

|                     |  |
|---------------------|--|
| <i>Referencias:</i> | El material de referencia de la ATConf/6 está disponible en <a href="http://www.icao.int/meetings/atconf6">www.icao.int/meetings/atconf6</a> . |
|---------------------|--|

## 1. INTRODUCCIÓN

1.1 En general, el derecho de los Estados Unidos prohíbe las prácticas desleales o engañosas o los métodos de competencia desleal en el transporte aéreo o la venta de servicios de transporte aéreo (49 USC 41712). También prohíbe en los servicios de las líneas aéreas la discriminación sobre la base de impedimentos. El Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT), aprueba y hace cumplir el

reglamento de protección del consumidor y de derechos civiles, que se encuentra bajo el Título 14 del Código de Reglamentos Federales (CFR).

## 2. **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL DOT DE LOS EE.UU.**

2.1 **Transparencia de los precios y publicidad (14 CFR 399.81, 399.84)** - En virtud de las normas de publicidad relativas a la "tarifa completa", en la publicidad dirigida a los consumidores estadounidenses para el transporte aéreo hacia o desde los EE.UU., o dentro de ese país, se debe indicar el precio completo que debe pagar el consumidor por el transporte aéreo, incluidos todos los impuestos y derechos obligatorios. En la publicidad se pueden desglosar impuestos y derechos, pero se debe señalar el precio total de forma más destacada que los impuestos y derechos. Es posible exhibir en las publicidades la tarifa para cada tramo de un billete de ida y vuelta (cuando es obligatoria la compra de un billete de ese tipo), pero el requisito de compra del billete de ida y vuelta debe señalarse de forma destacada. Esa tarifa no puede indicarse como "de ida" bajo ninguna circunstancia. En las publicidades de internet, es posible ofrecer servicios adicionales, pero solo sobre la base de una autoinclusión. Estas normas se aplican a los transportistas aéreos directos estadounidenses y extranjeros, los transportistas aéreos indirectos, sus agentes o los agentes de venta de billetes, cuando se hace publicidad de servicios de transporte aéreo, paquetes turísticos y componentes de paquetes turísticos.<sup>1</sup> Además, los transportistas aéreos no pueden hacer publicidad de la puntualidad a menos que el anuncio indique la base del cálculo, el tiempo comprendido y los pares de ciudades o porcentaje de vuelos incluidos en el cálculo.

2.2 **Divulgación de tasas de equipaje y tasas auxiliares (14 CFR 399.85)** - Los transportistas aéreos estadounidenses y extranjeros cuyos sitios web están dirigidos a consumidores estadounidenses deben divulgar con prontitud y de forma destacada 1) por lo menos durante tres meses, todo aumento en las tasas de equipaje o cambios en la franquicia de equipaje y 2) toda tasa por servicios opcionales (incluidos los derechos de equipaje y elementos tales como las mejoras de clase, las comidas y las bebidas) en un único lugar, al que se pueda acceder a través de un enlace destacado en la página de inicio del sitio web. En los sitios web de los transportistas o agentes de venta de billetes dirigidos a consumidores estadounidenses, la misma pantalla que muestra una tarifa presupuestada para un itinerario específico seleccionado por el consumidor debe informar de manera clara y destacada que pueden aplicarse tasas de equipaje adicionales y el lugar donde puede encontrarse esa información. Si un consumidor compra un servicio de transporte aéreo hacia o desde los EE.UU., o dentro de ese país, desde un sitio como los mencionados, la confirmación del billete electrónico debe indicar la franquicia de equipaje para el vuelo y cualquier tasa por la primera y segunda pieza de equipaje facturado y el equipaje de mano.

2.3 **Divulgación de los socios en la compartición de códigos y cambios de aeronave (14 CFR Partes 257 y 258, 49 USC 41712 e)** - Antes de que un consumidor compre billetes de transporte aéreo hacia o desde los EE.UU., o dentro de ese país, las líneas aéreas y los agentes de venta de billetes deben comunicar si el operador del vuelo es un socio de código compartido. La información divulgada debe incluir la razón social del operador y todos los nombres que utiliza para llevar a cabo sus actividades. Esa norma se aplica a las ofertas verbales, escritas y electrónicas de venta de billetes de transporte aéreo. La información de la compartición de código debe aparecer, en un formato bien visible, en la primera página del sitio web a continuación de la búsqueda de un itinerario solicitado. Las líneas

---

<sup>1</sup> Un "paquete turístico" es una combinación de servicios de transporte aéreo con alojamiento en tierra o en cruceros. Un "componente de un paquete turístico" es un elemento de dicho paquete (por ejemplo, la estadía en un hotel) que debe adquirirse junto con el servicio de transporte aéreo.

aéreas y los agentes de venta de billetes también deben divulgar cambios de aeronave en ruta. Esa norma se aplica a los vuelos interiores e internacionales regulares desde/hacia los EE.UU.

2.4 **Aumentos de precios posteriores a la compra (14 CFR 399.88, 399.89)** - Los vendedores de servicios de transporte aéreo no pueden aumentar el precio de ninguna tarifa o tasa relacionada con el transporte aéreo regular, los paquetes turísticos ni un componente de esos paquetes si el consumidor ya ha pagado la totalidad. Esta prohibición no solo se aplica al precio del billete, sino también a los derechos de equipaje que tradicionalmente se incluían en el precio del billete. Se admiten aumentos de precio después de la compra debido al incremento de impuestos o tasas fijados por el gobierno, pero solo si se notificó al consumidor del posible incremento de precios y este dio su consentimiento por escrito antes de finalizar la compra. Si el consumidor ha realizado solo un pago parcial, los vendedores pueden aumentar el precio del transporte aéreo y los productos y servicios auxiliares relacionados antes del pago final, pero solo si se notificó al consumidor del posible incremento de precios con anterioridad y este dio su consentimiento por escrito antes de efectuar un pago. Estas normas se aplican a cualquier vendedor de servicios de transporte aéreo desde o hacia los Estados Unidos, dentro de ese país, o a un paquete turístico o componente de un paquete.

2.5 **Reembolsos (14 CFR 250.5 f); 259,5; 374,3; 12 CFR 226 e) 1)** - Si debe realizarse el reembolso de una compra con tarjeta de crédito, el transportista deberá enviar una nota de crédito al emisor de la tarjeta dentro de los 7 días. Si debe realizarse el reembolso de una compra en efectivo o con cheque, el transportista deberá efectuar el reembolso dentro de los 20 días de haber recibido la solicitud. Cuando se deniega el embarque a un consumidor, sea este voluntario o no, el transportista deberá reembolsar todas las tasas por servicios auxiliares que no estén disponibles en el vuelo alternativo. El transportista también deberá reembolsar a los pasajeros el derecho de equipaje en caso de que este se extravíe.

2.6 **Exceso de reservas en los vuelos (14 CFR Parte 250)** - Las líneas aéreas deben pedir voluntarios antes de denegar el embarque a pasajeros confirmados que no deseen ceder sus asientos. Las líneas aéreas pueden determinar los incentivos que ofrecerán a los pasajeros para que estos cedan voluntariamente sus asientos. En caso de incentivos en forma de comprobantes para transporte gratuito o con descuento en el futuro, la línea aérea debe informar de antemano todas las restricciones sustanciales de dichos comprobantes.

2.7 Las líneas aéreas deben establecer por escrito criterios y normas de prioridad para denegar el embarque a pasajeros que no sean voluntarios y deben proporcionárselos a todos los pasajeros a quienes se deniegue el embarque contra su voluntad.

2.8 No es obligatorio compensar a los pasajeros a quienes se deniegue el embarque contra su voluntad si se les asignan servicios de transporte similares que lleguen a más tardar una hora después de la hora de llegada prevista en el vuelo original. De lo contrario, debe compensarse a los pasajeros de la siguiente manera:

- a) para el transporte alternativo cuya llegada se prevé dentro de las 2 horas de la llegada programada del vuelo interior original (dentro de las 4 horas para los vuelos extranjeros), debe compensarse al pasajero con el 200% de la tarifa, incluidos los impuestos y las tasas obligatorias, hasta un máximo de USD 650;
- b) si no se ofrece un transporte alternativo dentro del plazo mencionado, deberá compensarse al pasajero con el 400% de la tarifa, incluidos los impuestos y las tasas obligatorias, hasta un máximo de USD 1.300;

2.9 Estos montos se ajustan periódicamente sobre la base de la inflación. A menos que el pasajero acepte lo contrario, la compensación por denegación de embarque debe otorgarse en efectivo o cheque negociable inmediatamente, en el mismo día y lugar en que se denegó el embarque. Estas normas se aplican a todas las líneas aéreas que operan vuelos interiores y vuelos internacionales procedentes de los EE.UU., en los vuelos que emplean aeronaves con una capacidad de 30 o más asientos.

2.10 **Vuelos demorados y cancelados (14 CFR 259.8)** - Las líneas aéreas deben informar a los pasajeros del "cambio de categoría o estado" de un vuelo (es decir, cancelaciones, desviaciones o demora de 30 minutos o más en la operación prevista). Cuando el vuelo deba realizarse dentro de los siete días, las líneas aéreas deben suministrar esa información dentro de los 30 minutos de tomar conocimiento de ella. Si el cambio de categoría del vuelo ocurre fuera de este periodo de siete días, la notificación debe ser oportuna. Esa norma se aplica a todas las líneas aéreas estadounidenses y extranjeras que ofrezcan vuelos regulares desde o hacia los Estados Unidos, o dentro de ese país, a bordo de al menos una aeronave con 30 o más asientos.

2.11 El hecho de que las líneas aéreas no embarquen a los pasajeros en otro vuelo u ofrezcan reembolsos y compensaciones adicionales en caso de vuelos considerablemente demorados o cancelados puede representar una infracción a la norma 49 USC § 41712 por ser una práctica desleal y engañosa sobre la base de los hechos y circunstancias de la demora. En la medida en que las líneas aéreas asuman compromisos con los pasajeros en sus contratos de transporte o de otra manera en relación con las compensaciones o prestaciones relacionadas con las demoras o cancelaciones, la norma 49 USC § 41712 exige a los transportistas que cumplan esos compromisos.

2.12 **Demoras prolongadas en plataforma (14 CFR 259.4)** - Las líneas aéreas estadounidenses y extranjeras que operen por lo menos una aeronave con una capacidad de 30 o más asientos, deberán confeccionar un plan de contingencia para demoras prolongadas en plataforma. Deben coordinar sus planes con todos los aeropuertos de los Estados Unidos con los que operen y con los funcionarios federales designados en esos aeropuertos. Mientras la aeronave se encuentre en plataforma, las líneas aéreas deben ofrecer lavabos que funcionen y la atención médica adecuada en caso necesario. Cada 30 minutos, las líneas aéreas deben informar a los pasajeros demorados en plataforma del estado del vuelo. Las líneas aéreas están obligadas a suministrar alimentos y agua a los pasajeros tras una demora de dos horas. Sin perjuicio de las excepciones relativas a la seguridad operacional y la seguridad de la aviación, las líneas aéreas deben ofrecer a los pasajeros la oportunidad de desembarcar antes de las tres horas, para los vuelos interiores, o antes de las cuatro horas, para los vuelos internacionales demorados en la plataforma de un aeropuerto de los EE.UU.

2.13 **Equipaje extraviado (14 CFR Parte 254)** - Para los vuelos interiores, las líneas aéreas deben cubrir todos los gastos razonables, reales y verificables relacionados con el extravío, daño o retraso del equipaje, por lo menos hasta USD 3.300. Esta regla se aplica a toda línea aérea que ofrezca servicios chárter o regulares de pasajeros en el transporte aéreo interior, en los vuelos que, en cualquier segmento, empleen aeronaves con una capacidad máxima superior a 60 asientos. Para vuelos internacionales desde o hacia los EE.UU., los límites de responsabilidad establecidos en el Convenio de Montreal se aplican al equipaje extraviado, dañado, demorado o sustraído. En virtud del Convenio de Montreal, cada pasajero podrá reclamar hasta 1.131 "derechos especiales de giro", que actualmente equivalen a unos USD 1.700. Estos montos se ajustan periódicamente conforme a la inflación.

2.14 **Respuestas a las quejas de los consumidores (14 CFR 259.5; 259.7)** - Las líneas aéreas estadounidenses y extranjeras que operen por lo menos una aeronave con una capacidad de 30 o más asientos deben adoptar un plan de servicio al consumidor que abarque temas como la manipulación del equipaje, los reembolsos y la notificación de demoras. Las líneas aéreas también deben designar a un empleado responsable de hacer un seguimiento de los efectos que ocasionan en los pasajeros las demoras

y cancelaciones de los vuelos y los retrasos en plataforma. Las líneas aéreas deben divulgar la dirección postal y electrónica de su dependencia de atención de quejas del consumidor en el sitio web y en las confirmaciones de billetes electrónicos. Las líneas aéreas deben acusar recibo de las quejas en un plazo de 30 días y dar una respuesta sustantiva dentro de los 60 días.

2.15 **Atención de pasajeros con impedimentos (14 CFR Parte 382)** - El reglamento del DOT de aplicación de la Ley de accesibilidad en el transporte aéreo requiere que los transportistas aéreos estadounidenses y extranjeros presten asistencia y atención a los pasajeros con impedimentos en lo relativo al embarque y desembarque, los animales de servicio, el acceso a las aeronaves y el acceso a los servicios ofrecidos en las aeronaves y en relación con los viajes por vía aérea. El reglamento también exige que las líneas aéreas brinden instrucción a su personal y aseguren la disponibilidad de funcionarios de resolución de quejas. Este reglamento se aplica a todos los vuelos operados por transportistas aéreos estadounidenses y a todos los vuelos desde y hacia los EE.UU. operados por transportistas aéreos extranjeros. Ciertas secciones relativas a la atención en las operaciones en tierra también se aplican a los transportistas aéreos indirectos, tales como los operadores de chárter públicos, en caso de que ofrezcan instalaciones o servicios a los pasajeros. Esta norma no se aplica a los vuelos chárter operados por transportistas aéreos extranjeros desde el extranjero a los EE.UU. que regresan al extranjero sin recoger pasajeros en los EE.UU. En consonancia con el compromiso del Departamento de dar la debida consideración al derecho extranjero, si corresponde, el reglamento sobre impedimentos del Departamento contiene una disposición sobre dispensa por conflicto de leyes. Un transportista extranjero podrá solicitar una dispensa ante el Departamento si un requisito legal extranjero entra en conflicto con alguna disposición de una norma del Departamento.

### 3. CONCLUSIONES

3.1 Como se señala en la WP/5 y la WP/15, son cada vez más los Estados que adoptan reglamentos de protección del consumidor para pasajeros de líneas aéreas. Si bien está claro que esta tendencia ha beneficiado a los pasajeros, también ha aumentado la preocupación sobre la superposición de requisitos normativos de diversos Estados. Los Estados Unidos consideran que una mayor compatibilidad normativa sería deseable tanto para los usuarios como para los proveedores de servicios. Los Estados pueden promover la compatibilidad normativa mediante la cooperación y los contactos directos y la OACI podría prestar asistencia sustancial elaborando materiales de orientación apropiados. Si bien sería excesivamente ambicioso pretender tener un "código mundial de conducta" para proveedores de servicios o Estados, convendría contar con una serie de principios básicos generales.

### 4. RECOMENDACIONES

- 4.1 Se proponen las siguientes recomendaciones para su aprobación por la Conferencia:
- a) Los Estados deberían alentar a las líneas aéreas a que consideren la adopción de compromisos de servicio al consumidor;
  - b) Los Estados deberían considerar la posibilidad de adoptar reglamentos de protección del consumidor;
  - c) Los Estados deberían cooperar para procurar la compatibilidad de sus respectivos reglamentos de protección del consumidor;

- d) La OACI debería recopilar y divulgar las leyes y reglamentos de los Estados en materia de protección del consumidor para pasajeros de líneas aéreas; y
- e) La OACI, con la asistencia de expertos de los Estados interesados y otras partes interesadas, debería elaborar una serie de principios básicos generales sobre protección del consumidor para pasajeros de líneas aéreas.

— FIN —