



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/17989

10/10/2017

50610

**AUTOR/A:** VALIDO PÉREZ, Carmen (GCUP-ECP-EM)

#### RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, se señala que Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) trata de ofrecer a los pasajeros y usuarios que transitan por los aeropuertos de su red, todos los servicios necesarios que permitan satisfacer sus necesidades, de forma que la espera en los mismos para tomar un vuelo sea lo más agradable posible.

En este sentido, el diseño de los recorridos que realizan los pasajeros por las instalaciones aeroportuarias responde a criterios que buscan el equilibrio entre la excelencia en la prestación de los servicios aeroportuarios a los pasajeros, cuyo objetivo básico es el de que puedan acceder al avión en condiciones de seguridad, comodidad y rapidez en la medida de lo posible; y la calidad en la oferta comercial, con tiendas y locales de restauración de primeras marcas y diversos servicios comerciales que son demandados y, en la mayoría de los casos, bien valorados por los pasajeros. Además, cabe destacar que esta oferta comercial supone la creación y mantenimiento de un importante número de puestos de trabajo.

Concretamente, las tiendas en los aeropuertos constituyen espacios comerciales y de ocio con importantes superficies, que en muchos aeropuertos de la red alcanzan los 2.000 m<sup>2</sup>, con áreas abiertas y amplios pasillos que permiten la circulación directa de los pasajeros a las zonas de descanso o a las puertas de embarque. Estas áreas facilitan el acceso de los pasajeros a espacios comerciales diferenciados donde pueden encontrar distintas categorías de productos.

Además, las tiendas libres de impuestos o Duty Free, y las categorías de productos que se comercializan en las mismas, constituyen una de las referencias comerciales básicas para los pasajeros de los aeropuertos, con una alta valoración y demanda, y, por lo tanto, un elemento clave en la oferta comercial de los aeropuertos de todo el mundo.

Dentro de la oferta comercial ofrecida al pasajero, la mayor parte de la superficie de tiendas, que representa entre el 70% y el 80%, está dedicada a perfumería, cosmética, alimentación, área infantil y otros, mientras que la superficie destinada a la venta de alcohol y tabaco, supone menos del 20% y del 10% respectivamente.



Las principales tiendas de aeropuertos españoles disponen también, de una amplia zona infantil diferenciada, que siempre se encuentra alejada de las zonas de tabaco y alcohol, para evitar la exposición a los menores de estos productos.

En la actualidad, y con el fin de mejorar aún más la experiencia del pasajero por nuestros aeropuertos, AENA está trabajando con el operador comercial de las tiendas Duty Free, para remodelar algunos de sus espacios comerciales con el objeto de hacerlos más cómodos y atractivos, con zonas de paso más amplias y la creación de áreas especiales para familias, que permitan un movimiento más fácil y agradable para estas personas, contando, además, con el asesoramiento de personal formado para atender sus demandas comerciales. Así mismo, también está preparando, junto con el operador comercial, una campaña de comunicación que refuerce el mensaje de consumo responsable, y comunique los efectos perniciosos de determinados productos.

Madrid, 04 de diciembre de 2017

