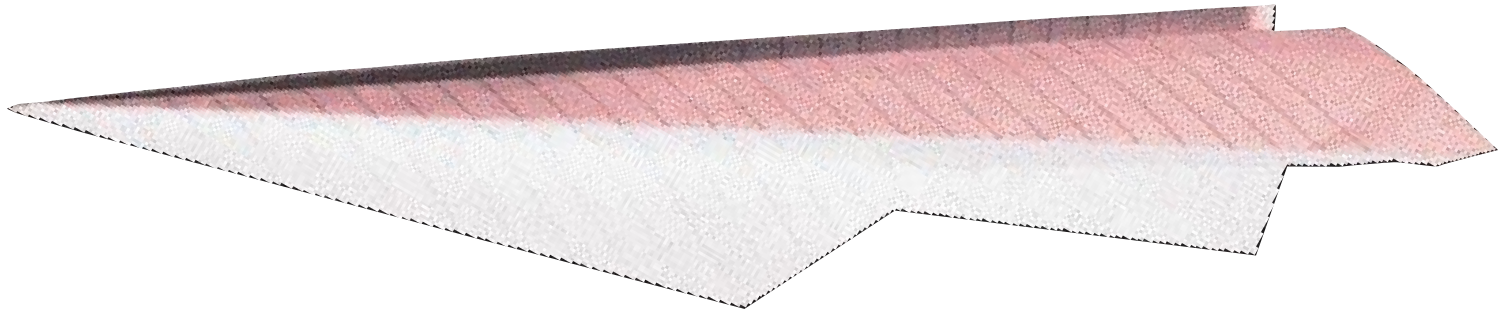


Nuevas normas en el transporte aéreo[©]



La nueva normativa europea sobre denegación de embarque, retrasos y cancelaciones de vuelos no entrará en vigor hasta febrero de 2005. El próximo Reglamento aumentará un poco las indemnizaciones por *overbooking*, pero seguirá dejando sin protección a los consumidores en muchos otros casos.

Con la llegada del buen tiempo y el sol, aumenta el número de desplazamientos y todos nos disponemos a disfrutar de nuestras bien ganadas vacaciones. Pero con demasiada frecuencia, las cosas empieza mal: la cancelación del vuelo o el *overbooking* nos dejan compuestos y en tierra.

El *overbooking* o sobreventa de billetes es una práctica legal de las compañías aéreas que consiste en vender más billetes de las plazas disponibles en el vuelo para evitar los asientos vacíos que causan las incomparencias de pasajeros. A pesar de que sea legal, no cabe duda de que la compañía aérea está incumpliendo el contrato que tiene con el usuario y causándole un perjuicio que debe ser compensado. En el año 1991, un Reglamento de la Unión Europea estableció las indemnizaciones que las compañías aéreas están obligadas a pagar a sus clientes en caso de *overbooking*. Durante largo tiempo, las organizaciones de consumidores han batallado para que ese sistema de indemnizaciones se extienda también a otras incidencias como la cancelación de vuelos o los retrasos. Tras una larga gestación, el Consejo de la UE y el Parlamento Europeo han promulgado una nueva norma que recoge las medidas compensatorias para los afectados, pero

cuya entrada en vigor se va a demorar hasta ¡febrero de 2005!, un año después de su publicación.

Como puede ver en *Normas vigentes y futuras* (pág. 10), el nuevo sistema incrementa las actuales indemnizaciones por *overbooking* y las aplica también a algunos otros casos como la cancelación, pero no prevé ninguna compensación para los retrasos, por lo que será necesario seguir reclamando ante los tribunales. Así pues, estos problemas no quedan resueltos de forma adecuada y hay muchos otros que ni siquiera se han llegado a abordar (vea el *Editorial*).

Viajes combinados

*En la actualidad, cuando se produce *overbooking* en un vuelo que esté integrado dentro de un viaje combinado, la compañía aérea está obligada a compensar al operador turístico quien, posteriormente, debe entregar el importe al pasajero. El nuevo Reglamento "permite" que la compañía pague directamente al pasajero. Si no lo hace, el pasajero puede reclamar al tour operador.*

Un caso real

Tanto con las normas actuales sobre *overbooking* como con las que van a entrar en vigor, aparte de las compensaciones previstas, los viajeros pueden reclamar indemnizaciones adicionales por la vía judicial (siempre que no se hubieran ofrecido voluntarios para quedarse). En la demanda, tendrá que demostrar los daños y perjuicios sufridos, como hizo el viajero cuyo caso le contamos.

*Un pasajero iba a viajar de Madrid a Bogotá con sus dos hijas y, aunque se presentaron en el aeropuerto con antelación suficiente, les dejaron en tierra por *overbooking*. Como tenían que alcanzar una conexión con otro vuelo y la compañía no les garantizaba que llegaran a tiempo, compraron otro billete. Así pues, cuando llegó el momento de reclamar, no se conformaron con la indemnización de 300 euros por persona prevista en la legislación por *overbooking*, sino que reclamaron el importe de los billetes que tuvieron que comprar para llegar a su destino (370.448 ptas), y el de la noche de hotel y el desayuno en Cartagena de Indias que no habían podido disfrutar a causa del retraso.*

► La Audiencia Provincial de Vizcaya consideró adecuada la reclamación, pues el demandante no había podido disfrutar de unos servicios que ya había pagado a causa del overbooking, circunstancia originada por la compañía y de la que el usuario no tiene ninguna culpa.

Audiencia Provincial de Vizcaya, 28/07/2000.

Si tiene que reclamar

Cuando sufra alguna incidencia relacionada con el transporte aéreo (retrasos, cancelaciones, pérdidas de equipajes), no dude en reclamar porque es posible obtener compensaciones.

- Comience por enviar una reclamación escrita a la línea aérea. Puede hacerlo mediante una carta o utilizando una Hoja

de Reclamaciones de la propia compañía o de AENA. En ella, describa el problema de forma legible y concisa y no olvide incluir sus datos y su dirección postal. Por supuesto, conserve todos los documentos que puedan servir de prueba: billete, tarjetas de embarque, justificantes de gastos...

- Cuando se trate del equipaje, acuda inmediatamente al mostrador de la

NORMAS VIGENTES Y FUTURAS

OVERBOOKING

La compañía aérea reserva y confirma más plazas que asientos hay disponibles en el avión. Como consecuencia de ello, se le deniega el embarque a un pasajero que ha cumplido todas sus obligaciones.

Actualmente, esta situación se regula por el Reglamento Europeo 295/91. A partir del 17/2/2005 lo será por el nuevo Reglamento 261/2004.

NORMAS VIGENTES

¿Cuándo se aplican?

En los vuelos regulares que tengan su origen en un aeropuerto de la UE.

¿A qué da derecho?

El viajero afectado puede elegir entre:

- ser conducido a su destino por el medio más rápido posible;
- cambiar su billete para una fecha posterior;
- pedir el reembolso del billete sin penalización.

Además, la compañía debe facilitar:

- comida y bebida durante la espera;
- alojamiento si la espera se prolonga durante una o más noches;
- una llamada de teléfono, un télex o un fax gratuitos.

Compensaciones económicas

Vuelos hasta 3.500 km	150 euros
Vuelos de más de 3.500 km	300 euros

Si conducen al viajero a su destino con menos de 2 o 4 horas de retraso (respectivamente) sobre la llegada prevista, la indemnización se reduce a la mitad.

A PARTIR DE 17/02/2005

¿Cuándo se aplican?

Todos los vuelos que tengan su origen en un aeropuerto de la UE, regulares o *chárter*, y en los que partan de otros aeropuertos con destino a la UE, si la compañía es comunitaria.

¿A qué da derecho?

Los mismos que con las normas anteriores, es decir, elegir entre el reembolso del billete, ser transportado lo más rápidamente posible al destino final o cambiar el viaje para otra fecha posterior que le convenga más. Además, se les proporcionará comida y alojamiento, transportes entre el aeropuerto y el hotel, así como *dos llamadas telefónicas*, faxes o correos electrónicos.

Compensaciones económicas

La compañía debe pedir voluntarios que acepten quedarse en tierra a cambio de una compensación acordada (como mínimo, habría que pedir lo mismo que si fuera forzosa) y que no podrán presentar reclamaciones posteriores, aparte de los derechos mencionados. A los que se les deniegue el embarque sin ser voluntarios, les corresponden las siguientes indemnizaciones:

Vuelos hasta 1.500 km	250 euros
Vuelos entre 1.500 y 3.500 km	400 euros
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km	400 euros
Vuelos de más de 3.500 km	600 euros

Estas cantidades se reducen un 50% si el pasajero sale en un vuelo con menos de 2 horas de diferencia sobre el horario previsto en viajes de menos de 1.500 km, 3 horas en los de 1.500 a 3.500 km y los intracomunitarios de más de 1.500 km, y 4 horas en los de más de 3.500 km.

RETRASOS

El vuelo no sale del aeropuerto en el horario predestino también fuera de su horario.

NORMAS VIGENTES

¿Cuándo se aplican?

A todos los vuelos, sean regulares o no, tanto nacionales como internacionales.

¿A qué da derecho?

El viajero tiene derecho a que la compañía le informe de las causas del retraso. Si el retraso es justificado (causas de fuerza mayor) o no pudo evitarse, está prevista la devolución del importe del billete si el pasajero finalmente no vuela.

La compañía debe proporcionar además comida, bebida, y alojamiento si fuera necesario, así como las llamadas telefónicas, faxes, etc.

Compensaciones económicas

Si el retraso es *injustificado*, los usuarios tienen derecho a una indemnización por los daños y perjuicios que puedan demostrar, pero no hay importes preestablecidos y si no alcanzan un acuerdo con la compañía, tendrán que reclamarla por la vía judicial.

En los vuelos nacionales, se entiende que un retraso está justificado cuando se produce por "fuerza mayor", que son las causas imprevisibles e inevitables como atentados o circunstancias meteorológicas que afecten a la seguridad, en cuyo caso el viajero no tiene derecho a reclamar indemnizaciones. En los vuelos internacionales, la compañía tiene que demostrar que tomó todas las medidas necesarias para evitar el retraso o que le fue imposible tomarlas.

DIRECCIONES DE INTERÉS

Aviación Civil:
www.mfom.es/aviacioncivil/pasajeros/pasajeros.htm
 Correo electrónico:
pasajeros.aereo@mfom.es

compañía en el propio aeropuerto para rellenar un Parte de Irregularidad de Equipaje. Posteriormente, realice la reclamación por escrito a la compañía en el plazo más breve posible.

- Si el vuelo formaba parte de un viaje combinado, dirija la reclamación a la agencia de viajes y a la agencia mayorista que organizó el viaje si la conoce.

- Si la compañía aérea no atiende su reclamación, también puede dirigirse a la Sección de Atención al Usuario de la Dirección General de Aviación Civil (Pº de la Castellana, 67, despacho A-259), 28071 Madrid. Tel. 915 978 321).

- Si tampoco así consigue la compensación que cree que le corresponde, considere la posibilidad de acudir a los tribunales de justicia. Puede

compensarle si los perjuicios fueron elevados. Las sentencias favorables a los consumidores son numerosas.

- Si dispone de un seguro de viajes o uno de reclamación de daños, utilícelos pues suelen incluir la cobertura de búsqueda y localización de equipajes. Estos seguros muchas veces están incluidos en las tarjetas de crédito. ■

CANCELACIÓN

El vuelo no sale del aeropuerto inicial o queda interrumpido durante el trayecto, con lo que la compañía incumple su parte del contrato de transporte.

Actualmente, esta situación se regula por la Ley de Navegación Aérea (vuelos nacionales) y el Convenio de Varsovia (vuelos internacionales). A partir de 17/02/2005, lo estará por el nuevo Reglamento 261/2004.

A PARTIR DE 17/02/2005

¿Cuándo se aplican?

Todos los vuelos que tengan su origen en un aeropuerto de la UE, regulares o *chárter*; y en los que partan de otros aeropuertos con destino a un país de la UE si la compañía aérea es comunitaria. Para los demás vuelos, se siguen aplicando las normas vigentes.

¿A qué da derecho?

Los viajeros tienen derecho a que se les suministre comida y refrescos “en proporción al tiempo de espera”, alojamiento si fuera necesario y dos llamadas telefónicas, fax o correos electrónicos gratuitos, siempre que el retraso se prolongue como mínimo:

- 2 horas en vuelos hasta 1.500 km;
- 3 horas en vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y en otros vuelos entre 1.500 y 3.500 km;
- 4 horas en el resto de los vuelos.

Además, si el retraso es superior a 5 horas, el viajero afectado tiene derecho a desistir del viaje y que le devuelvan el importe del billete en el plazo de siete días, *incluida la parte del viaje que ya hubiera realizado y las que le quedarán por realizar*, si puede demostrar que su desplazamiento no tiene razón de ser.

Compensaciones económicas

No se establecen indemnizaciones por retraso. La única novedad es que se reconoce la posibilidad de resolver el contrato si el retraso es superior a 5 horas. En los demás casos, ni siquiera eso, aunque haya habido un resultado igual de perjudicial, por ejemplo, la pérdida de la conexión con otro vuelo. Por tanto, si no llega a un acuerdo con la compañía, al viajero sólo le queda reclamar por vía judicial demostrando los daños y perjuicios.

NORMAS VIGENTES

¿Cuándo se aplican?

A todos los vuelos, sean regulares o no, tanto nacionales como internacionales.

¿A qué da derecho?

El viajero tiene derecho a que la compañía le informe de las causas de la cancelación y, por supuesto, a la devolución del importe del billete del trayecto que no haya realizado.

Si el vuelo ha quedado interrumpido, el pasajero puede elegir entre que la compañía se haga cargo de transportarle a su destino final o que le devuelvan la parte del billete proporcional al trayecto no recorrido.

Compensaciones económicas

Cuando la cancelación sea *injustificada*, los usuarios tienen derecho a una indemnización por los daños y perjuicios que puedan demostrar, pero no hay importes preestablecidos y si no alcanzan un acuerdo con la compañía, tendrán que reclamarla por la vía judicial.

Lo mismo que en los retrasos, se entiende que una cancelación está justificada cuando se ha producido por “fuerza mayor” o por circunstancias meteorológicas que afecten a la seguridad en los vuelos nacionales. En los vuelos internacionales, la compañía tiene que demostrar que tomó todas las medidas necesarias para evitar la cancelación o que le fue imposible tomarlas.

A PARTIR DE 17/02/2005

¿Cuándo se aplican?

En los mismos casos que las normas sobre retrasos y *overbooking*.

¿A qué da derecho?

El viajero afectado tiene derecho a elegir entre: – la devolución del importe del billete en el plazo de siete días, *incluida la parte del viaje que ya hubiera realizado o las que le quedarán por realizar*, si el desplazamiento no tiene razón de ser (por ejemplo, no pudo llegar a tiempo a la reunión a la que acudía), también tiene derecho a un vuelo de vuelta desde el punto donde se interrumpió el viaje; – ser transportado hasta su destino por el medio más rápido o en otra fecha posterior si le conviene más.

Además, la compañía debe proporcionar comida, bebida, y alojamiento si fuera necesario, así como las llamadas telefónicas, faxes, etc.

Compensaciones económicas

La compañía no está obligada a pagar compensaciones si demuestra que la incidencia se debió a “circunstancias excepcionales”, término demasiado ambiguo que se podría llegar a interpretar como problemas en los aeropuertos, causas comerciales... Tampoco proceden si la aerolínea informa de la cancelación con un mínimo de dos semanas antes de la salida, o menos de dos semanas si además ofrece un transporte alternativo dentro de unos márgenes determinados sobre el horario previsto. En los demás casos (en la práctica, casi ninguno), tiene que pagar las mismas indemnizaciones que por *overbooking*, a saber:

Vuelos hasta 1.500 km	250 euros
Vuelos entre 1.500 y 3.500 km	400 euros
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km	400 euros
Vuelos de más de 3.500 km	600 euros