

España, el país de la UE donde los pasajeros aéreos presentan más reclamaciones ante los organismos nacionales

España es el país de la Unión Europea (UE) donde los pasajeros aéreos presentan más reclamaciones ante los organismos nacionales competentes. En 2017, se registraron un total de 16.700 quejas. Le siguen Polonia (7.226), Francia (6.115), Italia (3.731) y Alemania (3.211), según los datos de un informe del Tribunal de Cuentas Europeo publicado este jueves.

Según recoge [El Español](#), el órgano auditor relata que muchos pasajeros no son conscientes de sus derechos y no tienen información práctica sobre cómo ejercerlos. Asimismo, concluye que la normativa europea vigente sobre protección de los derechos de los pasajeros aéreos y de otros medios de transporte (autobús, barco, tren) es poco nítida y recoge numerosas excepciones que dejan fuera a muchos usuarios, por lo que facilita que las empresas puedan realizar interpretaciones de carácter restrictivo a su favor.

El derecho a compensación por retraso y cancelación es el más complicado de ejercer por parte de los usuarios por los impedimentos que presentan las compañías. El 90% de las reclamaciones presentadas va en esta dirección. La cuestión más polémica es el origen de las cancelaciones y retrasos. Si la causa se considera extraordinaria por naturaleza, las empresas están exentas del pago. Lo que ocurre es que como esta información no es de carácter público, los usuarios tienen que recurrir de individualmente. El resultado es un trato diferente en numerosos casos, de manera que algunos reciben compensación y otros no.

El Tribunal de Cuentas Europeo señala que las compensaciones por retrasos y cancelaciones han perdido el 25% de su valor porque no se actualizan desde 2004. Es decir, habría pasado de 250 a 313 euros para los vuelos de menos de 1.500 km; de 400 a 500 euros para los comprendidos entre 1.500 y 3.500 km; y de 600 a 751 euros para los de más de 3.500 km.

Estados Unidos, Canadá y Nueva Zelanda, modelos a seguir

El informe de este órgano auditor resalta que Estados Unidos (EE.UU.), Canadá y Nueva Zelanda tienen sistemas más favorables que la UE y los propone como modelos a seguir. Por ejemplo, en Canadá las aerolíneas no pueden cobrar más de un billete a las personas con discapacidad grave que viajan acompañadas o necesitan más de un asiento. En el caso de Nueva Zelanda, los usuarios de vuelos internos tienen derecho a una compensación de hasta 10 veces el coste del billete. Incluso en EE.UU. la compensación por retraso es mayor que en la UE, ya que puede llegar hasta los 1.158 euros.

En este informe se refleja que las normas no son bastante claras y dan lugar a que se produzcan interpretaciones restrictivas por parte de las compañías de transporte. Desde la entrada en vigor del reglamento sobre pasajeros aéreos, se han debatido en el Tribunal de Justicia de la UE alrededor de 180 casos con el objetivo de aclarar el significado de términos como retraso, circunstancias extraordinarias, hora de llegada o defectos técnicos.

Los pasajeros siguen sin conocer de manera suficiente los derechos que les garantiza la UE y tampoco saben cómo ejercerlos. Además, el sistema actual de tramitación de compensaciones impone una enorme carga administrativa tanto a las empresas como a los usuarios, puesto que se cuentan por millones las reclamaciones que deben presentarse y tramitarse de forma individual.

El Tribunal de Cuentas Europeo ha hecho una serie de recomendaciones para mejorar la situación, entre las que destaca obligar a las aerolíneas a la compensación automática por retrasos en determinadas situaciones, de manera que los pasajeros no tengan que presentar una reclamación. También propone aumentar la sensibilización de los pasajeros y dar más poderes a las autoridades nacionales encargadas de supervisar que se respeten estos derechos.