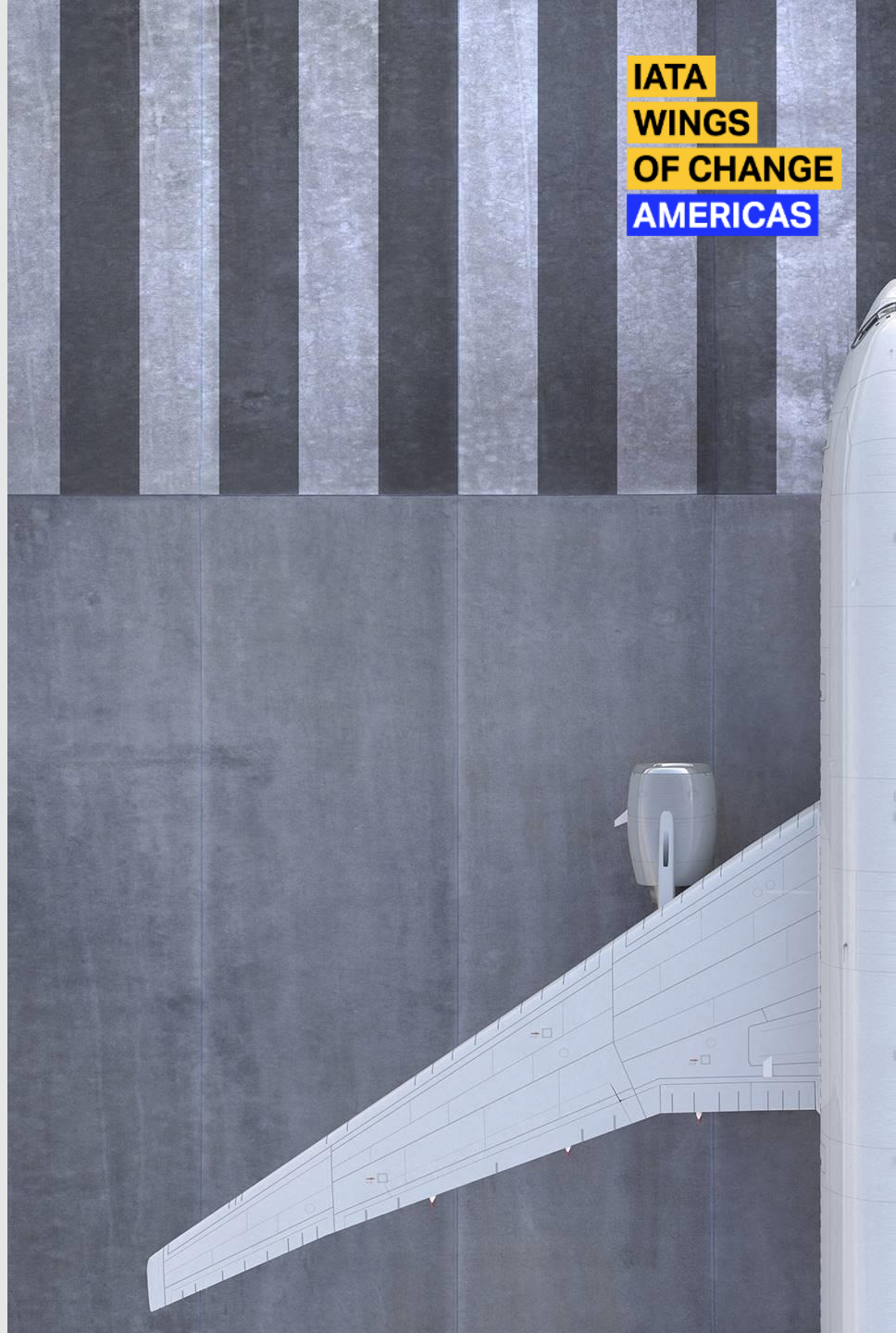
Regulación de Protección al Consumidor

Lo que América Latina Debería Aprender y Evitar del UE261

James Wiltshire
Head, Consumer Regulation, IATA



Unrestricted

Regulación de derechos de los pasajeros
Preguntas claves

- ¿Los consumidores realmente quieren más regulación?
- ¿La regulación beneficia a los consumidores?
- ¿Se puede considerar la Regulación 261 de la UE como un ejemplo a seguir?
- ¿Qué alternativas hay a la regulación?

- **¿Qué deben hacer las autoridades de la región?**

¿Los consumidores quieren más regulación?
La satisfacción de los pasajeros es del 97%

IATA WINGS OF CHANGE AMERICAS

73% de los pasajeros encuestados confían en que recibirán un trato justo por parte de las aerolíneas

73% de los pasajeros creen que las aerolíneas responden bien a situaciones irregulares como demoras o cancelaciones.

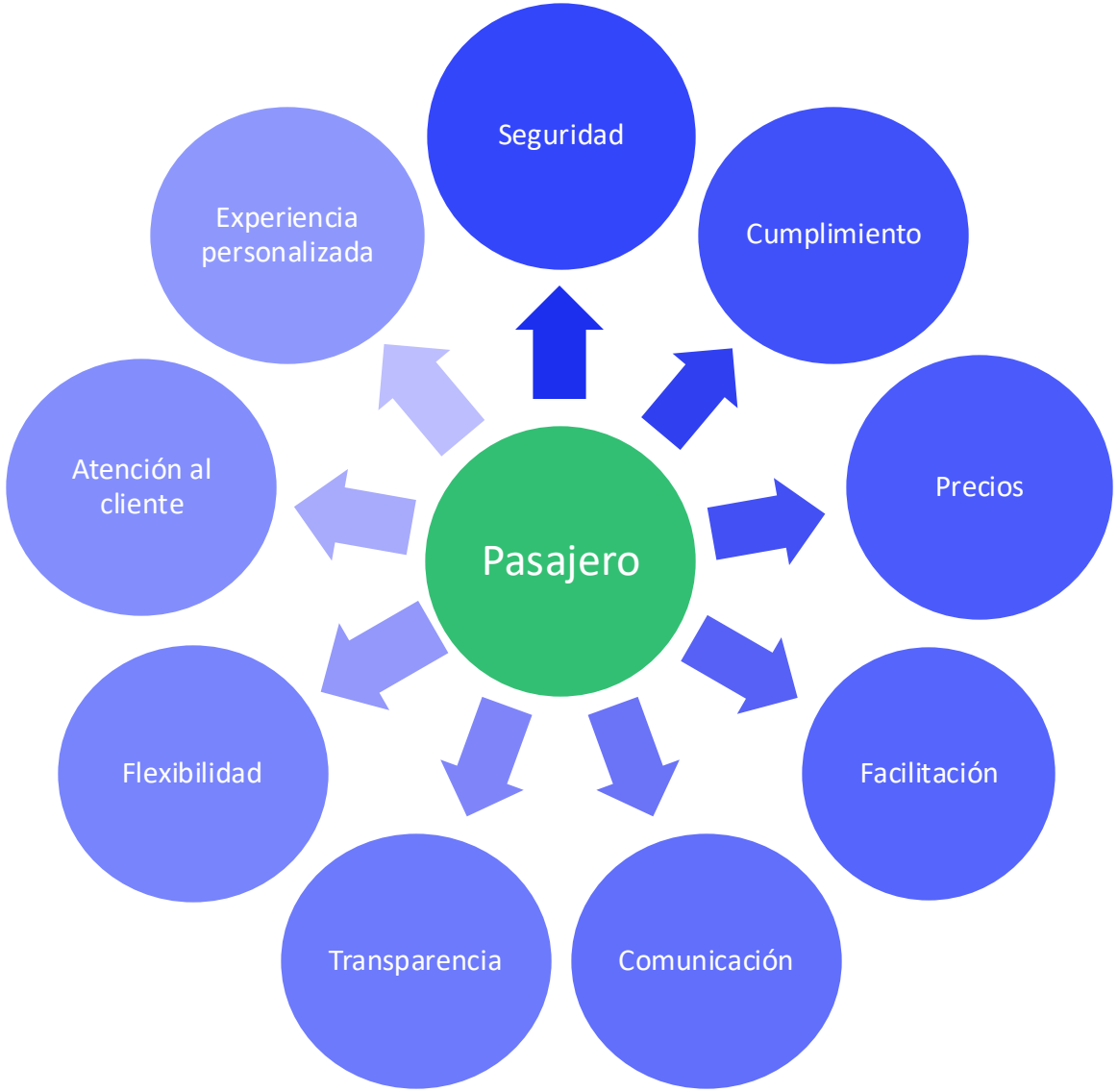
72% de los pasajeros encuestados prefieren pagar precios más bajos y tener la opción de escoger los servicios que van a utilizar

74% de los pasajeros encuestados consideran que los precios de los servicios adicionales (ej. transporte de equipaje, selección de sillas) son transparentes

IATA

Unrestricted

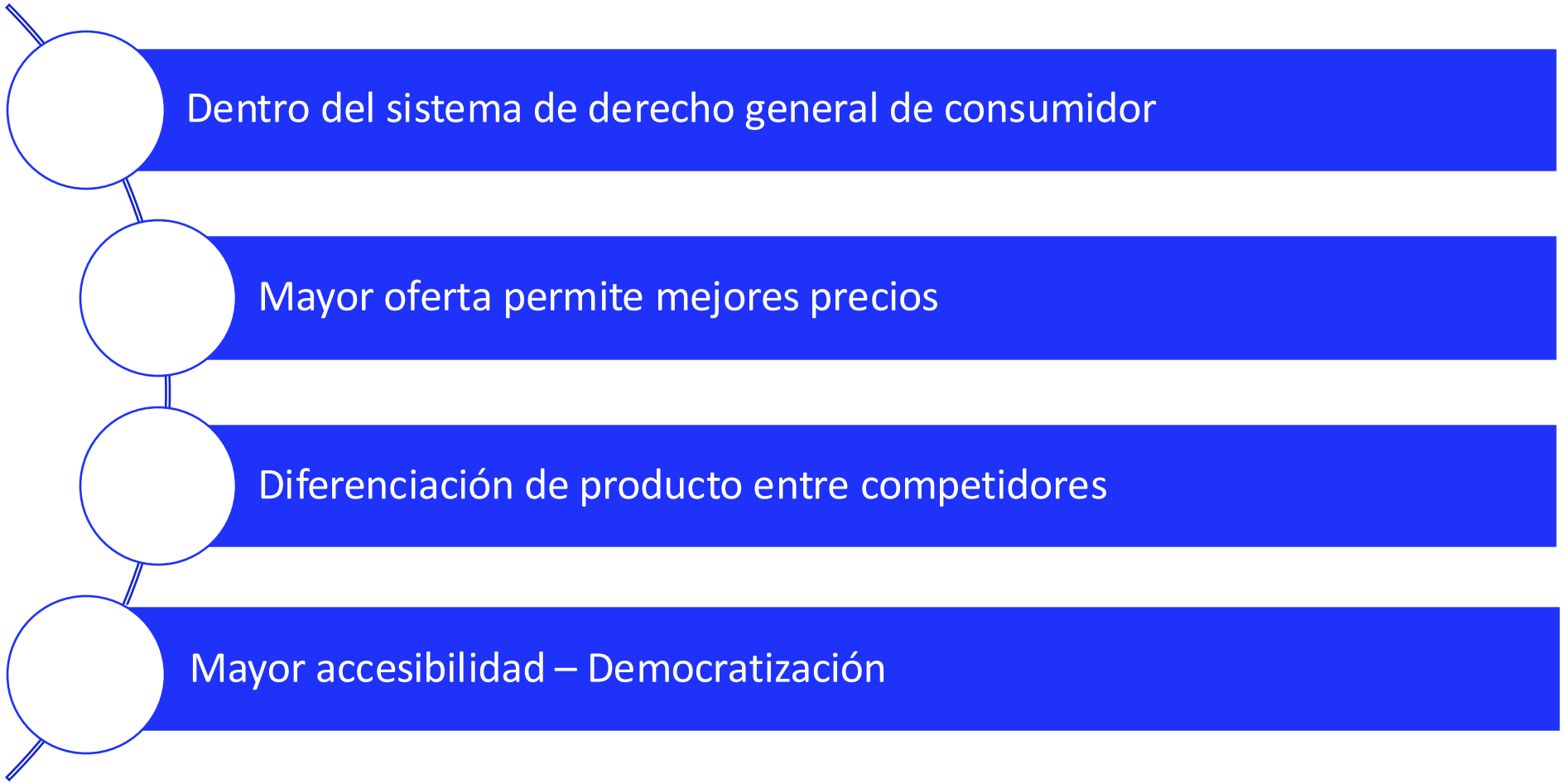
¿La regulación beneficia a los consumidores?
La experiencia del pasajero en el centro del negocio aéreo



IATA WINGS OF CHANGE AMERICAS

IATA

¿La regulación beneficia a los consumidores?
Libertad de precios fomenta innovación y competencia

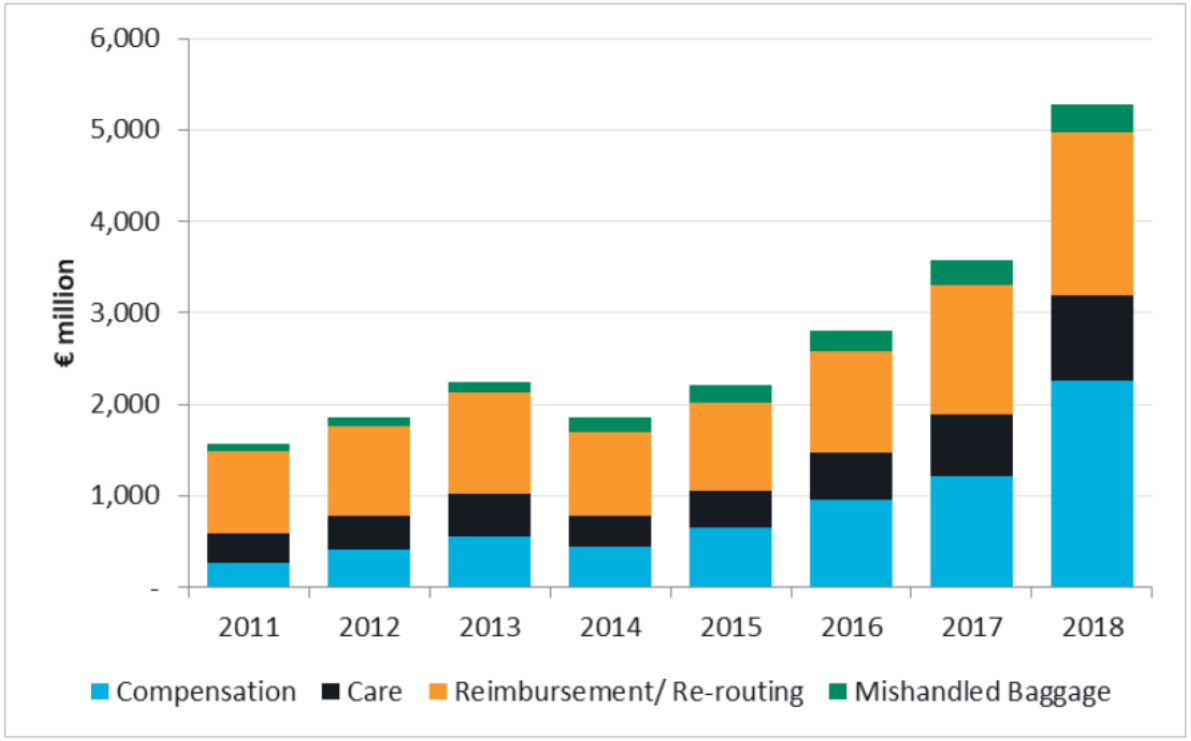


IATA WINGS OF CHANGE AMERICAS

IATA

¿La regulación beneficia a los consumidores? Compensaciones hacen subir coste de viajar

- Retrasos cuestan $100 / minuto a las aerolíneas
- Costo de cumplir con la Regulación UE 261 ~ €5.000 millones al año. ~ € 5 por pasajero
- Gastos legales y administrativos también son significativos, ~ 0,6% de los costos totales



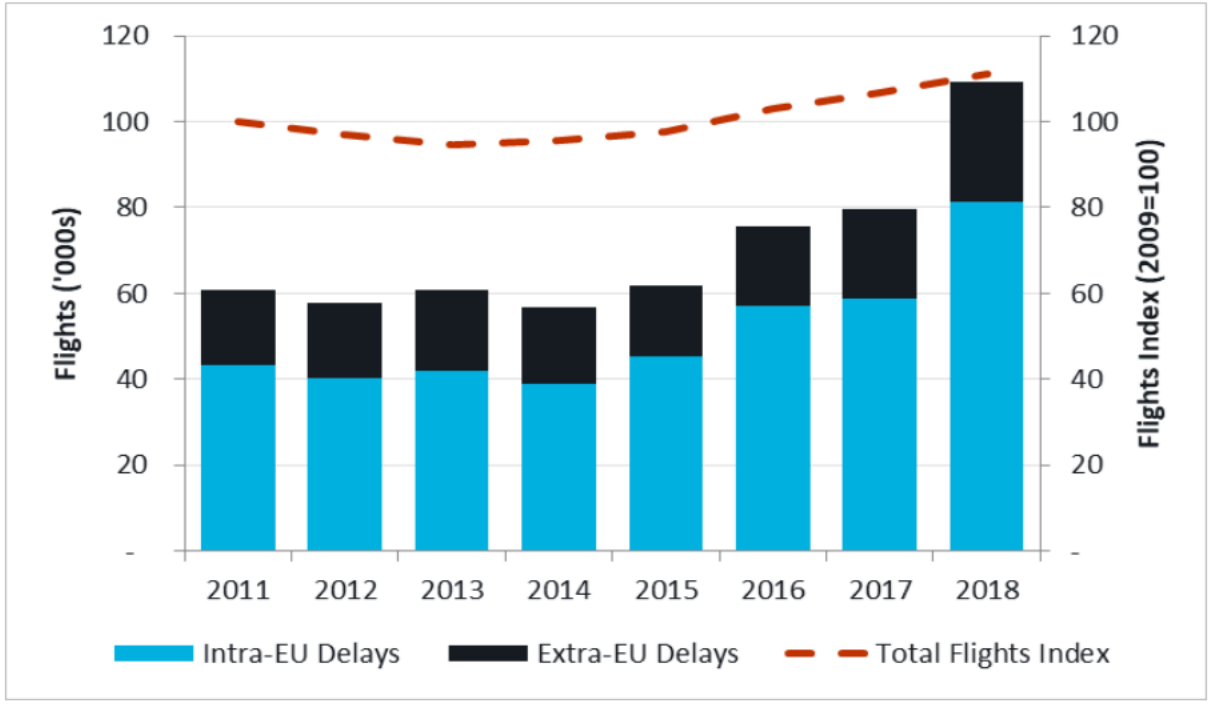
Source: Steer analysis of CODA and airline data

En una industria competitiva, hay margen limitado para absorber los costos regulatorios

¿La regulación beneficia a los consumidores? Regulación no reduce ni retrasos ni cancelaciones

IATA WINGS OF CHANGE AMERICAS

- Puntualidad en Europa bajó aun cuando el costo de las reclamaciones bajo R261 aumentó
- Carga total de compensaciones recae sobre aerolíneas sin derecho a reparación por parte de otros proveedores de servicios



Source: Steer analysis of CODA data

Falta de responsabilidad compartida rompe el vínculo entre control y responsabilidad

IATA

¿Es la Regulación 261 de la UE un ejemplo a seguir? Falta de claridad crea problemas para todas las partes

- Muchos aspectos están mal definidos e.j. concepto de «circunstancias extraordinarias»
- Pasajeros muchas veces no saben si tienen derecho o no a una indemnización
- Para aerolíneas, cada caso es distinto. Muchos requieren una investigación detallada
- Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJEU) ha llenado este vacío. 80+ sentencias relacionadas con el Reglamento 261 en solo 20 años.

Unrestricted

¿Qué alternativas hay a la regulación? Principios de OACI, CLAC y IATA

Guía OACI Julio de 2015

CLAC Resolución AE6-1 de 2022

Principios Básicos IATA Junio de 2013

Unrestricted

¿Qué deben hacer las autoridades de la región?

- Derecho general del consumidor como punto de partida:
  - Alinear la aviación con otros sectores.

- Papel clave para información y la comunicación:
  - Educación y concienciación antes que regulación prescriptiva y rígida

- Buscar equilibrio entre derechos de pasajeros y promoción de la conectividad:
  - Maximizar valor de la aviación como objetivo compartido.

- Aviación es un ecosistema complejo con múltiples partes interesadas:
  - Esfuerzo conjunto para mejorar puntualidad
  - Importante alinear responsabilidad con control.

Thank you

wiltshirej@iata.org

www.iata.org

IATA
WINGS
OF CHANGE
AMERICAS

IATA