

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**

INTERESES DE LOS CONSUMIDORES

(Nota presentada por Arabia Saudita, Bahrein, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Jamahiriya Árabe Libia, Jordania, Iraq, Líbano, Marruecos, Omán, Qatar, Siria, Sudán, Túnez, Yemen y el Observador de Palestina)²

RESUMEN

En esta nota se subraya la necesidad de reglamentos normalizados en todos los Estados contratantes de manera que los intereses de los consumidores estén protegidos en base a las disposiciones de la OACI. En esta nota también se señala un número de aspectos negativos que tienen efectos perjudiciales sobre los pasajeros y exigen más atención.

Las medidas propuestas a la Conferencia figuran en el párrafo 5.1.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 La industria del transporte aéreo es una de las industrias más dinámicas y con más evolución. Aunque es relativamente nuevo, el transporte aéreo es el medio de transporte con mayor crecimiento. La velocidad y la comodidad lo hacen más atractivo y contribuyen al rápido desarrollo de sus instalaciones (aeronaves y aeropuertos) y de los reglamentos y normas que rigen la operación de las aeronaves, vuelos, sistemas de viajes y derechos de los pasajeros.

1.2 Las nuevas tecnologías han mejorado las actividades y los servicios del transporte aéreo. Las líneas aéreas buscan una mayor cooperación y alianzas para aliviar la carga financiera por un lado, y por otro para seguir desarrollando los servicios que ofrecen a los pasajeros. Sin embargo, las tasas elevadas

¹ La versión en idioma árabe fue suministrada por los miembros de la Comisión Árabe de Aviación Civil (CAAC).

² Miembros de la Comisión Árabe de Aviación Civil (CAAC).

del crecimiento de viajes aéreos trajo como consecuencia varios efectos negativos sobre los pasajeros, desde el embarque hasta el desembarque en los destinos finales. Estas consecuencias negativas son más visibles en el Tercer Mundo, donde los esfuerzos de reglamentación y procedimientos en las actividades del transporte aéreo no han mantenido el ritmo de alta velocidad de las innovaciones tecnológicas.

2. SITUACIÓN ACTUAL

2.1 Los pasajeros sufren algunas dificultades:

- a) aunque existen varias clases de billetes, medios de reserva, posibilidades de cambio de horarios, transferencia entre líneas aéreas y prioridad de embarcación, los pasajeros no reciben siempre toda la información pertinente cuando reservan o compran sus billetes;
- b) no se informa a los pasajeros completa, explícitamente y con anterioridad sobre las posibilidades para cancelar o postergar el vuelo. Esto ayuda a las líneas aéreas a que tengan menos compromisos;
- c) en muchos países la denegación del embarque debido al exceso de reservas no implica indemnizaciones para los pasajeros. Las líneas aéreas no siempre aplican de manera legítima las reglas relativas a estos casos, ya que confían en que los pasajeros no siempre las conocen y las autoridades de aviación civil no tienen un procedimiento claro a ese respecto;
- d) las demoras y pérdidas del equipaje representan un aspecto importante. Los pasajeros pueden tener dificultades para cobrar las compensaciones que establece el Convenio de Varsovia. Además, varias líneas aéreas sostienen que las demoras se deben a limitaciones de seguridad en un número de aeropuertos; y
- e) las autoridades de aviación civil y administraciones de aeropuertos en diferentes regiones no cuentan con los procedimientos necesarios para registrar y examinar las infracciones cometidas por transportistas aéreos nacionales y extranjeros.

2.2 Todas estas dificultades y prácticas erróneas se deben al hecho de que las autoridades encargadas de la aviación y de los aeropuertos no imponen reglamentos y normas para la protección de los intereses y derechos de los pasajeros.

3. INTERESES DE LOS CONSUMIDORES EN LOS PAÍSES ÁRABES

3.1 En general, en los países árabes faltan reglamentos o legislación para la protección de los derechos de los consumidores. Sin embargo, el despacho de pasajeros se realiza de forma rápida y segura. Se cumple con las disposiciones de facilitación del Anexo 9 del Convenio de Chicago. Varios países árabes adoptaron algunas reglamentaciones relativas a los derechos de los pasajeros en caso de denegación del embarque y promulgaron reglas genéricas sobre derechos de los consumidores. En general, las líneas aéreas de los países árabes se atienen a las reglas de la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA) que rigen la relación entre el transportista y el pasajero y, por lo tanto, protegen los intereses de los pasajeros.

3.2 Conscientes del papel de la protección de los consumidores para promover la economía de mercado, la Comisión Árabe de Aviación Civil (CAAC) incluyó en su plan de acción para el próximo bienio un Seminario sobre leyes de competencia y derechos de los consumidores en los países árabes. La finalidad es elaborar reglas o directrices para la protección del derecho de los consumidores en los países árabes. Además, dentro del contexto de un proyecto de Convención sobre la liberalización del transporte

aéreo, la CAAC subrayará la importancia de que se suministre a los consumidores información transparente, por adelantado, sobre sus derechos y cada aspecto importante de su viaje.

3.3 Entre las conclusiones de la Conferencia árabe sobre liberalización del transporte aéreo (Dubai, 21-23 de octubre de 2002) había una invitación para que los países árabes prestaran mayor atención a los consumidores de transporte aéreo y a los intereses de los usuarios, y a que se hiciera mayor hincapié en el papel reglamentador del Estado para que la industria del transporte aéreo funcionara con carácter de mercado.

4. SOLUCIONES POSIBLES

4.1 La OACI es el principal protagonista en la elaboración de reglamentaciones técnicas y operacionales, la preparación de marcos jurídicos y en el seguimiento de las aplicaciones. Sus recomendaciones, resoluciones y orientación general obtienen una total consideración en los países árabes. Un ejemplo valioso es el Convenio de Montreal (1999) que actualizó al “Sistema de Varsovia”. Entre los esfuerzos de los Estados contratantes y las líneas aéreas para adoptar normas internacionales respecto a pasajeros subordinados, varios países árabes (Jordania, por ejemplo) están adoptando en su legislación interna el texto modelo aprobado en el 33º período de sesiones de la Asamblea sobre ciertas infracciones cometidas a bordo de aeronaves.

4.2 Se debería invitar a todas las partes interesadas a que presten más consideración a proteger los derechos de los consumidores de servicios de transporte aéreo. Felicitamos a la Comisión Europea de Aviación Civil (ECAC) por el diálogo constructivo que ha establecido con la industria de la aviación y la Unión Europea. El diálogo ha conducido a varios compromisos voluntarios por parte de las líneas aéreas y aeropuertos.

4.3 La OACI debería desempeñar un papel más importante en la adopción de las normas y métodos recomendados (SARPS) para una protección homogénea de los derechos de los consumidores en todos los países. Apoyamos también el concepto de un mecanismo para vigilar el cumplimiento y la solución de disputas sin recurrir a tribunales jurídicos. Sería interesante que se tuviera en cuenta la creación de dependencias de vigilancia y control dentro de las autoridades de aviación civil de manera que los pasajeros pudieran disfrutar sus derechos sobre la base de sanciones y disposiciones específicas.

5. MEDIDAS PROPUESTAS A LA CONFERENCIA

5.1 Conforme al papel de las autoridades de aviación civil para proteger los intereses de los transportistas aéreos y los intereses de los consumidores de transporte aéreo de manera equilibrada y garantizando a ambas partes el cumplimiento de sus obligaciones y derechos, se proponen las siguientes medidas:

- a) se debería asignar a un grupo de trabajo la tarea de preparar textos de orientación sobre las obligaciones de los transportistas aéreos con relación a los consumidores. El informe correspondiente se debería presentar en el próximo período ordinario de sesiones de la Asamblea; y
- b) se deberían vigilar continuamente los nuevos adelantos en el campo de compromisos voluntarios respecto a los intereses de los consumidores y en el campo de las actividades reglamentadoras del Estado a favor de los intereses de los consumidores. La OACI, en consulta con la IATA y otras partes interesadas, debería examinar los requisitos de los transportistas aéreos respecto al transporte internacional, y en qué medidas se aplican dichos requisitos y la necesidad que exista de revisarlos y actualizarlos.

