



# **COMUNICADO**

**No: 32**

## **Principios básicos para regular el derecho de los pasajeros**

**3 de junio, 2013 (Ciudad del Cabo)** – La 69ª Asamblea General Anual (AGM) de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) apoya firmemente un conjunto de principios básicos para que sean tenidos en cuenta por los gobiernos a la hora de adoptar la normativa de los derechos de los consumidores.

La resolución de la AGM de la IATA aborda la proliferación de una legislación sobre derechos de pasajeros descoordinada y extra-territorial, causa de la confusión entre los pasajeros. Alrededor de 50 países tienen requisitos sobre derechos de los pasajeros que afectan al transporte aéreo y varios más están considerando la posibilidad de imponerlos.

"Las aerolíneas están alineadas con los gobiernos en el objetivo de que sus pasajeros lleguen a sus destinos a tiempo. Pero a veces, eso no es posible. Los gobiernos deben establecer garantías sencillas sobre las expectativas de los pasajeros en estas situaciones. Unas regulaciones no armonizadas y extraterritoriales pueden causar gran confusión a los viajeros internacionales. Estar atrapado en Europa en un viaje desde los Estados Unidos a Israel ya es suficientemente malo para un pasajero. El reglamento no debe empeorar la situación desconcertando al pasajero con tres regulaciones diferentes sobre sus derechos", dijo Tony Tyler, consejero delegado de la IATA.

"Los gobiernos hacen la vista gorda a los problemas que crean. Queremos que los reguladores entiendan que los viajeros son nuestros clientes. Y queremos que los clientes tengan la mejor experiencia posible porque nuestras empresas dependen de que nuestros clientes regresen. Por lo tanto, desde la industria queremos ofrecer una solución eficiente. Estos principios fundamentales de los derechos de los consumidores ayudarán a los gobiernos a armonizar sus diferentes regímenes. Y van a ser la pieza central de una campaña de la industria para ayudar a los reguladores a recalibrar su conocimiento sobre la experiencia de viajar en avión y cómo podría mejorarse", dijo Tyler.

En resumen, estos principios fundamentales son un llamamiento a los gobiernos para que desarrollen reglamentos de protección al consumidor que:

- Sean claros, sin ambigüedades, en consonancia con los convenios internacionales, sin consecuencias extraterritoriales, y comparables con los regímenes vigentes para otros modos de transporte
- Permitan a las aerolíneas la posibilidad de diferenciarse a través de sus ofertas de servicio al cliente por encima de un nivel básico común.
- Garantizar el acceso de pasajeros a:
  - información relativa a sus derechos, tarifas, impuestos y gastos (antes de comprar un billete), el operador real del vuelo, y actualizaciones regulares en caso de cancelación del servicio
  - la asistencia adecuada para las personas con movilidad reducida
  - procedimientos eficientes de tramitación de reclamaciones y una comunicación clara al respecto
- Reflejen el principio de proporcionalidad y el impacto de las circunstancias extraordinarias para determinar la compensación
- No pongan en peligro la prioridad superior de la industria en materia de seguridad, y exoneren a las compañías aéreas de la responsabilidad por los retrasos y cancelaciones relacionadas con la seguridad
- En caso de denegación de embarque y cancelación, los pasajeros tengan un transporte alternativo, reembolsos o compensaciones cuando las circunstancias estén bajo el control de las aerolíneas
- En el caso de retrasos, los pasajeros tengan derecho a un transporte alternativo, reembolso o atención y asistencia, y reconocer que cuando dichos retrasos o cancelaciones estén fuera del control de las compañías aéreas, las fuerzas del mercado deben determinar el cuidado y asistencia a los pasajeros.
- Aseguren que la responsabilidad se distribuya entre los diferentes prestadores de servicios involucrados.

"Lo que se necesita es un juramento hipocrático de los reguladores. El primer principio sería no hacer daño —intencionadamente o no—. Y cada regulador debe hacer un juramento para resolver problemas, aprovechar al máximo el asesoramiento de expertos, medir los costes en función de los beneficios y garantizar la armonización global. Estos principios básicos son un primer paso", dijo Tyler.

- IATA -

**Más información:**

Corporate Communications  
 AGM Media Center: +27 (0) 214105253  
 Email: [corpcomms@iata.org](mailto:corpcomms@iata.org)

**Notas para los Editores:**

- La IATA (International Air Transport Association) representa alrededor de 240 líneas aéreas, que suponen el 84% de tráfico aéreo internacional.
- Síguenos en <http://twitter.com/iata2press> para estar actualizado en la industria de la aviación.
- Passenger Rights Resolution:  
<http://www.iata.org/pressroom/pr/Documents/agm69-resolution-passenger-rights.pdf>