

Indemnización: lo establecido y la realidad

Publicado: Lunes 15 mayo 2017 | 06:45:14 pm.

Publicado por: Jesús Arencibia Lorenzo

La capitalina Teresa Herrera Campos (Finca Marrero s/n, Managua, Arroyo Naranjo) no está de acuerdo. No puede estarlo cuando ha perdido valiosos artículos de su propiedad y la respuesta y propuesta de indemnización por estos no se acercan a su costo real.

El pasado 17 de agosto de 2016, Teresa abordó el vuelo CU-986 Habana-Santiago de Cuba. Iba con su hija, que fue quien hizo el despacho de los tres maletines de ambas, narra la remitente.

Al llegar a Santiago, solamente estaban dos de los equipajes. El que se extravió, afirma la habanera, contenía los siguientes artículos: dos pantalones, dos bermudas, dos shorts, una bata de casa, 17 blúmeres, seis ajustadores, un par de sandalias, cuatro metros de cortina, diez pares de medias, una saya, dos vestidos, una licra, tres blusas, tres cadenas, cosméticos, medicamentos para la tiroides y dos pantalones de hombre (de uso).

Luego de un proceso de trámites y reclamaciones, Ana Margarita Godoy Guzmán, directora adjunta de Cubana de Aviación S.A., le responde a la afectada, en fecha 10

de noviembre de 2016. En dicha contestación, que la capitalina anexa a su carta, se argumentan, entre otros aspectos, los siguientes:

—A quien correspondía efectuar la reclamación no era a Teresa, sino a Yanelis Bauza Herrera, su hija, que fue quien despachó el equipaje. No obstante, la empresa decidió continuar la investigación, dado el hecho real de la pérdida.

—Se pudo evidenciar, según documentos que soportan la operación, que el equipaje fue extraviado posteriormente al chequeo en el mostrador, hasta su acomodamiento en la aeronave. El servicio de la manipulación y custodia del equipaje en este trayecto Cubana de Aviación lo tiene contratado a las empresas de Ecasa y Espac (No aclara las siglas).

—La Empresa cuenta con un Sistema Integrado de Gestión Empresarial soportado por manuales institucionales y regulaciones de la Industria Aérea Internacional, que establecen el proceder a seguir en las actividades que desarrolla.

—Según estos manuales y regulaciones «las indemnizaciones por extravío a pérdida del equipaje» se efectúan «a razón de 20 CUP (moneda nacional) por cada kg. En su caso se trata de un vuelo Habana-Santiago de Cuba, el boleto comprado por usted fue en CUP y al ser el faltante en su equipaje de 20 kg, nos corresponde indemnizarla con 400.00 CUP».

Como es obvio, la pasajera, cuya carta llegó a JR el 29 de marzo último, no está de acuerdo. A su juicio, 400.00 CUP era «el valor del maletín solamente. Perdí lo ahorrado durante siete años para ir a ver a mi familia (...). Dependo de mi trabajo, solo pido que se haga justicia», sostiene Teresa.

No es el primer caso de este tipo que recalca en Acuse. Y, tristemente, parece que no será el último. Muchas veces hemos abordado aquí el tema de la indefensión de los

ciudadanos frente a ciertos mecanismos institucionales. En este particular, aunque Cubana de Aviación se rija por lo establecido, resulta incongruente que se indemnice con esa cifra la pérdida de un equipaje. Un simple pantalón de hombre o mujer, en cualquier tienda cubana, cuesta más que ese monto.

Y no justifica o ampara, a los efectos que analizamos, que la entidad se guíe por normas de la industria aérea internacional, pues la realidad cubana difiere en varios sustanciales aspectos de otros entornos.

La ley, las normas, las regulaciones, parten de la vida concreta y a esta se deben. Lo contrario es una abstracción anacrónica. Cuba intenta actualizarse en muchos frentes. Este ha de ser uno de esos.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2017-05-15/indemnizacion-lo-establecido-y-la-realidad>

Juventud Rebelde | Diario de la juventud cubana

Copyright © 2017 Juventud Rebelde