

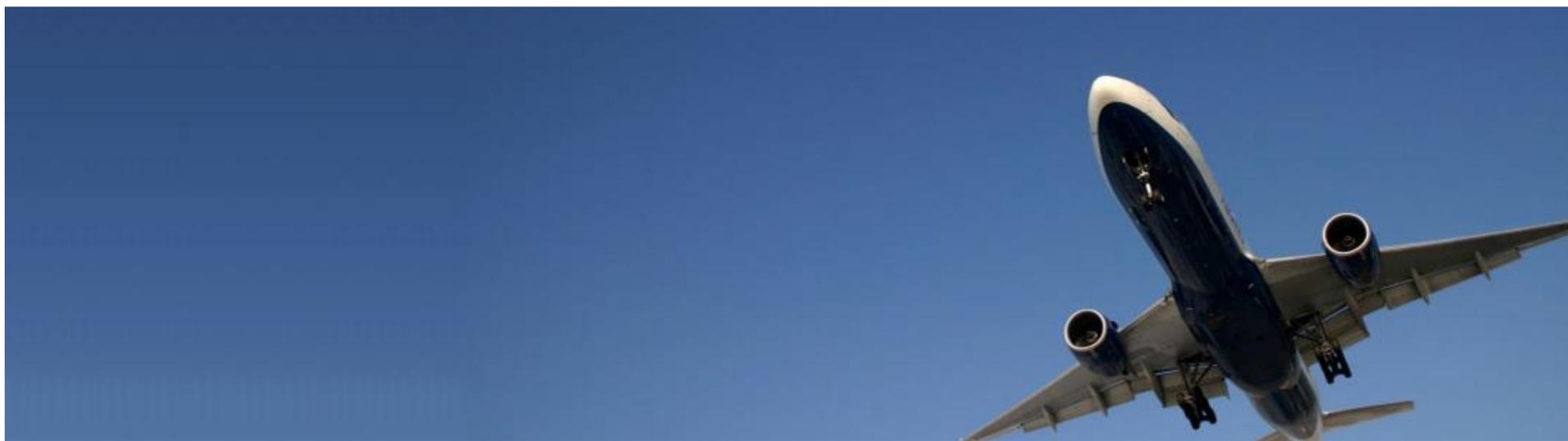


Desarrollo de política aeronáutica nacional para México

Derechos del Consumidor

Presentación sobre la experiencia internacional

18 al 29 de octubre de 2010



Cuestiones clave que surgen de nuestra investigación

Área de la política	Puntos a tener en cuenta
Derechos del Pasajero / Consumidor	<ul style="list-style-type: none">▪ Integración con la ley mexicana existente.▪ Si se aplica a los servicios internacionales a México o tan sólo a las aerolíneas mexicanas.▪ Identificación de responsabilidades, es decir, de las aerolíneas, de los aeropuertos, etc.▪ Determinación del alcance de la responsabilidad.▪ Requisitos internacionales para pasajeros con movilidad reducida.▪ Exhibición de los derechos del pasajero y del consumidor en aeropuertos.
Acceso del Consumidor a Información de Calidad del Servicio	<ul style="list-style-type: none">▪ Obligación de las aerolíneas de publicar información.▪ Alcance la información publicada sobre calidad del servicio
Niveles de Responsabilidad de la Aerolínea y Requisitos de Seguro	<ul style="list-style-type: none">▪ Alineación con el acuerdo de Montreal de 1999.
Conducta anti Competitiva	<ul style="list-style-type: none">▪ Protección para compañías y personas que proporcionan información relacionada con la conducta anti-competitiva.

- La Oficina de Cumplimiento y Procedimientos de Aviación (Oficina) es responsable de supervisar y hacer cumplir las reglamentaciones de protección al consumidor del Departamento de Transporte (DOT).

Descripción de las políticas:

- *Pasajeros con discapacidades*: Obligaciones de las empresas aéreas cuando transportan a pasajeros con discapacidades.
 - Incluyen el acceso a terminales e instalaciones del aeropuerto, o el embarco, desembarco y asistencia en conexiones.
- *Responsabilidad e informes*: Las empresas de EE. UU. deben presentar informes financieros anuales y mensuales según lo especifica el Departamento de Transporte.
 - De forma similar, las principales aerolíneas de EE. UU. deben presentar estadísticas detalladas de su desempeño frente al consumidor de forma mensual.
- *Embarque denegado*: en caso de vuelos sobrevendidos, todas las empresas deben asegurar que se niegue el embarque a la menor cantidad posible de personas con un espacio reservado confirmado en ese vuelo.
 - Las empresas deben establecer reglas de prioridad de embarque y lineamientos para negar el embarque.
 - También se regulan los niveles de compensación (también según el precio del boleto).

Descripción de las políticas (cont):

- *Publicidad:* Hay varias reglamentaciones implementadas que determinan, entre otros:
 - Las declaraciones incorrectas en relación con la naturaleza del servicio de la aerolínea o el producto adquirido.
 - Horarios no reales o engañosos, o publicidad engañosa sobre los precios.
- *Divulgación de acuerdos para compartir códigos y arrendamientos con tripulación a largo plazo:* Esta información se debe exhibir durante el proceso de reserva-
- *Retrasos en pista:* Las reglamentaciones recientemente implementadas requieren que las empresas de EE. UU. que operan aeronaves con más de 30 asientos desarrollen planes de contingencia para retrasos prolongados en pista. Estos deben incluir:
 - Pasos para asegurar que la aeronave no permanezca en la pista por más de 3 horas sin dar a los pasajeros la oportunidad de desembarcar.
 - En segundo lugar, se deben servir alimentos (comidas ligeras) y agua después de dos horas en la pista, y las instalaciones de los baños deben funcionar.

- La UE ha impuesto estándares comunes para la protección del consumidor en todo el mercado único de aviación europeo.
- Las reglamentaciones son igualmente de aplicación para vuelos programados y no programados, e incluyen:
 - Todos los vuelos dentro de la UE y el Área Económica Europea (AEE).
 - Todos los vuelos desde la UE y el AEE a otras partes del mundo (por empresas de la UE, la AEE y aerolíneas extranjeras).
 - Algunos vuelos de empresas de la UE y el AEE a la UE y al AEE desde otras partes del mundo (de acuerdo con las reglamentaciones locales).

Descripción de la política:

- *Derechos del consumidor a recibir asistencia durante retrasos prolongados:* Los pasajeros tienen derecho a recibir asistencia cuando el vuelo se demora más de 2 horas.
 - Se debe proporcionar asistencia de acuerdo con la duración del retraso y la distancia del vuelo. Esto es independiente de si el retraso está dentro del control de la aerolínea o no.
 - Para retrasos de dos a cuatro horas (de acuerdo con la distancia del vuelo), se deben servir comidas y bebidas a los pasajeros registrados, y dos llamadas telefónicas gratuitas)
 - Para retrasos de más de cinco horas, se debe ofrecer el reembolso del boleto si el pasajero decide no viajar.
 - Para retrasos nocturnos, la aerolínea debe pagar la estadía en un hotel y el transporte.
- *Derecho del consumidor a recibir asistencia y compensación en caso de cancelación:* Si se ha cancelado el vuelo de un pasajero, se debe ofrecer al pasajero la opción de un reembolso completo o un vuelo alternativo.
 - Asimismo, los pasajeros tienen derecho a recibir una compensación a menos que se envíe un aviso con más de 14 días de anticipación, o se ofrezcan vuelos razonablemente convenientes.
- *Derecho del consumidor a recibir asistencia y compensación en caso de que se niegue el embarque:*
- *Personas con movilidad reducida o necesidades especiales:* se debe dar prioridad a las personas con movilidad reducida y a las personas o perros de servicio certificado que los acompañen, así como a los menores no acompañados.
- *Obligación de informar a los pasajeros acerca de sus derechos:* las aerolíneas deben exhibir un texto en la zona del registro explicando las situaciones donde los pasajeros tienen derecho a recibir compensación y/o asistencia.

Descripción: Temas Principales/ Implicaciones para México

- Hay varios enfoques para la protección del consumidor, que van desde un enfoque muy detallado y prescriptivo en los EE. UU. a un enfoque de mayor nivel en Brasil, y la Unión Europea situada en un punto intermedio:
 - **EE. UU.:** establece reglamentaciones completas y detalladas para la protección del consumidor. Estas reglamentaciones están publicadas de forma destacada en el sitio Web del DOT, con consejos directos al consumidor.
 - **UE:** el enfoque es menos prescriptivo que el de los EE. UU., con requisitos menos detallados para las empresas y un enfoque más limitado. Estándares mínimos de protección del consumidor se aplican a todos los viajes aéreos ya que los impactos de las interrupciones se sienten en todos los tipos de pasajeros.
 - **Brasil:** dos áreas clave del enfoque son la provisión de información a los usuarios y la cooperación y coordinación entre participantes del sector público y privado dentro de la aviación para mejorar la solidez del servicio.