

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA OACI PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

1. **Preámbulo**

1.1 Reconociendo que los pasajeros pueden beneficiarse con un sector de transporte aéreo competitivo que ofrece más opciones en ventajas relativas de tarifas y servicios y que puede alentar a los transportistas a mejorar sus ofertas, los pasajeros, incluidos los que tienen discapacidades, pueden beneficiarse con los regímenes de protección del consumidor.

1.2 Las autoridades gubernamentales deberían tener la flexibilidad de elaborar regímenes de protección del consumidor que logren un equilibrio apropiado entre protección de los consumidores y la competitividad de la industria, y que tengan en cuenta las diferentes características sociales, políticas y económicas, sin perjuicio para la seguridad operacional y la protección de la aviación. Los regímenes nacionales y regionales de protección del consumidor deberían i) reflejar el principio de proporcionalidad, ii) prever la consideración de los efectos de interrupciones masivas, iii) ser compatibles con los regímenes de los tratados internacionales sobre responsabilidad del transportista aéreo establecidos por el Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional (Varsovia, 1929) y sus enmiendas y por el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Montreal, 1999).

2. **Antes del viaje**

2.1 Reconociendo la variedad de productos de transporte aéreo en el mercado, los pasajeros deberían tener acceso a información sobre sus derechos y orientación clara sobre qué protección jurídica o de otro tipo se aplica en su situación específica, incluida la asistencia esperada, por ejemplo, en caso de interrupción del servicio. A fin de ayudar a los pasajeros a adoptar decisiones fundadas respecto a los diferentes precios y servicios ofrecidos, se podrían considerar actividades de educación del consumidor para aumentar la conciencia de los pasajeros en cuanto a derechos del consumidor y las posibles vías de recurso en caso de que surjan litigios. Además, se debería procurar aumentar la conciencia de los pasajeros sobre los productos de las líneas aéreas disponibles en el mercado, las diferentes políticas de las líneas aéreas y los derechos contractuales.

2.2 Los pasajeros deberían tener, antes de adquirir el billete, acceso claro y transparente a toda la información pertinente respecto a las características del producto de transporte aéreo que desean, incluido lo siguiente:

- a) precio total del viaje, incluida la tarifa aplicable, impuestos, derechos, recargos y tasas;
- b) condiciones generales que se aplican a la tarifa; e
- c) identidad de la línea aérea que realmente efectúa el vuelo e información sobre todo cambio que ocurra después de la compra, lo antes posible.

3. **Durante el viaje**

3.1 Se debería mantener informados a los pasajeros, durante todo el viaje, sobre cualquier circunstancia especial que afecte su vuelo, particularmente en caso de una interrupción del servicio.

3.2 Los pasajeros deberían recibir la debida atención en los casos de interrupción del servicio, sea que resulten en que el pasajero no tome el vuelo, sea que llegue al destino considerablemente más tarde que lo previsto. Esto podría incluir cambio de ruta, reembolso, cuidados y/o indemnización cuando así lo prevean los reglamentos pertinentes u otras disposiciones.

3.3 Considerando que los pasajeros pueden encontrarse en una posición vulnerable en situaciones de interrupciones masivas, las líneas aéreas, los explotadores de aeropuertos y todas las partes interesadas, incluidas las autoridades gubernamentales, deberían planear anticipadamente mecanismos para asegurar que los pasajeros reciban atención y asistencia adecuadas. Las interrupciones masivas pueden incluir situaciones que resultan de circunstancias fuera del control del explotador, que son de tal magnitud que producen cancelaciones múltiples o demoras de vuelos, dejando desamparados a un considerable número de pasajeros en el aeropuerto. Esas circunstancias pueden incluir, por ejemplo, acontecimientos tales como fenómenos meteorológicos o naturales de gran escala, incluyendo huracanes, erupciones volcánicas, terremotos, inundaciones, inestabilidad política o sucesos similares en los que numerosos pasajeros quedan desamparados lejos de sus hogares.

3.4 Sin menoscabo de la seguridad operacional, las personas con discapacidades deberían tener acceso al transporte aéreo de un modo no discriminatorio y a una asistencia apropiada. A tal efecto, se les alienta a que notifiquen con antelación sus necesidades.

4. **Después del viaje**

4.1 Los pasajeros deberían poder confiar en procedimientos eficaces de tramitación de quejas que se les comuniquen claramente.