

Ciudad de México, a 10 de Octubre de 2019

Comunicado de Prensa DGC/387/19

Dirige CNDH Recomendación a la SCT por no garantizar a Personas Mayores tarifas preferenciales, descuentos y/o exenciones en el transporte aéreo, y a la PROFECO por no intervenir de manera preventiva y no verificar que las aerolíneas apliquen los beneficios de ley

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) dirigió la Recomendación 72/2019 al Secretario de Comunicaciones y Transportes (SCT), Javier Jiménez Espriú, en principio, por no garantizar a una persona mayor que en el servicio de transporte aéreo de pasajeros las tarifas preferenciales, descuentos y/o exenciones que se contemplan en el artículo 20 de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, a pesar de contar con credencial expedida por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) que le acredita como tal, y al Procurador Federal del Consumidor (PROFECO), Ricardo Sheffield Padilla, porque esa dependencia no intervino de manera preventiva y efectiva al no verificar que las aerolíneas comerciales aplicaran los beneficios dispuestos por la ley.

Fue el 10 de noviembre de 2015 cuando el INAPAM solicitó la intervención de la CNDH respecto de la respuesta que la SCT dio al problema planteado por la persona quejosa. En primera instancia el caso se remitió a la PROFECO, al ser asunto de su competencia, y el 25 de julio de 2017 la persona agraviada se dirigió de nueva cuenta a la Comisión Nacional y señaló que la PROFECO no le había informado del estado y avance de su queja.

Al realizar la investigación respectiva ante las aerolíneas nacionales (6) e internacionales (23) que operan en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, se constató la inobservancia de los derechos de acceso y movilidad de las personas mayores en lo general, ya que el 79% de esas aerolíneas no otorgan beneficio o descuento alguno, mientras que en las restantes los criterios y requisitos de aplicación discrepan de lo señalado en la Ley y normativa reglamentaria.

Ante ello, este Organismo Constitucional Autónomo realiza un pronunciamiento bajo el enfoque de empresas y derechos humanos, por la actuación omisa de dichas autoridades respecto del actuar de empresas privadas, ya que se constató que la SCT y la PROFECO no cuentan con mecanismos de prevención de violaciones a derechos humanos e incurrieron en responsabilidad institucional al no respetar la atención integral y preferente para las personas mayores, ya que, además de no resolver el problema de la víctima, tampoco se le orientó de manera adecuada sobre la forma en que podría reclamar y se observó, de forma generalizada, el desconocimiento de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

La CNDH acreditó tras su investigación que las instituciones públicas mencionadas no respetaron la atención integral y preferente para todas las personas mayores y, en el caso de la víctima y de las personas mayores en general, se violó su derecho humano de acceso y movilidad en transportes públicos o de uso público (terrestre, marítimo, pluvial y aéreo), precisándose que una de las vertientes de dicho derecho es acceder a tales servicios con tarifas preferenciales, descuentos y/o exenciones, como se señala en la citada Ley.

Por lo anterior, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos recomienda al Secretario de Comunicaciones y Transportes celebrar los convenios o instrumentos jurídicos de carácter obligatorio, para que, de entrada, las 6 aerolíneas nacionales y las 23 internacionales que operan en el país otorguen tarifas preferenciales, descuentos y/o exenciones a las personas mayores sobre los precios establecidos para el público en general; difundir el acuerdo o disposición normativa que corresponda para incluir la *“cláusula obligacional de los derechos humanos”* referida en la presente Recomendación y en la Recomendación General 37/2019, ambas emitidas por esta Comisión Nacional, en los sucesivos títulos de concesión y permisos que la SCT otorgue a las empresas que presten el servicio público de transporte aéreo, terrestre o marítimo y, en su caso, con sujeción a lo que los tratados internacionales establezcan.

También emitir el acuerdo o disposición normativa que corresponda para promover los derechos de las personas mayores en el que: a) solicite a todas las aerolíneas concesionarias y permisionarias, conforme a lo dispuesto por los tratados internacionales para prestar el servicio público de transporte regular y no regular, asuman un *compromiso corporativo* de respeto a los derechos humanos; b) implementen procesos de debida diligencia empresarial sobre sus usuarios y consumidores pasajeros, conforme a la Recomendación General 37 y c) cuenten en sus oficinas, agencias, módulos, terminales, así como en sus portales de *“Internet”* y líneas telefónicas, con información clara, suficiente y accesible sobre la asistencia que se otorga a las personas mayores, así como los beneficios con que cuentan al adquirir un boleto de avión, incluida la tarifa preferencial, reducida, descuento o exención; capacitar al personal de la SCT en materia de derechos humanos con énfasis en los derechos de accesibilidad y movilidad de las personas mayores y en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas; realizar acciones administrativas para que los convenios incluyan tarifas preferenciales, descuentos y/o exenciones a las personas mayores y pasen a formar parte de las condiciones generales de otorgamiento de las concesiones y permisos para prestar el servicio público de transporte aéreo de pasajeros, y que gradual y progresivamente se vaya extendiendo este beneficio a los demás medios y sectores de transporte de pasajeros, y publicar y difundir en medios de comunicación el cumplimiento del derecho de las personas mayores a gozar de tarifas preferenciales, descuentos y/o exenciones del servicio de transporte aéreo de pasajeros, a nivel nacional e internacional, y las instancias para presentar quejas por irregularidades o ante el incumplimiento de los descuentos a que tienen derecho.

Al Procurador Federal del Consumidor se le recomienda emitir el acuerdo o disposición normativa que corresponda para que, en lo sucesivo, en las quejas o denuncias que se reciban se aplique el criterio de consumidor material y no el de consumidor normativo o contractual, se inicie la investigación respectiva sin el requisito previo de la compra o adquisición de un boleto de avión; capacitar al personal de la PROFECO sobre los derechos humanos de las personas mayores, principalmente en los de accesibilidad y movilidad, y en los *“Principios Rectores sobre las empresas y los derechos Humanos de las Naciones Unidas”*, y se remitan a esta Comisión Nacional las constancias de su cumplimiento.

A las dos instancias se les pide designar, de manera particular, a la persona servidora pública de alto nivel de decisión que será enlace con esta Comisión Nacional para dar seguimiento al cumplimiento de la presente Recomendación.

La Recomendación 72/2019, que ya fue debidamente notificada a sus destinatarios, puede ser consultada en la página www.cndh.org.mx