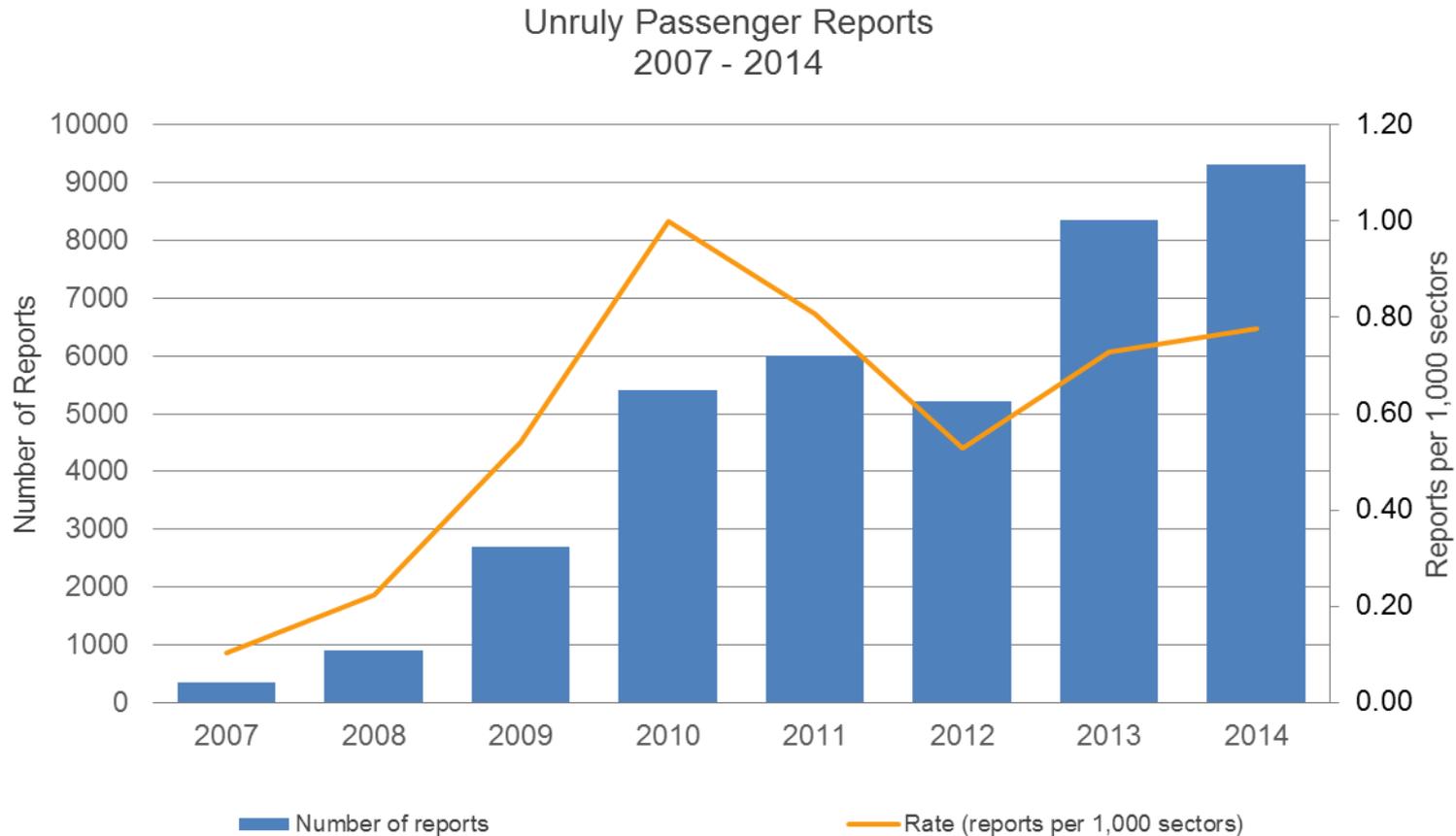




# Lidando com passageiros indisciplinados



# Incidentes envolvendo passageiros indisciplinados sao crescentes



© 2015 International Air Transport Association (IATA). All Rights Reserved. No part of this graph may be reproduced, recast, reformatted or transmitted in any form by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without the prior written consent of IATA, Senior Vice President, Safety, Operations & Infrastructure; provided that IATA STEADES Participants may use this graph for their internal business purposes without the necessity of obtaining such consent."

## Unruly Passengers have become a significant issue

2007–2014

**38,230**

reported cases of  
unruly incidents

**1 incident every  
1,530 flights**

2014

**9,316**

reported cases of  
unruly incidents

**1 incident every  
1,289 flights**

**16.1%**

of cases required  
police intervention

It is one  
of the top **3**  
safety issues that  
concern cabin crew



**53%** of IATA members surveyed considered that unruly passengers have increased in frequency in past 5 years

**40%** of airlines had diverted a flight in past 12 months due to an unruly passenger.

# Implicações dos Passageiros Indisciplinados

- Ameaça à segurança em terra e a operacional das aeronaves, passageiros e tripulantes
- Danos a outros passageiros e tripulantes
- Inconvenientes para os outros passageiros
- Ruptura operacional
- Custo de pouso e desembarque não previsto usualmente é suportado pelas cias aéreas - pode ser entre USD10,000 – USD200,000



**IMPEDIMENTO**

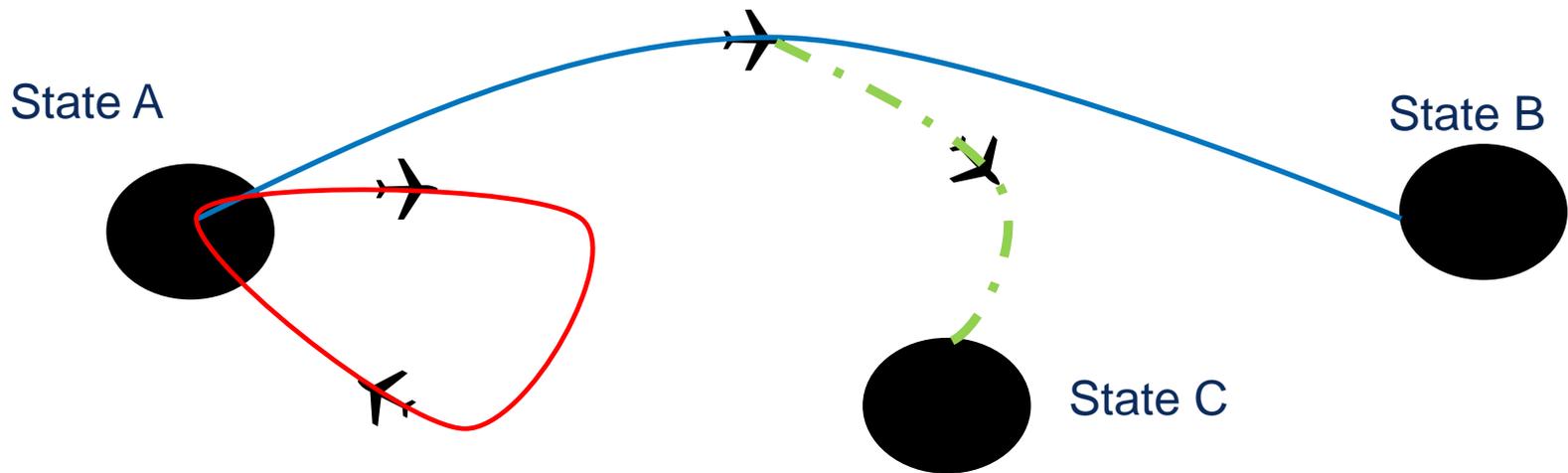
# Um novo Protocolo alterando a Convenção de Tokyo foi adotada em 4 de April 2014



## **Benefícios:**

- **Extensão da jurisdição**
- **Melhor definição do tipo legal (ocorrências)**
- **Direito da cia aérea ser ressarcida**

# Jurisdiction: The current problem



**The aircraft is registered and airline is based in State A**

**Scenario 1** – Captain elects to return to departure airport in State A

**Scenario 2** – Captain elects to continue to scheduled destination in State B

**Scenario 3** – Captain elects to divert to State C

## Jurisdição: O resultado

- O Protocolo estende a jurisdição obrigatória para também incluir:
  - *Estado de pouso previsto (destino programado)*
  - *Estado do operador*
- Em caso de desvios que pousam em Estados terceiros, esses Estados são competentes para exercer jurisdição
- Salvaguardas incluídas
- Discricionariedade de ação permanece
- Efeito dissuasivo

## Falta de definição do tipo legal (ofensas)

- **“A Convenção se aplica aos crimes descritos no direito penal e atos que possam fazer ou colocar em risco a segurança da aeronave ou a boa ordem e disciplina.”**
  - Deixado para ser determinado pela lei do Estado
  - Confuso para as cias aéreas determinar se o ato é uma conduta criminal do Estado de desembarque
  - Os agentes da lei têm dificuldade em determinar se o comportamento é um crime sob a lei do Estado - agressores são frequentemente libertados sem acusação
  - Redução da instauração de processos na prática

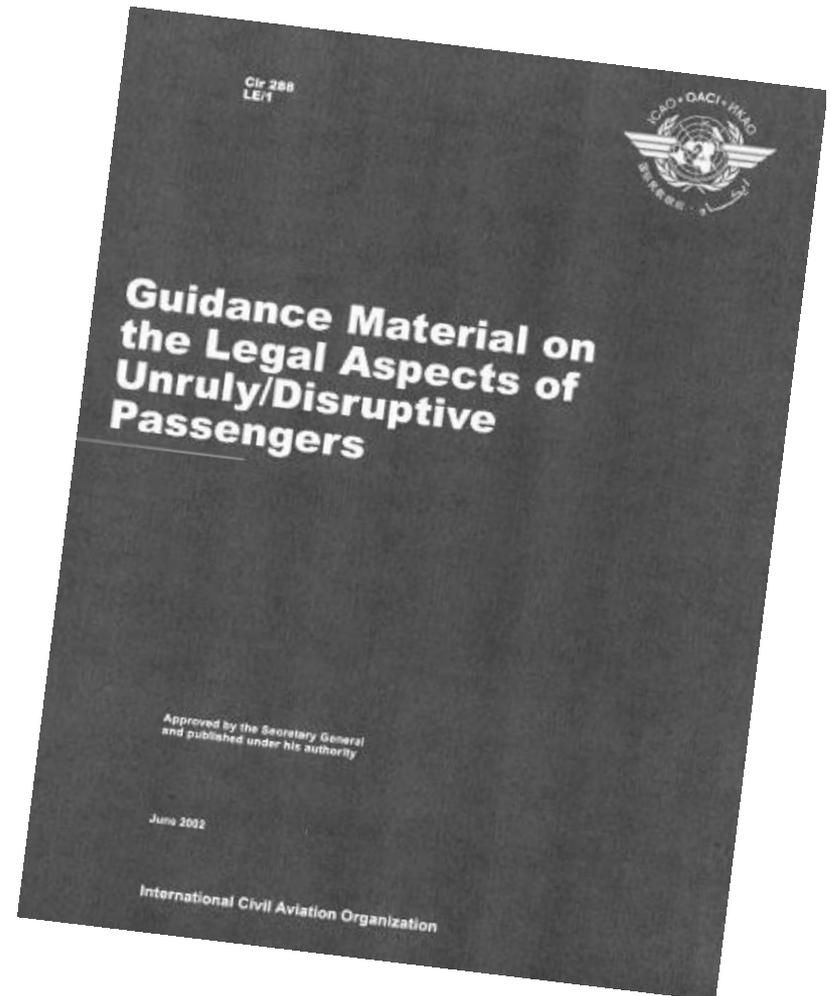
## Definição dos Crimes – Resultados

- O Protocolo esclarece comportamentos que devem ser, **no mínimo**, considerados como uma ofensa e sujeito a processo:
  - *Agressão física ou ameaça de cometer tal ataque contra um membro da tripulação ou outros passageiros*
  - *Recusa em seguir a legítima instrução dada pelo comandante da aeronave, ou em seu nome (para fins de segurança)*
- Irá melhorar a segurança para os passageiros, as autoridades policiais e as companhias aéreas

# ICAO Circular 288

- Resolução aprovada para atualizar a Circular ICAO 288
- Abrange 3 aspectos do problema do passageiro indisciplinado:
  - Lista de infrações específicas para a inclusão na legislação nacional
  - Jurisdição
  - Mecanismos legais disponíveis

**Contém legislação modelo que os Estados podem usar**



## Direito de ação da cia aérea

- O custo dos pousos não programados para desembarcar o passageiro indisciplinado é normalmente suportado pelas companhias aéreas
- Isto pode variar entre US\$10,000 and \$200,000

# Direito de compensação da cia aérea – Resultado

- O Protocolo reconhece o direito expresso de companhias aéreas para buscar compensação de passageiros indisciplinados a seu critério.
- Forte elemento dissuasivo

# Sumário de benefícios do Protocolo

## O Protocolo:

- **Expande a jurisdição do Estado de pouso previsto e Estado do operador**
- **Define crimes graves e encoraja os Estados a agir**
- **Reconhece o direito de ação para as cias aéreas recomporem seus custos**

## Benefícios da revisão:

- = Reduzir os casos onde os passageiros indisciplinados evitam processos - terá um maior efeito dissuasivo**
- = As autoridades policiais podem determinar como a conduta indisciplinada se encaixa com o direito penal local, levando a mais acusações**

## Sumário

- Incidentes com passageiros indisciplinados são um problema significativo
- Os princípios fundamentais consagram uma abordagem abrangente para lidar com a questão
- Governos e indústria precisam trabalhar juntos
- As companhias aéreas estão trabalhando em iniciativas para prevenir e gerenciar incidentes dos indisciplinados
- Além disso, precisamos que os governos ratifiquem o MP14, para termos um elemento de dissuasão mais eficaz
- Isto irá promover uma experiência mais agradável e mais seguras viagens aéreas para todos

# IATA Unruly Passengers Prevention and Management Guide

- Second edition January 2015
- Provides direction on how to **prevent, identify, diffuse** and **manage** unruly passenger behavior

[www.iata.org/cabin-safety](http://www.iata.org/cabin-safety)

