

DRETS DEL VIATGERS I TRANSPORT AERI





DRETS DEL VIATGER EN FUNCIÓ DE LES CARACTERÍSTIQUES DEL VOL

Quan és aplicable el Reglament (CE) 261/2004 sobre compensació i assistència als passatgers en cas de denegació d'embarcament, retard i cancel·lació en el transport aeri?

Aquest Reglament ha d'aplicar-se sempre als passatgers que partisquen d'un aeroport situat en territori d'un Estat membre de l'Unió Europea, i als passatgers que partisquen d'un tercer país amb destinació a un altre situat en territori d'un estat membre si la companyia transportista és comunitària.

En cas de no trobar-me en cap de les situacions que s'esmenten en l'apartat anterior, quins són els meus drets com a passatger?

La interpretació efectuada pel Tribunal de Justícia Europeu (TJUE) respecte al àmbit d'aplicació del Reglament (CE) 261/2004 no és restrictiva. Encara trobant-se fora de les situacions anteriorment esmentades, podria resultar d'aplicació el Reglament. No obstant això, és necessari analitzar el cas per a establir si es pot aplicar o no.

No obstant això, els passatgers que patisquen danys com a conseqüència d'un retard estan protegits per les disposicions previstes en el Conveni de Mont-real, quan siga aplicable. Aquest Conveni estableix en el seu article 19 que, en el cas de danys causats per retard, la responsabilitat del transportista es limita a 4.150 drets especials de gir per passatger.

S'aplica a tot transport internacional de persones a canvi d'una remuneració, sempre que el punt de partida i el de destinació, hi haja o no interrupció en el transport o transbord, estan situats, bé en el territori de dos Estats Parts, bé en el territori d'un només Estat Part.

Les indemnitzacions previstes en el Conveni de Mont-real són compatibles amb les previstes en el Reglament (CE) 261/2004.





DRETS DELS PASSATGERS EN CAS DE DENEGACIÓ D'EMBARCAMENT, RETARD I CANCEL·LACIÓ EN EL TRANSPORT AERI PREVISTOS EN EL REGLAMENT (CE) 261/2004

Què és la denegació d'embarcament?

És la negativa a transportar passatgers en un vol, malgrat haver-se presentat a l'embarcament de l'avió complint els requisits establits en les condicions de transport contractades, i en la mesura en què no existisquen motius raonables per a denegar-ho tals com raons de salut o de seguretat o falta de documentació necessària.

Quan s'entén un vol com cancel·lat?

El Reglament (CE) Núm.261/2004 defineix la cancel·lació com "la no realització d'un vol programat". En general, un vol es pot considerar cancel·lat si canvia el número de vol per a la mateixa ruta per la qual el passatger ha subscrit un contracte per a un dia i horari concrets.

Què és el retard d'un vol?

El retard d'un vol és la demora en l'eixida d'un trajecte prèviament reservat des de l'aeroport d'origen i respecte de l'hora programada, així com la demora en l'arribada a la destinació final en relació amb l'hora inicialment prevista.

Què és el *overbooking o sobreventa?

Es produeix quan el nombre de passatgers és major que el nombre de places que ofereix l'avió. Obeeix a causes tals com la cancel·lació d'un vol anterior, el retard d'un de connexió o la pròpia sobreventa de bitllets, en la mesura en la qual un nombre de passatgers major del previst es presenten a facturació (en termini i en les condicions

requerides) o han sigut transbordats per una companyia aèria o operador turístic.

Davant aquesta situació, la companyia aèria encarregada d'efectuar el vol haurà de sol·licitar que, entre els passatgers, es presenten voluntaris que renunciïn a les seues reserves a canvi dels beneficis que acorden l'interessat i la companyia. La normativa reguladora contempla la possibilitat que, en cas que no es presenten voluntaris suficients, l'aerolínia denegue l'embarcament al nombre de passatgers que excedisca el nombre de places de l'avió, si bé aquests últims són titulars dels drets que es detallen en altres apartats.





Quines obligacions ha de complir la companyia i quins drets tinc en cas de cancel·lació, denegació d'embarcament o retard en el vol?

1. ASSISTÈNCIA ALS PASSATGERS AFECTATS I INFORMACIÓ

La companyia encarregada d'efectuar el vol haurà de proporcionar als passatgers de forma gratuïta menjar i beguda suficients en funció del temps que siga necessari esperar, dues trucades telefòniques, tèlexs o missatges de fax o correus electrònics. Així mateix, en cas que fora necessari, haurà d'oferir-los també gratuïtament allotjament, cobrint el transport entre el mateix i l'aeroport.

En cas d'incórrer el passatger en despeses d'assistència haurà de guardar els tiquets a fi de reclamar a la companyia posteriorment que li siguen reembossats.

A més, el transportista aeri encarregat d'efectuar el vol haurà de proporcionar als passatgers afectats un imprés en el qual s'indiquen les normes en matèria d'assistència i compensació previstes en el Reglament Europeu CE 621/2004. És a dir, haurà d'informar dels drets que assisteixen als passatgers en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o gran retard de vols.

Les obligacions i drets esmentats en aquest apartat són aplicables a tots els passatgers afectats en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o retard mínim de dues hores.

2. REEMBOSSAMENT DEL BILLET NO UTILITZAT O TRANSPORT ALTERNATIU

En cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o gran retard, el passatger podrà triar entre les següents opcions:

· El reembossament del bitllet no utilitzat i de la part o parts del viatge efectuades, si el vol ja no té raó de ser en relació amb el pla de viatge inicial del passatger junt, quan siga procedent, un vol de tornada al primer punt de partida el més ràpidament possible.

· El transport fins al final el més ràpidament possible i en condicions comparables.

· El transport fins a la destinació final en una data posterior que convinga al passatger.

***Si s'oferira un vol amb eixida des d'un aeroport diferent en una mateixa regió o ciutat, la companyia cobrirà les despeses ocasionades pel transport d'un a un altre.**

Segons el Reglament (CE) N°261/2004, en cas de retard en l'eixida del vol de més de 5 hores, la companyia aèria haurà d'oferir el reembossament del bitllet no utilitzat i de la part o parts del viatge efectuades, si el vol ja no té raó de ser en relació amb el pla de viatge inicial del passatger, junt quan siga procedent, un vol de tornada al primer punt de partida el més ràpidament possible.

No obstant això el Tribunal de Justícia Europeu (*TJUE) en diverses sentències ha equiparat els grans retards (3 hores o més) a les cancel·lacions a l'hora de contemplar els drets que assisteixen als passatgers, per la qual cosa en cas que el vol patisca un retard de 3 hores o més els seus drets correpondrien amb els enumerats per al cas de denegació d'embarcament o cancel·lació del vol.

3. COMPENSACIÓ

El passatger el vol del qual haja sigut cancel·lat, o en cas de denegació d'embarcament, tindrà dret a rebre una compensació, l'import de la qual variarà en funció del caràcter intracomunitari o no del vol i de la distància del mateix en quilòmetres.

Per al cas de retard en l'eixida del vol, El Reglament (CE) Núm. 261/2004 no contempla el dret a compensació. Malgrat això, el Tribunal de Justícia Europeu (*TJUE) va establir en una sentència de 2009 que els passatgers poden invocar aquest dret quan el retard en l'eixida del vol es prolonga fins a les tres hores o més.



Concretament, amb quina quantia deurà la meua companyia aèria compensar-me en cas que em denegue l'embarcament en el meu vol per una sobreventa de bitllets, se cancel·le sense previ avís o patisca un retard de més de tres hores?

La quantia de les compensacions varia en funció del caràcter intracomunitari o no del vol i de la distància del mateix en quilòmetres, entre 250 i 600 euros.

En cas de cancel·lació, este dret a compensació dependrà que la cancel·lació no s'haja produït per circumstàncies extraordinàries, així com que els passatgers hagen sigut o no informats.

El meu vol ha sigut cancel·lat però, després de formular la corresponent reclamació davant la companyia aèria, m'indica que no està obligada a compensar-me, ja que la cancel·lació va tindre lloc per circumstàncies "extraordinàries". Què són circumstàncies extraordinàries?

La normativa reguladora de la matèria no defineix què són circumstàncies extraordinàries en exonerar a les companyies aèries d'abonar compensació, en cas que les mateixes no hagueren pogut haver-se evitat malgrat prendre l'empresa les mesures raonables. No obstant això, cal matisar que aquestes circumstàncies poden tindre lloc, en particular, en casos d'instabilitat política, condicions meteorològiques incompatibles amb la realització del vol, riscos per a la seguretat, deficiències inesperades en la seguretat del vol i vagues que afecten les operacions d'un transportista aeri encarregat d'efectuar un vol.

Segons ha matisat el Tribunal de Justícia de la Unió Europea (*TJUE), un problema tècnic que isca a la llum durant el manteniment d'una aeronau, o que es produïska com a conseqüència de la falta de





manteniment d'aquesta, no pot considerar-se una circumstància extraordinària, alhora que ha assenyalat que sí que poden considerar-se com a tals un defecte de fabricació ocult revelat pel fabricant de l'aeronau o per una autoritat competent, o els danys patits per l'aeronau com a conseqüència d'actes de sabotatge o terrorisme.

Com en el cas de les cancel·lacions, els retards també hauran de ser justificats per les companyies provant que la incidència obeeix a circumstàncies extraordinàries i inevitables per a quedar eximides de responsabilitat davant els passatgers. L'empresa haurà de demostrar que les causes del retard no podrien haver-se evitat fins i tot si hagueren pres totes les mesures raonables. El *TJUE avala també aquest raonament en una sentència emesa el 23 octubre de 2012.

En qualsevol cas, correspon a l'aerolínia demostrar que aquestes circumstàncies extraordinàries no hagueren pogut evitar-se fins i tot si haguera pres totes les mesures raonables a aquest efecte.

Quins són els meus drets com a passatger en cas que com a conseqüència d'una vaga en l'aerolínia es cancel·le el meu vol?

El passatger tindrà l'opció d'optar per reclamar l'import íntegre del bitllet (l'aerolínia te l'ha de reembossar en set dies), o bé un vol de tornada al primer punt de partida el més ràpidament possible si fora necessari. La companyia també ha d'oferir com a opció la conducció fins a la destinació final en condicions de transport comparables. També haurà d'oferir l'assistència adequada (això és, cobrir despeses de manutenció, allotjament, transport fins aquest, cridades, etc.) quan siga necessari.

Quant a les compensacions, el fonamental és determinar si la vaga té les característiques necessàries perquè l'aerolínia quede eximida de

responsabilitat de cara al passatger. És a dir, si ha sigut imprevisible o inevitable. En aqueix cas, la companyia haurà d'acreditar-ho, tal com estipula el Reglament (CE) Núm.261/2004.

En aquest sentit, una vaga que està convocada legalment mai serà imprevisible. En principi, la companyia aèria haurà de pagar la indemnització corresponent al passatger. No haurà de fer-ho si l'aerolínia informa amb suficient antelació que el vol ha sigut cancel·lat.

Si per culpa d'una vaga es produeixen perjudicis afegits (nits d'hotel pagades amb antelació, excursions, etc.) l'usuari pot reclamar una indemnització a la companyia de conformitat amb les normes que regulen la responsabilitat civil contractual o, si escau, la responsabilitat civil extracontractual, d'acord amb la normativa nacional de cada Estat.

En el meu vol de connexió no em permeten embarcar per haver-hi arribat tard a l'embarcament a causa del retard del primer vol, quins drets tinc?

Si la companyia aèria del primer vol és responsable del retard que ha provocat la denegació d'embarcament en el teu vol de connexió, pots reclamar a la mateixa una indemnització pels danys patits com a conseqüència del retard, fins al límit màxim de 4.694 drets especials de gir (aproximadament uns 5.873 euros).

L'aerolínia no serà responsable en cas que puga provar que va adoptar totes les mesures raonablement necessàries per a evitar el mal, o que li va resultar impossible adoptar aquestes mesures.



RETARD, PÈRDUA I DANYS EN L' EQUIPATGE

Respon la companyia aèria pel retard, pèrdua o deterioració del meu equipatge? Com s'ha d'actuar en cas que es produïska aquest succés?

La companyia aèria és responsable del mal causat en cas de destrucció, pèrdua o danys de l'equipatge facturat quan el fet que haja causat el mal s'haja produït a bord de l'aeronau o mentre l'equipatge facturat es trobe sota la custòdia de la companyia.

D'acord amb el Conveni de Mont-real la responsabilitat del transportista per retard, destrucció, pèrdua o danys de l'equipatge es limita a 1.131 drets especials de gir per passatger. Es tracta d'un límit màxim, per la qual cosa dins d'aquest marge la companyia aèria proposarà la quantia que estima procedent en cadascun dels casos.

En cas de destrucció, pèrdua o danys de l'equipatge facturat resulta de vital importància acudir al mostrador de la companyia a formular el corresponent protest, emplenant l'imprés denominat Part d'Irregularitat d'Equipatge (P.I.R.). Aquest requisit és necessari per a fer constar la incidència ocorreguda, a fi d'interposar la corresponent reclamació.

Amb independència de l'emplenament del P.I.R. abans d'abandonar l'aeroport, aquests són els Terminis dels que es disposa per a presentar la reclamació:

- *En cas de danys i deterioració, un termini màxim de set dies per a l'equipatge facturat a partir de la data de la seua recepció.*
- *En cas de retard, la reclamació haurà de fer-se en un termini màxim de vint-i-un dies a partir de la data en què l'equipatge haja sigut posat a la teua disposició.*

Si no es rep contestació de la companyia o no consideres ajustada a dret la mateixa, el termini per a acudir als tribunals es de dos anys a partir de l'arribada de l'avió o del dia en què haguera hagut d'arribar.