



ATConf/6-DP/4  
19/3/13

## **CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO (ATCONF)**

### **SEXTA REUNIÓN**

**Montreal, 18 - 22 de marzo de 2013**

**Cuestión 2 del  
orden del día: Examen de cuestiones clave y marco normativo conexo  
2.3: Protección del consumidor**

### **PROYECTO DE INFORME**

## **Cuestión 2 del**

**orden del día: Examen de cuestiones clave y marco normativo conexo**

**2.3: Protección del consumidor**

### **2.3.1 DOCUMENTACIÓN**

2.3.1.1 La Conferencia examinó la cuestión 2.3 del orden del día a partir de las siguientes notas de estudio: WP/5, WP/15, WP/20 (Secretaría), WP/70 [Alemania, Canadá, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA) y Asociación Internacional de Transportistas de Carga Aérea (TIACA)], WP/30 (Chile), WP/31 [Organización Mundial del Turismo (OMT)], WP/43 (Arabia Saudita en nombre de un grupo de Estados árabes), WP/45 (Estados Unidos), WP/47 [Miembros de la Comisión Africana de Aviación Civil (CAFAC)], WP/55 [Irlanda en nombre de la Unión Europea (UE) y sus Estados miembros, y los demás Estados miembros de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC)], WP/68 [IATA, Organización de Transportistas Aéreos Árabes (AACO), Asociación de Líneas Aéreas de Asia y el Pacífico (AAPA) y Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo (ALTA)], WP/77 (Sudáfrica), WP/79 (Singapur), WP/83 (Indonesia), WP/91 [Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI)], WP/95 (Brasil), WP/98 (China), WP/69 y WP/102 [Asociación Latinoamericana de Derecho Aeronáutico y Espacial (ALADA)].

2.3.1.2 La Conferencia tomó conocimiento además de las notas de información IP/1 (Secretaría), IP/7 (Miembros de la CLAC) e IP/15 (República de Corea).

### **2.3.2 ANÁLISIS**

2.3.2.1 La Conferencia coincidió unánimemente en la necesidad de proteger a los consumidores de servicios de transporte aéreo. Se destacó asimismo que las reglamentaciones que en ese sentido aplican los Estados ganarían en eficacia con una mayor convergencia y compatibilidad.

2.3.2.2 Recibió amplio respaldo la opinión de que la OACI, por ser el mejor foro para atender a las cuestiones que se relacionan con el transporte aéreo internacional, debería asumir un papel de liderazgo en la formulación de principios básicos de protección del consumidor, de alto nivel y sin carácter prescriptivo. Se reconoció que al diseñar estos principios básicos será necesario dar con un punto de equilibrio entre la necesidad de proteger al consumidor y el mantenimiento de la competencia en la industria. Se observó además que en la formulación de estos principios se deberá otorgar a los Estados un margen de flexibilidad para su aplicación que dé cuenta de las características sociales, políticas y económicas particulares. Educar al público en los aspectos clave del transporte aéreo se consideró un elemento importante de la protección del consumidor.

2.3.2.3 Varios Estados y organizaciones señalaron que los principios básicos de protección del consumidor que se formulen deberían ser coherentes con los instrumentos vigentes, en particular el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999 (el "Convenio de Montreal"). A este respecto, a aquellos Estados que aún no lo hubieran hecho se los instó a adherirse al Convenio.

2.3.2.4 Para que la tarea de formular tales principios básicos de protección del consumidor sea ágil y eficiente se respaldó la idea de crear un grupo *ad hoc*, que podría surgir de alguno de los órganos de la OACI como el Grupo de expertos sobre reglamentación del transporte aéreo (ATRP).

2.3.2.5 Reconociendo los beneficios de brindar a los usuarios de los servicios de transporte aéreo información clara sobre los precios, se expresó respaldo a la necesidad de que en los principios básicos de protección del consumidor se incorpore la noción de transparencia de precios.

2.3.2.6 Los Estados apoyaron las medidas dirigidas a ampliar la conectividad del transporte aéreo y apoyaron la cooperación en la tarea de individualizar los factores que la impiden. Respecto a la labor futura que ha de emprender la OACI en esta materia, en particular los análisis de costo-beneficio, se sugirió que convendría considerar la cuestión más a fondo, sumando la participación del Grupo de expertos sobre seguridad de la aviación (AVSECP) y el Grupo de expertos sobre facilitación (FALP).

2.3.2.7 La Organización Mundial del Turismo (OMT) informó a la Conferencia su decisión de posponer la elaboración de su proyecto de convenio sobre la protección del turista hasta tanto haya examinado los resultados de la Conferencia. A su vez, la Conferencia coincidió en que es necesario evitar la aplicación de distintas reglas según que a la persona se la considere pasajero aéreo o turista, particularmente en casos de inconvenientes generalizados en los servicios o de fuerza mayor.

### 2.3.3 CONCLUSIONES

2.3.3.1 Como resultado del análisis de la documentación y sus deliberaciones sobre la protección del consumidor al tratar la cuestión 2.3 del orden del día, la Conferencia llegó a las siguientes conclusiones:

- a) que se coincide universalmente en la importancia de proteger el interés de los consumidores y la necesidad de adoptar enfoques compatibles;
- b) que al establecerse principios básicos de protección del consumidor sobre aspectos tales como la transparencia de precios y la asistencia al pasajero en caso de demoras, cancelaciones y denegación del embarque se beneficiarían tanto los pasajeros como los transportistas;
- c) que debería alentarse a los Estados a adherirse al Convenio de Montreal;
- d) que los Estados deberían promover la conectividad del transporte aéreo y buscar de individualizar y eliminar los factores que la impiden, y disponer que los datos e información sobre los pasajeros que estén al alcance de las autoridades públicas, las líneas aéreas, los aeropuertos y demás fuentes pertinentes se suministren a la OACI para facilitar esta tarea; y
- e) que se requiere un enfoque coordinado entre las organizaciones, incluida la OMT.

---

#### 2.3.4 RECOMENDACIONES

##### Recomendación 2.3/X – Protección del consumidor

La Conferencia recomienda que:

- a) la OACI siga vigilando de cerca las novedades en materia de protección del consumidor y mantenga su papel de liderazgo en la elaboración de orientaciones de políticas, teniendo en cuenta los intereses de los Estados, la industria, los pasajeros aéreos y demás actores de la aviación;
- b) en particular, la OACI formule un conjunto de principios básicos de protección del consumidor, logrando un correcto equilibrio entre la protección del consumidor y el mantenimiento de la competencia en la industria y sin perder de vista la necesidad de flexibilidad que tienen los Estados en razón de sus diferentes características sociales, políticas y económicas;
- c) los principios básicos deberían ser coherentes con los instrumentos vigentes, en particular el Convenio de Montreal;
- d) para facilitar la formulación ágil y eficiente de estos principios básicos, la OACI debería crear un grupo *ad hoc* a partir de los órganos actuales, como el Grupo de expertos sobre reglamentación del transporte aéreo;
- e) la OACI debería mantener su papel de liderazgo en la protección del consumidor de servicios de transporte aéreo y cooperar con otras organizaciones internacionales, incluida la OMT, en temas de interés común;
- f) los Estados deberían fomentar la adopción y aplicación de medidas dirigidas a aumentar la conectividad que brinda el transporte aéreo; y
- g) la OACI debería actuar conforme sea necesario para emprender el análisis de los costos y beneficios de la conectividad del transporte aéreo, pudiendo considerar la conveniencia de que participen en esa tarea otros órganos apropiados como el Grupo de expertos sobre seguridad de la aviación (AVSECP) y el Grupo de expertos sobre facilitación (FALP).

-----