



COMUNICADO

No: 33

Miembros de IATA marcan el camino para abordar problema de pasajeros insubordinados

2 de junio, 2014 (Doha) – En la 70ª Asamblea General Anual (AGM) de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), se ha acordado una resolución unánime para instar a gobiernos e industria a que trabajen juntos en la adopción de un paquete de medidas para detectar y abordar de forma efectiva la problemática de los pasajeros insubordinados, como agresiones físicas, alteración del orden a bordo o incumplimiento de las instrucciones de la tripulación.

"Esta resolución confirma la determinación de las aerolíneas para defender los derechos de sus pasajeros y tripulación. Todo el mundo a bordo tiene derecho a disfrutar de un viaje tranquilo, sin incidentes derivados de comportamientos inaceptables o abusivos. Muchas aerolíneas entrenan tanto a su personal de tierra como a tripulantes de cabina en procedimientos no sólo para gestionar este tipo de incidentes, sino, también, para prevenirlos. Pero una solución robusta requiere una postura conjunta de aerolíneas, aeropuertos y gobiernos", dijo Tony Tyler, consejero delegado de la IATA.

La resolución se adopta tras la conferencia diplomática de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), en la que los gobiernos acordaron modernizar y fortalecer el Convenio de Tokio de 1963. El resultado, conocido como Protocolo de Montreal 2014 (MP14), facilitará la gestión de conductas perturbadoras al extender la jurisdicción del país de origen al territorio en el que el avión aterriza.

"Los gobiernos reconocen la gravedad del comportamiento indisciplinado, y aplaudimos la adopción del MP14 durante la conferencia diplomática de la OACI a principios de este año. Ahora, los gobiernos deben ratificar lo que han acordado", dijo Tyler.

La definición de comportamiento indisciplinado es amplia e incluye el incumplimiento de las instrucciones de la tripulación, consumo de drogas ilegales, acoso sexual y la agresión física, verbal o amenazas. En 2013, las aerolíneas notificaron a la IATA unos 8.000 incidentes de este tipo. La intoxicación, a menudo como resultado del consumo de alcohol antes de embarcar, es uno de los principales factores relacionados con estos incidentes. Otras causas incluyen irritación con el comportamiento de otro pasajero, frustración ante normas restrictivas como la

prohibición de fumar o el uso de dispositivos electrónicos, o los desencadenantes emocionales previos a volar.

Los principios fundamentales de la resolución sobre los pasajeros insubordinados abordan esta cuestión desde una amplia perspectiva que pone de relieve la multitud de factores asociados a la conducta rebelde. Además de pedir a los gobiernos que ratifiquen el MP14, los principios básicos contemplan:

- que las aerolíneas garanticen la aplicación de políticas corporativas y programas de formación adecuados para la tripulación de cabina y personal de tierra para la prevención o control del comportamiento inadecuado de los pasajeros, empezando desde el propio momento de facturación, en el control de seguridad o en el embarque;
- que gobiernos y aerolíneas aumenten su concienciación sobre las consecuencias de los comportamientos disruptivos;
- que aeropuertos y empresas concesionarias, como cafeterías y restaurantes, pongan en práctica procedimientos que ayuden a prevenir comportamientos perturbadores en los vuelos.

“Cada incidente provocado por un comportamiento indisciplinado supone un inconveniente inaceptable para pasajeros y tripulación. Es fundamental que gobiernos e industria adopten un planteamiento conjunto y equilibrado para la prevención y el control de los pasajeros insubordinados. Los gobiernos deben hacer uso de todas sus facultades legales para garantizar que los pasajeros insubordinados reciban las consecuencias apropiadas a su conducta. Aerolíneas, aeropuertos y demás actores deben trabajar de manera conjunta para implementar los procedimientos correctos y capacitar al personal para que responda de forma eficaz ante estos casos”, dijo Tyler.

- IATA -

Más información:

Corporate Communications
AGM Media Center: +974 448 48 906
Email: corpcomms@iata.org

Notas para los editores:

- IATA (International Air Transport Association) representa alrededor de 240 líneas aéreas, que suponen el 84% de tráfico aéreo internacional.
- Síguenos en <http://twitter.com/iata2press> para más información sobre la industria de la aviación.
- Sigue la AGM en #IATAAGM
- Más información multimedia de la AGM, como material de archivo, disponible en www.iata.org/agm-news