



ASAMBLEA — 39º PERÍODO DE SESIONES

COMISIÓN ECONÓMICA

Cuestión 39: Reglamentación económica del transporte aéreo internacional — Políticas

EVOLUCIONES SIGNIFICATIVAS DE NORMATIVAS Y DE LA INDUSTRIA DEL TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL DESDE LA ÚLTIMA ASAMBLEA

[Nota presentada por Colombia, con el apoyo de los Estados miembros de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC)*]

RESUMEN

En esta nota se informa acerca de la evolución en materia de protección del consumidor al incorporar a la regulación colombiana la figura del retracto. Lo cual contribuye al desarrollo sostenible del transporte aéreo internacional.

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

- examinar el progreso normativo en materia de protección del consumidor del Estado Colombiano el cual está siendo evaluado por los Estados miembros de la CLAC a fin de incorporarlo en sus resoluciones de servicio al cliente y Calidad total a que sirva como referente en la región; y
- solicitar a la OACI que considere esta regulación en la revisión que realizará de los principios básicos de protección al consumidor en el 2017, con la intención de mantener el documento actualizado y a fin de que respondan a las necesidades de los Estados y otras partes interesadas de la aviación.

<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 se aplica.
<i>Referencias:</i>	<i>Reglamentos Aeronáuticos de Colombia parte Tercera</i> <i>A39-WP/4, Aplicación de las recomendaciones de la Sexta Conferencia mundial de transporte aéreo (ATCONF/6) de la OACI (Visión de largo plazo y principios básicos de protección del consumidor)</i> <i>Comunicación SP 38/1–15/60, de fecha 31 de julio de 2015</i> <i>A39-WP/8, Declaración consolidada de las políticas permanentes de la OACI en la esfera del transporte aéreo</i> <i>Resoluciones vigentes de la Asamblea (al 4 de octubre de 2013) (Doc 10022)</i> <i>Resolución A38-14 de la Asamblea, Declaración consolidada de las políticas permanentes de la OACI en la esfera del transporte aéreo</i>

¹ La versión en español fue proporcionada por Colombia.

* Argentina, Aruba, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Durante el 38° período de sesiones de la Asamblea de la OACI celebrado en 2013, se ratificaron las recomendaciones de la sexta Conferencia mundial de transporte aéreo (ATConf/6). En ese momento, la Asamblea también solicitó al Consejo, entre otras cosas, que “formule en el corto plazo un conjunto de principios básicos de protección del consumidor, de alto nivel no obligatorios y sin carácter prescriptivo para usarlos como orientación de políticas...” (Resolución A38-14 de la Asamblea, Apéndice A, Sección I, párrafo 19).

1.2 El 17 de junio de 2015 el Consejo de la OACI adoptó el texto de los principios básicos de protección del consumidor para que sirvan de guía a los Estados y a las partes interesadas pertinentes, en el entendimiento de que estos principios se tratarían como un “documento vivo” por tanto sujeto a seguimiento y monitoreo.

1.3 Igualmente la Organización seguirá: a) promoviendo la toma de conciencia acerca de los principios básicos; y b) alentando a todos los Estados y a las partes interesadas pertinentes a seguir o aplicar los principios básicos en sus prácticas normativas y a formular comentarios a la OACI sobre sus políticas, reglamentos o prácticas pertinentes y a mantenerla informada sobre la experiencia adquirida o los problemas encontrados al respecto.

2. ANÁLISIS

2.1 Atendiendo la buena práctica que alienta la Organización, Colombia comparte su experiencia reciente en materia de regulación en régimen de protección al consumidor, donde incorporó a los Reglamentos Aeronáuticos la figura del retracto, figura que no estaba prevista dado que solo se contemplaba el desistimiento y el reembolso.

2.2 ¿Que es el derecho al retracto? Es el derecho a arrepentirme por una compra realizada por medios no tradicionales y ventas a distancia (ventas por internet y call center por ejemplo). Para los contratos que se perfeccionan por estos mecanismos de ventas se entenderá pactado dicho derecho en favor de quien adquiere el boleto aéreo.

2.3 Para que el retracto opere se requiere unas condiciones especiales:

- a) el adquirente del boleto, deberá ejercer dicho derecho dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra del boleto adquirido;
- b) que dicho ejercicio se realice con una antelación igual o mayor a 8 días calendarios a la fecha prevista para la ejecución del contrato de transporte aéreo, requisito aplicable para trayectos nacionales. En relación con trayectos internacionales, dicho ejercicio del retracto deberá realizarse con una antelación igual o mayor a 15 días a la fecha prevista para el vuelo. Se aclara que dichos días se entienden calendario y no días hábiles;
- c) el retracto es aplicable a todas las diversas gamas tarifarias; y
- d) la aerolínea podrá hacer una retención al pasajero que se retracte y será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

2.4 En qué se diferencia el retracto del desistimiento? Es importante aclarar que, la figura del retracto difiere del concepto de desistimiento en el sentido que la primera tiene la finalidad de que el pasajero se deshaga de la relación contractual celebrada con la línea aérea, y que dicha relación contractual podría causarle a éste algún daño imprevisto. Apunta al momento de la compra. Por otro lado, el desistimiento, se da cuando el pasajero desea no realizar el viaje, esto es que, interrumpe anticipadamente la ejecución del contrato.

2.5 Así mismo, la diferencia entre una y otra radica en que la oportunidad para el ejercicio del derecho, en el retracto los términos para su efectividad son perentorios pues requiere que el pasajero informe a la línea aérea con máximo 48 horas corrientes posteriores a la compra, mientras que el ejercicio del derecho al desistimiento se circunscribe a las 24 horas anteriores a la iniciación del itinerario.

2.6 El retracto aplica para todas las gamas tarifarias, el desistimiento no aplica a las tarifas promocionales.

3. **CONCLUSIÓN**

3.1 Dado que los principios básicos son un “documento vivo” y se conoce que la Organización tiene proyectado revisar esta orientación en 2017, con la intención de mantener los principios básicos actualizados y a fin de que respondan a las necesidades de los Estados y otras partes interesadas de la aviación, se solicita a la OACI tome en consideración esta regulación en el monitoreo que realice, atendiendo que esta siendo evaluado para adoptarse en la región latinoamericana dentro del compendio de las Resoluciones de la CLAC, constituyéndose así en un importante referente y contribuyendo al desarrollo sostenible del transporte aéreo internacional.