

Maletas de pago en cabina

Las aerolíneas tienen libertad para cobrar al viajero por llevar equipaje en la cabina, pero deben avisarlo con anterioridad



Algunas compañías aéreas han empezado a cobrar alrededor de cinco euros a los pasajeros que llevan maletas pequeñas en la cabina del avión. ¿Esta práctica es legal? A día de hoy, en la Unión Europea no existe impedimento alguno al respecto y cada aerolínea puede poner sus normas. No obstante, hay ciertos trucos para evitar pagar esas cantidades, como se explica a continuación. Y si al final la compañía cobra por llevar el equipaje en la cabina, sepa que también es posible quejarse e incluso recuperar el dinero. En este artículo se explica cómo actuar en estos casos.

La situación

Cuando se compra un billete de avión para realizar un viaje en transporte aéreo, en el precio ya va incluido el transporte de su equipaje, pero no se especifica el lugar donde debe viajar la maleta: puede ser en cabina (siempre que el bulto tenga unas determinadas dimensiones) o en el compartimento de equipajes del avión.

Sin embargo, ciertas aerolíneas de bajo coste, cuyos aviones son de dimensiones más reducidas (menor distancia entre asientos, pasillos, etc.), "han empezado a cobrar cinco euros por llevar equipajes pequeños (trolleys) en la cabina del avión,

aunque sí permiten llevar maletines de trabajo o pequeñas bolsas de colgar gratis", dice Rosa María Romero, presidenta de Euroconsumo en la Comunidad de Madrid.

Romero añade que algunas de estas compañías también dejan llevar un mayor volumen de equipaje en el compartimento de equipajes del avión, "lo que podría compensar a los consumidores y evitar el inconveniente de tener que facturar el equipaje con unas ciertas dimensiones".

Legalidad

¿Un pasajero debe pagar cinco euros por llevar la maleta en la cabina del

avión? Sí, si la política y condiciones de la aerolínea así lo han decidido. Al margen de la oportunidad de la medida y de la opinión de los consumidores, las compañías aéreas pueden decidir libremente qué se puede llevar o no en la cabina y cobrar, o no, por ello, siempre que avisen a los viajeros. Desde enero, la aerolínea de bajo coste Ryanair cobra por llevar la maleta en la cabina. Otras compañías (la húngara Wizz Air o United Airlines en Estados Unidos) llevan tiempo haciéndolo. El portavoz de la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU), Antonio L. Sebastianes, indica que no existe ningún impedimento legal en este sentido: "Ni la Unión Europea ni el Gobierno de España han promulgado reglamento alguno y cada compañía pone sus normas".

Sin embargo, en su opinión, "no debería ser legal cobrar a un pasajero por llevar una pequeña maleta de mano, de esas donde guardamos las cosas más personales (documentación, libros, etc.)" e insiste en que los viajeros deberían tener derecho a llevar gratis una maleta pequeña.

Evitar el pago

Si no se quiere pagar por llevar una maleta pequeña en la cabina, no queda más remedio que informarse con anterioridad. Siempre que se quiera comprar un billete de avión, antes hay que conocer todas las especificaciones: precio final del billete, posibilidad de cambio por otro o devolución de su importe, posibles cancelaciones del viaje y derechos del viajero.

Además, se debe preguntar todo sobre el equipaje, sus condiciones de facturación y posible abono por llevarlo en la cabina. Si el pasajero se informa

antes de viajar, "es más difícil encontrarse con la sorpresa de tener que pagar", advierte Romero.

Cómo reclamar

La aerolínea tiene libertad para cobrar la maleta de la cabina, pero a veces se puede reclamar si lo hacen. ¿Cuándo? Se puede poner una queja en el caso de que nadie haya informado previamente de que no se tiene derecho a llevar en la cabina un equipaje de ciertas dimensiones y, de que si se hace, habrá que abonar la cantidad aproximada de cinco euros. Pero hay que tener en cuenta que siempre ha existido una limitación específica de las dimensiones del equipaje que se puede introducir en la cabina.

Si se desea reclamar, se debe acudir al mostrador de la compañía aérea y allí solicitar y rellenar la hoja de reclamaciones que tiene que facilitar de manera obligatoria. En esa hoja hay que exponer de forma detallada el motivo de la queja. "En caso de que no dispusiesen de hojas de reclamaciones o, si nos dicen que no quieren darnoslas, debemos llamar a la policía municipal para que levante acta de dicho particular y lo traslade a la administración competente", apunta Romero. Además, también se puede reclamar en el mostrador de AENA, siguiendo los mismos pasos.

Si la compañía no responde en el plazo de un mes o el pasajero no considera correcta la respuesta, se puede acudir también a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Y, en el caso de Madrid, también es posible reclamar a través de la Dirección General Consumo.

➤ www.consumer.es

¿SE EXTENDERÁ ESTA PRÁCTICA?

El hecho de que algunas aerolíneas *low cost* hayan decidido cobrar por subir a la cabina una maleta ha hecho cundir la alarma, aunque es improbable que esta práctica se extienda, en opinión de Rosa María Romero. "No es fácil que esas prácticas se extiendan, ya que es un elemento que puede espantar a los clientes. En todo caso, lo más habitual será que se limite a las aerolíneas de bajo coste y recorridos cortos", comenta.

■ Para no llevarse sorpresas, antes de comprar un billete, hay que informarse y conocer todas las características

