



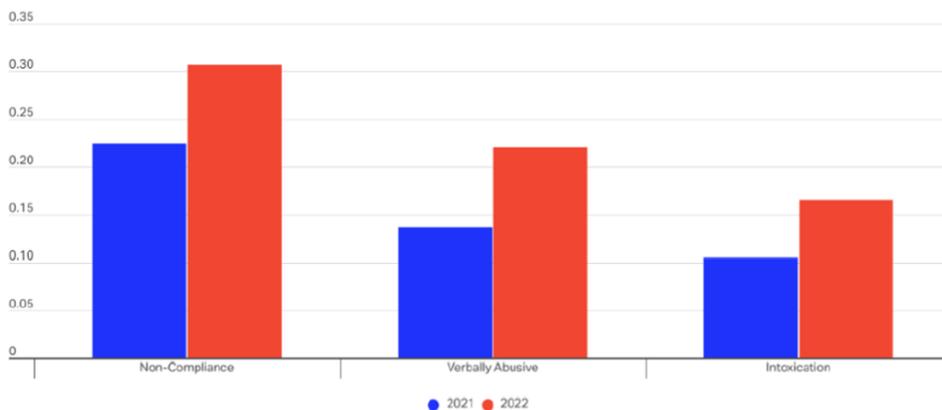
COMUNICADO  
N.º: 25

## Los incidentes aéreos con pasajeros conflictivos aumentan tras la pandemia

4 de junio, 2023 (Estambul) – La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) ha publicado un nuevo informe que muestra que los incidentes registrados por pasajeros insubordinados o perturbadores aumentaron en 2022 en comparación con 2021. IATA ha hecho un llamamiento a los gobiernos para que adopten las medidas necesarias para tratar a este tipo de pasajeros en virtud del Protocolo de Montreal de 2014 (MP14).

Los últimos datos revelan que en 2022 se registró un caso de comportamiento indisciplinado por cada 568 vuelos, frente a uno por cada 835 vuelos en 2021. Los incidentes más comunes en 2022 fueron el incumplimiento de las instrucciones de la tripulación, el acoso verbal y el consumo abusivo de alcohol. Los incidentes de agresión física siguen siendo poco habituales, pero registraron un aumento alarmante del 61% con respecto a 2021, con un caso cada 17.200 vuelos.

### Incidentes de comportamiento insubordinado o perturbador más comunes Por cada 1.000 vuelos



"La tendencia creciente de los incidentes con pasajeros insubordinados o perturbadores es preocupante. Los pasajeros y las tripulaciones tienen derecho a una experiencia a bordo segura y sin conflictos. Para ello, los pasajeros deben cumplir las instrucciones de la tripulación. Si bien nuestras tripulaciones están preparadas para gestionar situaciones con pasajeros conflictivos, es inadmisibles que una minoría de pasajeros, pequeña pero persistente, desobedezca unas normas que se han establecido para garantizar la seguridad de todos. No existe justificación para desobedecer las instrucciones de la tripulación", declaró Conrad Clifford, director general adjunto de IATA.



Aunque los incidentes disminuyeron en la mayoría de los vuelos tras el levantamiento del uso obligatorio de mascarilla, la frecuencia comenzó a aumentar de nuevo a lo largo de 2022 y terminó el año con un 37% más de incidentes que en 2021. Los casos más comunes de infracción fueron:

- Fumar cigarrillos, cigarrillos electrónicos, vapeadores y dispositivos de inhalación en cabina o aseos.
- No abrocharse el cinturón de seguridad cuando es obligatorio.
- Exceder el límite de equipaje de mano permitido o no guardar el equipaje cuando se indica.
- Consumo de alcohol no servido a bordo.

### **Dos pilares esenciales en el abordaje de la conducta insubordinada o perturbadora a bordo**

Se han definido dos pilares esenciales para el abordaje de un enfoque basado en tolerancia cero de los comportamientos conflictivos:

1. **Regulación:** garantizar la competencia de los gobiernos para ejercer su jurisdicción sobre las infracciones cometidas a bordo, con independencia del Estado de origen del pasajero, y la capacidad de aplicar las medidas coercitivas necesarias en consonancia con la gravedad del incidente. El Protocolo de Montreal 2014 (MP14) contempla ya dichas competencias. IATA insta a todos los Estados a que ratifiquen dicho protocolo con urgencia, ratificado hasta la fecha por 45 países, que engloban el 33% del tráfico internacional.
2. **Guía para prevenir y mitigar los incidentes con pasajeros insubordinados o perturbadores:** con el fin de prevenir y mitigar los incidentes a bordo, es necesario contar con la colaboración de todos los actores de la industria que trabajan en tierra (como aeropuertos, bares y restaurantes, y tiendas libres de impuestos), por ejemplo, con campañas de sensibilización sobre las consecuencias de las conductas conflictivas. Además, se compartirán las mejores prácticas, como la formación, para que las tripulaciones puedan abordar los incidentes. A primeros de 2022 se publicó una nueva [guía](#) que recoge las mejores prácticas para las aerolíneas y proporciona soluciones a los gobiernos en materia de sensibilización pública, sanciones y lagunas jurídicas.

"Ante el aumento de los incidentes de conducta indisciplinada, los gobiernos y la industria están tomando medidas más firmes para prevenir tales incidentes. Los Estados están ratificando EL MP14 y revisando las medidas de aplicación, una postura que pone de relieve su determinación para perseguir los comportamientos indisciplinados, y que se traduce en un mensaje claro de disuasión. Por parte de la industria, la colaboración es aún mayor. Por ejemplo, dado que la gran mayoría de los incidentes por embriaguez se producen por el alcohol consumido antes del vuelo, es de particular importancia el apoyo de los bares y restaurantes de los aeropuertos con el fin de garantizar el consumo responsable de alcohol.

"Nadie quiere impedir que la gente se divierta cuando se va de vacaciones, pero todos tenemos la responsabilidad de comportarnos con respeto hacia los demás pasajeros y hacia la tripulación. En beneficio de la mayoría, no vamos a disculparnos por tratar de impedir el mal comportamiento de un pequeño número de viajeros que pueden hacer que un vuelo sea muy molesto para el resto", dijo Clifford.



- IATA -

**Más información:**

Corporate Communications

Tel: +41 22 770 2967

Email: [corpcomms@iata.org](mailto: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>.
- Los datos proceden de más de 20.000 partes enviados por unas 40 aerolíneas. Aunque esto nos da solo una imagen global aproximada, es la única base de datos mundial más completa sobre incidentes de indisciplina, y proporciona una idea clara de la tendencia.
- Algunos ejemplos de incumplimiento de las instrucciones de la tripulación son: fumar en los aseos (lo que supone un grave riesgo de incendio) o de cigarrillos electrónicos, negarse a guardar el equipaje de mano durante el despegue y aterrizaje, no colocar el asiento en posición vertical para el despegue y aterrizaje y consumir alcohol no servido a bordo. Estas instrucciones se ajustan a las leyes y reglamentos nacionales y deben cumplirse sin excepción.
- [Fly Net Zero](#)