



13 abril 2020

# TRANSPORTE AÉREO

## Dereitos d@s Consumidores e Usuari@s

### Normativa:

- Regulamento 261/2004/CE do Parlamento Europeo e do Consello, de 11-2-2004.
- Directiva 90/314/CEE do Consello, de 13-6-1990 relativa a Viaxes Combinadas
- RDL 1/2007, de 16 de novembro polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e usuarios e outras leis complementarias.
- Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.
- Lei 42/2015, de 5 de outubro sobre prazos de prescripcións para acción persoais
- Lei 2/2012, de 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias

### **INDICE**

- 1 - Dereitos mínimos d@ viaxeir@
- 2 - Quénes poden exercelos?
- 3 - Overbooking - Denegación de embarque (e voos de viaxes combinadas)
- 4 - Overbooking - Indemnizacións si non renuncio voluntariamente
- 5 - Denegación de embarque - Dereitos de atención
- 6 - Denegación de embarque - Falta de asistencia (como actuar)
- 7 - Cancelación de voo por razóns do **COVID-19 - OS BONOS**
- 8 - Cancelación por parte d@ pasaxeir@
- 9 - Voo con **enlace** ; denegación de embarque por retraso para chegar a tempo
- 10 - Reclamación, Prazos e onde presentala.
- 11 - Prazo resposta
- 12 - Que fago si non responden ou non estou conforme coa resposta?
- 13 - Enlaces e enderezos

## **1 - Dereitos MINIMOS en caso de:**

- a) Denegación de embarque contra a súa vontade
- b) Cancelación do seu voo
- c) Retraso do seu voo

## **2 - De aplicación a:**

a) [pasaxeir@s](#) que partan dun aeroporto situado nun estado membro suxeito ás disposicións do tratado.

b) [pasaxeir@s](#) que partan dun país alleo a CE pero con Destino a un estado membro suxeito as disposicións do tratado. (salvo que disfruten de beneficios ou compensacións aplicadas no país de orixen do voo)

## **3 - OVERBOOKING - DENEGACIÓN DE EMBARQUE (e voos de viaxes combinadas)**

Cando se prevea denegación de embarque deberán en primeiro lugar solicitar voluntarios que renuncien a cambio de determinados beneficios, a acordar entre as dúas partes, recibindo\_esos beneficios e os recollidos no art.8 (Dereito a reembolso ou transporte alternativo) :

- Reembolso en 7 días (do coste íntegro do billete da parte do viaxe non efectuada e a parte efectuada si o voo xa non ten razón de ser en relación có plan de viaxe d@ pasaxeir@.
- Cando proceda, voo de volta ó primeiro punto de partida o máis axiña posible.
- Condución ata o destino final en condicións de transporte comparables, o máis axiña posible.
- Condución ata o destino final en condicións de transporte comparable, nunha data posterior que conveña @ pasaxeir@, en función dos asentos dispoñibles.
- O reembolso será tamén de aplicación a [pasaxeir@s](#) con voos que formen parte dunha **viaxe combinada**, excepto o dereito a reembolso cando este se derive da Directiva 90/314/CEE (resolución da viaxe por causas imputables ó organizador ou cancelación da viaxe)
- Na **viaxe combinada** non existe obriga de indemnizar cando a cancelación e por causa de forza maior. (RDL 1/2007, de 16 de novembro, artigo 159.4.b)
- En caso de optar polo reembolso poderá efectuarse por transferencia bancaria, cheque ou en metálico “ou en vales ou bonos de viaxe u outros servizos” sempre que exista acordo previo asinado pol@ viaxeir@, **nunca por defecto**.

## **E SE NON SE PRESENTAN VOLUNTARIOS OU EN NÚMERO SUFICIENTE?**

O transportista pode denegar o embarque, e queda obrigado a compensarlles de conformidade có Regulamento 261/2004/CEE (art.7, 8, 9):

## **4 INDEMNIZACIÓNS**

Importe en 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

Reduccions dá indemnización

A compensación económica poderá reducirse un 50% no caso de que a Compañía ofrezca @ pasaxeir@ un transporte alternativo que o deixe no destino fina cunha diferenza de chegada respecto da hora prevista do voo inicial inferior a dúas horas, para voos de ata 1.500 km, 3 horas para voos intracomunitarios de máis de 1.500 km, e 4 horas para os demais voos entre 1.500 e 3.500 km.

A Compañía aérea e quen **debe probar ter informad@s @s pasaxeir@s** da cancelación do voo.

## **5 - OBRIGAS DE ATENCIÓN POR PARTE DA COMPAÑÍA AÉREA**

- 1 - prestar @ viaxeir@ comida e refrescos suficientes
- 2 - aloxamento hoteleiro de pernoctar unha ou varias noites
- 3 - transporte entre aeroporto e hotel
- 4 - dúas chamadas telefónicas gratuitas, telex, mensaxes de fax ou mail.

## **6 - FALTA DE ASISTENCIA (como actuar)**

Se non che ofrecen asistencia e tes que pagar a comida, bebida, etc, a compañía aérea debe reembolsar esos gastos, sempre que sexan necesarios, razoables e acucados. Para eso debes guardar todos os recibos.

*Lembra que soamente tes dereito a asistencia mentras esperas o transporte alternativo en condicións de transporte comparables hacia o destino final ou ata un voo de volta.*

A compañía aérea prestará especial atención ás necesidades das persoas con mobilidade reducida e seus acompañantes, así como d@s menores non acompañad@s.

## **7 - CANCELACIÓN DE VOO POR **CORONAVIRUS (COVID-19)** Os bonos**

Por tratarse dunha causa de forza maior allea á compañía aérea que cancela o voo, non haberá dereito a compensación alguna, pero sí ó reembolso do prezo pagado.

Para esta extraordinaria situación o Goberno a través do RDL 11/2020, de 31 de marzo contempla a posibilidade de negociar un **bono canxeable**, de aceptación voluntaria para @ viaxeir@, quen en todo caso e transcorridos 60 días sin acordó poderá exercer o dereito a reclamar o reembolso do billete.

## **8 - CANCELACIÓN DO VOO POR PARTE D@ VIAXEIR@**

- 1) Si cancela aínda que o voo siga programado terá dereito á devolución das cantidades abonadas sin penalización algunha **cando dita cancelación sexa debida a limitacións de movemento concretas establecidas en virtude da declaración do estado de alarma** e as prórrogas que estableza o Goberno español ou a potencial restricción de entrada a terceiros países da cidadanía procedente de España.
- 2) No caso de voos anteriores a que se decretara o estado de alarma, si se mantivo o voo e a persoa decidiu cancelar seu billete se recomenda consultar coa compañía ou axencia de viaxe coa que contratara a viaxe
- 3) así como comprobar os termos do contrato para verificar si se contempla a posibilidade de cancelar a viaxe por motivos de emerxencia sanitaria ou si se contemplan alternativas de aplazar ou cancelar a viaxe ás zonas afectadas, consultando igualmente no seu caso a póliza de seguro da viaxe si estivera contratada.

## **9 - DENEGACIÓN EMBARQUE POR RETRASO PARA “ ENLACE ” CON OUTRO VOO**

Si denegan o embarque porque a compañía que opera o voo de conexión considera que vas a chegar demasiado tarde para coller o outro voo, xa que o primeiro está retrasado, tes dereito á indemnización.

## **10 - RECLAMACIÓN , Prazo para reclamar e DONDE PRESENTALA**

- En primeiro lugar ante a Compañía Aérea.
- Si foi para unha **viaxe combinada**, reclamar ante a axencia de viaxes
- En caso de voos: solicitar unha folla de reclamacións de AENA, da compañía aérea ou a folla de reclamacións oficial
- Si se trata dunha **viaxe combinada** poderá reclamar presentando a folla de reclamacións do Instituto Galego de Consumo que obrigatoriamente deben ter todas as axencias de viaxe.

**Prazo para presentar reclamación: Ata 5 anos**

**11 - PRAZO RESPOTA: UN MES** (para reclamacións a compañías aéreas) RDL 1/2007, de 16 de novembro, art.21.3 e Lei 2/2012, de 28 de marzo, art.32.4

## **12 - QUE FAGO SI NON RESPONDEN OU NON ESTOU CONFORME COA RESPOTA?**

Si non obtén resposta ou non lle satisface aquela, poden poñerse os feitos en coñecemento da Axencia Estatal de Seguridade Aérea \* (AESA) ou acudir os Tribunais de Xustiza.

*\*AESA (Axencia Estatal de Seguridade, da Area do Ministerio de Fomento), Organismo competente para resolver reclamacións por problemas de voos. Deixamos o final un enlace e datos de contacto para as consultas, servizo reforzado con motivo do COVID-19*

*Nota: AENA atende reclamacións relacionadas con problemas de servizos aeroportuarios como limpeza, información, etc.*

## **PARA MAIOR INFORMACIÓN SOBRE DEREITOS D@S PASAXEIR@S AÉREOS E CORONAVIRUS , facilitamos enlaces :**

### **Web oficial da Unión Europea.**

[https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_es.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/eu\\_complaint\\_form\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_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\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20201830_es.pdf)

### **Web oficial de AESA (Axencia Estatal de Seguridade aérea)**

[https://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/particulares/cancelac\\_retraso/default.aspx](https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx)

[https://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/particulares/derechos\\_pax/preg\\_frec\\_covid19/default.aspx](https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/derechos_pax/preg_frec_covid19/default.aspx)

## **ENDEREZOS**

- AESA - Agencia Estatal de Seguridad Aérea División de Calidad y Protección al Usuario  
Avda. General Perón 40  
Tlf.91.396.82.10 *(atención de luns a venres de 8:30 a 14:30)*  
<http://www.seguridadaerea.es>  
28020 MADRID
  
- Instituto Galego de Consumo - Xunta de Galicia  
Edificio administrativo de la Xunta de Galicia  
Praza da Estrela, s/n - VIGO  
Tlf.986817582