

Universidad de Belgrano  
Maestría en Psicología Empresarial y Organizacional  
Comunicación Empresaria y Organizacional

## Caso Jean Charles de Menezes

Los problemas de la Comunicación  
Comunicación Interna en situaciones de Crisis  
Comunicación de Crisis

La crisis es una resultante de un cúmulo de acciones disfuncionales que fomentan una percepción -individual o colectiva-, no necesariamente compartida en lo que a alcance y magnitud se refiere, cuyo desenvolvimiento obedece tanto a los factores contextuales y temporales como a las acciones de los individuos en esos contextos y en esos tiempos. Es una situación que implica la pérdida de poder relativo de aquellos que se encuentran implicados (Elizalde, 2004:19).

### **El Asesinato de Jean-Charles de Menezes**

Información sobre el caso:

Ver el documental:

<http://www.teledocumentales.com/el-asesinato-de-jean-charles/>

### El Asesinato de Jean-Charles de Menezes



Producción original "El asesinato de Jean-Charles" presenta detalles inéditos sobre la trágica muerte de un brasileño confundido con un terrorista en Londres.

22 de julio de 2005: un brasileño es tiroteado en el metro de Londres, al ser confundido con el terrorista Hussein Osman. Cinco años después, **Discovery Channel** analiza los hechos, aclara las circunstancias que permanecían confusas y revisa la sucesión de acontecimientos que dieron lugar a la trágica muerte de un inocente.

Realizado por la casa productora brasileña Mixer y exhibido en el bloque de programación "Discovery Presenta", el documental ofrece el testimonio de Maria Otoni de Menezes, madre de Jean Charles, y las declaraciones de los abogados defensores de la familia, Michael Mansfield y Harriet Wistrich. También se presentan entrevistas con especialistas antiterroristas, periodistas que siguieron el caso y ex-oficiales de la policía británica.

Los desdoblamientos del caso en la justicia y las informaciones imprecisas que en un primer momento justificaron la acción de la policía británica, ocasionando la repercusión inmediata del caso, también se encuentran en el foco de la producción.

En julio de 2005, los ciudadanos de Londres vivían momentos de gran tensión. Luego de un atentado terrorista con más de 50 muertos, ocurrido el día 7, y otro intento frustrado dos semanas más tarde, dio comienzo una verdadera cacería de los culpables. Policías, personas exaltadas, órdenes encontradas e información escasa sobre la identidad del sospechoso marcaron la acción de aquella fatídica mañana del 22 de julio.

Para la familia de Jean Charles queda la perplejidad y la sensación de impunidad. Para los británicos, sin embargo, perdura la inseguridad de saber que la fatal equivocación podría haber ocurrido con cualquier otro ciudadano, además de la indignación de un crimen cuya culpa fue detectada pero no atribuida. Jean Charles, el joven que el día 22 de julio de 2005 seguía su itinerario rumbo al trabajo, se encuentra sepultado en Gonzaga (Minas Gerais), su ciudad natal.

**EI ASESINATO DE JEAN-CHARLES** es una coproducción entre Discovery Channel y la productora Mixer. Carla Ponte y Michela Giorelli firmaron el proyecto por parte de Discovery Networks Latin America/US Hispanic. Rodrigo Astiz, de la Mixer, ejerció como director del documental. Las escenas de reconstrucción presentadas en el programa fueron producidas por la ITV en el año 2009.

---

## **Jean Charles de Menezes** (Fuente: Wikipedia)

Jean Charles de Menezes (Gonzaga, Minas Gerais, Brasil, 7 de enero de 1978 - † Londres, 22 de julio de 2005), electricista brasileño asesinado por la Policía Metropolitana inglesa en la estación de metro de Stockwell, en Londres, el viernes 22 de julio de 2005, al ser confundido (según la versión policial) con Husein Osman, un terrorista islamista. <sup>1</sup>

El suceso tuvo lugar en el contexto de la tensión producida por los atentados terroristas de Londres del 7 y del 21 de julio del mismo año y amparado por la doctrina policial inglesa de "tirar a matar" a potenciales terroristas suicidas.

Según la versión oficial de la policía de Londres, de Menezes empezó a ser seguido por policías vestidos de civil desde una casa de Tulse Hill, la cual estuvo vigilada las 24 horas inmediatamente previas al incidente. Vistiendo una gabardina abultada, se subió a un autobús para después entrar en la estación de metro de Stockwell, saltándose el torniquete de entrada. Momentos después, cuando se disponía a entrar en un vagón tras una carrera y haberle dado el alto los policías, fue interceptado y reducido por éstos, en el suelo, posición en la que procedieron a dispararle siete tiros en la cabeza, causándole la muerte. Tenía el visado caducado y llevaba tres años trabajando en Londres.

Cuatro semanas más tarde, sin embargo, según datos filtrados de la "Independent Police Complaints Commission" (Comisión Independiente de Quejas de la Policía, IPCC) a la cadena de televisión inglesa ITV, de Menezes entró en la estación de metro de una manera tranquila y relajada, llegando incluso a tomar una edición del periódico gratuito que se reparte en el metro de Londres, fue inmovilizado por un policía dentro de uno de los vagones del metro cuando

estaba sentado, fue disparado en once ocasiones, siete de ellas en la cabeza, una en el hombro y tres errados, no portaba gabardina alguna y tenía su visado en regla.

El mismo organismo afirmaría que Scotland Yard planteó obstáculos para iniciar su investigación independiente de los hechos. Posteriormente, Cressida Dick que estaba al mando de la operación en la que resultó muerto De Menezes, fue ascendida a subcomisaria (2006) <sup>2</sup> y posteriormente tras los escándalos de escuchas ilegales del periódico News of the World. <sup>3</sup>

En 2009, Scotland Yard y los familiares de De Menezes llegaron a un acuerdo "amistoso" para evitar un largo litigio judicial, que incluía el pago por parte de la policía inglesa de 100.000 libras (aprox US\$ 166.000) a la familia del electricista a modo de indemnización. Previamente también habían entregado US\$15.000 para pagar la repatriación del cadáver a su lugar de nacimiento. La policía inglesa también fue condenada en costas del juicio en 2007, por un total de 385.000 libras, mas una multa de 175 libras según la ley de seguridad pública. <sup>4</sup>


## Referencias

---

1. [\\_ 21 July bombs were 'just hoaxes'. BBC](#), 1 de marzo de 2007.
2. [\\_ Una implicada en la muerte de Menezes es ascendida a subcomisaria, \*adn\*, 13/06/2011](#)
3. [\\_ "Phone Hacking: botched de Menezes operation officer now counter-terrorism head", \*Telegraph\*, 19/07/2011](#)
4. [\\_ 2009/11/23 \*La voz de Galicia\*](#)
- 5.

## Enlaces externos

---

-  Artículos en [Wikinoticias](#):
    - [El cuerpo de Jean Charles de Menezes llega el jueves a Brasil](#)
    - [Un brasileño es confundido con terrorista y muerto por la policía británica por error](#)
  - [Artículo en The Guardian](#) (en inglés)
  - [La policía de Londres trató de impedir la investigación de la muerte del brasileño](#) (elpais.es)
  - [Un periódico británico indica que los agentes que seguían a Menezes no lo consideraban una amenaza](#) (elpais.es)
  - [Scotland Yard usó balas expansivas para matar al brasileño Menezes](#) (elpais.es)
- 

Artículo en *The Guardian*:

## New claims emerge over Menezes death

- Brazilian was held before being shot
- Police failed to identify him
- He made no attempt to run away

- 
- [Rosie Cowan](#), [Duncan Campbell](#) and [Vikram Dodd](#)
  - [The Guardian](#), Wednesday 17 August 2005 18.26 BST
-

The young Brazilian shot dead by police on a London tube train in mistake for a suicide bomber had already been overpowered by a surveillance officer before he was killed, according to secret documents revealed last night.

It also emerged in the leaked documents that early allegations that he was running away from police at the time of the shooting were untrue and that he appeared unaware that he was being followed.

Relatives and the dead man's legal team expressed shock and outrage at the revelations. Scotland Yard has continued to justify a shoot-to-kill policy.

Jean Charles de Menezes died after being shot on a tube train at Stockwell station in south London on July 22, the morning after the failed bomb attacks in London.

But the evidence given to the Independent Police Complaints Commission (IPCC) by police officers and eyewitnesses and leaked to ITV News shows that far from leaping a ticket barrier and fleeing from police, as was initially reported, he was filmed on CCTV calmly entering the station and picking up a free newspaper before boarding the train.

It has now emerged that Mr de Menezes:

- was never properly identified because a police officer was relieving himself at the very moment he was leaving his home;
- was unaware he was being followed;
- was not wearing a heavy padded jacket or belt as reports at the time suggested;
- never ran from the police;
- and did not jump the ticket barrier.

But the revelation that will prove most uncomfortable for Scotland Yard was that the 27-year-old electrician had already been restrained by a surveillance officer before being shot seven times in the head and once in the shoulder.

The documents reveal that a member of the surveillance team, who sat nearby, grabbed Mr de Menezes before he was shot: "I heard shouting which included the word 'police' and turned to face the male in the denim jacket.

"He immediately stood up and advanced towards me and the CO19 [firearms squad] officers ... I grabbed the male in the denim jacket by wrapping both my arms around his torso, pinning his arms to his side. I then pushed him back on to the seat where he had been previously sitting ... I then heard a gun shot very close to my left ear and was dragged away on to the floor of the carriage."

The leaked documents and pictures showed the failures in the police operation from the time Mr de Menezes left home.

A surveillance officer admitted in a witness statement that he was unable to positively identify Mr de Menezes as a suspect because the officer had been relieving himself when the Brazilian left the block of flats where he lived.

The police were on a high state of alert because of the July 7 and July 21 bombings, and had been briefed that they may be called upon to carry out new tactics - shooting dead suspected suicide bombers in order to avoid another atrocity.

The IPCC investigation report states that the firearms unit had been told that "unusual tactics" might be required and if they "were deployed to intercept a subject and there was an opportunity to challenge, but if the subject was non-compliant, a critical shot may be taken".

But it now appears, that contrary to earlier claims, Mr de Menezes was oblivious to the stakeout operation. On the morning of July 22, police officers were in Scotia Road, Tulse Hill, watching a property they believed contained one or more of the would-be bombers who had tried to detonate four bombs on London transport less than 24 hours before.

One firearms officer is quoted as saying: "The current strategy around the address was as follows: no subject coming out of the address would be allowed to run and that an interception should take place as soon as possible away from the address trying not to compromise it."

But the report shows that there was a failure in the surveillance operation and officers wrongly believed Mr de Menezes could have been one of two suspects.

The leaked papers state: "De Menezes was observed walking to a bus stop and then boarded a bus, travelling to Stockwell tube station.

"During the course of this, his description and demeanour was assessed and it was believed he matched the identity of one of the suspected wanted for terrorist offences ... the information was passed through the operations centre and gold command made the decision and gave appropriate instructions that de Menezes was to be prevented from entering the tube system. At this stage the operation moved to code red tactic, responsibility was handed over to CO19."

CCTV footage shows Mr de Menezes was not wearing a padded jacket, as originally claimed, and that he walked calmly through the barriers at Stockwell station, collecting a free newspaper before going down the escalator. Only then did he run to catch the train.

A man sitting opposite him is quoted as saying: "Within a few seconds I saw a man coming into the double doors to my left. He was pointing a small black handgun towards a person sitting opposite me. He pointed the gun at the right hand side of the man's head. The gun was within 12 inches of the man's head when the first shot was fired."

A senior police source last night told the Guardian that the leaked documents and statements gave an accurate picture of what was known so far about the shooting. But the IPCC refused to confirm the documents were genuine adding: "Our priority is to disclose any findings direct to the family, who will clearly be distressed that they have received information on television concerning his death."

The home secretary, Charles Clarke, said: "It is critically important for the integrity of the independent police investigating process that no pressure is put upon the IPCC before their full report is published and that no comment is made until that time."

Harriet Wistrich, lawyer for the family, said: "There is incompetence on the part of those watching the suspect and a serious breakdown of communication."

Asad Rehman, spokesman for the family's campaign, called for a public inquiry. "This was not an accident," he said. "It was serious neglect. Clearly, there was a failure both in police intelligence and on an operational level."

---

## Guía de Estudio

- 1) ¿Qué conclusiones útiles para el ámbito corporativo-organizacional pueden obtenerse de este lamentable episodio?
- 2) ¿Cómo influye la tensión de una Crisis en los Procesos de Comunicación?
- 3) ¿Cómo podría haberse evitado el fatal desenlace? Concéntrese en los factores relacionados con la comunicación.
- 4) ¿Qué diferencia encuentra entre la Comunicación de Crisis y la Comunicación en situaciones ordinarias?
- 5) ¿Qué papel cree que juegan los medios en las situaciones de Crisis?