

**NOTA DE ESTUDIO****ASAMBLEA — 40º PERÍODO DE SESIONES****COMISIÓN ECONÓMICA****Cuestión 32: Reglamentación económica del transporte aéreo internacional — Política****MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

(Nota presentada por República Dominicana)

**RESUMEN**

Como resultado de las decisiones emanadas de la Asamblea durante su 38º periodo de sesiones de la OACI, fueron aprobados los principios básicos de protección al consumidor, **antes, durante y después del viaje**.

En esta *nota de estudio* la República Dominicana se refiere a los antecedentes que dieron origen a la aprobación de los referidos principios básicos de derechos al consumidor, cuyo objetivo fundamental es servir de guía a los Estados miembros de, para la elaboración de sus políticas y reglamentación interna. También sirve a la industria como parte interesada. El mismo constituye un documento vivo y puede ser enmendado en las futuras revisiones.

Adicionalmente, se presenta, a consideración de los Estados una propuesta, de seguir avanzando en el tema y ponderar la pertinencia de contar con un instrumento o Convenio Internacional conforme con la naturaleza de la aviación civil internacional, que unifique los criterios para fijación de montos compensatorios al pasajero, por retraso, cancelación del vuelo con reserva confirmada, denegación de embarque, o por daño, pérdida o avería del equipaje facturado.

Para la consideración de la fijación de las compensaciones, se pudiera considerar naturaleza del vuelo, la estrategia de negocios que aplica la aerolínea, si es tradicional, o bajo costo, el tipo de aeronaves que utiliza, y el costo de la operación.

**Decisión de la Asamblea:** Se invita a la Asamblea a discutir la viabilidad de concertar un instrumento que regule los montos de las compensaciones a los pasajeros, tomando en consideración las causas que originaron la reclamación.

<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>	Estarían sujetos a las actividades que apruebe la OACI en relación a este tema en su presupuesto del Programa regular para el período 2019-2021.
<i>Referencias:</i>	Resultados de la Sexta Conferencia Mundial de Transporte Aéreo (ATConf/6) A39-WP/8, WP/14, <i>Declaración consolidada de las políticas permanentes de la OACI en la esfera del transporte Aéreo</i> Convenio de Varsovia, 1929 Convenio de Montreal sobre la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional, 1999

<sup>1</sup> La versión en español fue proporcionada por la República Dominicana.

## 1. ANTECEDENTES

1.1. Durante el 38° periodo de sesiones la Asamblea OACI pide al Consejo formular 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* que logren un correcto equilibrio entre la protección del consumidor y el mantenimiento de la competencia en la industria; sin perder de vista la necesidad de flexibilidad que tienen los Estados, en razón de sus *diferentes características sociales, políticas y económicas*. Estos principios deben ser coherentes con los instrumentos vigentes, y en particular con el *Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional*, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999.

1.2. Durante el 205° período de sesiones del Consejo de la OACI, de manera puntual el *17 de junio de 2015, se adopta* el texto de los principios básicos de protección del consumidor, elaborado por el ATRP/12 (Grupo de Expertos sobre Reglamentación del Transporte Aéreo), luego del mismo haber sido circulado a los Estados y revisado por el Comité de Transporte de la OACI.

1.3. Los principios básicos de protección al consumidor procuran servir de guía a los Estados miembros, para la elaboración de sus políticas y reglamentación interna. También sirven a la industria como parte interesada y constituyen un documento vivo que puede ser enmendado en futuras revisiones.

## 2. ANÁLISIS

2.1. La aprobación de los principios básicos de protección al consumidor, constituyen un logro de la OACI, en la formulación de directrices para la elaboración de normas que regulen de forma eficaz las compensaciones que debe proveer la industria a los pasajeros; procurando su satisfacción y evitando en el mayor grado posible causarles algún inconveniente en la realización del vuelo contratado, independientemente que el mismo sea de negocios, salud, estudios o simplemente de esparcimiento.

2.2. A nuestro criterio, aún a los principios básicos de protección al consumidor, le queda camino por recorrer, ya que, no obstante, el nivel que se ha alcanzado todavía deja a la potestad de los Estados fijar las compensaciones a los pasajeros, por retraso, cancelación o denegación de embarque; así como determinar cuándo un periodo de espera se considera un retraso, lo cual varía de una regulación a otra. Esta situación sigue creando fuertes brechas en las regulaciones que rigen la materia y desorientación en los pasajeros que abordan aerolíneas de diferentes nacionalidades, en uno o más vuelos; pues en la gran mayoría de los Estados, la tutela de los derechos al consumidor o pasajero está regida por un organismo que aplica de forma general una ley especial a una actividad que, por su naturaleza, debe contar con un instrumento especializado.

2.3. Un ejemplo a emular lo constituyen los principios de armonización y de codificación para la aplicación de las indemnizaciones, establecidas en el Convenio de Montreal, para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo, con el objetivo de lograr un equilibrio de intereses equitativos entre aerolíneas y pasajeros; donde las autoridades aeronáuticas de las partes y los tribunales habilitados para conocer las demandas, tienen un claro patrón de las indemnizaciones que correspondería aplicar en cada situación que pueda originar una demanda por parte de un pasajero a una aerolínea.

2.4. Otra buena práctica para tomar en cuenta es la prerrogativa contenida en el Código Aeronáutico Chileno, donde se establece el derecho de los pasajeros de preservar o no el contrato de transporte, cuando no sean embarcados por la aerolínea de su elección. En el caso de los atrasos y cancelaciones, también tiene disposiciones similares, respecto a embarcar en el siguiente vuelo o solicitar reembolso si el retraso supera las 3 horas.

2.5. Consideramos factible que, en la elaboración de un régimen básico de compensaciones a los pasajeros, se tome en consideración, la naturaleza del vuelo, la estrategia de negocios que aplica la aerolínea, si es tradicional o de bajo costo, el tipo de aeronaves que utiliza la empresa y el costo de la operación.

2.6. Igualmente pudieran contemplarse medidas de salvaguarda para las aerolíneas en el caso que un gran número de reclamos por compensaciones simultáneas incidiera negativamente en la sostenibilidad financiera de una empresa.

### 3. **CONCLUSION**

3.1 La República Dominicana resalta la importancia de seguir perfeccionando un instrumento de protección a los derechos del consumidor, por lo que abogamos porque los principios básicos aprobados por la OACI en la materia continúen transformándose hasta alcanzar a ser un instrumento que, de manera puntual, establezca para los Estados Partes, los montos que han de pagar las aerolíneas en cada caso, así como las razones que pudieran eximir a la aerolínea de esa obligación.