



NOTA DE ESTUDIO

SÉPTIMA 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 un sistema de aviación resiliente

FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DEL PÚBLICO CONSUMIDOR DEL TRANSPORTE AÉREO PARA UN SISTEMA DE AVIACIÓN RESILIENTE

(Nota presentada por Tailandia)

RESUMEN

En esta nota se presenta:

Nota 1.—La protección del público consumidor es esencial para mantener la confianza del público pasajero y contribuir al crecimiento sostenible del transporte aéreo internacional. A medida que el sector de la aviación se digitaliza y aumenta su interconexión a escala mundial, surgen nuevos desafíos, entre ellos la transparencia de los canales de distribución en línea, la gestión transfronteriza de las reclamaciones y el conocimiento que las personas pasajeras tienen sobre sus derechos.

Nota 2.—Las interrupciones de gran magnitud, como los fenómenos meteorológicos severos, las limitaciones operacionales, los acontecimientos geopolíticos y las interrupciones tecnológicas, ponen de relieve la necesidad de contar con medidas eficaces de protección del público pasajero y comunicaciones claras. Dado que las interrupciones pueden afectar a múltiples actores, como líneas aéreas, aeropuertos y proveedores de servicios de navegación aérea, se requiere un enfoque coordinado y sistémico.

Nota 3.— Tailandia contribuye al fortalecimiento de la protección del público consumidor mediante la aplicación de los Principios Básicos de la OACI para la Protección del Consumidor y de reglamentos nacionales de protección del público pasajero. Para seguir promoviendo una protección coherente y eficaz del público consumidor en todo el mundo y así contribuir a un sistema de aviación más sostenible y resiliente, se necesita intensificar la cooperación internacional, el intercambio de información, la creación de capacidades y el intercambio de mejores prácticas.

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

- a) alentar a los Estados a revisar y reforzar sus marcos nacionales de protección del público consumidor aplicables al público pasajero en el transporte aéreo tomando como referencia los Principios Básicos de la OACI para la Protección del Consumidor;
- b) apoyar iniciativas para que el público pasajero conozca sus derechos y los mecanismos de reparación disponibles;
- c) apoyar mecanismos de cooperación para el manejo transfronterizo de reclamaciones del público pasajero y el intercambio de información pertinente;
- d) solicitar a la OACI que propicie actividades de creación de capacidades y foros para el intercambio de experiencias en el ámbito de la reglamentación y prácticas óptimas para la protección del público consumidor aplicables al público pasajero en el transporte aéreo;
- e) solicitar a la OACI que estudie opciones para mejorar la coordinación internacional y la convergencia regulatoria de la protección de los derechos del público consumidor en el transporte aéreo de pasajeros, reconociendo que existen diferencias jurídicas y operacionales de un Estado a otro; y

f)	solicitar a la OACI que analice si los Principios Básicos para la Protección del Consumidor son suficientes para afrontar los nuevos desafíos que implican la digitalización, los canales de distribución en línea, la gestión transfronteriza de las reclamaciones del público pasajero y las disrupciones importantes y, cuando resulte apropiado, los actualice o elabore orientaciones complementarias.
<i>Objetivo estratégico:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con el objetivo estratégico <i>El desarrollo económico del transporte aéreo posibilita la prosperidad económica y el bienestar social para todo el mundo.</i>
<i>Repercusiones financieras:</i>	Se prevé que las recomendaciones se implementen dentro de los programas de trabajo existentes y con los recursos disponibles de la OACI. Cualquier iniciativa futura que requiera de estudios, textos de orientación o actividades adicionales de creación de capacidad estaría sujeta a la disponibilidad de recursos y prioridades que establezcan los Estados miembros de la OACI.
<i>Referencias:</i>	Principios Básicos de la OACI para la Protección del Consumidor

1. INTRODUCCIÓN

1.1 La confianza del público consumidor es esencial para el desarrollo sostenible del transporte aéreo internacional. Los marcos eficaces de protección del consumidor promueven la transparencia, la equidad y la rendición de cuentas, puesto que permiten que las personas pasajeras reciban información, asistencia y apoyo adecuados al comprar pasajes o ante una disrupción del servicio.

1.2 Durante el último decenio, los Estados han introducido cada vez más medidas de protección y asistencia al público pasajero frente a retrasos, cancelaciones, denegación de embarque y gestión de reclamaciones. Tailandia adoptó los Principios Básicos de la OACI para la Protección del Consumidor como base de su política de protección del consumidor en la aviación civil.

1.3 Las operaciones del transporte aéreo internacional están en constante evolución. El crecimiento del tráfico de pasajeros, el avance de la digitalización, la complejidad de los canales de distribución y la globalización de los servicios aéreos traen aparejados nuevos desafíos institucionales y reglamentarios. Las disrupciones de gran escala registradas recientemente han puesto de relieve la necesidad de contar con una protección eficaz del público consumidor tanto en las operaciones de rutina como en situaciones extraordinarias.

1.4 Tailandia considera que el fortalecimiento de la protección del público consumidor contribuye directamente a la resiliencia del sistema de transporte aéreo, puesto que aporta mayor certeza en la reglamentación y permite que las personas pasajeras estén debidamente informadas y reciban asistencia durante las disrupciones del servicio, lo cual inspira su confianza.

2. ANÁLISIS

2.1 Nuevos desafíos en la protección del público consumidor

2.1.1 Con el crecimiento sostenido del transporte aéreo, también aumentan las expectativas del público pasajero y su demanda de una protección eficaz como público consumidor. Al mismo tiempo, con la expansión de las agencias de viajes en línea, las plataformas digitales de reserva y otros intermediarios, hay menos transparencia, las personas pasajeras conocen menos sus derechos y la atribución de responsabilidades entre los proveedores de servicios es menos clara.

2.1.2 En los viajes aéreos internacionales, intervienen múltiples jurisdicciones con marcos jurídicos y reglamentarios distintos. En consecuencia, puede haber distintos niveles de protección, y el público pasajero puede tener dificultades para obtener una reparación en caso de reclamaciones transfronterizas.

2.1.3 Además, muchas personas pasajeras siguen desconociendo sus derechos, los recursos de reparación disponibles y los procedimientos de reclamación. Por consiguiente, educar al público es fundamental para que los marcos de protección del consumidor sean más efectivos.

2.2 **Protección del público consumidor ante las interrupciones**

2.2.1 Ante grandes interrupciones, como fenómenos meteorológicos severos, restricciones del espacio aéreo, conflictos geopolíticos, problemas operacionales en los aeropuertos, limitaciones de la gestión del tránsito aéreo e interrupciones tecnológicas de gran magnitud, tanto el público pasajero como las partes interesadas del sector de la aviación pueden verse gravemente afectados. Estos eventos ponen de relieve la importancia de contar con marcos de protección del público consumidor que sigan siendo prácticos, proporcionados y eficaces en circunstancias extraordinarias.

2.2.2 Si bien los marcos de protección del público consumidor suelen centrarse en las líneas aéreas, las perturbaciones también pueden provenir de otras partes interesadas, como los aeropuertos y los proveedores de servicios de navegación aérea. Pueden ocasionarse problemas operacionales a consecuencia de la congestión aeroportuaria, fallas en los sistemas de equipaje, demoras en los controles de seguridad, limitaciones de infraestructura, problemas de servicios de escala o una reducción de la capacidad aeroportuaria. Los retrasos y las cancelaciones de vuelos también pueden deberse a restricciones en la gestión del tránsito aéreo, cierres del espacio aéreo, escasez de personal, procedimientos relacionados con condiciones meteorológicas adversas y otras limitaciones. Es necesario adoptar un enfoque coordinado entre todas las partes para minimizar las molestias al público pasajero y contribuir a la recuperación operacional.

2.2.3 El público pasajero espera cada vez más recibir información en tiempo real a través de los sitios web de las líneas aéreas, aplicaciones móviles, notificaciones por correo electrónico, mensajes de texto (SMS), sistemas de información aeroportuaria y redes sociales. Ante una interrupción, es esencial que la comunicación sea oportuna, precisa y coherente. Las personas pasajeras deberían recibir información clara sobre la causa de la interrupción, la asistencia disponible, las alternativas de viaje y sus derechos. Una comunicación eficaz reduce la incertidumbre, mejora la experiencia del público pasajero y refuerza la confianza en el sistema de aviación.

2.3 **Cooperación internacional**

2.3.1 Dado que el transporte aéreo es internacional por naturaleza, es esencial fortalecer la cooperación entre los Estados. Las áreas de cooperación podrían incluir:

- a) intercambio de mejores prácticas y experiencias reglamentarias relacionadas con la protección del público consumidor;
- b) intercambio de enseñanzas extraídas de eventos disruptivos de gran magnitud y la promoción de un diálogo periódico entre las autoridades de aviación sobre nuevas cuestiones relacionadas con la protección del público consumidor y novedades reglamentarias;
- c) refuerzo de la cooperación en la gestión transfronteriza de reclamaciones de personas pasajeras mediante la designación de centros de coordinación y mecanismos de intercambio de información;

- d) el apoyo a actividades de creación de capacidades, talleres y programas de capacitación dirigidos a los Estados que estén desarrollando o reforzando marcos de protección del público consumidor; y
- e) la promoción de los Principios Básicos de la OACI para la Protección del Consumidor como referencia común para los marcos nacionales.

2.4 **La experiencia de Tailandia**

2.4.1 Tailandia adoptó los Principios Básicos de la OACI para la Protección del Consumidor como base de su política nacional y aplica medidas de protección del público pasajero mediante el Reglamento núm. 101 de la Junta de Aviación Civil, que establece normas mínimas de asistencia e indemnización para las personas pasajeras afectadas por retrasos y cancelaciones. En consonancia con las orientaciones de la OACI, la Administración de Aviación Civil de Tailandia (CAAT) hace hincapié en la necesidad de mantener un equilibrio entre la protección del público consumidor y la competitividad de la industria. Tailandia promueve orientaciones reglamentarias, campañas de sensibilización pública y la participación de las partes interesadas de modo que haya una aplicación coherente de las medidas de protección del público pasajero y que el público conozca sus derechos y mecanismos de reparación disponibles. El diálogo y la cooperación continuos entre los Estados son esenciales para afrontar los desafíos que implican la digitalización, las operaciones transfronterizas y las disrupciones de gran escala. Tailandia apoya los esfuerzos de la OACI dirigidos a promover la convergencia reglamentaria, facilitar el intercambio de mejores prácticas y reforzar la colaboración entre los Estados y las partes interesadas del sector con el fin de fortalecer la protección del público consumidor y mantener un sistema de transporte aéreo sostenible y resiliente.

3. **CONCLUSIÓN**

3.1 La protección del público consumidor constituye un elemento importante de un sistema de transporte aéreo resiliente y sostenible. Las medidas eficaces de protección del público pasajero refuerzan la confianza del público y contribuyen al crecimiento continuo de la aviación internacional.

3.2 El aumento del volumen de pasajeros, la digitalización, las operaciones transfronterizas y las disrupciones de gran magnitud siguen siendo un desafío para los marcos de protección del público consumidor que requiere de un enfoque equilibrado que proteja al público pasajero y, al mismo tiempo, reconozca las realidades operacionales del ecosistema de la aviación en su conjunto.

3.3 Las disrupciones que afectan a las personas pasajeras pueden originarse en las líneas aéreas, los aeropuertos, los proveedores de servicios de navegación aérea y otras partes interesadas de todo el ecosistema de la aviación. Por consiguiente, una protección eficaz del público consumidor requiere un enfoque coordinado y sistémico que reconozca las funciones y responsabilidades respectivas de todas las partes que intervienen en un viaje aéreo.

3.4 A fin de seguir promoviendo avances en este ámbito, se alienta a las delegaciones a participar activamente en grupos de trabajo especializados en la protección del público consumidor, a iniciar diálogos bilaterales o multilaterales con otros Estados y a contribuir a las iniciativas en curso de la OACI destinadas a armonizar los enfoques reglamentarios. También se les invita a respaldar el establecimiento de centros regionales de coordinación para las reclamaciones transfronterizas, a organizar actividades conjuntas de fortalecimiento de capacidades y a intercambiar experiencias nacionales y enseñanzas extraídas con la comunidad internacional en general. Al adoptar estas medidas prácticas tras la Conferencia, las delegaciones podrían fomentar una colaboración continua y contribuir al avance en la aplicación de marcos sólidos de protección del público consumidor en el transporte aéreo.