



ASAMBLEA — 39º PERÍODO DE SESIONES

COMISIÓN ECONÓMICA

Cuestión 39: Reglamentación económica del transporte aéreo internacional — Políticas

AVANCES EN POLÍTICA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA REPÚBLICA DE COREA Y ESTRATEGIAS PROACTIVAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR

(Nota presentada por la República de Corea)

RESUMEN

Esta nota de estudio presenta los avances más recientes en materia de política de protección del consumidor en la República de Corea y describe nuevas estrategias proactivas para lograr la satisfacción del consumidor.

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

- tomar nota de la información suministrada en esta nota de estudio; y
- alentar a los Estados miembros a considerar las sugerencias propuestas en el párrafo 3.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el Objetivo estratégico D – <i>Desarrollo económico del transporte aéreo</i>
<i>Repercusiones financieras:</i>	No aplica
<i>Referencias:</i>	No aplica

1. INTRODUCCIÓN

1.1 La República de Corea reconoce los fructíferos logros del Consejo de la OACI en su reunión de julio de 2015 de cara a la adopción de principios básicos sobre protección del consumidor y de una nueva visión a largo plazo para la liberalización del transporte aéreo.

1.2 Se han logrado avances en la armonización entre el régimen de protección del consumidor de la República de Corea y los principios básicos de la OACI sobre protección del consumidor en el sector del transporte aéreo. Este avance puede ser compartido con los Estados miembros para contribuir al crecimiento sostenible del transporte aéreo.

1.3 Además, la República de Corea desea sugerir estrategias para la aplicación de metodologías proactivas en un entorno comercial orientado a la tecnología de la información.

2. INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS

2.1 El volumen del sistema de transporte aéreo de la República de Corea ha aumentado (alcanzando el 6º puesto mundial en los últimos años) para atender la demanda de pasajeros y de carga internacional. El número de reclamaciones de pasajeros, principalmente debidas a tasas excesivas de anulación de billetes (54,2%), ha aumentado de 1.597 en el año 2000 a 6.789 en 2014.

2.2 El gobierno de la República de Corea, a fin de dar respuesta a las expectativas y la demanda públicas, ha creado un nuevo departamento para supervisar la protección del consumidor del transporte aéreo, integrado en el Ministerio de Planificación del Territorio, Infraestructuras y Transporte (MOLIT). Además, se ha elaborado un proyecto de reglamento que aborda aspectos relacionados con la defensa del consumidor, tales como la divulgación de información a los pasajeros, las obligaciones del transportista en caso de retrasos de vuelos, las cancelaciones, el exceso de reservas, la información sobre el precio total, los reembolsos y las demoras en pista.

2.3 Para garantizar una aplicación apropiada de los principios de protección del consumidor, la República de Corea tiene prevista una función de vigilancia del gobierno para verificar la adecuada resolución de reclamaciones que afecten a las empresas de transporte aéreo nacionales y a las empresas de transporte extranjeras que vuelen desde y hacia la República de Corea.

2.4 Un grupo de expertos examinarán todos los contratos de transporte de líneas aéreas para tratar de mantener un equilibrio entre la protección del consumidor y la competitividad de la industria.

2.5 En base al proyecto de reglamentación, las líneas aéreas deberán establecer un punto de contacto (teléfono, correo electrónico, etc.) que permita a los consumidores acceder fácilmente al personal o departamento responsable de solucionar los problemas, sin dificultades debidas al idioma.

3. ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR UN NUEVO ENTORNO EMPRESARIAL

3.1 La industria del transporte aéreo hace actualmente frente a rápidos cambios en los tipos de operaciones de las líneas aéreas (trayectos cortos nacionales, trayectos de larga distancia internacionales), diferenciación de servicios (servicios completos, servicios de bajo costo), transacciones monetarias por la emisión de billetes y divulgación de información.

3.2 Debido al advenimiento de la tecnología de la información, hoy en día los usuarios del transporte aéreo aprovechan todas las ventajas de las comunicaciones de datos de alta velocidad y están habituados a la búsqueda e intercambio de información en tiempo real, así como a la selección de bienes y servicios. Para hacer frente a unas expectativas tan elevadas, deben examinarse y actualizarse los enfoques aplicados a la protección del consumidor. Por ejemplo, pese a la creciente preferencia de los consumidores por el billete electrónico, algunas compañías aéreas mantienen en sus contratos de transporte una cláusula que aplica una tasa de gestión de 150 USD en caso de pérdida del billete. La situación de un vuelo y cambios conexos (tales como retrasos, cancelaciones e información de cambio de la puerta de embarque) pueden enviarse a los pasajeros a través de teléfonos móviles y servicios de Internet con un costo mínimo para las líneas aéreas.

3.3 A pesar de todas las cuestiones mencionadas, las compañías aéreas se han mostrado reacias a la hora de introducir estrategias proactivas para la protección del consumidor. Esto puede verificarse fácilmente en documentos de la IATA que hacen énfasis en los reducidos márgenes de la industria del transporte aéreo. La IATA también hace hincapié en la importancia de la educación del consumidor a pesar de la relativa facilidad para la formación del personal de líneas aéreas destinada a aumentar la satisfacción del consumidor (un contrato de transporte de línea aérea tiene aproximadamente 45 páginas y rara vez es leído por los pasajeros antes de la emisión del billete).

3.4 Las políticas de protección del consumidor deberían evolucionar hacia la búsqueda de la satisfacción del consumidor para alentar un crecimiento sostenible de la industria del transporte aéreo. Además, las líneas aéreas deberían reformular el concepto de costo para considerarlo una inversión en la esfera de la satisfacción del consumidor para un crecimiento sostenible del transporte aéreo.

3.5 A la vista de las cuestiones presentadas en esta nota, las partes interesadas del transporte aéreo, incluidos gobiernos, industria y otros expertos, deberían trabajar en el desarrollo de estrategias proactivas dirigidas al consumidor para hacer frente al avance del entorno de comercio electrónico.

4. CONCLUSIÓN

4.1 Se invita a la Asamblea de la OACI a considerar las sugerencias propuestas en el párrafo tres.