



Si el retraso es inferior a dos horas no hay nada que hacer

LOS USUARIOS DE VUELOS COMERCIALES DISPONEN DE UNA SERIE DE DERECHOS Y DE POSIBILIDADES DE RECLAMACIÓN

Retrasos y cancelaciones en los vuelos se han convertido últimamente en el temor y la sombra permanente de las vacaciones de quienes utilizan el avión para arribar a su lugar de destino. Según datos de la Asociación para la Defensa del Turismo (Asdetour), durante el pasado verano, los retrasos ocasionaron el 16% de las reclamaciones mientras que las cancelaciones supusieron el 12%. Y el problema no se limita al verano. Durante el primer trimestre de este año, el 23% de las salidas de vuelos intraeuropeos operados en el aeropuerto de Barajas por las compañías aéreas que integran la Asociación Europea de Aerolíneas (AEA) sufrieron retraso, mientras el 22% de las rutas sufrieron demoras en la llegada. Barajas se situó en el puesto número 9 en puntualidad de los 27 aeropuertos europeos analizados, mientras que el de Barcelona tuvo un 22% de salidas demoradas y un 23% de llegadas retrasadas y ocupó el décimo puesto en este ranking.

Pero, ¿qué hacer si nuestro vuelo sufre un retraso? ¿Qué derechos nos asisten y cómo podemos exigir su cumplimiento? Sepamos que un billete de transporte aéreo es un contrato: su compra obliga al transportista a trasladar al viajero en las condiciones pactadas. La Unión Europea aprobó el año pasado el **Reglamento (CE) número 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004**, que entró en vigor el pasado 17 de febrero y establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.



RETRASOS

¿Qué causas puede alegar la compañía aérea para retrasar un vuelo?

Puede aducir inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo (tormentas, nieve, granizo), riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de la compañía. Todas están calificadas de “fuerza mayor”, son circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse aunque se hubieran adoptado todas las medidas razonables. También se consideran “circunstancia extraordinaria” las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo que origine un gran retraso o la cancelación de uno o más vuelos de la aeronave, aunque el transportista aéreo haya hecho todo lo posible por evitar dichos retrasos.

¿Y qué causas no se pueden alegar para retrasar un vuelo?

Según los expertos consultados, este reglamento abre la puerta para que la mayoría de las causas que tradicionalmente han alegado las compañías para eximirse de responsabilidad deban ser aceptadas por los tribunales.

Lo que queda al consumidor afectado es solicitar a la compañía una justificación documental de sus alegaciones. Si hay justificación suficiente, debe aceptarla. En otro caso, puede plantearse ir a juicio.

¿Qué retrasos generan derechos a favor de los pasajeros?

- A_ Los retrasos de dos o más horas en vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- B_ Los de tres o más horas en los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y de todos los demás de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- C_ Los de cuatro o más horas en los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.

Si el retraso es inferior a dos horas no atenderán al consumidor y, aun siendo superior, le pueden denegar las atenciones, amparándose en que esa atención es causa de más retraso. Si fuera su caso y finalmente es el usuario quien paga su comida, conserve el ticket para reclamar.

¿Qué derechos asisten a los pasajeros afectados por retrasos?

Conforme a las normas de la UE, la compañía ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

- Comida y refrescos suficientes para el tiempo que sea necesario esperar.
- Dos llamadas telefónicas, télex, mensajes de fax, o correos electrónicos.
- Alojamiento gratuito en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches, o una estancia adicional a la prevista por los pasajeros.
- Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento, sólo “si la salida prevista del vuelo alternativo es, como mínimo, 24 horas después de la prevista”.
- Si el retraso supera las 5 horas, y el vuelo ya no tiene razón de ser para el pasajero, deben devolverle a éste el coste íntegro del billete, y, si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo antes posible. El reembolso será en un plazo no superior a siete días.

¿Todos los pasajeros tienen derecho a una compensación por retraso de un vuelo?

No, para tener derecho a las compensaciones fijadas por la UE hay que cumplir estas condiciones:

- El vuelo debe salir de un aeropuerto comunitario o situado en un país no comunitario -cuyas normas no dispongan compensaciones y asistencia- con destino a un aeropuerto de la UE; y la compañía aérea también debe ser de un país comunitario.
- Es necesario tener una reserva confirmada para el vuelo y disponer de un billete (impreso o electrónico) o de otra prueba de que ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea.
- El pasajero debe presentarse a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada; en el caso de no indicarse hora, con una antelación de no menos de 45 minutos respecto de la hora de salida.

Las compensaciones se hacen extensivas a los pasajeros que, disponiendo de reserva para un vuelo, se han visto obligados a hacer un transbordo a otro vuelo o avión.

¿El retraso genera alguna compensación económica?

La compañía aérea no está obligada a pagar en dinero, pero el pasajero puede recurrir al Convenio de Montreal, norma internacional que entró en vigor para España en junio de 2004 y que regula daños causados por retrasos, y también por daños y pérdidas de equipajes.



CANCELACIONES

¿Qué causas puede alegar la compañía para cancelar un vuelo?

Las mismas que para retrasarlo, mírese en el apartado “Retrasos” en este informe.

¿Qué derechos asisten a los pasajeros afectados por la cancelación de su vuelo?

La compañía debe ofrecer información relativa a transportes alternativos. Además, planteará al viajero la posibilidad de que le devuelvan el dinero y, si procede, de volar al punto de partida lo antes posible, o que le conduzcan al destino final en una fecha posterior que le convenga, pero, eso sí, en función de los asientos disponibles. El pasajero afectado por cancelación tiene los mismos derechos que en caso de retraso de vuelo (derecho a comida y refrescos, dos llamadas telefónicas...).

¿Y qué otros derechos asisten al pasajero en caso de cancelación?

El reembolso del billete o un transporte alternativo. Y una compensación económica.

Si el usuario opta por el reembolso, ¿cuánto dinero se le paga?

El coste íntegro del billete al precio en que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada; y también a la parte del viaje efectuada, si el vuelo ya no tiene razón de ser según el plan de viaje inicial del pasajero. Y cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo antes posible. A los pasajeros de un vuelo que forma parte de un viaje combinado u organizado se les ofrecerá, si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo antes posible, pero no el reembolso. El reembolso se efectuará en siete días, y será en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, en bonos de viaje u otros servicios.

¿Cómo se lleva a cabo el transporte alternativo?

En condiciones de transporte comparables, el transporte se hará lo antes

¿QUÉ HACER SI LA COMPAÑÍA NO CUMPLE ESTAS NORMAS?

El pasajero puede formular una queja o reclamación, para lo que solicitará las hojas de reclamaciones, a su disposición en los mostradores de información o de venta de billetes de todas las compañías aéreas. La reclamación se dirigirá a la compañía cuando se haya contratado sólo el transporte. Si se trata de un viaje combinado, organizadores y detallistas (agencias de viajes), son los responsables de que éste se desarrolle según las condiciones contratadas. En caso de que se denieguen los derechos enunciados en este informe, los pasajeros puede reclamar ante la Dirección General de Aviación Civil que, si lo considera procedente, impondrá medidas sancionadoras frente a las compañías aéreas.



posible hasta el destino final, o en una fecha posterior que convenga al pasajero en función de los asientos disponibles. En caso de que una ciudad o región disponga de varios aeropuertos, la compañía que ofrezca el transporte alternativo con destino a otro aeropuerto distinto del reservado por el pasajero correrá con los gastos de desplazamiento entre el aeropuerto sustitutivo y el aeropuerto para el que efectuó la reserva o a otro destino alternativo cercano, acordado con el pasajero.

¿La cancelación genera alguna compensación económica?

Sí, son las siguientes:

A_ 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.

B_ 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para los demás de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.

C_ 600 euros para los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.

La compensación se efectuará en metálico, transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, en bonos de viaje u otros servicios.

¿Tiene derecho a compensación económica un pasajero que acepte el ofrecimiento de transporte alternativo?

Sí. Pero la compañía aérea podrá reducir a la mitad las compensaciones cuando ese transporte alternativo permita la llegada hasta el destino final con una diferencia respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

A_ no superior a 2 horas para todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros

B_ no superior a 3 horas para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros, y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros

C_ no superior a 4 horas para los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.



¿Hay alguna circunstancia que anule el derecho de compensación?

El pasajero no tiene derecho a indemnización si se le informó de la cancelación del vuelo con al menos dos semanas de antelación. Tampoco si el preaviso se ha dado con siete días de antelación y se le ofrece un transporte alternativo que permita salir con no más de dos horas de antelación a la hora prevista y que permita llegar a destino con menos de cuatro horas de retraso sobre la hora prevista. Tampoco procede la compensación económica cuando el preaviso fue hecho con menos de siete días de antelación si se le ofrece un transporte alternativo que permita salir con no más de una hora de antelación a la hora prevista y que permita llegar a destino con menos de dos horas de retraso respecto a la hora prevista. Y tampoco debe indemnizarse al pasajero cuando las cancelaciones se deban a circunstancias extraordinarias inevitables y así lo pruebe la compañía aérea. ◀

**EN CASO DE
RETRASO O
CANCELACIÓN,
PIDAMOS POR
ESCRITO LOS
MOTIVOS**