



www.uclm.es/centro/cesco

ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN CIVIL¹

Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de la aviación civil y sus familiares y por el que se modifica el Real Decreto 389/1998, de 13 de marzo, por el que se regula la investigación de los accidentes e incidentes de aviación civil (BOE de 3 de Agosto)

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 16 de octubre de 2013

Con el objetivo de asegurar en el ámbito comunitario una respuesta más amplia y armonizada a los accidentes de aviación civil, se adoptó el Reglamento UE n.º 996/2010, de 20 de octubre, que impone a los Estados el deber de establecer planes de emergencia a escala nacional que prevean la asistencia a las víctimas y a sus familiares.

El Real Decreto 632/2013 tiene por objeto introducir en el ordenamiento jurídico interno las disposiciones precisas para asegurar el cumplimiento del Reglamento UE n.º 996/2010, de 20 de octubre, tomando como referencia para la asistencia a las víctimas de accidentes aéreos y a sus familiares el Manual sobre Asistencia a las víctimas de accidentes de aeronaves y sus familias (Doc. 9973, AN 486) y el Documento OACI 998- AN/499 sobre “Política de OACI sobre asistencia a víctimas de accidentes aéreos y sus familiares”, ambos publicados en 2013, así como las disposiciones aplicables en otros Estados.

El legislador ha establecido, por razones de seguridad jurídica, las obligaciones mínimas de las compañías aéreas en la asistencia a las víctimas y a sus familiares, además de disponer las medidas de asistencia que en esta materia deben disponer los planes de autoprotección de los aeropuertos.

¹ Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación “Impacto regional de la reciente regulación sobre Derecho de Consumo: el régimen del arbitraje y mediación de consumo, el TR de la LGDCU y la Directiva 29/2005, de prácticas comerciales abusivas”, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

1. Objeto

El Real Decreto 632/2013 se dicta en aplicación del Reglamento nº 996/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de octubre de 2010, sobre investigación y prevención de accidentes e incidentes en la aviación civil y por el que se deroga la Directiva 94/56/CE.

Tal y como se refleja en su artículo 1, el Real Decreto tiene por objeto *“asegurar que los planes de protección civil contemplan los accidentes de aviación civil como riesgo susceptible de generar emergencias”, “establecer las medidas a adoptar por las administraciones públicas para garantizar la asistencia de las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares”, y “desarrollar la obligación de las compañías aéreas de contar con un plan de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares prevista en el artículo 37.3 de la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea”.*

2. Medidas incluidas en los planes de protección civil

Los planes de protección civil deberán incluir los accidentes de aviación civil, como riesgo susceptible de generar emergencias, en el inventario de riesgos potenciales contemplado en el artículo 9 a) de la Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil; y así lo recoge el artículo 4 del Real Decreto 632/2013.

Se prevén una serie de medidas que deben incorporarse, con carácter general, a los planes de protección civil para el supuesto de emergencia por accidente de aviación civil, entre las cuales se contemplan:

- Asistencia psicológica a las víctimas y sus familiares.
- Establecimiento de un espacio privado donde los familiares puedan tener un duelo privado, diferenciando los espacios para los familiares de la tripulación y de los pasajeros.
- Protección de la intimidad y dignidad de las víctimas y de sus familiares ante el acceso o comunicaciones de personas ajenas a la atención de la emergencia, como periodistas o abogados.
- Provisión de espacios privados para la colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y policías autonómicas en la obtención de descripciones físicas e identificación de víctimas, en caso de accidente con víctimas múltiples.

- Coordinación con la Administración General del Estado para la asistencia a las víctimas y sus familiares en el ámbito de sus competencias.
- Coordinación y colaboración con la persona de contacto con las víctimas y sus familiares.

Además de estas medidas, el Real Decreto prevé una serie de actuaciones que deben contemplarse en el plan de protección civil para casos concretos y que amplían la protección de las víctimas y sus familiares, según se expone a continuación.

2.1. Víctimas de otros países

Cuando en el accidente de aviación civil se hayan visto afectadas personas con nacionalidad de otros Estados, se agilizarán los trámites de visados y autorizaciones para que sus familiares puedan entrar y salir de España. Se mantendrá una estrecha colaboración con las embajadas de otros Estados para la agilización de dichos trámites. En este sentido, se establecerán medidas administrativas y de coordinación que permitan la repatriación de los cadáveres.

2.2. Información

Los primeros en obtener información del accidente serán las víctimas, sus familiares y las asociaciones de víctimas del accidente aéreo, a quienes se facilitará la información factual sobre el accidente al menos en las cuarenta y ocho horas siguientes a su producción, así como los datos obtenidos de la investigación que hasta ese momento se haya llevado a cabo. Esta información se les facilitará antes de que se haga pública.

2.3. Persona de contacto

El artículo 7 del Real Decreto 632/2013 establece la obligación de designar una persona de contacto con las víctimas y sus familiares que se encargará de:

- Informar a las víctimas y a sus familiares sobre la identificación de las personas a bordo, el alcance de la asistencia a las víctimas y a sus familiares y de los derechos conexos que las asistan en virtud de la normativa aeronáutica de aplicación.
- Actuar como enlace entre el operador de la aeronave siniestrada y los familiares.

- Coordinarse con los responsables designados por otros Estados para atender a las víctimas y familiares de otras nacionalidades.

En los accidentes producidos fuera del territorio nacional, la Administración General del Estado designará una persona de contacto para colaborar con las autoridades del Estado en el que se produzca el accidente en la información a las víctimas y sus familiares cuando la aeronave accidentada sea operada por una compañía aérea con licencia de explotación española o cuando viajen a bordo un número significativo de ciudadanos de nacionalidad española.

La persona de contacto será indispensable para lograr los objetivos de los planes de protección civil para el supuesto de emergencia por accidente de aviación civil, ya que sobre ella recaen muchas de las funciones necesarias para alcanzar una adecuada asistencia a las víctimas y sus familiares.

2.4. *Coordinación*

Para la coordinación entre las distintas administraciones, compañías aéreas y gestores aeroportuarios, el Real Decreto 632/2013 ha creado el Comité Estatal de Apoyo en la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares, del cual será Presidente el Subsecretario del Ministerio del Interior. A él se unirán como vocales los Directores Generales de los distintos Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y los de aquellas Administraciones Públicas a quienes compete, además de un secretario perteneciente al Cuerpo de Protección Civil y Emergencias. Entre las funciones del Comité se encuentra el apoyo al Subsecretario del Interior para facilitar la colaboración entre los órganos implicados en la aplicación del Protocolo de emergencias y dar apoyo a la persona de contacto con las víctimas y sus familiares para el ejercicio de sus funciones durante la gestión de la crisis.

3. **Obligaciones de asistencia de las compañías aéreas**

El Capítulo III del Real Decreto 623/2013 se dedica íntegramente a la asistencia a las víctimas y sus familiares y detalla las obligaciones que corresponden a las compañías aéreas.

Las compañías aéreas con licencia de explotación española están obligadas a contar con un plan de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares que incluya:

- *Información sobre las personas a bordo:* la persona de contacto juega un papel primordial en todo este proceso, pues será la encargada, entre otras funciones, de informar a las víctimas y sus familiares sobre la lista de las personas a bordo de la aeronave accidentada.
- *Atención a consultas:* las compañías aéreas deberán disponer de líneas telefónicas suficientes, atendidas en castellano e inglés, para facilitar la información básica, recoger las consultas de los familiares y atender las de los pasajeros víctimas del accidente.
- *Suministro de instalaciones adecuadas para preservar a privacidad de las víctimas y familiares:* se facilitará un lugar adecuado en los lugares de origen y destino del vuelo, así como en el lugar del siniestro, para que los familiares puedan recibir asistencia e información con privacidad suficiente. En estos lugares se asegurará la manutención y se facilitará el acceso a medios de comunicación para contactar con familiares que no estén presentes.
- *Transporte y alojamiento de los familiares y supervivientes:* las compañías aéreas suministrarán el transporte de los familiares de las personas a bordo hasta el lugar del accidente y regreso, así como el alojamiento y manutención durante el tiempo necesario en función del curso de las labores de rescate e identificación y, en su caso, repatriación, de las víctimas del accidente. De este servicio podrán beneficiarse un número limitado de familiares que será determinado por la compañía aérea, y que no superará un máximo de cinco familiares por cada una de las personas a bordo de la aeronave accidentada. Esta asistencia también se prestará a los supervivientes del accidente.
- *Asistencia psicológica y financiera:* el apoyo psicológico a las víctimas que sea necesario para hacer frente y superar el accidente y el duelo tras la emergencia deberá ser también asegurado por las compañías aéreas. En cuanto a la asistencia financiera, las compañías aéreas prestarán información sobre los derechos económicos de los familiares en relación con el accidente, tales como los seguros suscritos y los pagos adelantados que procedan.
- *Depósito y devolución de los efectos personales:* la compañía aérea será responsable del depósito, limpieza y devolución de los efectos personales a sus propietarios o a sus familiares, salvo que éstos estén retenidos a los efectos de la investigación de seguridad del accidente o judicial.
- *Medidas de asistencia complementarias.*

4. Comunicación entre los entes implicados en la asistencia a las víctimas y familiares

Cada compañía aérea designará, al menos, un interlocutor para tratar con la persona de contacto y con el interlocutor del aeropuerto, además de describir de forma detallada los medios personales y materiales adscritos a la aplicación de cada una de las medidas, pudiendo ser: personal propio, personal aportado por varias compañías aéreas o personal aportado por un tercero. Dicho personal deberá contar con formación suficiente. La compañía organizará simulacros periódicos que permitan comprobar el funcionamiento del plan y su coordinación con otros instrumentos.

5. Infracciones

El artículo 21 del Real Decreto 623/2013 califica como infracción administrativa muy grave el incumplimiento de la obligación de disponer de un plan adecuado de asistencia a las víctimas y familiares de accidente aéreo, así como de la obligación de ejecutarlo en caso de accidente.

6. Control por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea realizará auditorías de los planes de asistencia a las víctimas y sus familiares, y verificará que se aseguran las medidas previstas en ellos. Una vez que la compañía aérea presente su plan de asistencia ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, ésta dispondrá de un plazo de seis meses para auditarlo, previo informe preceptivo del Ministerio del Interior. Transcurrido este plazo sin que la Agencia se haya pronunciado, se entenderá que el resultado de la auditoría es favorable. Si el resultado fuera desfavorable, la compañía deberá presentar un nuevo plan subsanando los defectos que hubieran motivado dicho resultado.

7. Plazo de adaptación de los planes de protección civil

Según la disposición transitoria única, las compañías aéreas disponen de un plazo de tres meses para adaptar sus planes de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares a lo dispuesto en el Real Decreto, es decir, que antes del 4 de noviembre de 2013 las compañías aéreas deberán seguir las directrices que se acaban de exponer en lo que respecta a la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.