

TRANSPORTE AÉREO

1-DERECHO A RECIBIR UN BILLETE DE PASAJE

La compañía aérea entregará al usuario un **billete** de pasaje que será intransferible y se podrá utilizar únicamente para el viaje que fue expedido. Los datos que debe de contener ese billete son los siguientes:

- Lugar y fecha de emisión.
- Nombre y dirección del transportista.
- Punto de salida y destino.
- Nombre del pasajero.
- Clase y precio del transporte.
- Fecha y hora del viaje.
- Indicación sumaria de la vía a seguir, así como de las escalas previstas.

Por ser un documento personal e intransferible, **las compañías no aceptan cambios** de un billete para ser usados por otras personas **o desistimiento** a volar recuperando lo pagado. Las compañías ofrecen la posibilidad de desistir comprando billetes más caros.

2-DERECHO EN CASO DE CANCELACIÓN O RETRASO DEL VUELO

2.1. VUELOS NACIONALES

Cuando el viaje se suspenda o se retrase por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten a la seguridad del mismo, el transportista quedará liberado de responsabilidad, devolviendo el precio de billete.

Si una vez comenzado el viaje se interrumpiera por cualquiera de las causas señaladas en el párrafo anterior, la compañía aérea viene obligada a efectuar el transporte de los pasajeros y su equipaje por su cuenta, salvo que los pasajeros optasen por el reembolso de la parte proporcional al trayecto no recorrido.

2.2. VUELOS INTERNACIONALES EN EL ÁMBITO GEOGRÁFICO DE LA UNIÓN EUROPEA

El Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo establece los derechos de los pasajeros para los casos de cancelación, retraso y denegación de embarque (overbooking):

2.2.1. Cancelación del vuelo

Si la compañía aérea cancela un vuelo ofrecerá a los pasajeros afectados las siguientes opciones:

- **Reembolso** en siete días del coste íntegro del billete.
- **Conducción hasta el destino final** en condiciones de transporte comparables, lo más rápido posible.
- **Conducción hasta el destino final** en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Con independencia de la elección del pasajero, la compañía aérea los **compensará** con las siguientes cantidades:

- **250 euros** para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- **400 euros** para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 Kilómetros y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 Kilómetros.
- **600 euros** para los vuelos que no estén comprendidos en los casos anteriores.

Estas compensaciones pueden ser **reducidas** en un 50% por las compañías aéreas cuando se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la programada para el vuelo inicialmente reservado:

- que no sea superior a dos horas, para los vuelos de hasta 1.500 Kilómetros;
- que no sea superior a tres horas, para los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 Kilómetros y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 Kilómetros;
- que no sea superior a cuatro horas, para los vuelos que no estén comprendidos en los anteriores puntos.

Los pasajeros de vuelos aéreos **no tendrán derecho a ninguna compensación** cuando se dé algunas de las siguientes **circunstancias**:

- Se les informe de la cancelación con al menos **dos semanas** de antelación.
- Se les informe de la cancelación entre **dos semanas y siete días** ofreciéndoles un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso respecto al viaje inicialmente contratado.
- Se les informe de la cancelación con **menos de siete días de antelación** y de les ofrezca otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso respecto a la llegada y salida del vuelo inicialmente contratado.

La compañía aérea no está obligada a pagar ninguna **compensación económica**, cuando se pruebe que la cancelación del vuelo se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Además de las compensaciones mínimas, se les ofrecerá de forma **gratuita** lo siguiente (derecho "de asistencia"):

- Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Dos llamadas telefónicas, telex o mensajes de fax, o correos electrónicos.
- Alojamiento en un hotel y transporte (entre aeropuerto y alojamiento), cuando se ofrezca un transporte alternativo con salida prevista como mínimo al día siguiente.

2.2.2. Retraso del vuelo

Las compañías aéreas que prevean un retraso en alguno de sus vuelos ofrecerán **asistencia** a los pasajeros afectados dentro de los límites de tiempos con respecto a cada tramo de distancia siendo los siguientes:

- De dos horas o más en el caso de los vuelos de hasta 1.500 Kilómetros.
- De tres horas o más en el caso de vuelos intracomunitarios de más de 1.500 Kilómetros y los vuelos de entre 1.500 y 3500 Kilómetros.

• De cuatro horas o más en los vuelos restantes. Se ofrecerá, a los pasajeros afectados, de forma **gratuita**, los siguientes:

- Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Dos llamadas telefónicas, telex o mensajes de fax, o correos electrónicos.
- Alojamiento en un hotel y transporte (entre aeropuerto y alojamiento), cuando la hora de salida prevista sea al día siguiente de la hora inicialmente contratada

Si el retraso del vuelo fuera de más de 5 horas se ofrecerá, al pasajero, la posibilidad de el reembolso del coste íntegro del billete, esta devolución procederá como máximo en siete días.

3) DERECHOS EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE (OVERBOOKING)

En caso de denegación del embarque, el pasajero podrá elegir entre:

- **Reembolso** en siete días del coste íntegro del billete.
- **Conducción hasta el destino final** en condiciones de transporte comparables, lo más rápido posible.
- **Conducción hasta el destino final** en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Con independencia de la elección de las opciones anteriores, el pasajero obtendrá, de la compañía aérea, la siguiente **compensación** económica:

- **250 euros** para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- **400 euros** para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 Kilómetros y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 Kilómetros.
- **600 euros** para los vuelos que no estén comprendidos en los casos anteriores.

Estas compensaciones pueden ser **reducidas** en un 50% por las compañías aéreas cuando se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la programada para el vuelo inicialmente reservado:

- que no sea superior a dos horas, para los vuelos de hasta 1.500 Kilómetros;
- que no sea superior a tres horas, para los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 Kilómetros y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 Kilómetros;
- que no sea superior a cuatro horas, para los vuelos que no estén comprendidos en los anteriores puntos.

Además de las compensaciones, se les ofrecerá de forma **gratuita** lo siguiente:

- Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Dos llamadas telefónicas, telex o mensajes de fax, o correos electrónicos.
- Alojamiento en un hotel y transporte (entre aeropuerto y alojamiento), cuando se ofrezca un transporte alternativo con salida prevista como mínimo al día siguiente.

4)DERECHO A SERINDEMNIZADO PORPERDIDA O RETRASODEEQUIPAJE

La compañía aérea esta obligada a **indemnizar**, por el equipaje, a los viajeros en los siguientes casos:

- Por **pérdida deequipajes** (el retraso superior a 21 días equivale a pérdida) facturados o de mano, hasta el límite de 500 DEG por unidad.
- Por **retrasoenlaentrega deequipajefacturado**, hasta un límite de una cantidad equivalente al precio del transporte.

Los usuarios pueden realizar, a la hora de facturar su equipaje, una **declaración especial del valor del equipaje** pagando un importe adicional. La compañía aérea indemnizará al usuario con ese valor declarado.

Si se produjera alguna incidencia con el equipaje facturado, los usuarios deberán acudir inmediatamente al mostrador de la compañía aérea para dejar constancia por escrito de la **queja** correspondiente, para ello se cumplimentará el impreso denominado **Parte de Irregularidades (P.I.R)**. Este impreso es necesario para la tramitación de la incidencia por parte de compañía aérea.

Si el usuario no localizara el mostrador de la compañía aérea se tendría que dirigir al mostrador de **AENA** , donde se le informaría de su ubicación y del procedimiento a seguir en la reclamación.

5)DERECHOA RECIBIRINFORMACIÓN

Las compañías aéreas están obligadas a facilitar a los pasajeros un resumen de las principales disposiciones por la que se rige la responsabilidad respecto a los pasajeros y sus equipajes, incluidos los plazos para presentar una reclamación indemnización y la posibilidad de hacer una declaración especial para el equipaje. Esta información debe estar disponible en todos los puntos de venta, incluso cuando ésta se realice por teléfono o internet.

6) RECLAMACIONES

6.1. Plazosdereclamación.

Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.

Para las **reclamaciones** sobre pérdida o deterioro del equipaje es imprescindible dejar hecho el Parte de Irregularidades (P.I.R.) ante la compañía aérea o la reclamación ante AENA **antes de abandonar el aeropuerto.**

6.2. Ante quién reclamar

-Si hizo la reserva a través de una agencia de viajes (incluso a través de Internet) y ésta responde negativamente a su reclamación:

Servicio de Inspección. Dirección General de Turismo.

C/ Príncipe de Vergara, 132-6ª planta. Madrid

-Si el problema surge con la compañía aérea y ésta contesta negativamente o no contesta a su reclamación:

Dirección General de Aviación Civil. Ministerio de Fomento

Paseo de la Castellana, 67. Madrid

-Si el problema es con los servicios del aeropuerto:

AENA. Cuenta con Oficinas en el Aeropuerto de Barajas

Central: C/ Peonías, 2. Madrid.

-Las indemnizaciones por daños y perjuicios distintas a las establecidas en los apartados anteriores deberán ser reclamadas ante los Juzgados.

MÁS INFORMACIÓN EN

www.fomento.es/mfom/lang_castellano/direcciones_generales/aviacion_civil/pasajeros

Fuente de la información: Dirección General de Consumo. Comunidad de Madrid. Información elaborada por la OMIC. Última revisión: septiembre 2016