

CD. DE MEXICO, 7 de Marzo de 2016.- Es una pesadilla, dicen los analistas del caso, la que enfrenta la oficina de relaciones públicas de la aerolínea mexicana Aeroméxico, la vergonzosa manera como fue tratado un diseñador, actor y modelo indo-norteamericano en febrero pasado.

Fue el personal de la empresa en un aeropuerto mexicano, el que le negó abordaje de su vuelo con destino a los Estados Unidos, alegando razones de seguridad. El pasajero se negaba a desprenderse en público del turbante que, dada su tradición, portaba en la cabeza. Lo haría en privado, dijo, pero no fue aceptable para el personal de la aerolínea que le conminó mejor volar en otra línea.

Al final, la presión surgida hizo que la prestadora de servicios de aerotransporte ofreciera disculpas a su pasajero, pero ya había corrido en medios y las redes sociales de todo el mundo el vergonzoso caso. La aerolínea no tuvo la mejor de las publicidades.

Esta actitud del personal retomó el debate sobre los abusos contra pasajeros provenientes de algunas regiones del mundo, pertenecientes a grupos sociales o religiones, percibidos como asociados a amenazas a la seguridad aérea. La situación eleva el temor conforme el miedo, desconocimiento, falta de capacitación o impunidad, que se combinan para crear escenarios de intolerancia y discriminación en un medio de transporte vinculado con la globalización como es el aéreo.

Los usuarios se han quejado con mayor frecuencia de la facilidad con la que los derechos de los pasajeros están siendo violentados dentro y fuera de las aeronaves sin justificación real, sin bases legales o sentido común. Los expertos han considerado que una cosa es garantizar la seguridad de personas, equipos e instalaciones aeronáuticas, y otra es abusar de pasajeros y prestadores de servicios.

También lo observan como uno más de los efectos preocupantes desde los ataques terroristas en los Estados Unidos el 11 de septiembre del año 2001, pero sin que los servicios de seguridad internacionales terminen de comprender. El perjuicio, señalaron, impacta en la calidad de los servicios de aerotransporte mundial y expone a los pasajeros a incurrir en penosos abusos.