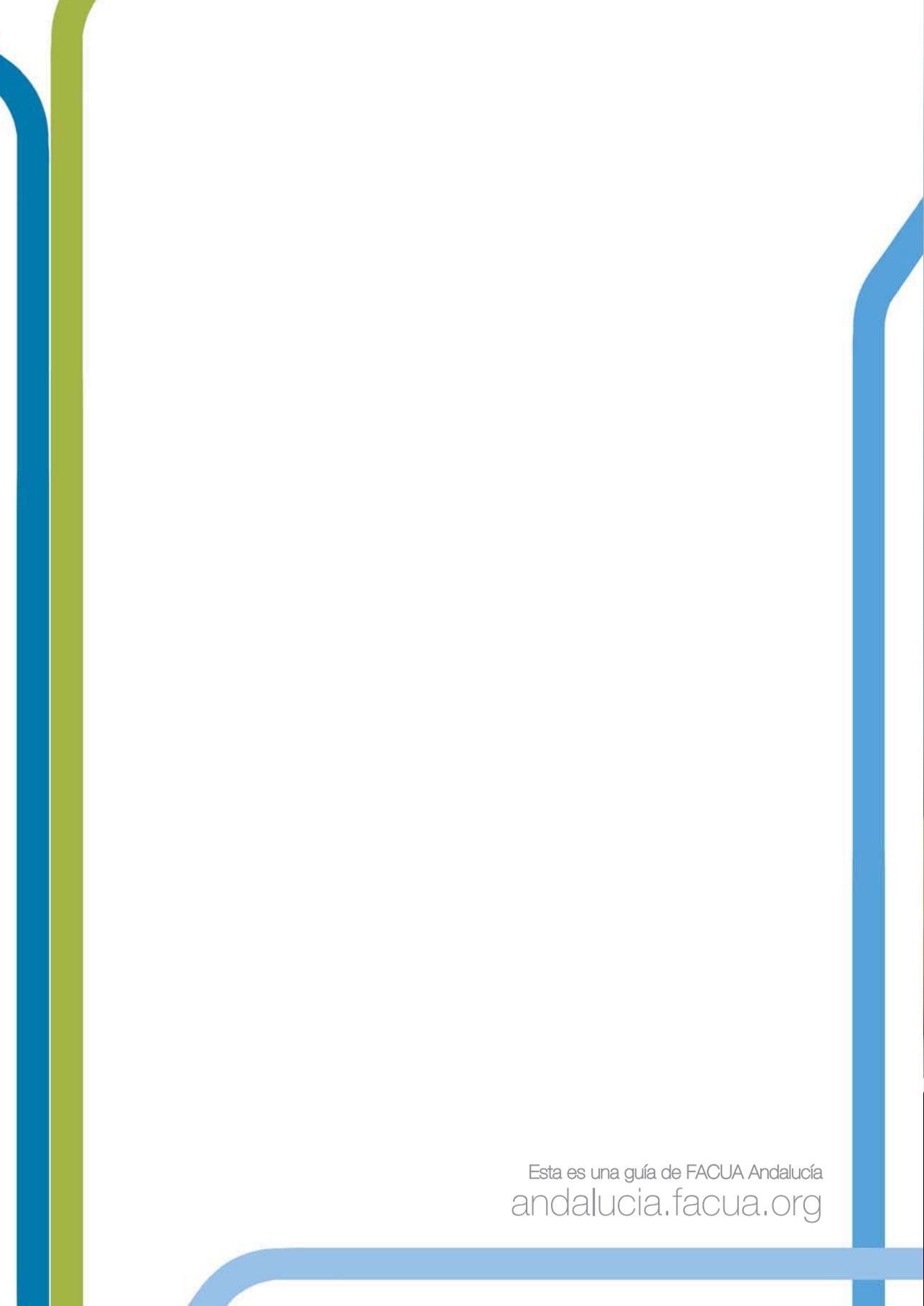




 **facua**  
Andalucía  
Consumidores en Acción

# DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO



Esta es una guía de FACUA Andalucía  
[andalucia.facua.org](http://andalucia.facua.org)

# 1.

## La compra del billete





## EL BILLETE POR INTERNET: CONSIDERACIONES PREVIAS

Cuando el usuario decide realizar un viaje en avión tiene varias alternativas a la hora de adquirir el billete. Se puede acudir a una agencia de viajes a comprarlo -ya sea únicamente el vuelo o éste junto a otros servicios de traslados y hotel-, o se puede comprar, como ocurre ahora en el 80% de los casos, directamente desde el ordenador a través de las numerosas *web* de venta de billetes de avión.

**Cuando la compra del billete de avión se realiza vía Internet**, el consumidor debe tener una serie de precauciones a la hora de analizar las condiciones de contratación, el precio completo y asegurarse además que no le aparece como preseleccionado ningún servicio que no desee contratar.

En primer lugar, hay que comprobar que el sitio *web* donde se va a realizar la compra es un **sitio seguro**. Para ello hay que fijarse en la dirección o URL. Ésta debe comenzar por “*https*”, la “s” es indicativa de un sitio seguro, y debería estar presente al menos en la página del pago. Otra forma de saber si el sitio *web* es seguro es comprobando que al final de la página aparece al pie, en la barra del navegador, un candado cerrado o una llave.

En segundo lugar, antes de realizar la compra del billete hay que leer detenidamente **las condiciones de contratación**. La empresa está obligada a facilitar dicha información de forma clara en su *web*. Según la normativa, con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario, en varios idiomas, las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

En las condiciones deberán incluirse **el precio completo** (con los recargos, suplementos tasas, etc.), la posibilidad o no de realizar cancelaciones, los seguros para lo anteriormente expuesto, el trayecto elegido, los horarios y los datos de la empresa para cambios o reclamaciones.

La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, establece en su artículo 23 que *“los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico cuando concurren*

*el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez”.*

### **Datos obligatorios a mostrar**

El prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:

- Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.
- La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

La obligación de poner a disposición del destinatario la información referida en el párrafo anterior se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en dicho párrafo.

El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada anteriormente cuando:

**Las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio**

- Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o
- el contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación específica, las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

## CONFIRMACIÓN DE LA COMPRA

La normativa citada de comercio electrónico en relación con la información posterior a la celebración del contrato indica que el oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación al que la hizo por alguno de los siguientes medios:

- El envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o
- la confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario.

En los casos en que la obligación de confirmación corresponda a un destinatario de servicios, el prestador facilitará el cumplimiento de dicha obligación, poniendo a disposición del destinatario alguno de los medios indicados en este apartado. Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes a que se dirijan puedan tener constancia de ello.

En el caso de que la recepción de la aceptación se confirme mediante acuse de recibo, se presumirá que su destinatario puede tener la referida constancia desde que aquél haya sido almacenado en el servidor en que esté dada de alta su cuenta de correo electrónico, o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones.

Hay que tener en cuenta que no será necesario confirmar la recepción de la aceptación de una oferta cuando ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o cuando el contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente, cuando estos medios no sean empleados con el exclusivo propósito de eludir

el cumplimiento de tal obligación.

Al final del proceso de compra del billete, debe aparecer una página final con todos los datos: el número de reserva o localizador, el precio completo y la aceptación de la reserva. Incluso a veces esta información se puede recibir a través de un correo electrónico. En ambos casos es imprescindible quedarse con una copia de esos documentos y de todos los mensajes intercambiados con la empresa.

Tras adquirir el billete de avión en la página *web* correspondiente, el usuario se puede encontrar con alguna sorpresa desagradable. Así, entre las deficiencias más frecuentes se encuentran: incrementos injustificados entre la tarifa ofertada y el precio final resultante, la no inclusión de determinadas tasas o suplementos "*obligatorios*" o el hecho de que haya que pagar en el aeropuerto, por ejemplo, a la hora de facturar.

La compañía aérea debe mostrar en su página *web* la forma de contacto con su servicio de atención al cliente para la resolución de las reclamaciones que se pudieran plantear. Dicho servicio debe tener un acceso gratuito a través de *web*, dirección postal o telefónica. En ningún caso este último puede suponer un gasto al usuario ni se le puede cobrar por las consultas y reclamaciones. Las compañías incurren en cláusulas abusivas, al limitar de forma inadecuada el ejercicio de derechos de los usuarios que están implícitos a la contratación del billete si, por ejemplo, el teléfono de atención al cliente fuera una línea de tarificación adicional -teléfonos con prefijo 807-. Así lo establece el artículo 86 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre).

Al utilizar un teléfono de tarificación adicional para las cancelaciones de los billetes, las aerolíneas también vulneran el artículo 49 de la citada norma, que considera cláusulas abusivas "*las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios*".

2.

## Problemas en el embarque





El sector aéreo está siendo objeto de un creciente número de irregularidades. Existe un marco legal a nivel nacional y europeo que establece los derechos de los usuarios como pasajeros, pero para protegerlos es necesario que se conozcan y que se sea activo reclamando a las compañías cada vez que se sufra algún tipo de irregularidad.

El 17 de febrero de 2005 fue aprobado por el Parlamento Europeo el Reglamento (CE) N° 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen las normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, que regula los derechos de los pasajeros y las obligaciones de las aerolíneas en cuatro supuestos: denegación de embarque contra la voluntad del pasajero por *overbooking* o sobreventa de billetes, cancelación del vuelo, retrasos y cambio de clase.

Los objetivos perseguidos con la aprobación de esta normativa son tres: poner fin a las denegaciones de embarque, minimizar las molestias ocasionadas a los pasajeros en los supuestos de anulación de vuelos y garantizar la debida asistencia a estos últimos en aquellos casos en que sean afectados por retrasos de larga duración.

Las medidas descritas tienen la intención de mejorar el bienestar y las condiciones de los pasajeros de líneas aéreas en un sector en el que existe un desequilibrio entre la posición de las compañías aéreas y la situación de los usuarios. Se aspira, como objetivo principal, a proteger al pasajero que no tiene más opción que adherirse a los términos y condiciones impuestos por las grandes compañías aéreas cuando compra un pasaje.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO COMUNITARIO

El régimen establecido por el Reglamento 261/2004 será de aplicación no sólo a aquellos vuelos provenientes de un aeropuerto situado en un estado miembro de la UE, sino que sus estándares de protección se extenderán a los pasajeros de líneas aéreas de bandera comunitaria que vuelen desde un tercer Estado, y cuyo destino sea un aeropuerto de la Comunidad, siempre que en ese tercer Estado

no se encuentre vigente un régimen de protección equivalente al estipulado por la nueva norma.

Igualmente, este Reglamento se aplica siempre a los pasajeros que dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación, se presente a facturación a la hora indicada previamente. De no indicarse hora alguna, se tendrá en cuenta una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada.

## QUÉ USUARIOS ESTÁN PROTEGIDOS

El Reglamento será de aplicación a:

- Todos los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en territorio de un Estado miembro, ya sea transportista comunitario o no.
- Los pasajeros de vuelos, operados por un transportista comunitario, que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro.

La normativa no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. No obstante, sí se aplicará a los pasajeros que posean billetes expedidos dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales o de fidelización, por un transportista aéreo o un operador turístico.

## CONDICIONES DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

Una vez determinados los pasajeros que se verán afectados, hay que delimitar las condiciones en las que se aplicará el Reglamento:

- Pasajeros con una reserva confirmada en un vuelo regular o no (chárter) y que se presenten a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente por escrito por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado. Si no se ha indicado la hora al pasajero debe presentarse a facturación con una antelación mínima de 45 minutos respecto a la hora anunciada.

- Los pasajeros que hayan sido transbordados por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independiente de los motivos que haya dado lugar al trasbordo.

El transportista debe informar en todo momento de las incidencias que ocurran en el vuelo previsto mediante carteles obligatorios, entrega de impresos de reclamación de compensaciones, etc. Las obligaciones para con los pasajeros establecidas en la normativa que estamos analizando no podrán limitarse ni derogarse, especialmente por medio de la inclusión de una cláusula de inaplicación o una cláusula restrictiva en el contrato de transporte.

## DERECHOS DE LOS PASAJEROS

### Denegación de embarque (*overbooking*)

Una práctica generalizada y habitual de las compañías aéreas es la realización de una “*estimación*” de las reservas que pueden ser anuladas basándose en estadísticas, y la oferta al público de más plazas de las que dispone el avión para compensar las posibles anulaciones. Lo anterior va a suponer que en épocas de mayor tráfico aéreo, como las vacaciones, disminuye considerablemente el número de reservas que son anuladas, por lo que, al venderse más plazas de las que tiene el avión, a muchos viajeros se les deniega la posibilidad de embarcar y se produce una sobrecontratación, más conocida como ***overbooking***.

Por vuelo con *overbooking* se entiende cualquier vuelo regular que salga de un aeropuerto de la Unión Europea en el que el número de pasajeros con reserva confirmada y que se hayan presentado para facturación dentro del tiempo límite señalado sobrepasan el número de plazas de las que dispone el avión. Esta denegación de embarque se produce aunque el pasajero tenga realizada la reserva y se presente en el mostrador de facturación con la antelación suficiente, lo cual provoca graves trastornos a un gran número de pasajeros de la Unión Europea cada año y, con ello, una situación de inseguridad bastante grande a un número mucho mayor.



## Si la compañía prevé que tendrá que denegar el embarque en un vuelo al superar el número de plazas disponibles, pedirá que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios

Cuando el transportista aéreo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo a un determinado número de pasajeros -con reserva confirmada y que hayan realizado los trámites de facturación con el tiempo mínimo disponible requerido-, al superar el número de plazas disponibles, pedirá

que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios y condiciones acordadas entre ambas partes, entre otros el reembolso del coste del billete en un plazo de siete días, un vuelo de vuelta al lugar de origen y traslados al destino final en condiciones similares.

Si el voluntario es de un vuelo que forma parte de un viaje combinado, su renuncia al mismo implica automáticamente su desistimiento del viaje combinado contratado y/o la aceptación de cualquier variación o modificación que se derive del *overbooking* y de su decisión de presentarse como voluntario.

Si el número de voluntarios no es suficiente, el transportista se verá obligado a denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de algunos pasajeros. En este caso tendrá derecho a indemnización y/o asistencia.

### Asistencia

- Reembolso en siete días del coste íntegro del billete, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas, y a la parte o partes efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación al plan de viajes inicial del pasajero, junto con el vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

- La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posibles. O la conducción en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

### **Atención**

- El transportista aéreo está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar al vuelo alternativo ofrecido por la compañía aérea. Asimismo, el transportista aéreo ofrecerá gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.
- Alojamiento en un hotel en los casos que sea necesario pernoctar una o varias noches o una estancia adicional a la prevista por el pasajero, transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

### **Compensación**

Los pasajeros que sufran una denegación de embarque tendrán derecho a una compensación que se podrá abonar en metálico, por transferencia bancaria (electrónica o no), cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios, y que consistirá en una indemnización de:

- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios y no comunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- 600 euros para el resto de vuelos de más de 3.500 euros.

La compensación se reducirá en un 50%, en los casos que 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 que no sea superior a dos horas para los vuelos de hasta 1.500 kilómetros; de tres horas en todos los vuelos de hasta 3.500 kilómetros y de cuatro horas en el resto de vuelos.

## CANCELACIÓN DE VUELOS

En los casos en los que el operador aéreo cancele un vuelo previsto deberá igualmente indemnizar a aquellos pasajeros que sufran la incidencia. De esta forma, en primer lugar, los pasajeros tendrán derecho a la asistencia recogida en el apartado anterior.

De igual forma se ofrecerá gratuitamente comida y refrescos suficientes, en función del tiempo necesario que tengan que esperar, además del derecho a realizar dos llamadas gratuitas, télex, fax o correos electrónicos.

Así como, en los casos en los que se les ofrezca un transporte alternativo cuando la salida prevista sea como mínimo al día siguiente de la programada, tendrán derecho a alojamiento en hotel y traslados desde el aeropuerto.

Además, los pasajeros tendrán derecho a una compensación por parte del transportista conforme a lo establecido en el apartado anterior, a menos que:

- Se le informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.
- Se le informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días, con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.
- Se le informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.
- Si se puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieren tomado las medidas razonables.

## RETRASOS

Si el transportista aéreo prevé el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista, de dos horas o más en vuelos de hasta 1.500 kilómetros, de tres horas o más en todos los vuelos de hasta

3.500 kilómetros y de cuatro horas en los restantes vuelos, el pasajero tendrá derecho a:

- Comida y bebida suficiente, además de las llamadas gratuitas.
- Alojamiento y transporte cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada.
- Al reembolso del billete cuando el retraso sea superior a cinco horas.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictó una sentencia en noviembre de 2009 en la que se establece que los retrasos de más de tres horas dan derecho a que los pasajeros reclamen indemnizaciones a las aerolíneas de entre 250 y 600 euros, aún cuando las compañías le ofrezcan un vuelo alternativo para evitar que las compañías aéreas realicen cancelaciones encubiertas.

## CAMBIO DE CLASE

Si un transportista acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete no solicitará pago suplementario alguno. Si el cambio es a una plaza de clase inferior a la que pagó, el transportista reembolsará el 30% del billete en vuelos de hasta 1.500 kilómetros, el 50% en vuelos de hasta 3.500 kilómetros y el 75% en los restantes vuelos.



# 3.

## Reclamaciones



Cuando un usuario del transporte aéreo sea víctima de alguna de las irregularidades descritas (*overbooking*, retrasos o cancelaciones), debe formular la correspondiente queja o reclamación, solicitando para ello los impresos oportunos para poder disfrutar de sus derechos de asistencia, compensación y reembolso descritos.

De no ser cubiertas estas necesidades, se solicitará una hoja de reclamaciones, las cuales deben estar a su disposición en los mostradores de información o de venta de billetes de todas las compañías aéreas. Las reclamaciones también se pueden interponer a través de un escrito de reclamación dirigido a la compañía o a través de las hojas de reclamación de AENA. En este último caso, AENA se limitará a dar traslado a la compañía aérea reclamada.

La reclamación se dirigirá a las compañías aéreas cuando se haya contratado únicamente el transporte. En caso de que se trate de un viaje combinado, los organizadores (agencias de viajes) son los responsables de que éste se desarrolle según las condiciones contratadas. Si la compañía aérea encargada de realizar el servicio no es la misma con la que ha contratado su reclamación podrá dirigirse a cualquiera de ellas, que deberá responderle independientemente de cuál haya operado el vuelo.

El Reglamento europeo 261/2004 establece también que los pasajeros podrán reclamar ante los Estados miembros los incumplimientos de las compañías aéreas de las obligaciones establecidas en el mismo. El organismo nacional responsable del cumplimiento del presente Reglamento para vuelos con origen en un aeropuerto español o con destino a un aeropuerto español es la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Así, si tras la respuesta recibida de la reclamada ésta no es satisfactoria porque consideramos que no ha cumplido con lo establecido en el Reglamento europeo, independientemente de las acciones legales que se inicien, se podrá presentar una denuncia contra la citada compañía en la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, adjuntándoles copia de las actuaciones que se hayan hecho ya frente a la empresa aérea.

Si la citada Agencia, tras examinar el expediente, comprueba que sí han existido vulneraciones de la citada normativa, recabará la información adicional necesaria, sancionando a la compañía aérea si resultan acreditados los incumplimientos. Esta resolución no puede entrar en el contrato privado de transporte, por lo que el usuario tendrá que acudir a los tribunales para resolver sus pretensiones particulares.

### 3. Reclamaciones

En cualquier caso, el usuario puede dirigirse a una asociación de consumidores, en la que le ofrecerán asesoramiento y a partir de la cual podrá canalizar su reclamación.

## PROBLEMAS CON EL EQUIPAJE

Dentro del equipaje hay que diferenciar entre el que viaja en la bodega del avión –y que se factura– y aquél que viaja con el pasajero en la cabina, el llamado equipaje de mano.

En primer lugar, y en relación con el **equipaje a facturar**, habrá que ir para ello al mostrador de la compañía aérea con la que se vaya a viajar, donde le entregarán al usuario la tarjeta de embarque, en su caso, y el talón o comprobante de la entrega del equipaje. La compañía aérea está obligada a transportar el equipaje, como ya se ha indicado; lo que sí pueden limitar es el número de bultos o fijar un peso máximo, pudiendo optar por cobrar una cantidad por dicho exceso, que tendrá que reflejar claramente en el billete. Ésta es otra de las incidencias de las que el usuario de transporte aéreo debe asegurarse antes de la contratación, analizando las condiciones generales.

Es aconsejable no incluir en el equipaje objetos perecederos, frágiles ni de valor como joyas, llaves, documentos importantes, medicinas, etc., ya que la responsabilidad que únicamente acepta la compañía es por el peso de la maleta, independientemente de su contenido.

En segundo lugar, y en relación con el **equipaje de mano**, es conveniente consultar qué permite la compañía incluir en el mismo y su volumen. También por razones de seguridad se ha prohibido llevar en el mismo cualquier objeto de uso corriente que pudiera ser utilizado como arma punzante (cortauñas, limas metálicas, tijeras, etc.). Asimismo, habrá que tener en cuenta las normas de seguridad sobre líquidos y geles para el equipaje de mano en los aeropuertos europeos.

Los problemas con el transporte del equipaje se pueden producir por distintos motivos: pérdida de la maleta, deterioro o retraso en la entrega de la misma. El Convenio de Montreal establece que el transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería de la carga, por la sola razón de que el hecho que causó el daño se haya producido durante el transporte aéreo.

El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el

transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

En el caso de que el equipaje se extravíe, las compañías aéreas indemnizan conforme a lo dispuesto en la Ley de Navegación Aérea y el Real Decreto 37/2001, si el viaje es nacional. En vuelos internacionales aplican también el llamado Convenio de Montreal, de 2004, que ha aumentado el límite de responsabilidad de las compañías en caso de pérdidas, retrasos o daños al equipaje. Se puede llegar hasta una indemnización máxima de 1.000 Derechos Especiales de Giro (DEG) por los tres conceptos: maleta extraviada, deteriorada o que llega con retraso.

En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.000 Derechos Especiales de Giro por pasajero, a menos que éste haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello. En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero.

A la hora de presentar reclamaciones por las incidencias en el equipaje el Convenio de Montreal establece, en primer lugar, una serie de plazos:

- **Equipaje retrasado menos de 21 días.** Éste es el plazo a partir del cual las compañías entienden que la maleta ya no ha sufrido un retraso, sino que se da ya por perdida. No obstante, no hay normas establecidas sobre cómo tienen que tratar las compañías las situaciones de equipaje retrasado. Ésto provoca diferencias en el trato a los pasajeros por las distintas compañías aéreas. Algunas ofrecen el cubrir los gastos de los objetos de primera necesidad, como de higiene o ropa interior; otras pagan hasta una cantidad máxima al día; otras abonan los gastos una vez comprobadas las facturas de los mismos. No obstante, el principio general es el de cubrir únicamente los gastos de primera necesidad.
- **Equipaje perdido.** El Convenio de Montreal, pasados los 21 días anteriores, entiende que el equipaje se ha perdido. A partir de ahí no hay plazo para reclamar aunque se aconseja que se haga lo antes posible.

Para valorar su reclamación, es probable que la compañía le solicite un listado de los objetos que llevaba en la maleta e incluso factura de alguno de ellos. Todo con el objetivo de realizar un cálculo aproximado del peso de la maleta extraviada.

- **Equipaje dañado.** Siete días desde la recepción. En este caso muchas compañías hacen un pago ajustado al valor de la maleta deteriorada o del objeto que iba en el interior y que ha sufrido el daño. Otras compañías le ofrecen una maleta similar a la deteriorada o le remiten a una tienda concertada para su adquisición de una similar.
- **Objetos robados del equipaje.** Este hecho es muy difícil de probar por parte del pasajero porque, ¿cómo demuestra que llevaba un objeto dentro de la maleta? Por este motivo se recomienda utilizar maletas con cierre de seguridad, tratando de no facturar objetos de valor y contratar, en su caso, seguros de viaje que pudieran cubrir esta incidencia. No obstante, si se comprueba que algún objeto ha sido sustraído del equipaje, aconsejamos poner inmediatamente una denuncia en la Comisaría de Policía.

Las reclamaciones por incidencias en el equipaje que se han descrito se deben comunicar, antes de abandonar el aeropuerto, en el mostrador de la compañía con la que se haya realizado el vuelo, o si ésta no tuviese presencia en el aeropuerto a través de su representante o agente *handling* en el propio aeropuerto.

La reclamación se realiza a través del Parte de Irregularidades del Equipaje (PIR) del que el viajero-reclamante debe quedarse con una copia sellada. Además, deberá presentar una reclamación a través de un escrito de reclamación formal o a través de una hoja de reclamaciones, a la que adjuntará el PIR, dentro de los plazos establecidos en el Convenio de Montreal antes expuestos. No hay que olvidar que la recepción del equipaje sin reclamación supone la presunción de aceptación del mismo en su estado.

Por último, indicar que cuando se realiza un viaje con varias conexiones aéreas en las que intervienen diferentes compañías, y en las que las maletas se facturan en el primer aeropuerto únicamente y se produce alguna incidencia en el equipaje, la reclamación se podrá dirigir ante cualquiera de ellas.



## SEGURO DE VIAJE

Los seguros para viajar combinan varias prestaciones dependiendo de las necesidades de las personas a las que van dirigidos, el destino y la duración del viaje, así como de las características del mismo y las coberturas de las que se desee disfrutar. Sin embargo, se puede decir que, en general, hay tres tipos de seguros:

- **Seguro básico de asistencia en viajes.** Brinda una cobertura mínima en los viajes. Asume los gastos por enfermedad o accidente del asegurado, el transporte o repatriación sanitaria de heridos o enfermos, así como de sus familiares; asistencia sanitaria en el extranjero e incluso los gastos de asistencia jurídica o responsabilidad civil. En algunos casos se hacen cargo de la anulación del billete, indemnización en caso de retraso del viaje por más de seis horas o por *overbooking*. Suele ser incluido sin coste extra cuando se compran viajes combinados en agencias de viajes.
- **Seguro de cancelación.** En este caso la compañía devolverá íntegramente el dinero abonado si hay algún imprevisto, como muerte o enfermedad grave del titular de la póliza o de un familiar de primer grado de parentesco; la pérdida de pasaporte y equipaje; el despido del asegurado o la incorporación a un nuevo trabajo que impida la realización del viaje. El precio del mismo varía en función de la duración del viaje, el destino y las circunstancias inesperadas que se cubran.
- **Seguro de viaje de mayor cobertura.** El viajero puede contratar otro tipo de seguros que incluyan coberturas extra o que amplíen las del seguro mínimo. En estos casos, el seguro puede contener coberturas como responsabilidad civil o pérdida de equipaje que, para algunos viajes, resultan muy interesantes.

El viajero debe conocer que no es obligatorio contratar este tipo de seguros pero algunas agencias de viajes recomiendan concertarlos, dependiendo del país a visitar. El usuario no está obligado a contratarlo en la propia agencia de viajes, aunque posiblemente se lo ofrezcan. Puede comparar precios y garantías con otras aseguradoras y elegir el que mejor se adapte a sus necesidades.





**FACUA Almería:** Federico García Lorca, 104. 04005 Almería - Teléfono: 950 269 350  
**FACUA Cádiz:** Avenida de Andalucía, 88. 11008 Cádiz - Teléfono: 956 259 259  
**FACUA Córdoba:** Doce de Octubre, 16. 14001 Córdoba - Teléfono: 957 488 108  
**FACUA Granada:** Horno del Espadero, 12. 18005 Granada - Teléfono: 958 262 465  
**FACUA Huelva:** Duque de Ahumada, 12. 21004 Huelva - Teléfono: 959 254 911  
**FACUA Jaén:** Pedro Poveda, 1, bajo. 23700 Linares - Teléfono: 953 699 327  
**FACUA Málaga:** Pedro de Toledo, 1. 29015 Málaga - Teléfono: 952 276 908  
**FACUA Sevilla:** Resolana, 8. 41009 Sevilla - Teléfono: 954 376 112

**Oficinas centrales:** Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla  
**Administración:** 954 902 365  
**Gabinete de Comunicación y Publicaciones:** 954 900 078  
**Gabinete Jurídico:** 954 383 610  
**Fax:** 954 387 852  
**Correo-e:** [facua@facua.org](mailto:facua@facua.org)

[andalucia.facua.org](http://andalucia.facua.org)

Publicación subvencionada por

