

Levántese y reclame

Salidas			
Hora	Destino	Puerta	Estado
15:00	NEW YORK	A04	CANCELADO
15:05	PARIS	B05	CANCELADO
15:10	BARCELONA	B14	CANCELADO
15:15	LONDON	C12	CANCELADO
15:20	SYDEY	B15	RETRASADO
15:25	MADRID	A01	RETRASADO
15:30	MOSCOW	A11	CANCELADO
15:35	MIAMI	C02	RETRASADO



Las compañías aéreas suelen eludir su responsabilidad. No les deje, infórmese y reclame su indemnización.

Solo el año pasado atendimos cerca de 7.000 consultas, quejas y reclamaciones relacionadas con el transporte aéreo. Y es que, ante un problema con el vuelo o el equipaje, las compañías aéreas intentan eludir cualquier responsabilidad; saben que son pocos los viajeros que terminarán presentando una reclamación por escrito y aún menos los que llegarán a juicio si fuese necesario.

Afortunadamente, las cosas empiezan a cambiar. Primero, porque los pasajeros somos cada día más combativos. Segundo, porque ir a juicio puede resultar gratuito si la reclamación es inferior a 2.000 euros. Y tercero, porque los jueces empiezan a apreciar

en esta conducta de las compañías aéreas temeridad y mala fe.

La típica excusa de las circunstancias extraordinarias

Invocar circunstancias extraordinarias para justificar un retraso o la cancelación de un vuelo permite a la compañía evitar indemnizaciones. Aunque, eso sí, deberá ofrecer una asistencia básica al pasajero, quien además podrá elegir entre coger otro vuelo o que le devuelvan el dinero del billete.

Pero, ¿qué son exactamente las circunstancias extraordinarias? Pues, aunque no existe una definición clara, la jurisprudencia apunta a que solo lo son situaciones excepcionales y

EL VUELO SE CANCELA

■ ¿Se da alguna de estas dos circunstancias?

■ Se ofrece una alternativa para salir en la hora previa a la salida original y llegar con menos de 2 horas de retraso

■ La cancelación se debe a causas extraordinarias (por ejemplo, un tornado)

NO

SÍ

■ Deben darle asistencia de tipo A y B, más C (si le ofrecen un vuelo para el día siguiente). Además, tiene derecho a elegir entre las siguientes opciones:

■ Tiene derecho a una compensación económica (D, E o F) según el tipo de vuelo y también deben darle asistencia (A, B o C). Además puede elegir entre el reembolso del billete o ser transportado lo antes posible al destino.

■ La devolución en 7 días del precio del billete que corresponda al tramo cancelado, más el del ya realizado si proseguir no tiene sentido; en tal caso, han de llevarle al origen.

■ Usted elige: la conducción al destino final en condiciones comparables, lo más rápido posible o en una fecha posterior que le convenga más.

HAY OVERBOOKING

■ La compañía debe pedir voluntarios que renuncien a volar a cambio de beneficios. ¿Está interesado?

NO

SÍ

■ Si aún así le deniegan el embarque, han de darle una compensación económica automática (D, E o F). Además...

■ No acepte menos compensación que la indemnización que deben darle en caso de denegación forzosa de embarque (D, E o F)

Asistencia:

- A. Comida y referescos suficientes.
- B. Alojamiento y traslados entre el aeropuerto y el hotel.
- C. Dos comunicaciones (llamadas, télex, faxes o correos electrónicos).

Indemnizaciones por pasajero:

- D. 250 euros para vuelo de hasta 1.500 km (125 euros si le ofrecen viajar al destino con una demora de no más de 2 horas).
- E. 400 euros para vuelo de entre 1.500 y 3.500 km (200 euros si le ofrecen viajar al destino con una demora de no más de 3 horas).
- F. 600 euros para vuelo de más de 3.500 km (300 euros si le ofrecen viajar al destino con una demora de no más de 4 horas).

NO SE DEJE AVASALLAR: PUEDE PRESENTAR UNA DEMANDA SIN ABOGADO NI PROCURADOR CUANDO LA RECLAMACIÓN NO SUPERE LOS 2.000 EUROS

no inherentes a la actividad propia del transporte aéreo. Por ejemplo, una huelga repentina que afecte a las operaciones de la compañía aérea, el cierre del aeropuerto por un temporal de nieve o la detección en el avión de un defecto oculto de fabricación. Pero incluso entonces, cabría una interpretación jurídica de las circunstancias referidas.

Por el contrario, no podrán considerarse circunstancias excepcionales una huelga del personal de la compañía anunciada con la suficiente antelación, unos problemas técnicos detectados durante el mantenimiento del avión, unos daños en un motor por la colisión con un ave o condiciones meteorológicas adversas sin especificar en qué modo afectan

al tráfico aéreo. En cualquiera de estos casos, reclame su indemnización.

Además de la indemnización, reclame daños morales o materiales

Tal y como establece la Unión Europea y salvo circunstancias extraordinarias, el pasajero deberá recibir la indemnización prevista por la ley en caso de cancelación, retraso u *overbooking* (vea, arriba y en la página siguiente, los importes fijados según cada caso). Y no tiene la obligación de probar nada hasta dichos límites.

Si además el usuario acredita y prueba que los daños superan la compensación prevista, puede reclamarlos también. Es lo



SOLO SOCIOS

IATI SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE

- Descuento del 15% en la prima.
- Hasta 60.000 euros en asistencia sanitaria. Con repatriación y transporte sanitario.

www.ocu.org/ventajas-negociadas

EL VUELO SE RETRASA

- 2 horas o más en vuelos de hasta 1.500 km.
- 3 horas o más en vuelos de 1.501 a 3.000 km o intracomunitarios de 1.501 km o más
- 4 horas o más en vuelos no intracomunitarios de 3.501 km o más



- Le deben procurar asistencia (A, B y C, vea la página 19)
- ¿Se debe el retraso a causas extraordinarias?



- Puede solicitar una indemnización de hasta 5.000 euros por los daños y perjuicios que pueda probar
- Además ¿el retraso es superior a 3 horas?



- Según una reciente sentencia del Tribunal de justicia de las Comunidades Europeas, le deberían dar las mismas compensaciones automáticas que en caso de cancelación de vuelo
- Además ¿el retraso es superior a 5 horas?



- No le tienen que indemnizar
- Deben darle el precio del billete correspondiente al tramo de viaje no realizado, y el del realizado si proseguir ya no tiene sentido, en cuyo caso también le deben procurar un vuelo de vuelta

SE PIERDE O DAÑA EL EQUIPAJE

- Describa la incidencia en un PIR (parte de irregularidad del equipaje), que le darán en el mostrador de la compañía. Presente, además, una reclamación con todas las pruebas posibles, y hágalo dentro del plazo:
 - 7 días si se trata de equipaje dañado o incompleto.
 - 21 días si hay un retraso en la entrega (a contar desde el día en que le den el equipaje; si pasan 21 días sin recibir nada se habla de pérdida).
 - 21 días en caso de pérdidas (a contar desde el fin del plazo de 21 días de espera infructuosa).
- Si usted realizó una "declaración

de valor del equipaje" previa (tiene un coste), puede pedir que le indemnicen hasta el límite declarado; si no, puede pedir hasta 1.000 DEG (unos 1.200 euros), por los daños que pueda probar. La indemnización no busca compensar sólo lo estrictamente estropeado o perdido; puede reclamar también por lo que haya tenido que comprar para continuar el plan (sí, por ejemplo, le dejaron sin mudas), así como por el daño moral producido (molestias de verse sin nada, tiempo perdido...) previa justificación del gasto.

▶ que ocurre cuando el pasajero hubiese tenido que afrontar gastos superiores a la indemnización establecida. Por ejemplo, porque el transporte alternativo utilizado por el pasajero fuese más caro o por perder un enlace a su destino final, incluso aunque fuese provocado por un retraso de poco más de una hora.

Cuando el retraso supera las tres horas pasa a considerarse una cancelación

Otra normativa diferente, la del Convenio de Montreal, se aplica a los retrasos inferiores a tres horas y los problemas con el equipaje, que no prevén una compensación automática. El viajero solo puede reclamar los daños y perjuicios que pueda demostrar, dentro de un límite de 1.131 y 4.150 DEG respectivamente, o sea unos 1.350 y 5.000 euros (el DEG o Derecho Internacional de Giro es una moneda artificial usada de referencia).

Sin embargo, una sentencia ha declarado que los pasajeros retrasados han de

SEGUIMOS LUCHANDO

En 2011 la OCU interpuso demandas judiciales contra Iberia, Ryanair y Vueling. El objetivo era limpiar sus contratos de cláusulas abusivas. A la espera del recurso, hemos conseguido que se declaren nulas ocho de ellas en primera instancia.

CLÁUSULAS ABUSIVAS DE VUELING:

- Desentenderse de los perjuicios que el pasajero puede sufrir si el vuelo se cancela o llega con retraso.
- No indemnizar al pasajero al que se le cancela un vuelo por problemas técnicos.
- Aumentar el precio del billete si las tasas aumentan después de hacer la reserva.
- No devolver el dinero del billete ante la intervención quirúrgica o defunción de familiares.
- Prohibir llevar dispositivos electrónicos como equipaje.

CLÁUSULAS ABUSIVAS DE IBERIA:

- De manera arbitraria, hacer volar al pasajero con otra compañía o modificar escalas.
- Cancelar el billete de vuelta en el caso de que el pasajero no haya usado el de ida (cláusula no show).
- Rechazar el embarque a pasajeros con billetes bonificados que no puedan aportar el título de familia numerosa.

Esperamos que la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) deje de recomendar a las compañías aéreas cláusulas declaradas nulas por los tribunales de justicia.

equipararse a aquellos a los que se les haya cancelado el vuelo en lo que respecta a la compensación automática, siempre que lleguen a su destino con tres horas o más de retraso respecto a lo previsto (y no sea por circunstancias extraordinarias).

Si se ve en el caso y no le quieren compensar automáticamente, reclame citando esta sentencia: Tribunal de Justicia de la Unión Europea, sala 4ª, 18/11/2009.


Los juicios verbales siguen siendo gratuitos

Independientemente de lo que reclame, si el importe no supera los 2.000 euros, puede recurrir a un juicio verbal. Lo que implica que no tendrá que hacer frente a las tasas recientemente impuestas por el Gobierno, ni pagar por los servicios de un abogado y un procurador. Un motivo más para no dejarse avasallar por la compañía e iniciar una demanda.

Además, la justicia es cada día menos permisiva con los abusos de las compañías

ANTES DE RECLAMAR JUDICIALMENTE BUSQUE UN ACUERDO AMISTOSO Y RECLAME A LA AESA Y A LAS DGC

aéreas. Cada vez es más habitual que el juez establezca la imposición de costas al demandado al entender que ha obrado con temeridad contra la normativa vigente.

Sea como sea, antes de reclamar judicialmente, debe presentarse una queja por escrito contra la compañía aérea, bien a través de su oficina en el aeropuerto (quedándose usted con una copia firmada) o a través de su página web, enviando un burofax con certificación de texto explicando sus motivos a su oficina central. Si no le contestan o le deniegan su pretensión, diríjase a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (www.aesa.es) o a las Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas. 

LA OCU ACONSEJA

- **Conserve el billete y el justificante de pago, así como los tiques de gastos que hubiese tenido que afrontar.**
- **Lleve un buen seguro de asistencia: la cobertura que incluya el propio viaje puede ser insuficiente. Los seguros de anulación rara vez interesan.**
- **Recuerde que en www.ocu.org/consumo-familia/viajes-vacaciones tenemos modelos de reclamación.**
- **Y descárguese en su smartphone ProtestApp, la nueva aplicación de la OCU de denuncia e información para el consumidor, que entre otras cosas le recordará sus derechos en caso de problemas con su vuelo.**

PROTEST APP

HAGA VALER SUS DERECHOS



¿UN PERJUICIO JUSTIFICADO?

Exija, además, daños morales

Cuál fue la sorpresa de un matrimonio con dos hijos cuando la compañía denegó el embarque a los pequeños en un viaje de Valencia a Sevilla por no llevar algún tipo de documento identificativo. Los padres tuvieron que alquilar un coche para viajar todos juntos hasta su destino.

■ El magistrado consideró que la denegación de embarque a unos niños, cuando son menores de 14 años y viajan con sus padres no es necesaria. Además estima que la compañía está también denegando el embarque a los padres, ya que no pueden dejar solos a sus hijos. Motivos suficientes para admitir las cantidades reclamadas por los padres (coste de los cuatro billetes, más los gastos del viaje en coche y una indemnización por daños morales), aun siendo su importe superior al mínimo establecido por la ley para la cancelación de ese vuelo.

■ **Juzgado M. Valencia nº1 (18/09/2012)**



¿RETRASO EXTRAORDINARIO?

No vale cualquier motivo

Una pasajera con el billete para un vuelo de Madrid a Copenhage no pudo viajar hasta pasados dos días desde la fecha contratada. La compañía aduce causas extraordinarias (climatológicas y de organización) para negarle cualquier indemnización.

■ En realidad fueron dos cancelaciones del vuelo. La primera, por el cierre del aeropuerto por las fuertes nevadas; y que el Tribunal de Justicia admitió al considerarla ligada a unas circunstancias climatológicas extraordinarias. Pero la segunda cancelación se produjo estando ya el aeropuerto abierto. En este caso la compañía adujo que se arrastraban retrasos anteriores provocados por la nevada. Una explicación que no compartió el Tribunal al entender que había habido tiempo suficiente para ofrecer alguna alternativa a la pasajera.

■ **Audiencia P. Madrid (13/05/2011)**

LA OCU PIDE

Sistema arbitral

■ **Crear un sistema extrajudicial de resolución de conflictos especializado en el transporte aéreo, tal y como ya existe para el transporte terrestre. Hoy por hoy la mayoría de problemas referidos al transporte aéreo se resuelven en juicios verbales de cuantía inferior a 3.000 euros contra los que no cabe interponer recurso.**

■ **Reducir el volumen de la normativa, muy numerosa, dispersa y confusa.**

■ **Acabar con la duplicidad de organismos para reclamar. No se entiende que la Agencia Española de Seguridad Aérea sea competente para resolver problemas de overbooking, retrasos o cancelaciones; y que el resto de asuntos, como los referidos a retrasos, pérdidas de equipaje, o cargos indebidos sean exclusivos de las Direcciones Generales de Consumo. Además, ninguno de estos organismos repara el perjuicio al pasajero.**

¿Ni dándole vueltas ahorra energía?



Ahora tiene una forma de **ahorrar más de 150€*** en el consumo energético de su vivienda



ASISEAHORRA.OCU.ORG



Utilice **ASISEAHORRA**, la nueva herramienta que **OCU** pone a su disposición para que descubra cuánto dinero puede ahorrar en su consumo energético y también en telefonía, en su cesta de la compra, seguros de automóvil...

Entre en asiseahorra.ocu.org y descubra en menos de 2 minutos todo lo que puede ahorrar en un año.

APROVECHE LAS VENTAJAS QUE OCU LE OFRECE



(*) Datos de ahorro máximo para un año calculados para un perfil de usuario estándar en consumo de gas y electricidad.