



COMUNICADO

N.º: 32

La regulación de los derechos de los consumidores en la aviación civil debe abordar la responsabilidad compartida

5 de junio, 2023 (Estambul) – La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas en inglés) ha hecho un llamamiento para que la regulación de los derechos de los consumidores en la Aviación Civil aborde la responsabilidad compartida de todos los actores de la aviación ante las posibles interrupciones de vuelo, y ha publicado un sondeo que pone de relieve que los pasajeros confían en el buen trato que recibirán por parte de las aerolíneas si se produce el caso.

Siempre que se produce un retraso o una cancelación, donde existe una regulación específica de los derechos de los pasajeros, es la aerolínea la que debe soportar el coste de la asistencia o la compensación, sin tener en cuenta el origen de la causa. Por ello, IATA insta a los gobiernos a que garanticen un reparto más equitativo de la responsabilidad entre todo el sistema de transporte aéreo de los problemas derivados de un vuelo.

“Sin duda el objetivo de cualquier regulación de los derechos de los pasajeros debería poner el foco en la mejora del servicio. Por ello no tiene mucho sentido que las aerolíneas sean las únicas que tengan que pagar las indemnizaciones por retrasos y cancelaciones cuyas causas pueden ser muy diversas, como errores en el control del tráfico aéreo, huelgas de trabajadores ajenos a la aerolínea e infraestructuras ineficaces. Con cada vez más gobiernos que introducen o refuerzan la normativa sobre los derechos de los pasajeros, la situación ya no es sostenible para las aerolíneas. Y supone un escaso beneficio para los pasajeros porque desincentiva a todas las partes del sistema de aviación para mejorar el servicio al cliente. Por si fuera poco, en el intento de recuperar los costes de los pasajeros, son estos quienes acaban financiando este sistema. Necesitamos urgentemente adoptar un modelo de responsabilidad compartida en el que todos los agentes de la cadena de valor tengan los mismos incentivos para impulsar la puntualidad”, dijo Willie Walsh, director general de IATA.

La desregulación económica del sector aéreo ha aportado enormes beneficios durante décadas, aumentando las posibilidades de elección de los consumidores, reduciendo las tarifas, ampliando la red de rutas y fomentando la entrada de nuevos operadores. Desgraciadamente, la tendencia a la regulación amenaza con deshacer algunos de estos avances. En el ámbito de la protección de los consumidores, más de 100 jurisdicciones han desarrollado normativas únicas para los consumidores, y al menos una docena más de gobiernos pretenden unirse a esta tendencia o endurecer las que ya tienen.

Revisión urgente del Reglamento (CE) 261

Los datos de la propia Comisión Europea muestran que los retrasos han aumentado desde que se introdujo el actual Reglamento (CE) 261, aunque el coste para las aerolíneas —y, en última instancia, para los pasajeros— sigue disparándose. Ha sido objeto de más de 70 interpretaciones por parte del



Tribunal de Justicia de la Unión Europea, cada una de las cuales sirve para llevar el Reglamento más lejos de lo previsto originalmente por las autoridades. La Comisión Europea, junto con el Consejo y el Parlamento, necesita reactivar la revisión del Reglamento (CE) 261, que estaba sobre la mesa antes de que fuera paralizado por los Estados miembros. Cualquier debate futuro debería abordar la puesta en marcha de un sistema de compensación proporcional y la falta de responsabilidad específica de los principales actores, como los aeropuertos o los proveedores de servicios de navegación aérea.

Esta revisión se hace más necesaria ante el riesgo de que este Reglamento se convierta en un modelo mundial, como ya ocurre en Canadá, Estados Unidos y Australia, en algunos países de Latinoamérica y en Oriente Medio, donde parecen considerarlo un modelo, sin tener en cuenta que el (CE) 261 nunca tuvo por objeto abordar las interrupciones operativas y, por tanto, no se aplica por igual a todos los agentes de la cadena de la aviación.

"Al negarse a abordar la cuestión de una distribución más equitativa de la responsabilidad en todo el sistema, el (CE) 261 ha incrementado las deficiencias de servicio de algunos agentes que no tienen ningún aliciente para mejorar. Un ejemplo clásico es el estancamiento del Cielo Único Europeo desde hace más de 20 años, que reduciría significativamente los retrasos y la ineficiencia del espacio aéreo en toda Europa", dijo Walsh.

Una oportunidad para el Reino Unido

Dado el estancamiento de una reforma sensata del (CE) 261, el Reino Unido tiene la oportunidad de incorporar algunas de las revisiones propuestas al modelo de derechos de los pasajeros del país tras el Brexit. Una reforma adecuada de su particular "UK 261" ofrece una oportunidad inmejorable para obtener un auténtico "dividendo Brexit" que el actual Gobierno pro-Brexit no debería ignorar.

Canadá y la pérdida de su reputación de buen regulador

La situación es especialmente decepcionante en un país que hasta ahora se ha beneficiado de un régimen regulador bien equilibrado. Un ejemplo es el reconocimiento explícito de la primacía de la seguridad, lo que significa que los problemas relacionados con la seguridad no están sujetos a indemnización. Por desgracia, los responsables políticos canadienses parecen determinados a eliminar esta importante excepción. Canadá también ha anunciado un planteamiento de "culpable hasta que se demuestre su inocencia" para las aerolíneas cuando se produzcan retrasos o cancelaciones. Estas medidas parecen obedecer a políticas internas de los partidos canadienses. Por otra parte, el celo regulador del Gobierno parece evaporarse cuando se trata de exigir responsabilidades a entidades estatales, como la agencia de servicios fronterizos de Canadá (CBSA, por sus siglas en inglés) o la autoridad canadiense para la seguridad del transporte aéreo (CATSA, por sus siglas en inglés).

Un posible punto positivo es que el Consejo Nacional de aerolíneas de Canadá ha presentado un modelo de responsabilidades compartidas en toda la cadena de valor de la aviación, que incluye una mayor transparencia, notificación de datos y normas de calidad del servicio, un enfoque que bien podría trascender las fronteras de Canadá.



Estados Unidos: una solución en busca de un problema

El Departamento de Transporte de EE.UU. propone imponer indemnizaciones por los vuelos retrasados o cancelados, cuando su propio panel de información muestra que las 10 mayores aerolíneas estadounidenses ofrecen comidas o cheques a sus clientes en caso de retrasos prolongados, y nueve de ellas también ofrecen alojamiento gratuito en hoteles en caso de cancelación nocturna. Efectivamente, el mercado ya está cumpliendo su parte, al tiempo que permite a las aerolíneas la libertad de competir, innovar y diferenciarse en cuanto a su oferta de servicios.

"Para un político es fácil regular una nueva ley de derechos de los pasajeros; le hace parecer que ha conseguido algo. Pero cada nueva regulación innecesaria es un ancla en la rentabilidad y en la competitividad del transporte aéreo. Hace falta un regulador valiente para analizar la situación y reconocer cuándo "menos es más". La historia de esta industria demuestra que una menor regulación económica ofrece mayores posibilidades de elección y beneficios para los pasajeros", dijo Walsh.

El problema que no ven los pasajeros

Hay pocos indicios de que los pasajeros, salvo en contadas ocasiones, reclamen una regulación más estricta en este ámbito. En un sondeo de IATA/Motif realizado a 4.700 viajeros en 11 mercados se preguntó a los pasajeros qué trato recibían en caso de retraso o cancelación. Según la encuesta:

- el 96% de los viajeros está "muy" o "algo" satisfecho con la experiencia de vuelo en general.
- El 73% confía en recibir un trato justo en caso de interrupción de las operaciones.
- El 72% afirma que, en general, las aerolíneas gestionan bien los retrasos y las cancelaciones.
- El 91% está de acuerdo con la afirmación: "todas las partes implicadas en el retraso o cancelación (aerolíneas, aeropuertos, control del tráfico aéreo) deberían implicarse en asistir a los pasajeros afectados".

"El mejor garante de un buen servicio al cliente es la capacidad de elección del consumidor y la competencia. Los viajeros pueden votar, y votan sin reservas, si una aerolínea —o, de hecho, todo el sector de la aviación— no está a la altura. Los políticos deberían confiar en el instinto del público y no regular los distintos modelos de negocio y las opciones de que disponen hoy los viajeros", dijo Walsh.

- IATA -

Más información:

Corporate Communications

Tel: +41 22 770 2967

Email: corpcomms@iata.org

Notas para los editores:

- IATA (International Air Transport Association) representa alrededor de 300 líneas aéreas, que constituyen el 83% del tráfico aéreo global.



- Encuentre toda la información actualizada —comunicados, posiciones políticas y otra información útil— en <https://twitter.com/iata>.
- La encuesta de IATA sobre la opinión de los pasajeros se realizó entre el 26 de abril y el 3 de mayo de 2023, con una muestra de 4.700 viajeros recientes. El sondeo abarca 11 mercados (Australia, Canadá, Chile, Francia, Alemania, India, Japón, Singapur, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos y Reino Unido). El tamaño de la muestra en cada mercado fue de 500 viajeros, salvo en Chile, Japón, Singapur y EAU, donde la muestra fue de 300. El cuestionario fue elaborado por This Is Motif Ltd., y el análisis se basó en la recogida y el tratamiento de datos por Dynata. <https://www.thisismotif.com/>
- [Fly Net Zero](#)