



NOTA DE ESTUDIO

SÉPTIMA CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO
(ATCONF/7)

Montreal (sede), 16 al 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 un sistema de aviación resiliente

**PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES MEDIANTE LA GARANTÍA
DE UNA CONECTIVIDAD AÉREA SEGURA Y ASEQUIBLE**

[Nota presentada por la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA)]

RESUMEN

En esta nota se analizan las novedades relacionadas con la reglamentación en materia de protección de los consumidores desde la Sexta Conferencia Mundial de Transporte Aéreo (ATConf/6), incluida la armonización de los regímenes de derechos de los pasajeros con las prioridades de los consumidores. En la nota se propone complementar los Principios básicos de protección del consumidor de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) con un manual modelo que los gobiernos y las partes interesadas del sector puedan adoptar para asegurarse de que los consumidores conozcan sus derechos y responsabilidades en todas las etapas del proceso del viaje, desde la reserva hasta la llegada al destino.

Para garantizar que la conectividad aérea sea segura y asequible para todo el mundo, es preciso contar con un sector de la aviación competitivo y dinámico en el que las aerolíneas puedan innovar y diferenciarse de sus competidoras. El libre comercio ha aportado beneficios muy importantes a los pasajeros a través de las bajadas de tarifas y la mayor variedad de ofertas y conexiones. Esta libertad comercial se ve ahora amenazada por la nueva reglamentación económica.

Medidas propuestas a la Conferencia: Se invita a la Conferencia a revisar la información y las propuestas expuestas en esta nota, y a:

- solicitar a la OACI que elabore un Manual del pasajero aéreo tal y como se describe en la presente nota;
- solicitar a la OACI que forme un grupo multidisciplinar, con la participación de los Estados y el sector; que ayude a la OACI a confeccionar el Manual; y
- alentar a los Estados a proteger el libre comercio y la libre fijación de precios, ya que son fundamentales para garantizar una conectividad aérea segura y asequible para todo el mundo.

<i>Objetivo estratégico:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el objetivo estratégico de: <i>El desarrollo económico del transporte aéreo posibilita la prosperidad económica y el bienestar social para todo el mundo.</i>
<i>Repercusiones financieras:</i>	Los costes derivados de la formación de un grupo multidisciplinar y la elaboración del Manual del pasajero aéreo serán limitados.
<i>Referencias:</i>	

¹ Las versiones en español, árabe, chino, francés, inglés y ruso fueron proporcionadas por la IATA.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) es conocedora de los problemas relacionados con los reglamentos de protección del consumidor desde la Quinta Conferencia mundial de transporte aéreo, celebrada en 2003, en la que se concluyó que los Estados deberían tomar medidas para evitar la inseguridad jurídica que pudiera derivarse de la aplicación extraterritorial de las leyes nacionales. En 2012, la OACI llevó a cabo un estudio sobre la eficacia de los reglamentos de protección del consumidor. En la Sexta Conferencia mundial de transporte aéreo (ATConf/6) celebrada en 2013, la OACI reconoció que cada vez eran más los Estados que estaban promulgando reglamentos de protección del consumidor en el ámbito del transporte aéreo y que se necesitaba un enfoque coordinado.

1.2 Como respuesta ante esta situación y, sobre todo, ante la proliferación de regímenes nacionales de derechos de los pasajeros, la OACI adoptó en 2015 un conjunto de Principios básicos de protección del consumidor. Los Principios básicos reconocen que los pasajeros se benefician cuando el sector de transporte aéreo es competitivo, especialmente cuando ofrece opciones y una amplia variedad de servicios. Por ello, los Principios básicos señalan que las autoridades gubernamentales deben disponer de la flexibilidad necesaria para desarrollar regímenes de protección del consumidor que establezcan un equilibrio adecuado entre la protección de los consumidores y la competitividad del sector, y que tengan en cuenta las diferentes características sociales, políticas y económicas de los Estados.

2. NOVEDADES DESDE LA ATCONF/6

2.1 Desde la ATConf/6, ha continuado la proliferación de regímenes nacionales. Uno de los principales obstáculos son las discordancias en las respuestas reglamentarias adoptadas por los diferentes Estados. Además, numerosas disposiciones en la legislación existente y propuesta en materia de derechos de los pasajeros suponen un coste adicional considerable y una mayor complejidad operativa para las aerolíneas. Estas disposiciones incluyen desde obligaciones de indemnización que, en algunos casos, pueden superar el precio pagado por el billete, hasta la exigencia de que las aerolíneas mantengan personal y recursos específicos para cumplir tanto los requisitos de presentación de informes a los gobiernos como los múltiples regímenes existentes.

3. CONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN DE LAS PREFERENCIAS DE LOS PASAJEROS

3.1 Los estudios de mercado ofrecen información valiosa sobre las preferencias de los pasajeros. Contar con una conectividad segura y asequible es la prioridad absoluta para los pasajeros, y más aún en una época en la que las presiones inflacionistas están poniendo a prueba los presupuestos tanto de los hogares como de las empresas. Esto crea cierta tensión entre los regímenes de protección de los consumidores de viajes aéreos y los intereses de los propios pasajeros a quienes tales regímenes tratan de proteger.

3.2 Esto es extensible a las intervenciones que afectan al libre comercio y la libre fijación de precios, incluida la facultad de las aerolíneas de comercializar libremente sus productos y servicios según estipulan multitud de acuerdos de servicios aéreos liberalizados. Las encuestas del sector revelan que los viajeros están familiarizados con la desagregación de productos y saben lo que incluye y lo que no incluye cada tarifa. Muchos pasajeros valoran la libertad de poder elegir una tarifa básica y añadir los servicios adicionales que puedan necesitar en cada viaje concreto, como el equipaje, la selección de asiento o el embarque prioritario.

3.3 Los pasajeros también dejan claro lo que esperan recibir en los casos en que, lamentablemente, se producen interrupciones de sus viajes, siendo una de sus mayores prioridades la de obtener información al respecto sin demora, además de una atención y asistencia adecuadas y la continuación del viaje hasta su destino.

3.4 Asegurarse de que los consumidores tengan acceso a la información de su interés en todas las etapas del proceso del viaje es un objetivo compartido tanto por los gobiernos como por las partes interesadas del sector. Los consumidores informados son consumidores conscientes de sus derechos y obligaciones. Siguiendo esta lógica, varios gobiernos y partes interesadas del sector están elaborando textos orientativos y «manuales» para garantizar que los pasajeros puedan tomar decisiones con conocimiento de causa durante todo el proceso del viaje, desde el momento de la reserva hasta la llegada al destino.

3.5 La información también cumple una función importante a la hora de garantizar que los pasajeros sean conscientes de lo que se espera de ellos y de que tienen responsabilidades además de derechos. Entre los aspectos a tener en cuenta se incluyen el de disponer de una documentación completa y válida para todo el viaje, asegurarse de que artículos potencialmente peligrosos tales como los dispositivos electrónicos y las baterías de litio se embalen y se transporten correctamente, así como recalcar la importancia de cumplir las instrucciones de la tripulación durante todo el vuelo.

3.6 Al garantizar que los consumidores estén debidamente informados con anterioridad y, por extensión, protegidos, estos documentos pueden reducir la necesidad de recurrir a posteriori a instrumentos de protección del consumidor más onerosos. Los Principios básicos de la OACI ya reconocen el importante papel de la información en la protección de los consumidores; así pues, proporcionar toda la información pertinente a través de una única fuente constituye una consecuencia lógica de dichos Principios básicos.

4. PROTECCIÓN DEL LIBRE COMERCIO Y LA LIBRE FIJACIÓN DE PRECIOS

4.1 Los pasajeros aéreos tienen acceso a una extensa red de rutas por todo el mundo que no deja de crecer. También disponen de una amplia variedad de tarifas adaptadas a las necesidades y los fines de sus viajes. Las aerolíneas pueden ofrecer tarifas económicas a un número cada vez mayor de pasajeros gracias a la libertad para fijar los precios de los billetes de avión, lo que les permite ofrecer una gran variedad de tipos de tarifas, cada una con sus propios términos y condiciones, como respuesta a la demanda y a la competencia del mercado.

4.2 El libre comercio favorece el dinamismo y la competencia en el sector de la aviación, lo cual permite a los consumidores elegir entre una amplia gama de aerolíneas que ofrecen una variada oferta de productos. En muchos Estados, el libre comercio va acompañado de normas de transparencia de los precios para velar por que los consumidores estén bien informados y comprendan los términos y condiciones aplicables a sus viajes.

4.3 El sector de la aviación reproduce las novedades surgidas en otros sectores. La personalización y la adaptación de los productos a la medida de las necesidades del cliente son tendencias cada vez más generalizadas en los sectores minoristas dirigidos al consumidor. Los consumidores exigen cada vez más la posibilidad de configurar los productos y servicios según sus necesidades específicas en lugar de verse obligados a comprar según un modelo estandarizado. Este patrón puede observarse en sectores tan diversos como el sector automotriz y la industria textil.

4.4 Sin embargo, los reglamentos de protección del consumidor en el sector de la aviación tienden cada vez más a limitar la facultad de las aerolíneas de fijar sus propios precios y políticas, así como su capacidad para competir no solo en cuanto al tipo de servicios que ofrecen, sino también en cuanto a las condiciones que consideran adecuadas para prestar dichos servicios. Dichos reglamentos menoscaban los derechos incorporados en muchos acuerdos de servicios aéreos que permiten a las aerolíneas fijar sus precios y distribuir sus servicios libremente.

4.5 Los reglamentos que restringen las políticas en caso de no presentación del pasajero y las normas sobre el uso secuencial de cupones, o las que limitan el exceso de reservas (overbooking), obstaculizan las complejas prácticas de gestión de ingresos que las aerolíneas han implantado para proteger

su inventario. Del mismo modo, los reglamentos que obligan a incluir determinadas comodidades en el precio de los billetes de avión restringen la libertad de las aerolíneas para desagregar su producto y la capacidad de los pasajeros para adaptar su viaje a sus necesidades específicas. Todos estos reglamentos repercuten en la capacidad de las aerolíneas para ofrecer tarifas bajas y conectividad aérea en aquellas rutas cuyos márgenes son bajos. A su vez, estos reglamentos limitan tanto el acceso de los consumidores sensibles a los precios al transporte aéreo como el acceso a los mercados regionales y a las comunidades más alejadas.

5. CONCLUSIÓN

5.1 Considerando lo expuesto anteriormente, pueden extraerse las siguientes conclusiones:

5.1.1 Para cumplir el objetivo de lograr una conectividad aérea segura y asequible para todo el mundo, es preciso contar con un sector aéreo competitivo y dinámico en el que las aerolíneas puedan competir, innovar y diferenciar su oferta de servicios.

5.1.2 Los pasajeros aéreos deben estar informados de sus derechos y responsabilidades en todas las etapas del proceso del viaje. Mantener informados a los consumidores garantizando que se les facilite la información pertinente de manera inmediata y accesible puede reducir la necesidad de adoptar reglamentos de protección de los consumidores que resulten onerosos. Disponer de un Manual del pasajero aéreo de la OACI sería un recurso sumamente útil tanto para los gobiernos como para las partes interesadas del sector, ya que proporcionaría esta información de forma estandarizada y a través de una única fuente.

5.1.3 El libre comercio y la libre fijación de precios que aparecen incorporados en muchos acuerdos de servicios aéreos desempeñan un papel importante a la hora de posibilitar que las aerolíneas ofrezcan una conectividad asequible.

— FIN —