

DERECHOS DE LOS VIAJEROS I

TRANSPORTE AÉREO





DERECHOS DEL VIAJERO EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL VUELO

¿Cuándo es de aplicación el Reglamento (CE) 261/2004 sobre compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, retraso y cancelación en el transporte aéreo?

Este Reglamento debe aplicarse siempre a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en territorio de un Estado miembro de la Unión Europea, y a los pasajeros que partan de un tercer país con destino a otro situado en territorio de un estado miembro si la compañía transportista es comunitario.

En caso de no encontrarme en ninguna de las situaciones que se mencionan en el apartado anterior, ¿cuáles son mis derechos como pasajero?

La interpretación efectuada por el Tribunal de Justicia Europeo (TJUE) respecto al ámbito de aplicación del Reglamento (CE) 261/2004 no es restrictiva. Aún encontrándote fuera de las situaciones anteriormente mencionadas, podría resultar de aplicación el Reglamento. Sin embargo, es necesario analizar el caso para establecer si se puede aplicar o no.

No obstante, los pasajeros que sufran daños como consecuencia de un retraso están protegidos por las disposiciones previstas en el Convenio de Montreal, cuando sea de aplicación. Dicho Convenio establece en su artículo 19 que, en el caso de daños causados por retraso, la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero.

Se aplica a todo transporte internacional de personas a cambio de una remuneración, siempre que el punto de partida y el de destino, haya o no interrupción en el transporte o transbordo, están situados, bien en el territorio de dos Estados Partes, bien en el territorio de un solo Estado Parte.

Las indemnizaciones previstas en el Convenio de Montreal son compatibles con las previstas en el Reglamento (CE) 261/2004.





DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE, RETRASO Y CANCELACIÓN EN EL TRANSPORTE AÉREOPREVISTOS EN EL REGLAMENTO (CE) 261/2004

¿Qué es la denegación de embarque?

Es la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque del avión cumpliendo los requisitos establecidos en las condiciones de transporte contratadas, y en la medida en que no existan motivos razonables para denegarlo tales como razones de salud o de seguridad o falta de documentación necesaria.

¿Cuándo se entiende un vuelo como cancelado?

El Reglamento (CE) Nº261/2004 define la cancelación como “la no realización de un vuelo programado”. En general, un vuelo se puede considerar cancelado si cambia el número de vuelo para la misma ruta por la que el pasajero ha suscrito un contrato para un día y horario concretos.

¿Qué es el retraso de un vuelo?

El retraso de un vuelo es la demora en la salida de un trayecto previamente reservado desde el aeropuerto de origen y respecto de la hora programada, así como la demora en la llegada al destino final en relación con la hora inicialmente prevista.

¿Qué es el overbooking o sobreventa?

Se produce cuando el número de pasajeros es mayor que el número de plazas que oferta el avión. Obedece a causas tales como la cancelación de un vuelo anterior, el retraso de uno de conexión o la propia sobreventa de billetes, en la medida en la que un número de pasajeros mayor del previsto se presentan a facturación (en plazo

facua.org/cvalenciana

y en las condiciones requeridas) o han sido transbordados por una compañía aérea u operador turístico.

Ante esta situación, la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo deberá solicitar que, entre los pasajeros, se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de los beneficios que acuerden el interesado y la compañía. La normativa reguladora contempla la posibilidad de que, en caso de que no se presenten voluntarios suficientes, la aerolínea deniegue el embarque al número de pasajeros que exceda el número de plazas del avión, si bien estos últimos son titulares de los derechos que se detallan en otros apartados.





¿Qué obligaciones debe cumplir la compañía y qué derechos tengo en caso de cancelación, denegación de embarque o retraso en el vuelo?

1. ASISTENCIA A LOS PASAJEROS AFECTADOS E INFORMACIÓN

La compañía encargada de efectuar el vuelo deberá proporcionar a los pasajeros de forma gratuita comida y bebida suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar, dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos. Asimismo, en caso de que fuera necesario, deberá ofrecerles también gratuitamente alojamiento, cubriendo el transporte entre el mismo y el aeropuerto. En caso de incurrir el pasajero en gastos de asistencia deberá guardar los tickets a fin de reclamar a la compañía posteriormente que le sean reembolsados.

Además, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá proporcionar a los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de asistencia y compensación previstas en el Reglamento Europeo CE 621/2004. Es decir, deberá informar de los derechos que asisten a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos.

Las obligaciones y derechos mencionados en este apartado son aplicables a todos los pasajeros afectados en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso mínimo de dos horas.

2. REEMBOLSO DEL BILLETE NO UTILIZADO O TRANSPORTE ALTERNATIVO

En caso de **denegación de embarque, cancelación o gran retraso** el pasajero podrá elegir entre las siguientes opciones:

· El reembolso del billete no utilizado y de la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero junto, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

· El transporte hasta el final lo más rápidamente posible y en condiciones comparables.

· El transporte hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero.

**Si se ofreciese un vuelo con salida desde un aeropuerto distinto en una misma región o ciudad, la compañía cubrirá los gastos ocasionados por el transporte de uno a otro.*

Según el Reglamento (CE) N°261/2004, en caso de **retraso en la salida del vuelo de más de 5 horas**, la compañía aérea deberá ofrecer el reembolso del billete no utilizado y de la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

No obstante el Tribunal de Justicia Europeo (TJUE) en diversas sentencias a equiparado los grandes retrasos (3 horas o más) a las cancelaciones a la hora de contemplar los derechos que asisten a los pasajeros, por lo que en caso de que el vuelo sufra un retraso de 3 horas o más sus derechos corresponderían con los enumerados para el caso de denegación de embarque o cancelación del vuelo.

3. COMPENSACIÓN

El pasajero cuyo vuelo haya sido cancelado, o en caso de denegación de embarque, tendrá derecho a recibir una compensación, cuyo importe variará en función del carácter intracomunitario o no del vuelo y de la distancia del mismo en kilómetros.

Para el caso de retraso en la salida del vuelo, El Reglamento (CE) N°261/2004 no contempla el derecho a compensación. Pese a ello, el Tribunal de Justicia Europeo (TJUE) estableció en una sentencia de 2009 que los pasajeros pueden invocar este derecho cuando el retraso en la salida del vuelo se prolonga hasta las tres horas o más.



Concretamente, ¿con qué cuantía deberá mi compañía aérea compensarme en caso de que me deniegue el embarque en mi vuelo por una sobreventa de billetes, se cancele sin previo aviso o sufra un retraso de más de tres horas?

La cuantía de las compensaciones varía en función del carácter intracomunitario o no del vuelo y de la distancia del mismo en kilómetros, entre 250 y 600 euros.

En caso de cancelación, este derecho a compensación dependerá de que la cancelación no se haya producido por circunstancias extraordinarias, así como de que los pasajeros hayan sido o no informados.

Mi vuelo ha sido cancelado pero, tras formular la correspondiente reclamación ante la compañía aérea, me indica que no está obligada a compensarme, ya que el la cancelación tuvo lugar por “circunstancias extraordinarias”. ¿Qué son circunstancias extraordinarias?

La normativa reguladora de la materia no define qué son circunstancias extraordinarias al exonerar a las compañías aéreas de abonar compensación, en caso de que las mismas no hubieran podido haberse evitado pese a tomar la empresa las medidas razonables. No obstante, cabe matizar que dichas circunstancias pueden tener lugar, en particular, en casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.

Según ha matizado el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), un problema técnico que salga a la luz durante el mantenimiento de una aeronave, o que se produzca como consecuencia de la





falta de mantenimiento de la misma, no puede considerarse una circunstancia extraordinaria, a la vez que ha señalado que sí pueden considerarse como tales un defecto de fabricación oculto revelado por el fabricante de la aeronave o por una autoridad competente, o los daños sufridos por la aeronave como consecuencia de actos de sabotaje o terrorismo.

Como en el caso de las cancelaciones, los retrasos también deberán ser justificados por las compañías probando que la incidencia obedece a circunstancias extraordinarias e inevitables para quedar eximidas de responsabilidad ante los pasajeros. La empresa deberá demostrar que las causas del retraso no podrían haberse evitado incluso si hubieran tomado todas las medidas razonables. El TJUE avala también este razonamiento en una sentencia emitida el 23 octubre de 2012.

En cualquier caso, corresponde a la aerolínea demostrar que dichas circunstancias extraordinarias no hubieran podido evitarse incluso si hubiera tomado todas las medidas razonables al efecto.

¿Cuáles son mis derechos como pasajero en caso de que como consecuencia de una huelga en la aerolínea se cancele mi vuelo?

El pasajero tendrá la opción de optar por reclamar el importe íntegro del billete (la aerolínea te lo debe reembolsar en siete días), o bien un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible si fuere necesario. La compañía también debe ofrecer como opción la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables. También deberá ofrecer la asistencia adecuada (esto es, cubrir gastos de manutención, alojamiento, transporte hasta el mismo, llamadas, etc.) cuando sea necesario.

En cuanto a las compensaciones, lo fundamental es determinar si la huelga tiene las características necesarias para que la aerolínea

quede eximida de responsabilidad de cara al pasajero. Es decir, si ha sido imprevisible o inevitable. En ese caso, la compañía deberá acreditarlo, tal y como estipula el Reglamento (CE) N°261/2004.

En este sentido, una huelga que está convocada legalmente nunca será imprevisible. En principio, la compañía aérea deberá pagar la indemnización correspondiente al pasajero. No tendrá que hacerlo si la aerolínea informa con suficiente antelación de que el vuelo ha sido cancelado.

Si por culpa de una huelga se producen perjuicios añadidos (noches de hotel pagadas con antelación, excursiones, etc.) el usuario puede reclamar una indemnización a la compañía de conformidad con las normas que regulan la responsabilidad civil contractual o, en su caso, la responsabilidad civil extracontractual, de acuerdo a la normativa nacional de cada Estado.

En mi vuelo de conexión no me permiten embarcar por haber llegado tarde al embarque debido al retraso del primer vuelo. En este caso ¿qué derechos tengo?

Si la compañía aérea del primer vuelo es responsable del retraso que ha provocado la denegación de embarque en tu vuelo de conexión, puedes reclamar a la misma una indemnización por los daños sufridos como consecuencia del retraso, hasta el límite máximo de 4.694 derechos especiales de giro (aproximadamente unos 5.873 euros).

La aerolínea no será responsable en caso de que pueda probar que adoptó todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño, o que le resultó imposible adoptar dichas medidas.



RETRASO, PÉRDIDA Y DAÑOS EN EL EQUIPAJE

¿Responde la compañía aérea por el retraso, pérdida o deterioro de mi equipaje? ¿Cómo se debe actuar en caso de que se produzca este suceso?

La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el hecho que haya causado el daño se haya producido a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía. De acuerdo con el Convenio de Montreal la responsabilidad del transportista por retraso, destrucción, pérdida o daños del equipaje se limita a 1.131 derechos especiales de giro por pasajero. Se trata de un límite máximo, por lo que dentro de este margen la compañía aérea propondrá la cuantía que estima procedente en cada uno de los casos.

En caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado resulta de vital importancia acudir al mostrador de la compañía a formular el correspondiente protesto, cumplimentando el impreso denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.). Este requisito es necesario para hacer constar la incidencia ocurrida, a fin de interponer la correspondiente reclamación.

Con independencia de la cumplimentación del P.I.R. antes de abandonar el aeropuerto, estos son los plazos de los que se dispone para presentar la reclamación:

- *En caso de daños y deterioro, plazo máximo de 7 días para el equipaje facturado a partir de la fecha de su recepción.*
- *En caso de retraso, la reclamación deberá hacerse en un plazo máximo de 21 días a partir de la fecha en que el equipaje haya sido puesto a tu disposición.*

Si no se recibe contestación de la compañía o no consideras ajustada a derecho la misma, el plazo para acudir a los tribunales es de 2 años a partir de la llegada del avión o del día en que hubiese debido llegar.