



## ASAMBLEA — 40º PERÍODO DE SESIONES

## COMISIÓN ECONÓMICA

## Cuestión 32: Reglamentación económica del transporte aéreo internacional — Política

EXAMEN DE CUESTIONES CLAVE RELACIONADAS CON  
EL MARCO DE REGLAMENTACIÓN MUNDIAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

(Nota presentada por la República Cooperativa de Guyana)

## RESUMEN

La importancia de la protección del consumidor ha sido puesta de relieve reiteradamente en casos de interrupciones significativas de los vuelos. En respuesta a las recomendaciones formuladas en la Sexta Conferencia mundial de transporte aéreo (ATConf/6) en 2013, la OACI elaboró principios básicos de protección del consumidor, cuyo objetivo es proporcionar orientación a los pasajeros durante las etapas de viaje, que las autoridades normativas y los explotadores de la industria pueden adoptar. Sin embargo, antes de esto, el desarrollo normativo en el ámbito de la protección del consumidor se manifestó a través de diversos medios: mediante la adopción de legislación específica o de normas gubernamentales prescriptivas de los órganos competentes, o como parte de los requisitos mínimos para que las líneas aéreas pudieran operar en un Estado determinado. Por lo tanto, existe una amalgama mundial de regímenes de reglamentación que provoca desconcierto, tanto en las líneas aéreas como en los pasajeros.

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

- a) tomar nota de la información proporcionada en la presente nota de estudio; y
- b) aprobar las recomendaciones propuestas en el párrafo 4.1.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el Objetivo estratégico <i>Desarrollo económico del transporte aéreo</i> .
<i>Repercusiones financieras:</i>	No se aplica.
<i>Referencias:</i>	Sexta Conferencia mundial de transporte aéreo (ATConf/6), 2013 Principios básicos de la OACI de protección del consumidor

## 1. INTRODUCCIÓN

1.1 La República Cooperativa de Guyana reconoce y encomia la labor de la OACI en el ámbito de la protección del consumidor en el sector del transporte aéreo. Guyana está actualizando sus reglamentos en materia de transporte aéreo con el fin de mejorar el marco de reglamentación de la protección del consumidor en el sector de la aviación. En dicho proceso, Guyana ha tomado mayor conciencia acerca de la necesidad de armonizar los diversos marcos normativos de protección del consumidor que existen a nivel mundial.

## 2. ANTECEDENTES

2.1 Las cifras preliminares de la Secretaría de la OACI muestran que en 2018 se transportaron 4 300 millones de pasajeros en servicios regulares, lo que representa un aumento del 6,4 % con respecto a 2017. Además, más de la mitad de todos los turistas internacionales viajaron en avión.

2.2 La creciente demanda mundial de transporte aéreo, motivada por los pasajeros en viajes de placer y el comercio electrónico, se ha visto impulsada por la liberalización. La liberalización de las políticas de transporte aéreo por medio de acuerdos de servicios aéreos (ASA) de cielos abiertos ha estimulado el crecimiento competitivo, el crecimiento del tráfico, así como la expansión de las redes y asociaciones de líneas aéreas, y ha dado lugar a que los clientes dispongan de mayores opciones. En consecuencia, el marco de reglamentación mundial de la protección del consumidor en el sector de la aviación está adquiriendo cada vez mayor importancia.

2.3 Por consiguiente, en la presente nota de estudio se procura examinar algunas de las cuestiones clave que afectan tanto a las líneas aéreas como a los consumidores del sector de la aviación, debido a la falta de uniformidad en la aplicación de los principios de protección del consumidor.

## 3. ANÁLISIS

3.1 La OACI ha realizado esfuerzos encomiables en el ámbito de los derechos de los pasajeros. De acuerdo con el *Manual sobre reglamentación del transporte aéreo internacional – Doc 9626*, de la OACI, los derechos de los pasajeros pueden referirse generalmente a “*los derechos que tienen los pasajeros de obtener protección o compensación respecto a ciertas medidas de las líneas aéreas y los aeropuertos que son contrarias a sus intereses...*”. A menudo, esto se observa en términos generales en el contexto de la protección del consumidor.

3.2 La importancia de la protección del consumidor se ha puesto de relieve reiteradamente en casos de interrupciones significativas de los viajes. Un ejemplo reciente fue el cese repentino de las operaciones del transportista aéreo islandés WOW Air en marzo de este año. WOW Air operaba vuelos a destinos norteamericanos y europeos desde su centro aeroportuario en Islandia. Decenas de sus pasajeros quedaron en el limbo con respecto al cambio de ruta y la emisión de reembolsos por la cancelación de sus vuelos. Una situación similar ocurrió en Guyana cuando Dynamic Airways, un transportista con sede en los Estados Unidos de América, cesó abruptamente sus operaciones hacia y desde el país. Estos dos casos concretos pusieron de relieve las lagunas normativas que existen en cuanto a la repatriación del pasajero internacional y la concesión de reembolsos en caso de insolvencia de las líneas aéreas.

3.3 Como parte de su labor, la OACI ha elaborado los Principios básicos de protección del consumidor, siguiendo las recomendaciones formuladas en la Sexta Conferencia mundial de transporte aéreo (ATConf/6) en 2013, cuyo objetivo es proporcionar orientación a las autoridades normativas y a los explotadores del transporte aéreo para tratar con los pasajeros de las líneas aéreas antes, durante y después de su viaje.

3.4 Además, los Estados han creado sus propios regímenes locales de protección del consumidor, como la legislación nacional, que tienen diferentes alcances; la legislación varía entre la que se aplica a todas las transacciones relacionadas con el consumidor y la que es específica para la aviación. Estos regímenes nacionales tienen por objeto abordar las cuestiones de la publicidad y la conducta comercial engañosas, las cláusulas contractuales abusivas en las condiciones de transporte, la declaración completa de las tarifas aéreas y la reparación en caso de que los servicios no se hayan prestado. Con el fin de reforzar la observancia de estos sistemas, se ha previsto la aplicación de sanciones civiles y/o penales, órdenes y acciones judiciales individuales.

3.5 Algunos Estados han optado por adoptar el enfoque de reglamentación nacional adicional, ya que los Convenios de Varsovia-La Haya y Montreal no incluyeron disposiciones específicas sobre las modalidades de alojamiento y cambio de ruta de los pasajeros afectados por demoras significativas y cancelaciones; estos aspectos de las relaciones entre el consumidor y las líneas aéreas no se definieron con claridad. Además, actualmente hay 136 Partes en el Convenio de Montreal, lo que representa menos de las tres cuartas partes de los Estados miembros de la OACI.

3.6 Por consiguiente, el desarrollo normativo en el ámbito de la protección del consumidor se manifestó a través de diversos medios: mediante la adopción de legislación específica o de normas gubernamentales prescriptivas de los órganos competentes, o como parte de los requisitos mínimos para que las líneas aéreas pudieran operar dentro de un Estado determinado.

3.7 Por lo tanto, existe una amalgama mundial de regímenes de reglamentación que provoca cierto desconcierto, tanto en las líneas aéreas como en los pasajeros. Las líneas aéreas que operan en grandes redes se encuentran con requisitos reglamentarios y contractuales contradictorios. Este tipo de fragmentación también puede aumentar los costos y la complejidad de la explotación. La aplicación extraterritorial de la legislación nacional es otro factor importante que afecta a los transportistas internacionales.

3.8 La industria también ha afirmado que esta diversidad de regímenes de responsabilidad puede aumentar los inconvenientes para los pasajeros en lugar de resolverlos al incentivar a las compañías aéreas a cancelar los vuelos en lugar de demorarlos.

3.9 Dada la proliferación actual de diferentes sistemas, nuestra posición es que, en la medida de lo posible, debería aspirarse a lograr la convergencia de la reglamentación mediante un reglamento modelo de aplicación universal elaborado por la OACI. A partir de ello se podrían crear normas armonizadas a nivel mundial sobre los derechos del cliente. La normalización de esta característica podría dar lugar a una mayor transparencia en las relaciones entre el cliente y la línea aérea y un mayor conocimiento y empoderamiento del consumidor.

3.10 La conciliación de los diferentes enfoques en un sistema mundial unificado y uniforme serviría para facilitar la protección de los derechos del consumidor de los pasajeros de todo el mundo mediante consenso y denominadores comunes entre los Estados a través de un marco mundial de reglamentación.

3.11 Por otra parte, esta confluencia de regímenes de protección del consumidor también debería tener en cuenta la necesidad de lograr un equilibrio entre la protección de los derechos del pasajero y una explotación del transporte aéreo sostenible.

#### 4. **RECOMENDACIONES**

4.1 Se invita a la Asamblea a:

- a) invitar a los Estados miembros que aún no sean Partes en el Convenio de Montreal a que lo firmen y ratifiquen; y
- b) solicitar a la OACI que elabore un modelo normalizado de reglamento para unificar el marco de reglamentación de la protección del consumidor de la aviación mundial a fin de complementar el Convenio de Montreal.