

CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO: RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA LIBERALIZACIÓN

(Montreal, 24 - 29 de marzo de 2003)

**Cuestión 2 del
orden del día: Examen de aspectos clave de la reglamentación en la liberalización
2.4: Intereses de los consumidores**

USUARIO COMO OBJETIVO PRINCIPAL

(Nota presentada por la República de Cuba)

RESUMEN

Esta nota presenta algunas ideas relacionadas con la protección al pasajero cuando los mismos son transportados por las líneas aéreas y su paso a través de las instalaciones aeroportuarias en un contexto de liberalización.

Las medidas recomendadas a la Conferencia figuran en el párrafo 2.

1. ANÁLISIS

1.1 La liberalización constituye un reto para el sistema mundial del transporte aéreo internacional. El objetivo principal de los servicios de transporte aéreo son los usuarios, en este caso los pasajeros. El transporte aéreo y sus componentes, en regímenes más o menos liberalizados, tienen que garantizar, ante todo, el servicio seguro y eficiente a su razón de ser, el pasajero.

1.2 Consideramos que el transporte aéreo tiene indiscutiblemente un carácter de servicio público. Cualesquiera que sean las circunstancias en que se desarrolle el transporte aéreo, el Estado como órgano regulador, debe velar por que se logre este objetivo, exigiendo el cumplimiento de las normas y regulaciones, tanto de las líneas aéreas, como de las instalaciones aeroportuarias y otras entidades que se relacionan directamente con los pasajeros.

1.3 Uno de los puntales de la protección de los intereses fundamentales de los pasajeros lo constituye el boleto que, como contrato al fin, debe corresponder con los servicios pagados y las condiciones en que se brindan éstos.

1.4 En un entorno de creciente liberalización, las líneas aéreas están sometidas cada día más a las leyes de competencia en el mercado. La presión por la reducción de los costos para mantener los

márgenes de ganancia o evitar la quiebra, no puede ir en detrimento del servicio al usuario ni de la seguridad de éste. El control del cumplimiento de las normas de la OACI en cuanto a la seguridad operacional es una responsabilidad ineludible de los Estados ante sus ciudadanos.

1.5 Atención también debe prestarse a los Sistemas de Reserva por Computadora (SRC), poderoso instrumento de comercialización que influye grandemente en el grado y la eficacia de acceso al mercado. Si bien facilitan el servicio a los pasajeros, pudieran constituirse en un impedimento de índole estructural, que pudiera conducir a prácticas competitivas desleales. Esta actividad debe ser necesariamente transparente a los pasajeros durante la búsqueda de información, la reservación y la adquisición de sus boletos. Las tarifas deben ser justas y proporcionales al servicio brindado. La actual existencia de 4 ó 5 megaproveedores sustentados por las principales alianzas de líneas aéreas, han creado de hecho monopolios que no siempre van en favor de los intereses de los usuarios.

1.6 Merecen especial atención las operaciones de códigos compartidos, donde deben estar claros y serle informado a los viajeros, los detalles de las rutas, escalas técnicas o comerciales, tipo y características de las aeronaves a utilizar en cada tramo y acerca de las responsabilidades de cada una de las líneas aéreas involucradas en esta modalidad comercial. En este sentido, la cláusula tipo recomendada por la OACI debiera ser acogida por los Estados para su aplicación.

1.7 Es relevante el tema de los seguros. La protección de los pasajeros y sus familias, así como de terceros, es deber ineludible de las líneas aéreas en correspondencia con lo establecido y reconocido en el ámbito internacional. Teniendo en cuenta la política aplicada por parte de los aseguradores, como consecuencia de los lamentables hechos ocurridos en los EE.UU. el 11 de septiembre del 2001, la OACI en estos momentos se ocupa de este tema en el intento de dar un paliativo a las líneas aéreas que en definitiva, han sido las más afectadas. Apoyamos estas iniciativas, considerándolas una vía factible para resolver el problema que enfrentamos actualmente en este campo en el ámbito mundial.

1.8 Otro aspecto relevante es lo relacionado con la organización de la actividad aeroportuaria, elemento fundamental para una mayor y mejor facilitación en la atención a los pasajeros.

2. MEDIDAS RECOMENDADAS A LA CONFERENCIA

2.1 Se invita a la Conferencia a:

- a) reconocer el carácter indiscutible de servicio público que tiene el transporte aéreo;
- b) recomendar medidas para la protección de los pasajeros en un contexto de liberalización; y
- c) tener en cuenta las reflexiones expuestas en la presente nota.