

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

Montreal, 24 - 29 de marzo de 2003

PROYECTO DE INFORME SOBRE LA CUESTIÓN 2.4 DEL ORDEN DEL DÍA

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

2.4.1 Documentación

La **Secretaría (WP/13)** examinó la reciente evolución de las cuestiones relativas a los intereses de los consumidores, en particular en lo que atañe a los derechos de los pasajeros de las líneas aéreas, y discutió diversas opciones de que disponen los Estados y las líneas aéreas para hacer frente a estas cuestiones, es decir respuestas competitivas, compromisos voluntarios y medidas reglamentadoras. En la nota también se plantean cuestiones relacionadas con la diversidad de regímenes de reglamentación (inclusive el régimen de contratos aplicable a las líneas aéreas), y concluyó que la función de vigilancia de la OACI y la difusión de la información al respecto podrían facilitar el proceso más amplio de armonización.

Georgia (WP/41) instó a que se elabore un “Convenio sobre los derechos de los pasajeros”, en el que se reflejarían de forma unificada los derechos básicos de los pasajeros.

Cuba (WP/53) reconoció que el transporte aéreo tiene un carácter de servicio público y por lo tanto es necesario proteger los intereses de los pasajeros dentro del contexto de la liberalización, y recomendó medidas para la protección de los pasajeros relacionados, entre otras cosas, con los billetes de las líneas aéreas, los sistemas de reserva por computadora, los códigos compartidos, los seguros y las actividades de aeropuertos.

El **Pakistán (WP/57)** reconoció que la OACI había elaborado textos de orientación para condiciones de transporte, que se podrían ampliar a nivel mundial para que los Estados los utilicen según sea necesario para sus líneas aéreas y proveedores de servicios.

Miembros de la CAAC (WP/63) subrayaron 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 la nota también se describieron varios aspectos negativos que tienen efectos perjudiciales para los pasajeros y exigen más atención.

Miembros de la CLAC (WP/99) subrayaron sus recomendaciones A14-2 “Derechos del Usuario” y A15-7 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”, que fueron adoptadas por los Estados miembros para ofrecer la protección necesaria de los derechos de los usuarios y para obtener óptimos servicios de aeropuerto y de transporte aéreo.

El **ACI (WP/95)** describió sus principales políticas y medidas encaminadas a proteger los intereses de los pasajeros, e instó a los Estados para que apliquen las normas y métodos recomendados (SARPS) del Anexo 9 – Facilitación, de la OACI, relativos a la facilitación para los pasajeros tan pronto como sea posible, proteger los intereses de los pasajeros y fomentar la liberalización del transporte aéreo.

La **AICA (WP/33)** instó a los Estados a que fueran plenamente conscientes de las diferencias, tanto jurídicas como operacionales, entre los vuelos regulares y los chárter, y que actuaran de conformidad con esto. En la nota se insistió en la importancia de mejorar la competencia, que creaba oportunidades para que los consumidores hicieran su propia elección, en vez de fortalecer la posición de los consumidores recargando a las líneas aéreas con el aumento de costos. Toda medida reglamentaria debería estar absolutamente justificada y ser proporcionada.

La **UE, la CEAC y sus Estados Miembros (WP/69 — nota de información)** proporcionaron información sobre los compromisos sobre derechos de pasajeros elaborados por las líneas aéreas y organizaciones de aeropuertos bajo los auspicios de la CEAC y la UE.

2.4.2 **Análisis**

2.4.2.1 Se observó que existen diferencias en los enfoques respecto a los derechos y la protección de los consumidores. Por ejemplo, los Estados que consideraban que el transporte aéreo era un servicio público indiscutible tenían una tendencia a contar con medidas reglamentadoras; otros Estados que consideraban que el transporte aéreo era principalmente una actividad comercial, tendían a preferir la competencia y, al menos inicialmente, las medidas adoptadas voluntariamente por los transportistas aéreos acompañadas según fuera necesario con medidas reglamentadoras para respetar los derechos de los consumidores.

2.4.2.2 Se expresó la opinión de que diferentes productos tenían diferentes precios y beneficios. Las líneas aéreas con tarifas reducidas, por ejemplo, no podían garantizar conexiones en los aeropuertos focales, que es importante para poner claramente a disposición del consumidor la información sobre términos y condiciones.

2.4.2.3 Hubo apoyo para las conclusiones que figuran en la nota de la Secretaría. Se sugirió que los reglamentos europeos para proteger al consumidor podrían ser útiles en la tarea futura sobre este tema y que se debería considerar la posibilidad de extender a nivel mundial los textos de orientación de la OACI para condiciones de transporte. También se sugirió que la OACI preparara textos de orientación sobre las obligaciones de los transportistas aéreos en relación con los consumidores.

2.4.2.4 La Conferencia tomó nota de la opinión de que la aplicación de los SARPS relativa a la facilitación para los pasajeros protegería los intereses de los pasajeros y fomentaría la liberalización del transporte aéreo.

2.4.3 **Conclusiones**

2.4.3.1 Basándose en la documentación y en las deliberaciones consiguientes en el marco de la cuestión 2.4 del orden del día sobre intereses de los consumidores, la Conferencia llegó a la conclusión de que:

- a) antes de poder tratar las cuestiones relativas a los intereses de los consumidores, los Estados deben determinar debidamente los elementos de los intereses de los consumidores en la calidad del servicio que se han satisfecho adecuadamente mediante las actuales prácticas comerciales de las líneas aéreas (y los proveedores de servicios,

si corresponde) y los elementos que necesitan resolverse mediante reglamentación o compromisos voluntarios;

- b) los Estados deben lograr un equilibrio apropiado entre los compromisos voluntarios y las medidas de reglamentación, siempre que la intervención gubernamental se considere necesaria para mejorar la calidad del servicio. Los Estados deberían aceptar, de manera general e inicialmente, los compromisos voluntarios de las líneas aéreas (y de los proveedores de servicios); cuando dichos compromisos resulten insuficientes, los Estados deberían considerar la adopción de medidas de reglamentación;
- c) al implantar nuevas medidas de reglamentación, los Estados deberían reducir al mínimo las diferencias innecesarias en su contenido y aplicación. De este modo se evitaría toda posible incertidumbre jurídica que podría resultar de la aplicación extraterritorial de leyes nacionales, sin disminuir el alcance de la competencia ni dificultar las normas operacionales ni los procedimientos de transferencia entre líneas aéreas; y
- d) la OACI debería continuar vigilando la evolución de los compromisos voluntarios y la reglamentación gubernamental relativos a los intereses de los consumidores, con miras a proporcionar a los Estados información útil que facilite la armonización. Dicha vigilancia debería permitir que la OACI decida, en el momento oportuno, si es viable o necesaria alguna forma de intervención multilateral, tal como la posible elaboración de un código de conducta mundial, para garantizar la armonía entre las medidas de reglamentación.

— FIN —