

Consultas

En colaboración con la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)



En la cancelación de un vuelo, ¿tienen los bebés derecho a compensación?

Hace poco nos suspendieron un viaje que íbamos a hacer con nuestro hijo de seis meses, pero no sabemos si él merece indemnización.



El Reglamento europeo que establece las compensaciones y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de cancelación, *overbooking* y retraso de vuelos, detalla que no se aplican a los pasajeros que viajen gratis o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. Por eso, las compañías aéreas deniegan el derecho a compensación de los bebés en estos casos, alegando que son pasajeros que viajan gratis y sin ocupar plaza, al hacerlo en brazos de sus padres o tutores. Sin embargo, lo determinante en este caso es la condición de pasajero y no el precio pagado. El bebé tiene su tarjeta de embarque y paga tasas aeroportuarias, por lo que no viaja gratis. Además, hay que tener en cuenta que la norma

está pensada para otro tipo de pasajeros, como los tripulantes que viajan de forma gratuita, sin billete y que no pagan nada.

La cuestión ha sido resuelta por diferentes juzgados, aunque no de forma unánime, y mientras que en unos casos los jueces han entendido que los bebés son pasajeros de pleno derecho, en otros han considerado lo contrario.

Nuestro consejo es que reclame a la compañía y ante la AESA (Agencia Española de Seguridad Aérea), e incluso, si no ve estimada su declaración, plantee una demanda judicial que podrá presentar personalmente. Las exclusiones establecidas en el Reglamento, como hemos visto, están poco claras y, por lo tanto, sujetas a interpretación.

¿Cómo puedo reclamar si soy víctima de una intoxicación en un restaurante?

Salimos a celebrar mi nuevo trabajo, pero la comida estaba en mal estado y acabé en el hospital.

Lamentablemente, a veces resulta difícil poder demostrar que una intoxicación ha sido provocada por la comida servida en un restaurante, a no ser que haya varios afectados que coincidan en el tiempo y el lugar y se pueda demostrar epidemiológicamente. Ante la sospecha, hay que informar al médico u hospital al que se acuda para que se inicie también

una investigación de oficio desde los servicios sanitarios, por si pudiera haber más afectados o si debido al riesgo hubiera que retirar alimentos del mercado.

En cualquier caso, primero se debe reclamar ante el establecimiento y su aseguradora, haciendo constar los hechos, adjuntando copia de los informes médicos, las facturas de la consumición y los resguardos bancarios, si se pagó con tarjeta. Probar los hechos y la relación con el agente causal del daño resulta esencial y eso hay que tenerlo en cuenta, pues es habitual tirar la factura de la consumición y no disponer de ella si después nos hace falta. De esta primera comunicación debe conservar una copia, y también debe hacerla en las hojas de reclamaciones del establecimiento.

Además, puede presentar una reclamación administrativa a través de la oficina municipal de consumo (OMIC) o de la comunidad autónoma. Esta deberá

incluir el justificante de todos los perjuicios ocasionados y demostrados: gastos hospitalarios, farmacéuticos, días de baja, transporte, importe de la reclamación y cualquier otro gasto que le haya supuesto este trastorno. Si la respuesta no es inmediata y satisfactoria y no llegan a un acuerdo, puede intentar una mediación o un arbitraje y, como último recurso, la reclamación judicial.

