

**NOTA DE ESTUDIO****ASAMBLEA — 41º PERÍODO DE SESIONES****COMISIÓN ECONÓMICA****Cuestión 35: Reglamentación económica del transporte aéreo internacional — Políticas****ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS EXTRAORDINARIAS EN LA NORMATIVA PARA LA ATENCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE LA INDUSTRIA DEL TRANSPORTE AÉREO**

[Nota presentada por Venezuela (República Bolivariana de)  
y apoyada por Panamá y República Dominicana]<sup>2</sup>

**RESUMEN**

Tras las consecuencias generadas por la Pandemia del COVID-19 en todos los sectores productivos, uno de los más afectados ha sido el transporte aéreo, pilar fundamental que permite la conectividad con el resto del mundo. A los fines de mitigar los daños causados por la pandemia, se han implementado medidas enfocadas a la recuperación de la aviación civil, adoptando las recomendaciones de las autoridades nacionales de salud pública, así como, lo establecido en el Artículo 14 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago), en lo que respecta a la prevención contra la propagación de enfermedades. En este sentido, se presenta la incorporación en las Condiciones Generales de Transporte Aéreo de Venezuela (República Bolivariana de) de cuatro capítulos que contemplan entre otros aspectos, directrices con respecto a casos de Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII), desastres naturales u otro evento cuya magnitud conlleve la declaratoria de Estado de Alarma por parte de las autoridades gubernamentales. Al respecto, considerando que más allá de los derechos del pasajero en condiciones operativas normales es menester atender lo relacionado a situaciones de emergencia, se presenta la necesidad de normar y mejorar las directrices de protección del consumidor, asociadas a los derechos del pasajero de transporte aéreo.

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

- a) tomar nota de la información presentada en esta nota de estudio; y
- b) continuar en el desarrollo de normativas enfocadas en la protección de los consumidores de la industria del transporte aéreo, que brinden orientación a los Estados miembros, en cuanto a las medidas de protección y asistencia a los pasajeros en situaciones de emergencia, procedimientos y protocolos a cumplir, compatibilidad con los planes de emergencia establecidos, a fin de crear una normativa que asegure un desarrollo sostenible y seguro del transporte aéreo internacional.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relación con el Objetivo estratégico <i>Desarrollo económico del transporte aéreo</i>
<i>Repercusiones financieras:</i>	

<sup>1</sup> La versión en español fue proporcionada por Venezuela (República Bolivariana de).

<sup>2</sup> Estados miembros de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC).

<i>Referencias:</i>	Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago), Artículo 14 Resolución AE6-1, Protección de los Consumidores de la industria de Transporte Aéreo Resolución AE6-3, Disposición sobre las medidas de equilibrio entre la protección al consumidor y la sostenibilidad financiera de las aerolíneas, durante la pandemia establecida por la Organización Mundial de Salud (OMS).
---------------------	---

## 1. INTRODUCCIÓN

1.1 Venezuela (República Bolivariana de), ha enfrentado los embates de la pandemia del COVID-19 en todos los sectores productivos. Siendo el transporte aéreo un pilar fundamental que permite la conectividad con el resto del mundo, y a los fines de mitigar los daños causados por la pandemia, se han implementado medidas enfocadas a la recuperación de la aviación civil, adoptando las recomendaciones de las autoridades nacionales de salud pública, así como, lo establecido en el Artículo 14 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago), en lo que respecta a la prevención contra la propagación de enfermedades.

1.2 El Estado venezolano garantiza el desarrollo de la aviación comercial conforme a los postulados consagrados en el Convenio sobre Aviación Civil Internacional y se compromete efectivamente a salvaguardar los derechos inherentes a los pasajeros y usuarios del servicio público de transporte aéreo, toda vez que el mismo es realizado bajo estrictos estándares de calidad, que permiten a los usuarios recibir información adecuada sobre el servicio prestado por el transportista aéreo.

1.3 La normativa vigente del Estado venezolano para la atención de los pasajeros, denominada: “Condiciones Generales de Transporte Aéreo”, guarda relación con los principios básicos establecidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) con respecto a la protección del consumidor, implantando los criterios que deben tomar en cuenta los transportistas, desde la emisión del boleto aéreo, hasta la culminación del viaje.

1.4 Uno de los objetivos principales de la incorporación de medidas extraordinarias en caso de emergencia a la normativa actual, es fortalecer la confianza de los usuarios del servicio público de transporte aéreo, en interés de una recuperación rápida, segura, confiable y sostenible de las operaciones aéreas internacionales posterior a la pandemia producto del COVID-19 y cualquier otro evento similar, que a futuro que pueda presentarse.

## 2. MEDIDAS EXTRAORDINARIAS DE EMERGENCIA INCORPORADAS EN LAS CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE AÉREO DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

2.1 En la norma antes mencionada, se procedió a la incorporación de cuatro capítulos que contemplan entre otros aspectos, directrices con respecto a casos de Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII), desastres naturales u otro evento cuya magnitud conlleve la declaratoria de Estado de Alarma por parte de las autoridades gubernamentales.

2.2 Asimismo, las líneas aéreas deberán presentar ante la Autoridad Aeronáutica, un plan de contingencia en materia de Calidad de Servicio, contentivo de medidas excepcionales para atender cualquier situación extraordinaria.

2.3 Con el objeto de garantizar una atención de calidad al pasajero y usuario, se exige a las líneas aéreas proporcionar información referente a la situación de emergencia, así como las condiciones excepcionales que serán aplicadas en la prestación del servicio público de transporte aéreo.

### 3. CONCLUSIÓN

3.1 El Estado venezolano ha sido resiliente ante los retos que ha traído para la aviación comercial el COVID-19. Esta Nota es una muestra de cómo el Estado ha implementado medidas con el propósito de asegurar el enfoque coordinado entre los organismos involucrados para crear el ambiente propicio para la atención a la situación de emergencia, recuperar y reactivar el sector de la aviación civil. Venezuela (República Bolivariana de), mantiene su compromiso en seguir implementando las recomendaciones de la OACI, en materia de protección al consumidor, reconociendo el impacto positivo que tiene la gestión de medidas sostenibles, al fin de mejorar la confianza del público viajero.

3.2 En tal sentido, se recomienda continuar en el desarrollo de normativas enfocadas en la protección de los consumidores de la industria del transporte aéreo, que brinden orientación a los Estados miembros, en cuanto a las medidas de protección y asistencia a los pasajeros en situaciones de emergencia, procedimientos y protocolos a cumplir y la compatibilidad con los planes de emergencia establecidos, a fin de crear una normativa que asegure un desarrollo sostenible y seguro del transporte aéreo internacional.

— FIN —