



13 de abril de 2019

TRANSPORTE AÉREO

Derechos de Consumidores y Usuari@s

Normativa:

- Reglamento 261/2004/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11-2-2004.
- Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13-6-1990 relativa la Viajes Combinados
- RDL 1/2007, de 16 de noviembre por lo que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Real Decreto- ley 11/2020, de 31 de marzo, por él que se adoptan medidas urgentes complementarias en él ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.
- Ley 42/2015, de 5 de octubre sobre plazos de prescripcções para acción personales
- Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias

INDICE

- 1 - Derechos mínimos del/a viajera@
- 2 - Quiénes pueden ejercerlos?
- 3 - Overbooking - Denegación de embarque (y vuelos de viajes combinados)
- 4 - Overbooking - Indemnizaciones sí no renuncio voluntariamente
- 5 - Denegación de embarque - Derechos de atención
- 6 - Denegación de embarque - Falta de asistencia (cómo actuar)
- 7 - Cancelación de vuelo por razones del COVID-19 - Los BONOS
- 8 - Cancelación por parte del/a pasajera@
- 9 - Vuelo con enlace ; denegación de embarque por retraso para llegar a tiempo
- 10 - Reclamación, Plazos y donde presentarla.
- 11 - Plazo respuesta
- 12 - Que hago sí no responden o no estoy conforme con la respuesta?
- 13 - Enlaces y direcciones

1 - Derechos MINIMOS en caso de:

- a) Denegación de embarque contra su voluntad
- b) Cancelación de su vuelo
- c) Retraso de su vuelo

2 - De aplicación a:

- a) pasajero@s que partan de un aeropuerto situado en un estado miembro sujeto a las disposiciones del tratado.
- b) pasajero@s que partan de un estado ajeno a la CE pero con Destino a un estado miembro sujeto a las disposiciones del tratado. *(salvo que disfruten de beneficios o compensación aplicadas en el país de origen del vuelo)*

3 - OVERBOOKING - DENEGACIÓN DE EMBARQUE (y vuelos de viajes combinados)

Cuando se prevea denegación de embarque deberán en primer lugar solicitar voluntarios que renuncien a cambio de determinados beneficios, a acordar entre las dos partes, recibiendo esos beneficios y los recogidos en el art.8 *(Derecho a reembolso o transporte alternativo)* :

- Reembolso en 7 días (del coste íntegro del billete de la parte del viaje no efectuada y la parte efectuada sí el vuelo ya no tiene razón de ser en relación que el plan de viaje del/a pasajero@.
- Cuando proceda, vuelo de vuelta al primero punto de partida a la mayor brevedad.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, a la mayor brevedad.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparable, en una fecha posterior que convenga al/a pasajero@, en función de los asientos disponibles.
- El reembolso será también de aplicación a pasajero@s con vuelos que formen parte de un viaje combinado, excepto el derecho a reembolso cuando este se derive de la Directiva 90/314/CEE *(resolución del viaje por causas imputables al organizador o cancelación del viaje)*
- En el viaje combinado no existe deber de indemnizar cuando la cancelación es por causa de fuerza mayor. *(RDL 1/2007, de 16 de noviembre, artículo 159.4. b)*
- En caso de optar por el reembolso podrá efectuarse por transferencia bancaria, cheque o en metálico "o en vales o bonos de viaje u otros servicios" siempre que exista acuerdo previo firmado por el/la viajero@, nunca por defecto.

Y SI NO SE PRESENTAN VOLUNTARIOS O EN NÚMERO SUFICIENTE?

El transportista puede denegar el embarque, y queda obligado a compensarles de conformidad que el Reglamento 261/2004/CEE (art.7, 8, 9):

4 - INDEMNIZACIONES

euros Distancia

- | | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 250 | hasta 1.500 km. |
| 400 | Más de 1.500 km dentro de la UE y entre 1.500 km y 3.500 km en todos los demás vuelos |
| 600 | Más de 3.500 km |

Reducciones de la indemnización

La compensación económica podrá reducirse un 50% en caso de que la Compañía ofrezca al pasajero un transporte alternativo que lo deje en el destino final con una diferencia de llegada respecto de la hora prevista del vuelo inicial inferior a dos horas, para vuelos de hasta 1.500 km, 3 horas para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km, y 4 horas para los demás vuelos entre 1.500 y 3.500 km.

La Compañía aérea es quien debe probar haber informado a los pasajeros de la cancelación del vuelo.

5 - DEBERES DE ATENCIÓN POR PARTE DE LA COMPAÑÍA AÉREA

- 1 - Facilitar al/a viajero comida y refrescos suficientes
- 2 - alojamiento hotelero de pernoctar una o varias noches
- 3 - transporte entre aeropuerto y hotel
- 4 - dos llamadas telefónicas gratuitas, telex, mensajes de fax o mail.

6 - FALTA DE ASISTENCIA (cómo actuar)

Si no te ofrecen asistencia y tienes que pagar la comida, bebida, etc, la compañía aérea debe reembolsar esos gastos, siempre que sean necesarios, razonables y adecuados. Para eso debes guardar todos los recibos.

Recuerda que solamente tienes derecho a la asistencia mientras esperas el transporte alternativo en condiciones de transporte comparables hacia el destino final o hasta un vuelo de vuelta.

La compañía aérea prestará especial atención a las necesidades de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes, así como de menores no acompañados.

7 - CANCELACIÓN DE VUELO POR CORONAVIRUS (COVID-19) Los bonos

Por tratarse de una causa de fuerza mayor ajena a la compañía aérea que cancela el vuelo, no habrá derecho a compensación alguna, pero sí al reembolso del precio pagado.

Para esta extraordinaria situación el Gobierno a través del RDL 11/2020, de 31 de marzo contempla la posibilidad de negociar un bono canjeable, de aceptación voluntaria para el/a viajero, quien en todo caso y transcurridos 60 días sin acuerdo podrá ejercer el derecho a reclamar el reembolso del billete.

8 - CANCELACIÓN DEL VUELO POR PARTE DEL VIAJERO

- 1) Sí cancela aunque el vuelo siga programado tendrá derecho a la devolución de las cantidades abonadas sin penalización alguna cuando la cancelación se deba a limitaciones de movimiento concretas establecidas en virtud de la declaración del estado de alarma y las prórrogas que establezca el Gobierno español o la potencial restricción de entrada a terceros países de la ciudadanía procedente de España.
- 2) En el caso de vuelos anteriores a que se hubiera decretado el estado de alarma, si se mantuvo el vuelo y la persona decidió cancelar su billete se recomienda consultar con la compañía o agencia de viaje con la que había contratado el viaje

- 3) así como comprobar los términos del contrato para verificar si se contempla la posibilidad de cancelar el viaje por motivos de emergencia sanitaria o si se contemplan alternativas de aplazar o cancelar el viaje a las zonas afectadas, consultando igualmente en su caso la póliza de seguro del viaje por si recoge al circunstancia.

9 - DENEGACIÓN EMBARQUE POR RETRASO PARA “ ENLACE ” CON OTRO VUELO

Sí deniegan el embarque porque la Compañía que opera el vuelo de conexión considera que vas a llegar demasiado tarde para coger el otro vuelo, ya que el primero está retrasado, tienes derecho a la indemnización.

10 - RECLAMACIÓN , Plazo para reclamar y DONDE PRESENTARLA

- En primer lugar ante la Compañía Aérea.
- Sí fue para un viaje combinado, reclamar ante la agencia de viajes
- En caso de vuelos: solicitar una hoja de reclamaciones de AENA, de la compañía aérea o la hoja de reclamaciones oficial
- Sí se trata de un viaje combinado podrá reclamar presentando la hoja de reclamaciones del Instituto Gallego de Consumo que obligatoriamente deben tener todas las agencias de viaje.

Plazo para presentar reclamación: Hasta 5 años

11 - PLAZO RESPUESTA:

UN MES (para reclamaciones a compañías aéreas) *RDL 1/2007, de 16 de noviembre, art.21.3 y Ley 2/2012, de 28 de marzo, art.32.4*

12 - QUE HAGO SÍ NO RESPONDEN O NO ESTOY CONFORME CON LA RESPUESTA?

Sí no obtiene respuesta o no le satisface aquella, pueden ponerse los hechos en conocimiento de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea * (AESA) o acudir los Tribunales de Justicia.

** AESA (Agencia Estatal de Seguridad, de la Arena del Ministerio de Fomento), Organismo competente para resolver reclamaciones por problemas de vuelos. Dejamos el final un enlace y datos de contacto para las consultas, servicio reforzado con motivo del COVID-19*

Nota: AENA atiende reclamaciones relacionadas con problemas de servicios aeroportuarios como limpieza, información, etc.

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS DE LOS Y LAS PASAJER@S AÉREOS Y CORONAVIRUS , facilitamos enlaces :

web oficial de la Unión Europea.

[https:// europa.eu/ youreurope/ citizens/ travel/ passenger- rights/ air/ index_eres. htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_es.htm)

Modelo reclamación UE

[https:// ec. europa.eu/ transport/ sites/ transport/ files/ themes/ passengers/ air/ doc/ complain_ form/yo_ complaint_ form_eres.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain_form/yo_complaint_form_es.pdf)

Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID

[https:// ec. europa.eu/ transport/ sites/ transport/ files/ legislation/ c20201830_eres.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830_es.pdf)

Web oficial de AESA (Agencia Estatal de Seguridad aérea)

[https://www.seguridadeaerea.gob.es/lang_ castellano/particulares/ cancelac_ retraso/ default. aspx](https://www.seguridadeaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx)

[https://www.seguridadeaerea.gob.es/lang_ castellano/particulares/ derechos_ pag/ preg_ frec_ covid19/ default. aspx](https://www.seguridadeaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/derechos_pag/preg_frec_covid19/default.aspx)

DIRECCIONES

➤ **AESA - Agencia Estatal de Seguridad Aérea División de Calidad y Protección al Usuario**

Avda. General Perón 40

Tlf.91.396.82.10 (atención de lunes a viernes de 8:30 a 14:30)

<http://www.seguridadeaerea.es>

28020 MADRID

➤ **Instituto Gallego de Consumo - Xunta de Galicia**

Edificio administrativo de la Xunta de Galicia

Plaza de la Estrella, s/n - VIGO

Tlf.986817582