

# UNA PESADILLA EN EL AIRE... QUE PUEDE SER COMPENSADA

RETRASOS, CANCELACIONES, EQUIPAJES PERDIDOS, LESIONES... UNA GUÍA PRÁCTICA PARA NO PERDER EL RUMBO EN EL MOMENTO DE RECLAMAR A UNA AEROLÍNEA



Por Ana ROMERO PORRO

Asociada Senior en Cremades & Calvo-Sotelo. Coordinadora del Área de RC y Daños Personales

Según el informe de la Comisión Europea publicado el pasado mes de mayo, España es el país de la UE en el que más reclamaciones se plantean por parte de los pasajeros aéreos en base a un daño causado por parte de las aerolíneas. Así, por ejemplo, el citado informe confirma que entre 2010 y 2012, España tramitó 24.900 reclamaciones de pasajeros contra las aerolíneas solicitando indemnización y asistencia en casos de denegación de embarque, cancelación de vuelo o gran retraso.

El número de reclamaciones crece durante el periodo vacacional, momento en el que el tránsito de pasajeros aéreos aumenta y también lo hace de modo proporcional la posibilidad de sufrir daños en el transcurso del transporte aéreo. Aun así, muchos pasajeros no llegan a presentar reclamación alguna debido al desconocimiento de sus derechos.

Siendo el objetivo principal de la reclamación el resarcimiento del daño sufrido, no debemos olvidar que, gracias a estas reclamaciones, el pasajero contribuye al mismo tiempo a la mejora del servicio del transporte aéreo dando a conocer las deficiencias del mismo y favoreciendo la revisión de protocolos de actuación.

A modo de breve guía, se pueden identificar las siguientes garantías en protección de los pasajeros aéreos:

## ► OVERBOOKING

El Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, recoge la normativa aplicable a situaciones de overbooking que resulte en que el pasajero vea denegado el embarque en la aeronave cuando el número de pasajeros es mayor que el número de plazas del avión. Aun siendo ésta una de las situaciones que más frustración causa al pasajero que se ve afectado, debemos tener en cuenta que el overbooking está permitido por la normativa aplicable.

Ante esta situación, la aerolínea deberá poner todos los esfuerzos en identificar pasajeros que voluntariamente renuncien a su plaza normalmente a cambio de una compensación económica y el cambio del billete. El transportista deberá igualmente tratar de identificar una ruta alternativa equiparable a la del vuelo original. En caso de no poder ofrecer un asiento al pasajero afectado el transportista aéreo deberá indemnizarle con una cantidad entre 250 y 600 Euros en función de la distancia del vuelo.

## ► RETRASOS Y RECLAMACIONES

En caso de retraso del vuelo, los derechos del pasajero dependerán de la duración y el recorrido del mismo. Así, podemos identificar las siguientes garantías:

**Información:** cuando el retraso es de al menos dos horas la compañía aérea tiene la obligación de proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un folleto informativo en materia de compensación y asistencia.

**Reembolso:** si el retraso es de cinco horas o más, y el pasajero decide no viajar, tendrá derecho al reembolso en siete días del precio íntegro del billete.

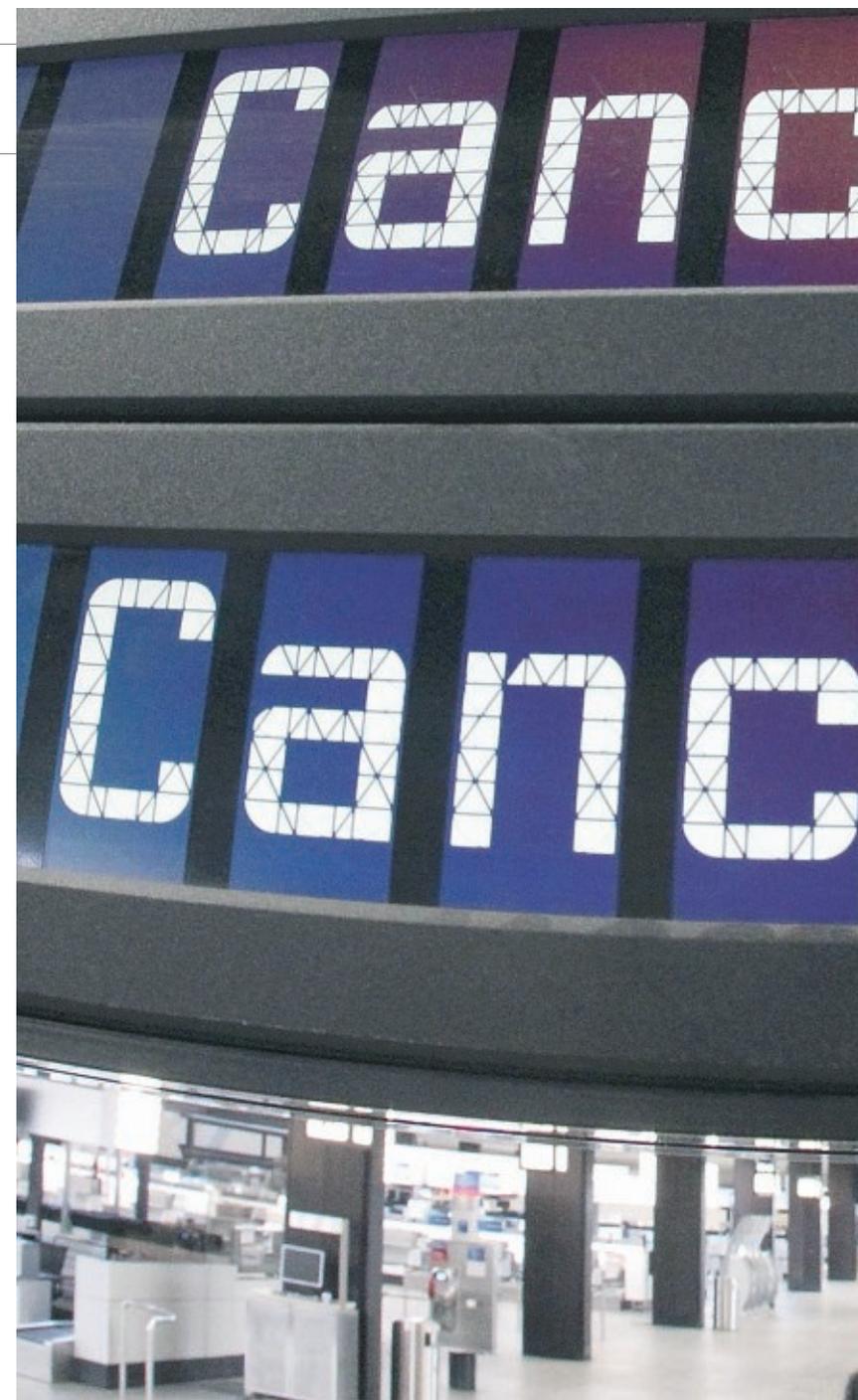
**Atención:** si el pasajero se ve afectado por un retraso de dos o más horas para todos los vuelos de hasta 1.500 Km; tres o más horas para vuelos comunitarios de más de 1.500 Km. o no intraco-

**LAAEROLÍNEA DEBE FACILITAR AL PASAJERO UNA RUTA ALTERNATIVA CON MÁS DE CINCO HORAS DE RETRASO, HAY DERECHO A REEMBOLSO**

munitarios entre 1.500 y 3.500 km y cuatro o más horas para el resto de vuelos de más de 3.500 km, la aerolínea está obligada a ofrecer a los pasajeros afectados manutención así como medios de comunicación. Si el vuelo se retrasa al día siguiente de la salida programada, deberá ofrecer alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. En cualquier caso, la compañía aérea prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y menores no acompañados.

**Indemnización:** aunque no se contempla en el Reglamento 261/2004, el Tribunal de Justicia Europeo en su sentencia de 23 de octubre de 2012 (caso Nelson), aceptó el derecho a ser compensado económicamente cuando el retraso sea igual o superior a tres horas y la indemnización se establecerá en función de la distancia al destino. Las compensaciones oscilarán entre 250 y 600 euros. La compañía aérea no está obligada a pagar si puede probar que el retraso se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables y que no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista.

Cuando tiene lugar la cancelación de un vuelo, los pasajeros afectados se verán protegidos del siguiente modo:





## Sentencias *La Razón*

### Condenada una aseguradora por los daños y perjuicios en los defectos en la construcción de un edificio

El Tribunal Supremo condena a una compañía de seguros en base a que existen daños materiales en un edificio sobre el que ella misma se comprometió a mantener la resistencia y estabilidad, a través de un seguro con «garantía decenal de daños estructurales», sin concurrir motivo de inadmisión alguno. Confirmada la existencia de cuantiosos daños materiales que comprometen sensiblemente la estabilidad y resistencia del edificio, el art. 19.1 c) de la LOE establece la necesidad de un «seguro de daños materiales o seguro de caución, para garantizar, durante diez años, el resarcimiento de los daños materiales causados en el edificio por vicios o defectos que tengan su origen o afecten a la cimentación, los soportes, las vigas, los forjados, los muros de carga u otros elementos estructurales, y que comprometan directamente la resistencia mecánica y estabilidad del edificio».



Información: de la misma manera que hemos visto respecto en el caso de retraso.

Indemnización: siempre que el vuelo se haya cancelado por circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables y se haya facilitado información al pasajero al menos dos semanas antes de la fecha del vuelo.

#### ► LESIONES CORPORALES O FALLECIMIENTO

La responsabilidad de las compañías aéreas por muerte o lesiones de los pasajeros durante las operaciones de transporte, embarque o desembarque se recoge 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.

No existe un límite económico respecto a la indemnización a la que del lugar el daño personal sufrido por el pasajero. Aun así, para las indemnizaciones de hasta 113.100 DEG (unidad monetaria definida por el FMI), la compañía aérea será responsable del pago sin que el pasajero o sus familiares tengan que establecer la negligencia de la aerolínea. Por encima de esta cantidad, la compañía aérea sólo podrá evitar ser considerada responsable si prueba que actuó con toda la diligencia debida o que el daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción u omi-

#### **LA COMPAÑÍA, ÚNICA RESPONSABLE DEL EQUIPAJE DAÑADO**

#### **SI ES UN VUELO CON HOTEL, SE DEBERÁ HACER CARGO LA AGENCIA**

sión indebida de un tercero.

En cualquier caso, la compañía aérea deberá abonar, en el plazo de quince días desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG.

Es importante igualmente tener en cuenta que la reclamación por fallecimiento o lesiones deberá ser presentada dentro de los dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que el avión hubiese debido llegar.

#### ► DAÑOS EN EL EQUIPAJE

Cuando existan incidencias respecto al equipaje (daños, retrasos, pérdida) según el Convenio de Montreal, la compañía aérea será la única responsable del daño causado con un límite máximo de 1.131 DEG por pasajero, salvo declaración especial de valor, no existiendo compensaciones automáticas a los pasajeros.

El Convenio de Montreal establece las siguientes condiciones:

Equipaje retrasado (menos de 21 días): el principio general es el de cubrir los gastos de primera necesidad generados como resultado del retraso en la entrega del equipaje.

Equipaje perdido (más de 21 días): para valorar su reclamación es probable que la compañía

aérea solicite una lista de su contenido así como facturas originales de determinados objetos.

Equipaje dañado: muchas aerolíneas hacen un pago ajustado al valor de la maleta o al objeto de su interior que ha resultado dañado. Otras compañías directamente le ofrecen una maleta nueva similar a la dañada.

Artículos perdidos o robados: La falta de determinados artículos es difícil de demostrar ya que normalmente no puede acreditarse que dichos objetos estaban en el interior del equipaje cuando éste fue facturado. En cualquier caso, si se comprueba que algún objeto del equipaje ha sido sustraído, se deberá interponer lo antes posible la oportuna denuncia en la comisaría de policía. Respecto a los plazos para reclamar, el Reglamento 889/2002 dispone que en el caso de daño al equipaje facturado, el pasajero deberá presentar su reclamación por escrito en el plazo de siete días y si se trata de retraso, de 21 días a partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero. Respecto a la reclamación judicial será igualmente de aplicación el plazo de dos años antes referido. Mención aparte merece el caso en el que el vuelo haya sido contratado como parte de un viaje combinado respecto al cual, según lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, el consumidor podrá dirigir su reclamación a la agencia de viajes en la cual fue contratado el viaje.