



ICAO | UNITING AVIATION

Seminario Regional NAM/CAR y SAM de Facilitación de la OACI Lima, Perú

del 9 al 12 de septiembre de 2014

Experiencias sobre Pasajeros Insubordinados

12 de septiembre de 2014



“unruly - disruptive”
“insubordinado - perturbador”

- Rebelde
- Revoltoso
- Indisciplinado
- Incontrolable
- Impulsivo
- Desordenado
- Descontrolado
- Alborotado
- Escandaloso
- Impetuoso



| ICAO UNITING AVIATION

Un creciente problema aerocomercial

9 Abril 2014 Autor: **Carlos Maria Vassallo** -

Centro de Estudios de Derecho Aeronáutico y Espacial

- *“El pasajero disruptivo es aquél que adopta o ha adoptado conductas alteradas, violentas o revoltosas que interfieren en las obligaciones y funciones de la tripulación, y perturba la tranquilidad de los otros pasajeros, y que desde el punto de vista psicológico, pueden ser portadoras de una personalidad normal o anormal”.*
- El término **disruptivo**, proviene del inglés “disruptive” y según el Diccionario de la real Academia Española, es un calificativo que denota a:
“quien produce una ruptura brusca”.



| ICAO UNITING AVIATION

Un creciente problema aero comercial

Autor: **Carlos Maria Vassallo** - Centro de Estudios de Derecho Aeronáutico y Espacial

- En uno de cada 12.000 vuelos se presenta un conflicto con pasajeros disruptivos, lo que equivale aproximadamente a 93 incidentes diarios en el mundo aero comercial.
- Esta problemática que empieza a verificarse en la década del 70, no ha dejado de incrementarse.
- <http://cedaeonline.com.ar/2014/04/09/pasajeros-disruptivos-insubordinados-o-perturbados-comentario-al-fallo-ropert-contreras-isabel-c-aerolineas-argentinas-s-denuncia-infraccional-y-demanda-civil-de-indemnizacion-de-perjuici/>



Motivos/Causas?

El miedo a volar puede tener como consecuencia un extraño síndrome: **la rabia aérea**, condición que ha aumentado en el mundo.

- Los expertos señalan que las causas del síndrome tienen que ver con la tensión y el nerviosismo de los viajeros. Esta tensión se acumula debido al tiempo de espera en los aeropuertos, los retrasos en el despegue y las dificultades para embarcar. También influyen la duración del vuelo, el número de pasajeros a bordo, la comida y la prohibición de fumar o de consumir alcohol.
- Según la psicóloga Teresa Uribe estos personajes se delatan por su extrema sudoración, por el consumo excesivo de café y alcohol. “Caminan por el aeropuerto, entran mucho al baño, se les ve aislados y temerosos”, indica. Los síntomas del síndrome se aprecian en el comportamiento, el cual se torna mucho más agresivo, no sólo con la tripulación sino también contra los otros pasajeros.



Motivos/Causas?

- También es frecuente la violencia verbal y física. Un estudio realizado sobre una compañía aérea canadiense mostró que el 30% de una muestra de 400 tripulantes con más de 10 años de antigüedad habían sido intimidados verbalmente por algún pasajero.
- El 23% había tenido que intervenir alguna vez en una riña en el aire y el 24% había presenciado cómo un afectado manipulaba o forzaba una salida.



Motivos/Causas?

- ***iProfesional.com*** – **vie, 23 mar 2012.**- Cada vez es más común que cuando se cierran las puertas de un avión y es hora de apagar los aparatos electrónicos, siempre hay al menos una persona que sigue hablando, enviando mensajes de texto, usando Twitter, o ignorando las instrucciones de la tripulación.
- Como explica Wall Street Journal (WSJ), en casos extremos surge una confrontación, como la que sucedió con el actor Alec Baldwin en diciembre, en un vuelo de American Airlines del que fue expulsado.
- Aunque las aerolíneas sostienen que no llevan la cuenta ni revelan cuántos pasajeros han sido sacados de aviones por negarse a apagar sus aparatos, los auxiliares de vuelo afirman que **es el principal motivo** de comportamiento indebido.





Motivos/Causas?

- ***iProfesional.com – vie, 23 mar 2012.-***
- *¿Adictos a la tecnología? "La gente se volvió muy apegada a estos aparatos y muchos cuestionan si deben apagarlos", afirma Thom McDaniel, auxiliar de vuelo de Southwest Airlines.*
- *Los pasajeros que "piensan que no pasa nada o que la regla no se aplica son los más difíciles", señala, por su parte, Kelly Skyles, una azafata de American Airlines.*
- *En Estados Unidos, las normas de las aerolíneas permiten a la tripulación regresar un avión a la puerta de embarque y expulsar un pasajero si existe riesgo de confrontaciones en el aire. En la mayoría de los casos, el tema inicial no es el motivo por el que alguien es echado de un avión, sino la discusión que sigue.*



Ejemplos

Caso Aeroméxico vuelo 169, Abril 2011 ***

Actualizado el 6 de julio de 2011

- El video muestra cómo una mujer tuvo que ser removida del vuelo 470 de Spirit Airlines que iniciaba la ruta Las Vegas a Dallas.
- La primera parte muestra a los asistentes de vuelo solicitar repetidamente que desembarque del avión.
- La segunda parte muestra a la policía de Las Vegas removiendo a la mujer. _____



Ejemplos

- **Actualizado miércoles 17/08/2011 19:58 horas**

El célebre actor francés Gérard Depardieu dejó atónitos a los pasajeros de un vuelo de Citijet, filial regional de Air France AF 5010, que cubría la ruta París-Dublín con **127 pasajeros a bordo**.

- Según su versión, **el actor quiso acceder al baño durante la fase de despegue**, y al negarle el paso la azafata por razones de seguridad, Depardieu se bajó la bragueta y orinó sobre la moqueta/alfombra del avión
- La azafata conminó al ganador de un César por su papel en 'Cyrano de Bergerac' a esperar un cuarto de hora a que el avión hubiese despegado: "El baño está cerrado, no puedo ayudarle", explicó, según el testimonio.
- "No puedo esperar", respondió Depardieu, que sorprendió a los presentes con su gesto, pero que **no se llevó ninguna reprimenda y volvió a sentarse en su asiento**.
- **El incidente ocasionó un retraso de casi dos horas** ya que el avión, que debía despegar a las 16:45 GMT, tuvo que dar media vuelta para limpiar la moqueta.



Ejemplos

- **25/05/2012 - MIAMI, Estados Unidos. (EFE).** – Las autoridades estadounidenses detuvieron este viernes, 25 de mayo, a un pasajero en el aeropuerto internacional de Miami por supuestamente comportarse de manera indisciplinada a bordo de un avión procedente de Montego Bay, Jamaica.
- De acuerdo con un informe preliminar de las autoridades, el pasajero parecía estar embriagado y trató de correr hacia la cabina del avión. *“Un pasajero comenzó a portarse mal y fue restringido por la tripulación y algunos pasajeros. Se llamó a la Policía, que lo arrestó y luego lo entregó al FBI (Agencia Federal de Investigaciones de Estados Unidos)”*, dijo a EFE María Elena Levrant, portavoz del Departamento de Aviación del Condado de Miami-Dade.
- El hecho ocurrió cerca de las 14:20 GMT de hoy en el vuelo 320 de la compañía aérea American Airlines que aterrizó sin inconvenientes en el aeropuerto internacional de Miami con 165 personas a bordo, entre pasajeros y tripulación.
- Cuando la aeronave aterrizó en el aeropuerto agentes policiales estaban esperando al pasajero y procedieron a su detención.



Ejemplos

- **Vida Moderna | 2001/11/12 00:00**
- En vuelo de American Airlines que hacía la ruta Los Ángeles a Chicago el lunes pasado tuvo que ser escoltado por aviones caza F-16 después de que uno de sus pasajeros intentara entrar en la cabina de los pilotos. Aunque el aparente agresor era una persona con historia de problemas mentales y no un terrorista la noticia alarmó a todos.
- El 28 de septiembre ya había sucedido un incidente similar en un vuelo de Air Canada que viajaba de Los Angeles a Toronto. El avión tuvo que devolverse a sólo una hora de vuelo porque un iraní que estaba fumando en el baño —lo cual esta rotundamente prohibido— se enfrentó a las azafatas y amenazó con matar a todos los norteamericanos que se encontraban a bordo.



Ejemplos

BBC Mundo Última actualización: Martes, 8 de enero de 2013

- La foto que aún no ha sido verificada, apareció en las redes sociales, muestra a un pasajero en un vuelo de la compañía Icelandair de Reykjavik al aeropuerto John F. Kennedy de Nueva York, atado a su silla con **cinta y lazos de plástico y cinta adhesiva** en la boca, supuestamente por haberse emborrachado y comportado indebidamente.
- *"El incidente involucró a un hombre que estaba golpeando, gritando y escupiendo a otros pasajeros mientras decía obscenidades"*
- *"Para garantizar la seguridad de las personas a bordo, tuvimos que apartarlo de los pasajeros y tripulantes, y controlarlo por su propia seguridad durante el vuelo. A su llegada al aeropuerto, el vuelo fue recibido por las autoridades y lo arrestaron".*





Ejemplos

- **Febrero 16, 2014, Gander, Terranova, Canadá.** Un avión de American Airlines que despegó de Chicago con destino a Londres aterrizó de emergencia el sábado en el este de Canadá para bajar a un pasajero indisciplinado, informó el diario El Nuevo Herald.
- *“El individuo se rehusaba a acatar las instrucciones de la tripulación y fue entregado a las autoridades en la localidad de Gander, Terranova, donde descendió la nave”,* afirmó el portavoz de American, Kent Poweel.
- El avión fue reabastecido de combustible y tenía previsto despegar de nuevo alrededor de la medianoche con destino al aeropuerto de Heathrow, en Londres. La aeronave partió de Chicago alrededor de las seis de la tarde y debía aterrizar en Londres a eso de las cuatro de la mañana hora local.
- Las autoridades en Gander no respondieron de inmediato a los mensajes telefónicos con los que se pretendía solicitarles mayor información.



Ejemplos

- **08/08/2014 - Víctor de Cea.**- Una mujer desató su locura cuando descubrió que el avión en el que viajaba tenía otro destino. Todo ocurrió en el vuelo 738 de US Airways de Filadelfia a Lisboa, en el que una mujer, al ver lo que estaba ocurriendo decidió grabar el momento. **Tal y como explica en la descripción del video, subido a su canal personal de Youtube, todo comenzó cuando la mujer conoció el destino del vuelo.** En ese instante comenzó a gritar y a perder el control. La tripulación del vuelo, intentó tranquilizar a la mujer para que los viajeros no pensasen que podría ocurrir algo, aun así nada sirvió.
- La policía, junto al equipo de seguridad del aeropuerto, tuvo que entrar en el avión e intervenir para hacerse con el control de la situación. Los viajeros presenciaron el incidente con total incredulidad ya que se trataba de una situación completamente extraña. **La mujer, que tuvo que ser detenida, provocó toda esa situación de desconcierto al enterarse de que el vuelo en el que estaba montada no tenía como destino Brasil.**



Alternativas

Artes marciales contra pasajeros problemáticos?

10 Septiembre 2013 China, Fuente JN: Quien quiera causar problemas en los cielos de Asia deberá andarse con cuidado en un corto espacio de tiempo. Hong Kong Airlines está enseñando a su tripulación artes marciales para hacer frente a pasajeros borrachos y problemáticos.

- El personal de la línea aérea está aprendiendo Wing Chun, una forma de artes marciales a menudo utilizada en combates frente a frente. El personal afirma que sufren algún tipo de incidente con pasajeros perturbadores cerca de tres veces por semana y que esta forma de defensa personal se adapta bien a los problemas en cabina.



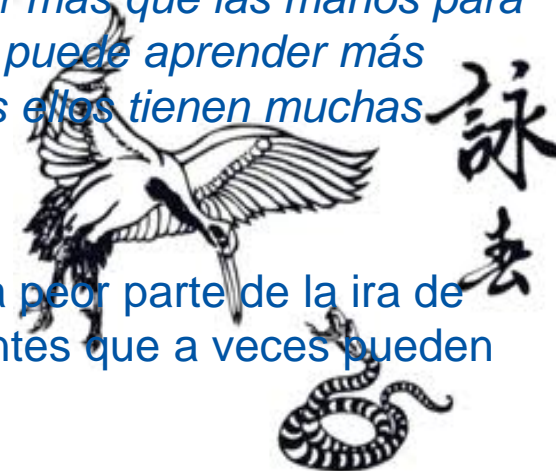
Alternativas

Artes marciales contra pasajeros problemáticos?

10 Septiembre 2013 China, Fuente JN:

- **Katherine Cheung, instructora de Wing Chun:**
- *"Puesto que en realidad el Wing Chun se puede llevar a cabo en un espacio muy pequeño, por lo que es adecuado en el interior de un avión, y no es necesario tomar ninguna medida. Se puede estar quieto y no utilizar más que las manos para defenderse. En cuanto a los estudiantes, alguno de ellos puede aprender más rápido y a otros les cuesta más, pero por lo general todos ellos tienen muchas ganas de aprender".*
- La aerolínea afirma que a menudo su tripulación recibe la peor parte de la ira de los pasajeros molestos por retrasos en los vuelos, incidentes que a veces pueden volverse violentos.

http://es.jn1.tv/video/culture?media_id=162340





Análisis

- *" cuando un pasajero compra un boleto, está firmando un contrato para no alterar el orden público durante el vuelo "*





Análisis

- **Los días dorados de volar son cuestión del pasado**
- **3 de enero de 2014, Por Jenny Soffel, para CNN**
- La legislación actual se basa en el Convenio de Tokio de 1963, que regula las infracciones penales planteadas como graves amenazas a la seguridad, pero *"la realidad de la industria de hoy es muy diferente a la que existía cuando se desarrolló el Convenio"*, afirma IATA.
- El psicólogo Robert Bor, que se ha especializado en comportamiento de pasajeros y el miedo a volar, está de acuerdo en que mucho ha cambiado desde la década de los años 60.
- *"En aquellos días, volar era un sueño, las personas se arreglaban para viajar y los anuncios de las líneas aéreas reflejaban la experiencia real"*, dijo.



Análisis



- **Los días dorados de volar son cuestión del pasado**
- **3 de enero de 2014, Por Jenny Soffel, para CNN**
- Bor piensa que el aumento de la violencia aérea se puede explicar, por un lado, con **una información más eficiente**, pero también dando un vistazo a la sociedad en general.
- *"Es evidente que la gente está bajo un montón de presión con su tiempo y dinero", dijo. Piensa que la revisión propuesta al Convenio de Tokio es un paso en la dirección correcta.*
- ***"Es muy importante que aprendamos más sobre la violencia aérea y que exista una política en común entre los diferentes países sobre cómo abordarla".***



| ICAO UNITING AVIATION

Análisis



- Pero, ¿qué es lo que verdaderamente hace que los pasajeros se comporten tan mal en los vuelos?
- Bor dice que hay muchos factores distintos que se unen.
- *"Si uno ve los casos de violencia aérea, a menudo se tratan de personas bastante normales, y el disparador podría ser otra persona que bajó el respaldo de su asiento, junto con un poco de consumo de alcohol y/o el miedo a volar".*
- Otro factor podría ser el diseño de la cabina y el entorno en el avión.
- *"Sabemos por la investigación que la falta de espacio puede ocasionar estrés o incluso ira y las personas pueden llegar a ser territoriales.*
- *"Podríamos pensar que estas cosas son pequeñas y triviales, pero en realidad sabemos que el estrés puede acumularse".*



Análisis

- **Robar vino y amenazar a la tripulación**
- Lo que podría definirse como comportamiento alborotador en un pasajero puede variar ampliamente, y la IATA no tiene un sistema de calificación, dice el portavoz de IATA Chris Goater..
- Muchos casos involucran el consumo de alcohol, como un hombre, según los informes, robó vino de un carrito y se encerró en los servicios para beberlo.
- Con una política común, Goater espera que los pasajeros reciban entonces un mensaje claro sobre las consecuencias de su comportamiento en el aire.

- *"La pequeña minoría que tiene un comportamiento y acciones alborotadoras comenzará a comprender las serias consecuencias de sus acciones ya que la policía y las Cortes tendrán las herramientas necesarias para tratar con ellos de manera adecuada", dijo.*





Están los Estados preparados?

Existen los marcos jurídicos?

Existen Acuerdos bi/multi-laterales?

Está realmente capacitado el personal y los viajeros?



| ICAO

UNITING AVIATION

La Unión hace la fuerza
United we stand



¿PREGUNTAS?