

SOCIEDAD

# LA DISCRIMINACIÓN viaja en avión

Los planes para unas vacaciones en Venezuela le fueron truncados a Alejandro Anguiano, cuando un avión de la aerolínea colombiana Avianca le negó la entrada. El motivo: su ceguera. El caso es seguido por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación

PRISCILA HERNÁNDEZ/JADE RAMÍREZ

Sonó el teléfono y a la cabina de Radio Universidad de Guadalajara llamó Alejandro Anguiano, un radioescucha que tenía una denuncia...

Cuatro meses antes de salir de vacaciones comenzó la organización del viaje: elegir el mejor destino: Caracas, tener listo el pasaporte para cruzar las fronteras, comprar el paquete, boletos de avión y esperar el día para volar.

Alejandro Anguiano preparó con paciencia su ropa para vacacionar del 20 de noviembre de 2007 al 9 de enero de 2008, por todo el interior de Venezuela.

Todo quedó en planes. Minutos antes de concretar su conexión México-Bogotá-Caracas, personal de la aerolínea con la que compró sus boletos, Avianca, le avisó que no podía volar: "Tú no puedes volar. Uno, porque eres ciego, y dos, porque necesitas una persona que te vaya guiando. Por lo tanto, tú no puedes viajar". De esta acción se desprendieron dos hechos: un acto de discriminación a una persona con discapacidad y la cancelación de sus vacaciones. Eran las 12:00 horas del 20 de noviembre. A Alejandro lo depositaron en otro avión rumbo a Guadalajara con un boleto sin usar y con la incertidumbre por los servicios que ya había contratado en Caracas, pero que perdía por la ceguera del personal de Avianca que nunca argumentó por qué le impidió abordar.

**Discapacitados volando entre incongruencias**

El director general de Avianca, Da-

nilo Correa, aseguró que no incurrieron en un acto de discriminación y que la decisión de impedir el ingreso al avión al pasajero fue por cuestiones de seguridad. "En atención a un procedimiento interno de la compañía para preservar este tipo de personas con capacidades diferentes ante situaciones de emergencia, en las que se vuelven obviamente ellos mucho más vulnerables por no tener la autonomía para poder movilizarse, se dispuso que no podía abordar".

El director general de la aerolínea Avianca informó que se trataba de medidas de seguridad internacionales. "Corresponde a una política, a un procedimiento de la compañía que, a su vez, es un derivado de la Asociación Internacional Aérea que regula para todos los efectos a la industria".

**¿Considera usted que incurrió en un acto de discriminación?**

No, no es un acto de discriminación en la medida en que es parte de una disposición que preserva la misma integridad del viajero y de todas las personas a bordo en un avión.

Ante el argumento de que sólo acompañadas pueden viajar las personas con una discapacidad, Danilo Correa nos explica por qué la tripulación no podía auxiliarlo: "Significaría la disminución de una persona en ese proceso, lo cual lo volvería irregular y pondría en riesgo la seguridad del vuelo completo".

El gerente general de la aerolínea Avianca insistió en que en una emergencia, dentro del avión una persona con discapacidad no tiene la capacidad de reacción "suficien-

te. Por eso hay esta restricción para el abordaje".

Si es un asunto de movilidad que afecta al resto de los pasajeros, ancianos, niños, embarazadas y obesos entrarían en la misma regla, la cual no se aplica. Entonces, impedir el abordaje a un ciego, que además goza de plena autonomía, es un acto de discriminación.

Por un lado, el director general de Avianca en México negó la discriminación y no ofreció disculpas a Alejandro Anguiano, pero en la misma empresa de origen colombiano, Daysi Chaparro, del Departamento de Relaciones con el Cliente, ofreció una disculpa vía telefónica y por correo electrónico le informó que por la magnitud del caso, canalizaría su expediente a la presidencia de la aerolínea.

En el sitio *web* de Avianca, en el apartado para los usuarios con características especiales, contradicen las declaraciones de Danilo Correa, porque se especifica que sólo deberán viajar acompañadas las personas con discapacidad que no puedan comer solas y requieran ayuda para ir al baño. Éste no es el caso de Alejandro.

**No es el primer caso**

Lo sucedido el 20 de noviembre a Alejandro Anguiano no es un caso aislado y tampoco sucede sólo en México. Por tratarse de una aerolínea colombiana, acudimos al CRAC (Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos) con sede en Bogotá, para conocer cuál es la situación de los ciegos y débiles visuales en Colombia. Óscar Saúl Cortés, director a nivel nacional e internacional del Programa de Rehabilitación Integral con

► Alejandro Anguiano, con el boleto de avión que no le hicieron válido.  
Foto: Francisco Quirarte



## BLOC DE NOTAS

El 11 de diciembre presentó una queja ante el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred). La queja Q265 fue aceptada por este organismo que preside Gilberto Rincón Gallardo.

Participación Comunitaria, confirma que Avianca tiene una larga lista de actos discriminatorios. "Como aerolínea ha cometido varios errores, no sólo con discapacidad visual: a unas personas, saliendo hacia su país de origen, les pidieron un dinero adicional por llevar la silla de ruedas. A raíz de estos casos, se hicieron reclamaciones, se hizo presión ante la aerolínea. Ellos están generando un manual para atender a la población con discapacidad, pero sabemos que falta mucho por hacer. Nos parece deplorable y rechazamos la discriminación de la cual fue objeto el ciudadano mexicano, porque el trámite de descanso o conexión puede hacerse de manera autónoma, cuando la persona está rehabilitada y preparada para actuar en la sociedad, para involucrarse con ella".

## Los mitos

En realidad, ninguna aerolínea puede condicionar el abordaje a personas con discapacidad con el argumento de seguridad. En todo caso, existe una falta de sensibilización por parte de capitanes de tripulación, sobrecargos y personal de tierra, como menciona el también invitado e integrante del CRAC, Óscar Saúl Cortés: "De acuerdo con los indicadores del Banco Interamericano de Desarrollo, la discapacidad está en el ambiente. No son las barreras de las personas, sino las actitudes las que bloquean la posibilidad de que las personas con discapacidad puedan disfrutar de su espacio, de su entorno. En el caso específico de la seguridad aeroportuaria, una persona con discapacidad con su bastón está capacitada para salir incluso más rápido que otra persona de un avión, porque el recorrido es muy sencillo y hay un sistema que se activa, que es la memoria muscular, de manera inconsciente y consciente. Por lo tanto, una persona ciega es capaz de salir primero en términos de oscuridad cuando hay humo o situaciones adversas. Demostrado está en las Torres Gemelas, en las que héroes colombianos que manejaban perros guías, ayudaron a salvar muchas vidas en medio del apagón guiando hacia la salida orientadas por personas con discapacidad".

Después de que Alejandro Anguiano guardó sus maletas a la espera de viajar nuevamente, decidió sentar un precedente: presentó una queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación.

Ante la primera instancia quedó la queja PFC.JAL.B.3/005649-2007. La delegada de Profeco en Jalisco, Lilia Bejarano, aclaró que la queja es válida porque el proveedor, en este caso la aerolínea Avianca, incur-

rió en la violación de dos artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el séptimo: "Todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna".

Según la delegada de Profeco, las multas por este tipo de casos van desde 465 pesos hasta un millón 821 mil pesos, porque el artículo 58 prohíbe la discriminación a un cliente. "El proveedor de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos al consumidor por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad".

El 21 de enero Alejandro Anguiano asistió a la audiencia que pactó la Profeco Jalisco entre él y el representante legal de la aerolínea Avianca para llegar a un acuerdo. La abogada representante presentó un informe que deja en claro que la aerolínea no incurrió en un acto de discriminación, argumentando que "el boleto no fue comprado en oficinas de la empresa y ésta no supo de la incapacidad sino hasta que llegó al mostrador para documentarse".

La agencia de viajes Villa Mar, donde Alejandro compró sus boletos de avión, avisó desde octubre a Avianca su condición de discapacidad, no de incapacidad, como dice el informe. Él pagó sus boletos, llegó al aeropuerto Miguel Hidalgo en Guadalajara, se documentó en la aerolínea Aeroméxico, que lo transportó hasta el DF, pasó migración y, minutos antes de abordar la aeronave rumbo a Bogotá-Caracas, le dijeron sin mayor explicación que por ser "ciego", no podía volar con esa aerolínea.

Alejandro Anguiano decidió, luego de la audiencia en Profeco, que quedaran a salvo sus derechos como consumidor, porque consideró que era incongruente el informe que presentó la abogada de Avianca.

A él no sólo le interesa que le reembolsen los boletos y el dinero que perdió al cancelarle su viaje, sino que se le repare el daño moral, se reconozca que sí hubo discriminación y se tomen las medidas necesarias. "Tratar de que se quite, de que ya se acabe la discriminación con cualquier tipo de discapacidad, no sólo visual, sino con cualquier otra discapacidad. Ése es el objetivo primordial".

Las maletas siguen guardadas. Alejandro espera pronto estrenarlas.\*