Organización de Aviación Civil Internacional

ATConf/7-WP/169[1]
25/9/26

NOTA DE ESTUDIO

SEPTIMA CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO (ATCONF/7)

Montreal (sede), 16 - 20 de noviembre de 2026

Cuestión 3: Fortalecer los marcos reglamentarios e institucionales.
3.3: Fortalecer el mecanismo de planificación para emergencias y la protección del público consumidor para lograr una asistencia de aviación resiliente

MODERNIZACIÓN DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR / DERECHOS DE LOS PASAJEROS Y LA NECESIDAD DE UN MECANISMO DE PLANIFICACIÓN DE EMERGENCIA

(Nota presentada por Venezuela (República Bolivariana de) y apoyada por 17 Estados miembros de la CLAC[2])

RESUMEN

Esta nota expone como el Estado venezolano ha sido resiliente ante los retos para la aviación comercial eventos como el COVID-19 y el reciente terremoto del 24 de junio de 2026. Venezuela (República Bolivariana de) contempla en sus Condiciones Generales de Transporte Aéreo, normas que afianzan la protección al pasajero. Incluye medidas extraordinarias de emergencia, asociadas a: Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII), desastres naturales u otro evento cuya magnitud conlleve la declaratoria de Estado de Alarma por parte del Ejecutivo Nacional.

La necesidad de reforzar el marco de protección al consumidor incluye integrar la identificación de riesgos con estrategias orientadas a la adaptación y recuperación rápida, segura y eficiente de los servicios de transporte aéreo. En consecuencia es esencial evaluar y fortalecer la planificación para emergencias de la aviación civil garantizando su armonización con la normativa de protección a los pasajeros.

En tal sentido se propone crear un marco de referencia pragmático y replicable para fortalecer la compatibilidad entre los planes de emergencia y la normativa de protección al pasajero.

Medidas propuestas a la Conferencia: Se invita a la Conferencia a:

a) instar a los Estados a evaluar y fortalecer el marco regulatorio de protección al consumidor, incorporando enfoques armonizados, y acciones de asistencia y atención a implementar en caso de emergencia o disrupciones masivas considerando:
   - la compatibilidad entre los diferentes planes de emergencia que se establezcan;
   - la responsabilidad de las partes interesadas;
   - capacitación del personal en gestión de emergencias que incluya asistencia y atención al pasajero; y

[1] Versión en español proporcionada por Venezuela (República Bolivariana de).
[2] Belice, Bolivia (Estado Plurinacional de), Chile, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Uruguay.

• establecer la creación de un comité interinstitucional para la atención de situaciones de emergencia, el cual se activaría a través de protocolos interinstitucionales ante disrupciones en la aviación civil; y b) instar a los Estados a desarrollar protocolos de asistencia a los pasajeros, que incluya orientación e información respecto a las condiciones excepcionales y los procedimientos a cumplir durante la situación de emergencia.	
Objetivo estratégico:	Esta nota de estudio se relaciona con el objetivo estratégico *El desarrollo económico del transporte aéreo posibilita la prosperidad económica y el bienestar social para todo el mundo*
Repercusiones financieras:	Ninguna
Referencias:	Assembly Resolutions in Force (as of 3 October 2025) (Doc 10227) [*Resoluciones vigentes de la Asamblea (al 3 de octubre de 2025)*], resolución A42-26, *Declaración consolidada de las políticas permanentes de la OACI en la esfera del transporte aéreo* *Informe de la Comisión Económica, 42º período de sesiones de la Asamblea (Montreal, 23 de septiembre – 3 de octubre de 2025)* (Doc 10221) *Principios básicos de la OACI para la protección del consumidor (Principios básicos de la OACI)*

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Venezuela (República Bolivariana de) ha enfrentado los embates de la pandemia del COVID-19 y recientemente dos sismos que afectaron parte de los sectores productivos y el principal aeropuerto del país, generando la interrupción temporal de sus operaciones. Siendo el transporte aéreo un pilar fundamental para la conectividad con el resto del mundo, y a los fines de mitigar los daños que puedan generarse por situaciones de emergencia, es necesario implementar medidas enfocadas a la preservación de la vida y la atención de los pasajeros.

1.2 El Estado venezolano garantiza el desarrollo de la aviación comercial conforme a los postulados consagrados en el *Convenio sobre Aviación Civil Internacional* (Convenio de Chicago) y se compromete efectivamente a salvaguardar los derechos inherentes a los pasajeros del servicio público de transporte aéreo, toda vez que el mismo será prestado bajo estrictos estándares de calidad, que permitan que los usuarios reciban información adecuada sobre el contenido y características de los productos y servicios que ofrecen los transportistas aéreos para su comercialización.

1.3 La normativa en materia de protección al pasajero creada en Venezuela (República Bolivariana de), y actualizada en el año 2024, relaciona los principios básicos establecidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) con respecto a la protección del consumidor, además incluye medidas extraordinarias de emergencia, asociadas a: Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII), desastres naturales u otro evento cuya magnitud conlleve la declaratoria de Estado de Alarma por parte del Ejecutivo Nacional, conforme con las normas establecidas en el marco legal vigente y fortalecer la confianza del público viajero, en interés de una recuperación rápida, segura, confiable y sostenible de las operaciones aéreas internacionales

2. ANÁLISIS

2.1 En caso de situaciones de emergencia que generen disrupción masiva, se dificulta la comunicación y la coordinación de las partes interesadas para la aplicación de las normas de protección y asistencia a los pasajeros, la falta de claridad en las responsabilidades entre líneas aéreas, intermediarios y

tercerizados, asimismo la diferencia entre los marcos normativos de los Estados puede generar situaciones que demoran o no permiten respuestas eficientes y eficaces ante el evento.

2.2 El reto consiste en garantizar la resiliencia operativa y la protección de los pasajeros, estableciendo canales formales de comunicación obligatorios durante la emergencia, incluyendo a las aerolíneas, aeropuertos y autoridades, definiendo además mecanismos de activación automática de medidas de protección al pasajero ante declaratoria de emergencia para salvaguardar la vida y garantizar la asistencia.

3. CONCLUSIÓN

3.1 El fortalecimiento del marco normativo de protección al consumidor mediante la incorporación de disposiciones relativas a disrupciones masivas, su articulación con los planes de emergencia y la gobernanza coordinada entre las partes interesadas contribuirán a la configuración de un sistema de transporte aéreo seguro, confiable y resiliente.

3.2 Venezuela (República Bolivariana de) mantiene su compromiso de continuar implementando las recomendaciones de la OACI, en materia de protección al pasajero, reconociendo el impacto positivo que tiene la gestión de medidas sostenibles con el fin de mejorar la confianza del público viajero.

— FIN —