



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**

CONSTITUCIÓN DE UN GRUPO DE TRABAJO AD HOC DESTINADO A ESTUDIAR LA ELABORACIÓN DE UN MODELO DE REGLAMENTACIONES SOBRE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL ÁMBITO DEL TRANSPORTE AÉREO

(Nota presentada por la Arabia Saudita en nombre de un grupo de Estados árabes²)

RESUMEN

En esta nota de estudio se recogen los avances logrados por el Reino de Arabia Saudita en favor de un enfoque con el que regular la protección del consumidor y la propuesta de constituir un grupo de trabajo ad hoc, en pos de un enfoque estándar, de alcance mundial, con el que regular la protección de los intereses de los consumidores, principalmente en razón de los derechos de quienes tengan necesidades especiales.

Medidas propuestas a la Conferencia: Se invita a la Conferencia a acordar las recomendaciones presentadas en el párrafo 6.

<i>Referencias:</i>	Los textos de referencia de la ATConf/6 están disponibles en: www.icao.int/meetings/atconf6 .
---------------------	---

1. INTRODUCCIÓN

1.1 A raíz del raudo desarrollo de la industria del transporte aéreo, la relación entre sus usuarios y proveedores se tornó tan compleja que se hizo preciso regularla con arreglo a marcos jurídicos pertinentes, con los que salvaguardar los derechos de ambas partes de un viaje aéreo (el viajero o consumidor y el transportista aéreo).

¹ La versión en árabe fue brindada por la Arabia Saudita.

² Arabia Saudita, Argelia, Bahréin, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Iraq, Jordania, Líbano, Libia, Marruecos, Mauritania, Omán, Palestina, Qatar, Sudán, Túnez y Yemen.

1.2 Dada la importancia que reviste la protección de los intereses de los consumidores en general y de quienes tienen necesidades específicas en particular, en la quinta Conferencia mundial de transporte aéreo (ATConf/5), celebrada en 2003, se debatió una cuestión especial a tenor de la cual se proponía a los Estados que, en un principio, elaboraran sus propias reglamentaciones y obligaciones al respecto, si bien la OACI continuaría supervisando sus avances y facilitándoles información, en aras de coadyuvarles a armonizar las diversas reglamentaciones existentes en materia de protección de los intereses de los consumidores.

1.3 El Reino de Arabia Saudita dictó una serie de reglamentaciones de ejecución sobre la protección de los intereses de los consumidores, que comprendían varias disposiciones operativas amén de una sección especial dirigida a quienes tuvieran necesidades especiales. De conformidad con estas disposiciones, se protegerán los intereses de los consumidores y se responsabilizará a los transportistas aéreos cuyos servicios no resulten satisfactorios, conforme a lo convenido entre el consumidor y el transportista.

2. RESUMEN DE LOS AVANCES LOGRADOS POR EL REINO DE ARABIA SAUDITA EN ESTE ÁMBITO

2.1 En 2010, el Reino de Arabia Saudita dictó, a través de su Autoridad general de aviación civil, una serie de reglamentaciones en materia de protección de los intereses de los consumidores, comprendidos aquellos con necesidades especiales, las cuales lleva aplicando desde 2011. Los consumidores apreciaron que se promulgaran estas reglamentaciones, al confiar en el ente regulador de la industria del transporte aéreo y en sus esfuerzos por salvaguardar sus derechos. Está en curso la labor de actualización de las reglamentaciones, de acuerdo con las observaciones que los proveedores de servicios formularon al ente.

2.2 También está en curso la organización de la recepción electrónica de reclamaciones, en aras de acelerar su tramitación.

3. EL CASO DE LOS PAÍSES ÁRABES

3.1 Dado que el Reino de Arabia Saudita estimaba necesaria la coordinación regional de todos los sectores de la industria del transporte aéreo, su Autoridad general de aviación civil presentó una nota de estudio a la 28ª reunión del Comité de Transporte aéreo de la Comisión Árabe de Aviación Civil a fin de que estudiara su caso. La nota se aprobó junto a la recomendación de constituir un grupo de trabajo ad hoc en pos de forjar una visión común acerca de un modelo árabe de orientación a los Estados sobre la elaboración de su propia legislación en el ámbito de la protección de los intereses de los consumidores.

3.2 Presidido por el Reino de Arabia Saudita, el grupo de de trabajo estaba compuesto, además, por Egipto, el Reino de Marruecos, el Reino Hachemita de Jordania y Sudán, y en su seno se elaboró un proyecto inicial de reglamentaciones árabes de orientación sobre la salvaguardia de todo derecho, comprendidos los de quienes tuvieran necesidades especiales, el cual se presentó en la 29ª reunión del Comité de Transporte aéreo de la Comisión Árabe de Aviación Civil, donde se acordó su remisión a todos los Estados miembros para que lo examinaran y formularan las observaciones pertinentes.

3.3 En la reunión, la delegación saudí propuso que, en la sexta Conferencia mundial de transporte aéreo (ATConf/6), se presentara una nota de estudio donde se expusiera su caso y se planteara, además, la constitución de un grupo de trabajo de la OACI encargado de la preparación de un código de

protección de los intereses de los consumidores en general. Marruecos recomendó también prestar atención a los derechos de quienes tuvieran necesidades especiales. El código serviría de guía de alcance mundial.

4. PRESENTACIÓN

4.1 Las recomendaciones de la ATConf/5 aludían al hecho de que los Estados sopesaban entre las obligaciones con los consumidores de las empresas explotadoras de aeronaves y lo que era menester para dictar las reglamentaciones requeridas para la salvaguarda de los derechos de los consumidores. Al comparar lo que se ha presentado para la ATConf/6 acerca de la posibilidad de elaborar directrices en materia de protección para cuando surjan disputas entre el consumidor y el proveedor, deberá considerarse lo siguiente:

4.2 En esta nota de estudio se presenta una propuesta para constituir un grupo de trabajo ad hoc, en el seno del cual se estudiarían todas las reglamentaciones dictadas por los Estados en pos de la elaboración de un código universal para su uso y el de los proveedores de servicios de la industria del transporte aéreo, en razón de la salvaguarda de los derechos de los consumidores, comprendidos los de aquellos con necesidades especiales.

4.3 Cabe citar la resolución nº 3447 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, de 9 de diciembre de 1975, en cuyo tercer párrafo se recoge que las personas con necesidades especiales gozan del indudable derecho a que se respete su dignidad humana. Más aún, en el Anexo 9 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, en el apartado H del capítulo 8, no se deja de mencionar que es menester que las partes en cuestión, tales como los aeropuertos, las empresas explotadoras de aeronaves, así como los explotadores de servicios de escala, den las facilidades precisas a quienes tengan necesidades especiales. El antedicho código podría centrarse en la necesidad de tomar en consideración estas atenciones especiales al erigir aeropuertos, de suerte que comprendan todas las instalaciones precisas para asistir a esta categoría de pasajeros.

4.4 En los ensayos prácticos y los análisis de las reclamaciones interpuestas por los consumidores se revelaron deficiencias y disparidades entre las reglamentaciones estatales en materia de protección de los derechos de los consumidores, al no existir una referencia consolidada para uso de las empresas explotadoras de aeronaves y de las autoridades de aviación o, cuando menos, directrices generales análogas que facilitarían la reivindicación de derechos por parte de los consumidores en caso de viajar por diversas regiones y países.

5. CONCLUSIÓN

5.1 En el contexto mundial de consolidación de las reglamentaciones relativas a la industria del transporte aéreo, lo que antecede pone de manifiesto la necesidad de divulgar las reglamentaciones sobre protección de los consumidores en pro de sus derechos amén de codificar las relaciones entre las partes del sector, lo que podría minimizar los problemas y conflictos que pudiera acarrear la ausencia de normas y reglamentaciones donde se prevean derechos y obligaciones, así como de una autoridad encargada de reglamentar y arbitrar disputas.

6. RECOMENDACIÓN

6.1 Se invita a la Conferencia a que recomiende la constitución de un grupo de trabajo ad hoc, a partir del Grupo de expertos sobre reglamentación del transporte aéreo y con la posibilidad de contar con la asistencia de especialistas en el campo de la protección estatal de los derechos de los consumidores, en pos de la elaboración de un código de reglamentación estándar con el que salvaguardar los derechos de los consumidores, comprendidos los de aquellos con necesidades especiales, en aras de reducir las disparidades legislativas en este ámbito, de suerte que los Estados miembros puedan utilizarlo como referencia al elaborar legislaciones nacionales en materia de protección de los derechos de los consumidores.

— FIN —