



**LOS DERECHOS DE  
LAS PERSONAS  
VIAJERAS EN EL  
TRANSPORTE  
AÉREO**



**UCA-UCE**

Unión de Consumidores  
de Andalucía

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	03
<b>2. RESERVA DEL VUELO</b> .....	04
Contratación del vuelo .....	04
El billete y su precio .....	04
Residentes .....	05
Seguro de viaje .....	05
Viajes combinados .....	05
<b>3. EN EL AEROPUERTO</b> .....	06
Facturación y embarque .....	06
Documentación .....	06
Pasajeros especiales .....	08
Pasajeros con movilidad reducida .....	08
Mujeres embarazadas .....	08
Menores de edad .....	08
Enfermos .....	08
Compañía operadora	
Control de seguridad y artículos prohibidos en el equipaje	
<b>4. INCIDENCIAS CON EL VUELO</b> .....	12
Cancelación de vuelos .....	12
Overbooking .....	14
Cambio de clase .....	14
Retraso .....	14
Cambio de compañía .....	15
Accidentes .....	15
<b>5. EL EQUIPAJE</b> .....	16
Equipaje facturado .....	16
Equipaje de mano .....	17
Equipaje con declaración especial de valor .....	17
Transporte de animales domésticos .....	18
Incidencias .....	18
<b>6. RECLAMAR</b> .....	20
A quién reclamar .....	20
Cómo reclamar .....	20
Dónde reclamar .....	21
Cuánto reclamar .....	21
Asociaciones de consumidores .....	21
<b>7. PRÓXIMOS AVANCES EN RECONOCIMIENTO DE DERECHOS</b> .....	22
Compensaciones .....	23
Reprogramación de vuelos .....	23
Equipaje .....	23
Reclamaciones .....	23
Quiebra .....	23
Mejor ejecución .....	23

**T2****Terminal 2****1**

# Introducción

La experiencia del departamento técnico-jurídico de la Unión de Consumidores de Andalucía, constata año tras año cómo el sector del transporte aéreo es uno de los más conflictivos. En muchos casos, las problemáticas atendidas tienen su raíz en la escasa información de los usuarios de este transporte. Bajo esas premisas se barajó la pertinencia de abordar una campaña de formación e información, cuyos objetivos son:

- Facilitar información a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones y orientar sobre las vías de sugerencia, queja o reclamación.
- Contribuir a la eliminación o minimización de la publicidad engañosa y a la elevación de los estándares de exigencia.
- Contribuir a la elección de las mejores opciones por parte de las personas usuarias en la relación calidad/precio de las ofertas de transporte aéreo.
- Promover productos y servicios de transporte aéreo respetuosos con el medio ambiente y los derechos sociales de las personas que los posibilitan.

# Reserva del vuelo

## **Contratación del vuelo**

Para contratar un vuelo se puede realizar la reserva bien de forma presencial o telefónica, a través de internet o bien a través de agencia de viajes. Si el cliente va a reservar más de un vuelo, los derechos que tendrá en caso de pérdidas de conexiones serán diferentes en función de si los vuelos están incluidos en el mismo billete o contrato o si los vuelos se han reservado por separado.

## **El billete y su precio**

El billete es el título de transporte con el que se formaliza el contrato entre el pasajero y la compañía aérea. Algunas compañías sólo comercializan billetes electrónicos.

De conformidad con la legislación de la Unión Europea (en adelante UE), cuando se compra un billete para un vuelo que despegue de un aeropuerto de la UE, las condiciones aplicables tienen que serle explicadas claramente. Los suplementos de precio opcionales le deben ser comunicados al comienzo del proceso de reserva, y la aceptación debe ser opcional.

## Residentes

Los ciudadanos españoles y los de los demás Estados miembros de la EU, así como los de otros Estados firmantes del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y Suiza, que acrediten su condición de residentes en las islas Canarias, islas Baleares, y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, tienen derecho a una subvención en el transporte aéreo regular nacional.

## Seguro de viaje

Antes de iniciar su viaje el cliente deberá consultar la posibilidad de contratar un seguro de asistencia en viaje. Algunas tarjetas de crédito o seguros multirisgo pueden incluir ciertas coberturas, por lo que es aconsejable que se informe.

## Viaje combinado

Si el contrato incluye, además del transporte, el alojamiento y/u otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento, y que constituyen una parte significativa del viaje, se ha contratado un "viaje combinado". En un viaje combinado el contrato deberá formularse por escrito y el organizador deberá poner a disposición de los viajeros un folleto informativo.

El consumidor puede ceder su reserva en el viaje combinado a otra persona siempre que lo comunique por escrito con una antelación mínima de 15 días.

El precio convenido no podrá cambiarse, salvo que esto se establezca expresamente en el contrato.

Las reclamaciones deberán dirigirse al organizador.

# En el aeropuerto

## Facturación y embarque

Cada día más, las compañías aéreas, ofrecen a sus pasajeros la posibilidad de realizar la facturación en línea, debiéndose acudir al aeropuerto con el billete electrónico/tarjeta de embarque impresos junto con la documentación de identificación requerida y dirigirse directamente a la zona donde se encuentran los controles de seguridad. En el caso de que no haya obtenido su tarjeta de embarque o necesita facturar su equipaje, hay que dirigirse a los mostradores de facturación.

Las compañías aéreas no incurrir en responsabilidad alguna por la no aceptación del pasajero cuando éste se presente pasada la hora límite. El pasajero debe presentarse en los mostradores de facturación al menos 45 minutos antes de la hora anunciada de salida del vuelo. En los vuelos a determinados destinos internacionales requieren una antelación superior.

## Documentación

La documentación que deberá aportar el pasajero será:

- En determinados países exigen la presentación de otros documentos consultables en la página web del Ministerio del Interior.
- EEUU ha establecido dentro del Programa de Exención del Visado un nuevo requisito: una autorización de viaje que debe completarse electrónicamente 72 horas antes de acceder al avión.

TIPO DE VUELO (desde España)	TIPO DE PASAJERO	DOCUMENTACIÓN	
NACIONAL	NACIONAL	+14 años	DNI o Pasaporte no necesariamente en vigor. Carné de conducir expedido en España.
		-14 años	Exento, responsable la persona con la que realiza el viaje.
	UE/SCHENGEN <sup>1</sup>	Pasaporte o Documento de identidad válido no necesariamente en vigor. Permiso de residencia español o de alguno de los Estados Schengen en vigor. Carné de conducir expedido en España.	
	TERCEROS PAISES	Pasaporte o documento de viaje válido en vigor. Permiso de residencia español o de alguno de los Estados Schengen en vigor. Carné de conducir expedido en España.	
UE/SCHENGEN <sup>1</sup>	NACIONAL <sup>2</sup>	Pasaporte o DNI en vigor.	
	UE/SCHENGEN <sup>1</sup>	Pasaporte o Documento de identidad válido en vigor.	
	TERCEROS PAISES	Pasaporte o Documento de viaje válido en vigor.	
TERCEROS PAISES	NACIONAL	Pasaporte en vigor.	
	UE/SCHENGEN <sup>1</sup>	Pasaporte o Documento de viaje válido en vigor.	
	TERCEROS PAISES	Pasaporte o Documento de viaje válido en vigor.	

<sup>1</sup> Se incluye Andorra y Liechtenstein en este grupo.

<sup>2</sup> Los españoles que viajen a Alemania, Austria, Bélgica, Francia, Holanda, Italia, Liechtenstein, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Portugal, Suecia y Suiza pueden viajar con el pasaporte caducado hasta 5 años después de finalizado su período en vigor.

## **Pasajeros especiales**

Tienen la consideración de pasajeros especiales, no sólo las personas con movilidad reducida (que precisan ayuda para desplazarse), sino también los niños que viajan solos, enfermos o mujeres embarazadas. El pasajero deberá informar de sus circunstancias en el momento de la compra.

### **Pasajeros con movilidad reducida**

Es aquel pasajero que necesita ayuda de otra persona para dirigirse a la salida de la aeronave en caso de una evacuación de emergencia.

En el momento de realizar la reserva, estos pasajeros deben informar de sus limitaciones así como de la necesidad de recibir asistencia.

Se podrán, excepcionalmente, negarse a aceptar una reserva, denegar el embarque o exigir que le acompañe una persona capaz para asistirle a alguno de estos pasajeros por razones de seguridad o si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona. El pasajero tendrá derecho a que se le proponga una alternativa.

### **Mujeres embarazadas**

Las compañías aéreas recomiendan no efectuar viajes en avión cuando el período de gestación supera las 36 semanas.

### **Menores de edad**

Generalmente, los menores de 12 años deberán ir con un adulto. Si el niño ha cumplido los 5 años podrá viajar solo, siempre y cuando la persona responsable del menor firme un Descargo de Responsabilidad y garantice que en el aeropuerto de llegada se hará cargo de él un adulto previa identificación.

### **Enfermos**

En el caso de algunos pasajeros enfermos corresponde al servicio médico de la compañía aérea estudiar la posibilidad de que puedan viajar o no.



### Compañía operadora

Puede ocurrir que el avión en el que el pasajero vuela pertenezca a una compañía aérea distinta de aquella con la que ha contratado el viaje. Cuando existe el “código compartido”, se deberá comunicar al pasajero los detalles.

### Control de seguridad y artículos prohibidos en el equipaje

Todos los pasajeros que acceden a las zonas de embarque han de pasar un control de seguridad además de inspecciones manuales aleatorias. Los pasa-

LIQUIDOS	Aguas y otras bebidas, sopas y jarabes
	Cremas, pastas (ej. pastas de dientes), lociones y aceites
	Perfumes
	Geles
	Espumas de afeitar y desodorantes
	Aerosoles
	Cualquier otro de consistencia similar
ARMAS DE FUEGO, OTRAS ARMAS Y DISPOSITIVOS QUE DISPAREN PROYECTILES	Pistolas, revólveres, rifles, escopetas,...
	Pistolas de juguetes y armas de fuego de imitación.
	Piezas de armas de fuego
	Armas de aire comprimido o de CO2
	Pistolas para lanzar cohetes de señales
	Pistolas “Starter”
	Ballestas, arcos y flechas
	Hondas y tirachinas
	Arpones y fusiles de pesca
	Pistolas de matarife
OBJETOS PUNZANTES O CON FILO	Aparatos para provocar descargas
	Hachas, hachuelas y hendidoras
	Crampones
	Arpones y jabalinas
	Piquetas y picos para hielo
	Patines de hielo
	Navajas automáticas
	Navajas de resorte y cuchillos con hoja de más de 6 cm
	Cuchillas y navajas de afeitar (excepto navajas de afeitar desechables)
	Sables, espadas y bastones-espada
	Cúter
	Machetes
	Bisturíes
	Tijeras con hojas de más de 6 cm
	Estrellas arrojadizas
Bastones de esquí y excursionismo	
Equipos de artes marciales punzantes o cortantes	

jeros que por motivos de salud lleven implantes (marcapasos, etc.) o aparatos como prótesis metálicas deberán indicarlo.

Hay ciertos artículos prohibidos en el equipaje de mano por constituir un riesgo para la salud de los pasajeros y la tripulación:

En relación a los líquidos, la UE ha adoptado medidas de seguridad que limitan la cantidad que los pasajeros pueden llevar consigo cuando pasan los controles de seguridad de los aeropuertos aceptando solamente: Líquidos en envases individuales de capacidad no superior a 100 ml contenidos a su vez en una bolsa de plástico. Sólo se puede transportar una bolsa por pasajero, líquidos que deban ser utilizados durante el viaje, por necesidades médicas o por necesidad de dietas especiales, incluyendo la comida de los niños y líquidos, como bebidas o perfumes, comprados en las tiendas de aeropuerto o en la aeronave y que vengan empaquetados y precintados.

Artículos prohibidos incluso en el equipaje facturado:

Explosivos, líquidos inflamables, sólidos inflamables y sustancias reactivas, oxidantes y peróxidos orgánicos, sustancias tóxicas o infecciosas, material radioactivo, corrosivos, piezas del circuito de combustible de un automóvil. Si el pasajero va a transportar armas de fuego deberá dirigirse a la Oficina de Intervención de Armas del aeropuerto.



HERRAMIENTAS QUE PUEDAN CAUSAR HERIDAS GRAVES	Taladros
	Brocas
	Cuchillas y cuchillos profesionales
	Sierras
	Destornilladores, formones, palancas, martillos, alicates, llaves inglesas,...
	Sopletes
	Pistolas de proyectil fijo y pistolas grapadoras
INSTRUMENTOS CONTUNDENTES	Bates de béisbol y softball
	Palos y bastones
	Bates de críquet
	Palos de golf
	Palos de hockey
	Palos de lacrosse
	Remos de kayak y canoa
	Tacos de billar
	Equipos de artes marciales (nudilleras de metal, palos, porras,...)
SUSTANCIAS EXPLOSIVAS E INFLAMABLES	Municiones
	Fulminantes
	Detonadores y espoletas
	Explosivos y dispositivos explosivos
	Reproducciones e imitaciones de explosivos y dispositivos explosivos
	Minas y otras cargas explosivas
	Granadas
	Gas y bombas de gas en gran volumen
	Fuegos de artificio, bengalas, artículos de pirotecnia
	Fósforos (excepto los de seguridad)
	Cartuchos generadores de humo
	Combustibles líquidos inflamables (gasolina, gasoil,...)
	Nebulizadores de pintura
	Aguarrás y disolventes de pintura
	Bebidas alcohólicas cuya gradación alcohólica supere el 70%

# Incidencias con el vuelo

## Cancelación de vuelos

Cuando se produce la cancelación de un vuelo, existen una serie de medidas así como compensaciones no se aplicables cuando se hayan producido por causas extraordinarias inevitables. No toda avería puede argumentarse como causa extraordinaria.

En los casos de cancelación del vuelo, el transportista aéreo velará porque se expongan la situación y opciones compensatorias al usuario afectado contemplados y desarrollados en el Reglamento (CE) 261/2004:

## Derecho al reembolso del billete o a un transporte alternativo

Se ofrecerá al pasajero afectado una de estas tres posibilidades:

- a) Reembolso en el plazo de 7 días del coste íntegro del billete al precio de adquisición. En caso de que la cancelación afecte a una parte del trayecto, el reembolso referirá a la parte proporcional o a todo el trayecto si el vuelo ya no tiene razón de ser. En este caso, se facilitará un vuelo de vuelta, o
- b) La conducción hasta el destino final lo más rápidamente posible, o
- c) La conducción hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en condiciones comparables.

## Derecho a atención

Comprende:

- a) Comida y refrescos suficientes.
- b) Dos llamadas telefónicas, télex, fax o correo electrónicos.
- c) Alojamiento en hotel cuando sea necesario pernoctar, y en ciertos casos, transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

## Compensación económica

No habrá lugar a esta compensación:

- a) Si la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo puede probar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias inevitables.
- b) Se haya informado al pasajero al menos con 2 semanas de antelación, o
- c) Se le haya informado de la cancelación con una antelación entre 2 semanas y 7 días con respecto a la hora de salida prevista y se le ofrezca un transporte alternativo, o
- d) Se le haya informado de la cancelación con menos de 7 días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se le ofrezca otro vuelo.

La compañía aérea encargada de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 por ciento estas compensaciones cuando el transporte alternativo permita la llegada al destino final sin exceder cierta diferencia en la hora de llegada.

## Overbooking

Es la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque con el billete con la antelación requerida, salvo que haya motivos razonables.

Cuando una compañía aérea prevea overbooking, en primer lugar deberá pedir voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de beneficios acordados con la compañía, teniendo derecho al reembolso o a un transporte alternativo.

Si el número de voluntarios no es suficiente, la compañía aérea podrá denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad y éstos tendrán los mismos términos que la cancelación: **Derecho a compensación, derecho a atención y derecho de reembolso o de transporte alternativo.**

## Cambio de clase

Si la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a la contratada no solicitará ningún pago suplementario. Si acomoda a un pasajero en una clase inferior, reembolsará cierta cantidad en el plazo de siete días.

## Retraso

Los derechos que asisten al pasajero dependerán del tiempo de retraso del vuelo. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo le ofrecerá la asistencia que corresponde al “Derecho a atención” (comida, refrescos...), pero únicamente ofrecerá alojamiento y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento cuando la salida alternativo sea como mínimo al día siguiente.

Cuando el retraso sea de 5 horas como mínimo, la compañía ofrecerá al pasajero el reembolso en 7 días del coste íntegro o proporcional del billete al precio en el que se compró si el vuelo ya no tiene razón de ser, y, si procede, un vuelo de vuelta.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea, el 19 de noviembre de 2009, dictó una sentencia mediante la cual se puede invocar el derecho a ser compensado económicamente cuando un pasajero soporte una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas.

Por otra parte, los usuarios del transporte aéreo también tienen derecho a la compensación económica en virtud del Convenio de Montreal, el cual establece que una compañía aérea comunitaria (o no comunitaria cuando realice transporte internacional de acuerdo con el Convenio de Montreal) es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros. Sin embargo, la compañía aérea no será responsable del daño ocasionado por el retraso si prueba que se adoptaron todas las medidas necesarias para evitar el daño o que fue imposible adoptar dichas medidas.

## **Cambio de compañía**

El pasajero tiene que ser informado de la identidad de la compañía operadora de su vuelo.

## **Accidentes**

La responsabilidad de las compañías aéreas por muerte o lesiones de los pasajeros se regula en el Convenio de Montreal y en el Reglamento (CE) 2027/97 del Consejo de 9 de octubre de 1997, modificado por el Reglamento (CE) 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de mayo de 2002.

El transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero a no ser que pruebe que la negligencia u otra acción u omisión indebida del pasajero causaron el daño o contribuyeron a él.

# El equipaje

Antes de dirigirse al aeropuerto es recomendable que el pasajero consulte con su compañía aérea las limitaciones concretas.

## **Equipaje facturado**

Es el equipaje que viaja en la bodega del avión. La facturación del equipaje debe realizarse en el mostrador asignado a la compañía aérea al efecto, donde será entregado a la persona usuaria la tarjeta de embarque y el talón de equipaje.

El transporte del equipaje incluido en el precio del billete podrá ser distinto en función de la compañía aérea, destino y clase del billete. Algunos aeropuertos disponen de un servicio de plastificado junto a los mostradores de facturación. Se recomienda a los pasajeros no incluir en el equipaje facturado artículos perecederos, frágiles, etc., ya que algunas compañías no se responsabilizan.



## Equipaje de mano

Es el equipaje que el pasajero puede llevar consigo en la cabina del avión. No pueden sobrepasar determinadas dimensiones o peso, que pueden estar indicados en el billete.

## Equipaje con declaración especial de valor

En materia de transporte aéreo y de responsabilidad en caso de pérdida, destrucción o daños en el equipaje, una declaración especial de valor es un trámite por el cual los pasajeros se aseguran que, en caso de incidencias con el equipaje, la compañía les indemnice por encima de los 1.000 DEG (Depósitos Especiales de Giro) previstos en el Convenio de Montreal.

El procedimiento a seguir:

- 1 Presentarse en el mostrador de facturación de equipajes de la compañía con suficiente antelación (al menos dos horas).
- 2 Disponer de un documento de identidad (DNI o pasaporte), el billete de vuelo y, si es posible, el "Formulario con declaración de inventario".
- 3 Una vez entregado el "inventario", el personal de ésta abrirá la maleta para comprobar que efectivamente están presentes los artículos declarados en el inventario y el estado de los mismos. Los pasajeros están obligados a cerrar su equipaje con llave, candado y/o cierre de combinación.
- 4 Límites de declaración: La valoración no deberá exceder los 4.000 euros.
- 5 Cargos: Variable según las compañías.
- 6 Restricciones: las compañías aéreas no aceptarán la facturación de equipajes con declaración de valor especial, en los casos en que éstos deban ser transferidos para ser transportado por otra compañía aérea.

Tampoco se acepta "asegurar" objetos frágiles, muestras o piezas de arte, artículos valiosos o documentación valiosa.

## Transporte de animales domésticos

Los animales domésticos que acompañen a los pasajeros pueden ser aceptados como equipaje, abonando la tarifa correspondiente, en su caso.

Como norma general, deben ir facturados y estibados en la bodega del avión. Debidamente acondicionados pueden viajar en ocasiones en la cabina de pasajeros. Para ello habrá de respetar tanto las medidas como las condiciones de peso máximo. Las compañías aéreas pueden limitar el número de animales domésticos que viajen en cabina denegando el viaje a aquellos animales que por sus características, mal olor, etc., puedan ser molestos.

Es conveniente que cuando el pasajero realice la reserva o compre el billete, comunique su intención de llevar un animal doméstico.

El perro amaestrado para la misión de perro guía que acompañe a un pasajero invidente (perro lazarillo), en general, viajará en cabina y no se deberá abonar ninguna cantidad. No es preciso trámite alguno.

## Incidencias

Cuando se trate de un transporte internacional, la normativa aplicable en materia de pérdida, deterioro y retraso de equipaje será el Convenio de Montreal, Convenio de Varsovia (modificado por el Protocolo de La Haya y Protocolo de Montreal) y la normativa comunitaria vigente.

En caso de tráfico nacional, se aplicarían la Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea, y el Real Decreto 37/2001, de 19 de enero.

La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el hecho que haya causado el daño se haya producido a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía. Sin embargo, la compañía no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propio del equipaje.

En el caso de equipaje no facturado, la compañía es responsable si el daño se debe a su culpa o a la de sus dependientes o agentes. También es responsable del daño ocasionado por retraso en el transporte de equipaje, salvo que pruebe que se adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible adoptar dichas medidas.

El Convenio de Montreal limita la responsabilidad a 1000 DEG (Derechos Especiales de Giro) por pasajero. Este límite no opera en el caso de que se hubiese

realizado declaración especial de valor, ni en los casos en que el daño sea consecuencia de acción u omisión del transportista con intención de causar daño o con temeridad y sabiendo que podría causar daño.

Cuando se tenga una incidencia con el equipaje, el pasajero deberá acudir a la mayor brevedad posible al mostrador de la compañía aérea o a su agente o representante y formular la correspondiente protesta cumplimentando un "parte de irregularidad de equipaje" (PIR). Es importante que se conserve la copia del mismo. Este PIR deberá adjuntarse a la reclamación formal que el pasajero deberá presentar por escrito:

- a) **Daños en el equipaje:** Se deberá presentar la reclamación dentro del plazo de 7 días desde la entrega del mismo.
- b) **Pérdida del equipaje:** Si se ha producido bien porque la compañía lo ha reconocido, bien porque han transcurrido 21 días desde la fecha en que debió entregarse, es conveniente presentar sin demora la reclamación.
- c) **Retraso en la entrega del equipaje:** Se debe presentar la reclamación dentro de los 21 días siguientes a la fecha de la entrega. Las compañías deben hacerse cargo de los gastos de primera necesidad hasta un límite.

Una cuestión distinta y no prevista en la normativa es la que se refiere a sustracción en el equipaje. No suele haber forma de probar ante la compañía aérea el robo o sustracción de artículos que viajaban en el interior del equipaje facturado, por lo que lo más aconsejable es que el pasajero viaje con maletas que dispongan de algún tipo de cierre de seguridad, así como que declare expresamente los objetos de valor antes de facturar. Ante estas situaciones se debe presentar una denuncia ante la Policía.



# Reclamar

Es importante tener en cuenta que en algunos casos (equipajes, por ejemplo) la falta de reclamación en plazo se entenderá como una aceptación del pasajero de que no existió perjuicio.

## A quién reclamar

Dependerá de cuál sea el motivo de la reclamación y del servicio al que se refiera. Por norma general, se deberá reclamar contra quien figura como prestador del servicio en nuestro contrato.

## Cómo reclamar

En primer lugar, el reclamante debe solicitar una hoja de reclamación. Si la reclamación se dirige contra una compañía aérea puede dirigirse un escrito a la misma sin necesidad de hoja de reclamación oficial. Finalmente también se puede reclamar contra una compañía cumpliendo la hoja de reclamaciones de AENA, quien acusará recibo de la queja y la remitirá al transportista.

La reclamación debe realizarse siempre por escrito. Se recomienda ser conciso en su redacción y detallar claramente fechas, lugares y motivos de la reclamación, así como información sobre los datos del reclamante y del vuelo. El reclamante debe adjuntar copias de los documentos como justificación.

Posteriormente y dependiendo del motivo de la reclamación el reclamante se podrá dirigir o bien a las autoridades de consumo o de turismo de su Comunidad Autónoma, a la Agencia Española de Seguridad Aérea, o a los Juzgados y Tribunales.

Cada Estado Miembro de la UE cuenta con un Organismo responsable de la supervisión del cumplimiento del Reglamento 261/2004. En España es la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA).

## Dónde reclamar

- a) Ante el Organismo competente en el país cuando se trate de vuelos con salida en la UE, Suiza, Islandia o Noruega.
- b) Ante el mismo Organismo si se trata de vuelos con origen en un tercer país pero con llegada a un país de la UE y operados por una compañía comunitaria.
- c) En los demás casos deberemos informarnos del cuál es el Organismo competente en el país de salida o llegada del vuelo y de sus competencias.

## Cuándo reclamar

Cuando considere que se ha producido:

- a) Deficiencias en el cumplimiento de su contrato de transporte.
- b) Una situación de denegación de embarque, cancelación o retraso importante y la compañía encargada de efectuar el vuelo no cumple sus obligaciones.
- c) Deficiencias en la prestación de los servicios aeroportuarios. Los servicios de restauración situados en el aeropuerto disponen de su propio Libro Oficial de Hostelería, en el que se puede formular la reclamación, o bien, puede utilizar las Hojas de Quejas/Reclamaciones del Aeropuerto.

El Convenio de Montreal establece los tiempos máximos para presentar las reclamaciones solicitando las compensaciones que en su caso procedan.

Se ha de tener en cuenta que las reclamaciones son también un medio eficaz de colaborar con la mejora de los servicios y que la presentación de una reclamación, cualquiera que sea el motivo de su presentación, no excluye la posibilidad de ejercer otro tipo de acciones judiciales o administrativas, ni interrumpe los plazos establecidos.

## Asociaciones de consumidores

Si en la presentación o tramitación de su reclamación, la persona usuaria necesita contar con la ayuda de la Unión de Consumidores de Andalucía, puede acceder a nuestros servicios personalmente, a través de nuestra red de oficinas (véase directorio de nuestra contraportada, con direcciones de fax o teléfonos) o telemáticamente a través de nuestra web: [www.uniondeconsumidores.com](http://www.uniondeconsumidores.com) o redes sociales: [facebook.com/uniondeconsumidores](https://www.facebook.com/uniondeconsumidores) o [twitter](https://twitter.com/uniondeconsumidores).

# Próximos avances en reconocimiento de derechos

Al cierre de esta edición (febrero 2014), el Parlamento Europeo (PE) se plantea con un proyecto de ley reforzar el derecho de los pasajeros aéreos a recibir compensaciones por retrasos o cancelaciones en los vuelos. El PE también propone ampliar el equipaje de mano. El nuevo texto vendría a poner en equilibrio los derechos de los pasajeros y de las compañías. Por un lado, se mejoraría la protección de la persona consumidora, mientras que, por otro, se reconocería la flexibilidad que este sector necesita.

Las normas revisadas obligarían a que las compañías aéreas tuviesen personas de contacto en los aeropuertos para informar a los pasajeros sobre cualquier duda.

## Compensaciones

La previsión será calcular el importe de las compensaciones en función de la distancia del vuelo:

- Más de tres horas de retraso en vuelos de hasta 2.500 km: 300 euros.
- Más de cinco horas de retraso en vuelos de hasta 6.000 km: 400 euros.
- Más de siete horas de retraso en vuelos de más de 6.000 km: 600 euros.

## Reprogramación de vuelos

En el caso de los vuelos retrasados se plantea que las aerolíneas estarían obligadas a proporcionar información a los pasajeros sobre vuelos reprogramados antes de que pasen 30 minutos de la hora de salida prevista inicialmente.

## Equipaje

En función de las nuevas normas, las empresas deberían informar a los pasajeros sobre los límites de equipaje durante el proceso de reserva. Asimismo, el equipaje de mano se ampliaría.

## Reclamaciones

La previsión es que el texto establezca que una empresa debería aceptar la reclamación de un pasajero si no contesta a su queja antes de dos meses. Además, en los casos en los que las compañías aleguen “circunstancias extraordinarias” por las que no deben pagar compensaciones, éstas deberían proporcionar al viajero una explicación detallada por escrito.

## Quiebra

Se prevé añadir requisitos que obligan a las compañías a contar con mecanismos de garantía adecuados.

## Mejor ejecución

Las autoridades nacionales deberían disponer de poderes suficientes para sancionar a las aerolíneas que infrinjan los derechos de los pasajeros.

Todo lo expuesto constituye una nueva posición del Parlamento Europeo que pretende reforzar los derechos de los pasajeros aéreos.

# UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA

 facebook.com/uniondeconsumidores  @ucauce  youtube.com/user/uceandalucia

## OFICINA AUTONÓMICA

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA-UCA/UCE  
C/ Relator, 30 - Local 41002 SEVILLA  
Tlfno.: 954 54 06 28 / Fax: 954 53 89 13  
uca-uce@uniondeconsumidores.com  
www.uniondeconsumidores.es

## OFICINAS PROVINCIALES

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ALMERÍA-UCA/UCE  
Avda. de Pablo Iglesias, 25 - 1º-A · 04003 ALMERÍA  
Tlfno. y Fax: 950 26 15 64  
uca-almeria@uniondeconsumidores.com

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CÁDIZ-UCA/UCE  
Avda. Ana de Viya, 5 · Edificio Nereida. Oficina 223  
11009 CÁDIZ  
Tlfno.: 956 07 05 97 - 956 26 58 22 Fax: 956 26 58 22  
uca-cadiz@uniondeconsumidores.com

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CÓRDOBA-UCA/UCE  
C/ Ronda de los Tejares nº 4, escalera B, 4º-1ª B  
14001 CÓRDOBA  
Tlfno. y Fax: 957 47 68 24  
uca-cordoba@uniondeconsumidores.com

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GRANADA-UCA/UCE  
C/ Emperatriz Eugenia nº 5, 1ª plta. Ofic. 10  
18002 GRANADA  
Tlfno. y fax: 958 29 60 06  
uca-granada@uniondeconsumidores.com

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE HUELVA-UCA/UCE  
C/ Berdigón nº3, bajo A, 21003 HUELVA  
Tlfno.: 959 73 04 41 Fax: 959 26 36 33  
uca-huelva@uniondeconsumidores.com

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE JAÉN-UCA/UCE  
C/ Úbeda nº 2 - Sótano · 23008 JAÉN  
Tlfno. : 953 26 02 32  
uca-jaen@uniondeconsumidores.com

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE MÁLAGA-UCA/UCE  
C/ Trinidad Grund nº 21-5º ofic. 60  
29001 MÁLAGA  
Tlfno.: 952 21 78 58 Fax: 952 21 62 93  
malaga@unionconsumidores.com  
uca-malaga@uniondeconsumidores.com

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE SEVILLA-UCA/UCE  
Ronda de Capuchinos, 4 - portal 2, Ofic. nº 2  
41003 SEVILLA  
Tlfno.: 954 21 21 01 Fax: 954 21 31 00  
uca-sevilla@uniondeconsumidores.com

[www.uniondeconsumidores.es](http://www.uniondeconsumidores.es)

Subvencionado por:

