



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

MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL PÚBLICO PASAJERO MEDIANTE SOLUCIONES DIGITALES

(Presentada por el Brasil y apoyada por 18 Estados miembros de la CLAC¹)

RESUMEN

La mejora de la experiencia del público pasajero y la calidad del servicio ofrecido es un objetivo relevante para los proveedores de servicios de todos los sectores, y la aviación civil no es una excepción.

Las herramientas de modernización adoptadas por los Estados, como las soluciones digitales y los mecanismos de resolución de controversias extrajudiciales, brindan excelentes resultados y contribuyen a proporcionar información clara y fiable en lenguaje claro para el público pasajero, además de facilitar la presentación y tramitación de quejas, y mejorar la supervisión reglamentaria.

Paralelamente, la adopción de soluciones digitales por parte de las aerolíneas, como la comunicación en tiempo real, la reprogramación automática y los cupones digitales, tiene el potencial de mejorar significativamente la respuesta operativa en caso de interrupción. Estas herramientas también permiten la trazabilidad de la asistencia proporcionada al público pasajero, reduciendo la disparidad de la información, evitando controversias y fortaleciendo la confianza en el sistema de transporte aéreo.

La experiencia brasileña sugiere que mejorar la experiencia del público pasajero puede desempeñar un papel clave en la reducción de conflictos y en el desempeño general del sector.

Las medidas propuestas a la conferencia figuran en el párrafo 4.1.

<i>Objetivos estratégicos:</i>	Esta nota de estudio se relaciona con los objetivos estratégicos: <i>El desarrollo económico del transporte aéreo posibilita la prosperidad económica y el bienestar social para todo el mundo; y La aviación brinda movilidad fluida, accesible y confiable para todo el mundo.</i>
<i>Consecuencias financieras:</i>	Ninguna.
<i>Referencias:</i>	Ninguna.

¹ Belice, Bolivia (Estado Plurinacional de), Chile, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Honduras, Jamaica, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela (República Bolivariana de).

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Mejorar la experiencia del público pasajero y la calidad del servicio ofrecido es un objetivo clave para un sistema de transporte aéreo sostenible. La transformación digital favorece la comunicación, la prestación de servicios y una resolución de controversias más eficiente.

1.2 Aunque los mecanismos judiciales siguen siendo esenciales, depender excesivamente de un litigio puede conducir a la ineficiencia o al retraso de la resolución. La experiencia de Brasil demuestra los beneficios de adoptar una fórmula preventiva, digital y orientada al servicio.

2. ANTECEDENTES: EL CONTEXTO BRASILEÑO

2.1 El Brasil ha experimentado históricamente un alto grado de judicialización de las controversias del transporte aéreo. Los estudios indican que este sector representa una proporción desproporcionada de litigios del público consumidor.

2.2 El Colegio de la Abogacía del Brasil (*Ordem dos Advogados do Brasil* - OAB) ha detectado oficialmente la existencia de entidades que participan en prácticas de intermediación legal y litigios multitudinarios sin autorización, lo que ha provocado la toma de medidas coercitivas tales como el cierre de numerosos sitios web que ofrecen dichos servicios.

2.3 A pesar de la modernización reglamentaria y las medidas para promover la competencia, por ejemplo, la liberalización del mercado, algunas aerolíneas han citado los altos costos de litigar como un factor que influye en las decisiones empresariales en el Brasil.

2.4 Esta situación ha favorecido la adopción de una reglamentación más centrada en la clientela para mejorar la calidad del servicio y la experiencia del público pasajero, además de evitar un litigio.

3. ANÁLISIS

3.1 Desde 2017, el Brasil aplica en el contexto de la aviación civil un mecanismo nacional de resolución de controversias en línea, Consumidor.gov.br, que permite la comunicación directa entre el público consumidor y las aerolíneas en un entorno estructurado y sujeto a plazos.

3.2 A tenor de esta experiencia, se creó la Plataforma Pasajera de ANAC (*ANAC Passageiro*) para reforzar el sistema existente con funciones específicas por sector, como información destinada al público, tramitación eficiente de quejas y supervisión reglamentaria sólida. Estas herramientas contribuyen a reducir la disparidad de la información y mejorar la transparencia.

3.3 Además, durante las operaciones, las interrupciones siguen siendo una fuente clave de insatisfacción del público pasajero. En este contexto, es cada vez más importante que las aerolíneas recurran a soluciones digitales para responder de forma más eficaz, como información en tiempo real sobre el estado del vuelo, reprogramación automática, canales de comunicación directa y cupones digitales de asistencia (comidas, alojamiento y transporte).

3.4 Estas herramientas son esenciales para mejorar la experiencia del público pasajero, especialmente en situaciones en las que, por diversas razones, la eficiencia operativa no puede alcanzarse plenamente.

3.5 Los sistemas digitales también garantizan la trazabilidad de la asistencia proporcionada y permiten verificar que se han cumplido las obligaciones, reduciendo la cifra de controversias causadas por

reclamaciones contradictorias. En entornos donde hay numerosos litigios, la trazabilidad es una herramienta fundamental para incrementar la confianza y reducir las acciones judiciales innecesarias.

3.6 Los resultados obtenidos a través de la plataforma entre abril y julio del año en curso demuestran la eficacia de este mecanismo. Durante este periodo, se tramitaron 7 490 quejas, con un porcentaje de resolución de controversias del 80 % y un tiempo medio de respuesta de 4,6 días. La satisfacción del público con el servicio recibió una media de 3,23 sobre 5 puntos. Estos resultados indican que los mecanismos estructurados de resolución digital de controversias pueden proporcionar respuestas oportunas, promover la comunicación directa entre el público pasajero y las aerolíneas, y contribuir a la resolución efectiva de las quejas del colectivo consumidor.

3.7 La experiencia brasileña sugiere que la transparencia, la información adecuada, los canales efectivos de tramitación de quejas y la restitución eficiente del servicio son una estrategia clave para mejorar la experiencia del público pasajero y reducir las controversias.

4. MEDIDAS PROPUESTAS A LA CONFERENCIA

4.1 Se invita a la conferencia a:

- a) reconocer la importancia de alentar a los Estados miembros a promover mejoras en la calidad del servicio y la experiencia del público pasajero y a recurrir a plataformas de resolución de controversias en línea diseñadas para el sector del transporte aéreo;
- b) animar a las aerolíneas a implementar soluciones digitales que mejoren la prestación y trazabilidad de la asistencia al público pasajero en caso de interrupción operativa; y
- c) recomendar a la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) que favorezca el intercambio de mejores prácticas en este ámbito entre los Estados miembros y las partes interesadas del sector.