



Pasajeros rebeldes, un fenómeno en aumento

EL NÚMERO DE PASAJEROS CALIFICADOS DE 'INDESEABLES' SE HA ELEVADO DE 339 EN 2007 A MÁS DE 8.000 EN 2013, SEGÚN DATOS DE LA IATA. SE TRATA DE PERSONAS QUE, AL NEGARSE A SEGUIR LAS NORMAS, PONEN EN RIESGO LA SEGURIDAD A BORDO. NO HAY RAZONES CLARAS PARA ESTE INCREMENTO, Y LAS AEROLÍNEAS EXIGEN UN MARCO JURISDICCIONAL BIEN DELIMITADO Y CLARO.

Por: Maruxa Ruiz del Árbol Ilustraciones: Del Hambre



En un reciente vuelo entre Manchester y La Habana, una pareja en su luna de miel protagonizó una discusión monumental, tan grave que la recién casada pidió que la cambiaran a una butaca lejos de la de su esposo. El marido, no conforme con esta decisión, se acercó hasta la nueva ubicación asignada a la mujer. Cuando trataron de persuadirle de que le dejara sola en su nuevo asiento, él empezó a amenazar y a escupir al personal de vuelo. La tensión en el avión creció hasta tal punto que tuvo que ser inmovilizado y el avión, desviado a las Bermudas con el objetivo de desembarcar al recién casado, que salió esposado. El resto de los 311 pasajeros que iba en el avión sufrió un prolongado retraso en la llegada a su destino, además de tener que soportar una escena de violencia en un habitáculo en vuelo y sin escapatoria.

Podría parecer una desagradable anécdota aislada, pero el número de pasajeros rebeldes en aviones “se ha hecho significativo, y las aero-

líneas sufren situaciones similares cada día”, según cuenta Paul Steele, el vicepresidente de IATA, la mayor asociación de líneas aéreas del mundo. Según los datos recabados por la asociación, si en 2007 las aerolíneas registraron 339 incidentes de este tipo, en 2013 la cifra se había elevado hasta 8.217.

Un pasajero indeseable es aquel que, con su mala educación, empuja a todo el pasaje a vivir una situación alarmante o potencialmente peligrosa. “El comportamiento de esta minoría afecta a todos los viajeros de un avión, causa alteraciones en la ruta y costes significativos para las aerolíneas”, recalca Paul Steele.

Según su compañero, Tim Colehan, asistente de Dirección de la asociación de aerolíneas, se desconoce la razón de este incremento en el número de incidentes con pasajeros. “Una explicación podría ser que el fenómeno simplemente refleja cambios en una sociedad en la que los comportamientos antisociales son cada vez más preponderantes. Sea cual sea el motivo, cada incidente se convierte en un inconveniente inaceptable”, explica Colehan.

En otro ejemplo reciente, el alcalde de Londres actuó como mediador de otra situación en la que el protagonista salió esposado del avión: el pasado mes de diciembre, Boris Johnson se vio mediando en uno de estos incidentes aéreos cuando volaba entre Kuala Lumpur y la capital británica. Un pasajero se emborrachó y, cuando el personal de a bordo se negó a servirle más bebidas, comenzó a ser agresivo. Pese a que la tripulación dedicó un buen rato a tratar de calmar al viajero con la ayuda de otros pasajeros, incluido Johnson, los intentos no sirvieron de nada, por lo que finalmente tuvo que ser reducido por la fuerza y esposado. A la llegada a Londres, la policía le estaba esperando y fue arrestado por un presunto delito de asalto común.

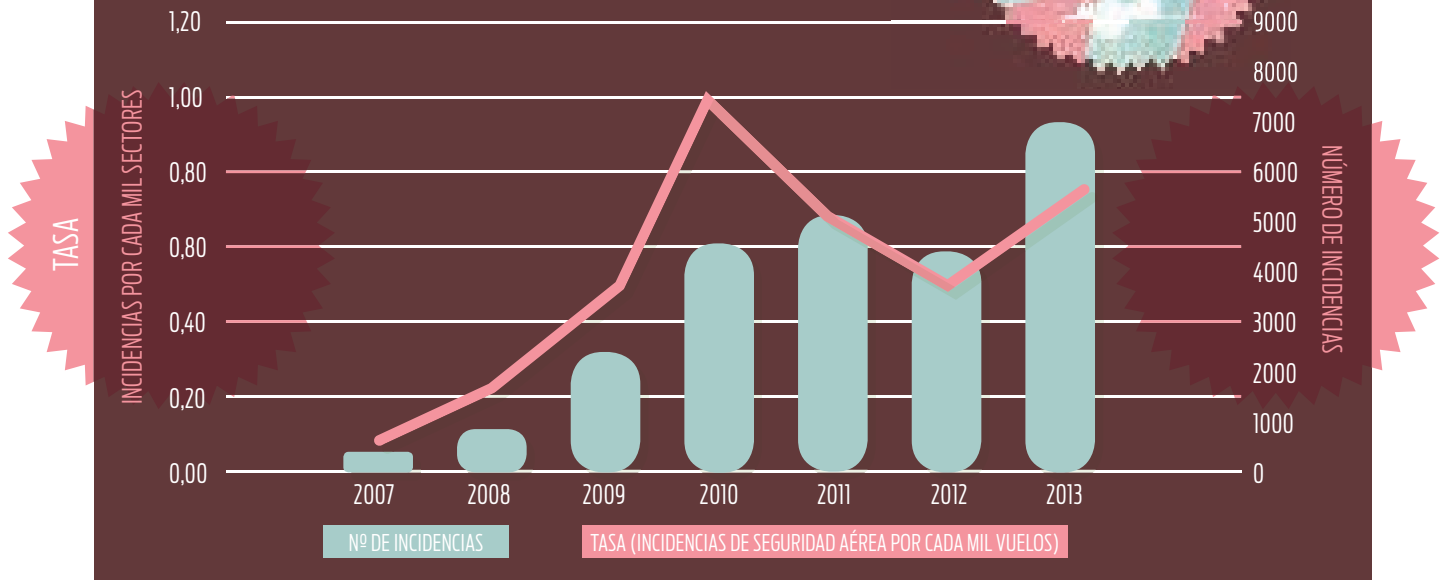
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN A BORDO

A la cabeza de los motivos principales que hacen a un pasajero indeseable están el consumo de narcóticos y el incumplimiento de las normas de seguridad, como no abrocharse el cinturón, fumar en el baño o, recientemente, negarse a apagar un cigarrillo electrónico. Luana Dolgetta lleva 16 años ejerciendo como azafata en Alitalia. “Durante este tiempo he encontrado personas de todo credo y de las más variadas sensibilidades. El conflicto que sucede más a menudo es el de los fumadores en el baño”, detalla.

En este tipo de situaciones, el personal de a bordo tiene tres niveles de acción: primero, se le intenta persuadir verbalmente o encontrar una solución, si es posible, sencillamente

EL IMPORTANTE PROBLEMA DE LOS INCIDENTES PROVOCADOS POR PASAJEROS REBELDES

NÚMERO DE INCIDENTES POR PASAJEROS DE ESTE TIPO ENTRE 2007 Y 2013



© International Air Transport Association (IATA), 2014.

ALGUNOS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS QUE HACEN A UN PASAJERO 'INDESEABLE'

Las líneas aéreas han elaborado un listado con las razones más comunes que desencadena el comportamiento de algunos pasajeros y que pueden poner en riesgo la seguridad a bordo.

- Consumo ilegal de narcóticos.
- Rechazo al cumplimiento de las normas de seguridad, como abrocharse el cinturón, no fumar o apagar los aparatos electrónicos.
- Confrontación verbal con miembros de la tripulación o con otros pasajeros.
- Agresión física a miembros de la tripulación o a otros pasajeros.
- Falta de cooperación con la tripulación como, por ejemplo, interferir en las tareas del personal de a bordo, o rechazar



seguir las instrucciones de desembarcar el avión.

- Amenazas contra una persona o intentos de hacer cundir el pánico entre el pasaje

haciendo referencias a bombas.

- Acoso sexual.
- Otros comportamientos molestos como gritos, patadas, golpes en los asientos o en las mesitas...

separando a pasajeros. El segundo nivel es que el comandante firme una llamada de atención para ser entregada al viajero. La tercera y última alternativa es utilizar el *restraining kit* que llevan a bordo algunas aerolíneas para reducir a los pasajeros más díscolos.

“Bajo las leyes internacionales, el capitán del avión puede autorizar que un pasajero sea reducido por la fuerza si se cree que ha cometido o puede llegar a cometer un acto que ponga en juego la seguridad dentro del avión. Algunas aerolíneas han sido autorizadas por sus reguladores nacionales a llevar dispositivos para restringir la movilidad de los pasajeros rebeldes. Normalmente, estos kits incluyen esposas de plástico rígido y correas para el pecho, que se guardan dentro de una bolsa que sirve además para sofocar el fuego”, explica Tim Colehan.

EN BUSCA DE SOLUCIONES

Sin embargo, la gestión de estas situaciones en nada tiene que ver con la de alertas mayores como en el caso de amenazas terroristas. Ambas situaciones están clasificadas por separado y reguladas por distintos convenios.

Mientras que los pasajeros indeseables están regulados por la Convención de Tokio de 1963, las situaciones que claramente infringen la legalidad desde el principio se rigen por el Convenio de La Haya de 1970. En este caso, el pasajero que las provoca se define como “cualquier persona a bordo de un vuelo que amenace el mismo

por la fuerza con cualquier tipo de intimidación o ejercicio de control”.

Ahora, los rebeldes se han convertido en una de las nuevas preocupaciones de la industria. Para evitar estos incidentes, la Convención de Tokio y la IATA han creado también una guía de consejos para que las aerolíneas unifiquen las actuaciones. El mayor problema de las compañías es que muchos de estos viajeros no se enfrentan a un castigo porque la Convención no precisa un marco jurisdiccional para estas ofensas. No queda claro de quién es la responsabilidad de juzgar a ese pasajero y, en la mayoría de los casos, se queda sin castigo.

La Convención de Montreal, por otra parte, regula la capacidad de la tripulación de un avión de gestionar el bienestar de sus pasajeros durante un vuelo internacional, lo que también afecta a este problema.

“La aviación es un negocio internacional por naturaleza, pero no hay una única convención que aborde el conjunto de problemas que suponen los pasajeros rebeldes”. El comportamiento de los pasajeros está sujeto a las leyes del país

LA CONVENCION DE TOKIO NO PRECISA UN MARCO JURISDICCIONAL PARA ESTAS OFENSAS, POR LO QUE, LA MAYORIA DE LAS VECES, EL PASAJERO QUEDA SIN CASTIGO

donde el avión está registrado, y los límites de lo que la tripulación puede o no puede hacer está también gobernado por las leyes nacionales de ese país”, explica James Healy-Pratt, el responsable de la sección de Aviación de la firma de asesores británicos *Stewarts Law*.

La guía de la IATA hace hincapié en la prevención: evitar que estos pasajeros entren en el avión. “Cuando sea posible, hay que intentar reconocer o evitar el problema en tierra, lo que presupone una complicidad con el personal que trabaja en ella. Por ejemplo, es importante que los restaurantes y bares de los aeropuertos sirvan alcohol con moderación para evitar potenciales problemas en vuelo”, dice el manual.

“Igualmente le estamos pidiendo a nuestras contrapartes en tierra que entrenen a sus trabajadores para detectar el comportamiento de estos pasajeros, por ejemplo, en el *check-in* o en el paso por la seguridad, y que manden la información pertinente a la aerolínea en la que volarán para que el pasajero pueda ser monitorizado y haya elementos para decidir si se acepta su entrada en el avión”. ■

787 DE AEROMÉXICO

VIAJA DE LA MANERA MÁS CÓMODA Y MODERNA



- Reduce los efectos del Jetlag
- 60% menos ruido • Fullflat bed
- Más espacio para el equipaje de mano

Viaja en vuelo nocturno saliendo de Londres, París y Madrid a partir del 18 de marzo de 2015.

9 vuelos semanales.

Madrid 14:40 23:30	Ciudad de México 19:45 04:45*	diario mié y dom	Ciudad de México 18:50 23:10	Madrid 12:30* 17:10*	diario mar y sáb
--------------------------	-------------------------------------	---------------------	------------------------------------	----------------------------	---------------------

Horario sujeto a cambios sin previo aviso. *Legión el día siguiente



Solicita a tu agente de viajes que tu vuelo sea por Aeroméxico o llámanos al tel.: 900 995 282.
Visita aeromexico.com/es