

**Sobre los incumplimientos de las compañías
aéreas: derechos y obligaciones.**

Trabajo final de grado – Grado en Turismo

Irina Llorente Cortés

Tutor: Federico Arnau Moya

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
LA REGULACIÓN DEL TRANSPORTE AEREO DE PASAJEROS	4
a) Regulación Internacional	4
b) Regulación Europea.....	5
c) Regulación nacional.....	6
EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS	7
EL PASAJERO USUARIO CONSUMIDOR	9
PASAJEROS DE ESPECIAL ATENCIÓN	11
a) Personas con discapacidad o movilidad reducida	12
b) Pasajeros especiales	14
INCUMPLIMIENTOS DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS	15
BILLETES DE AVIÓN: ADQUISICIÓN Y CARACTERÍSTICAS	16
DENEGACION DE EMBARQUE	17
RETRASO EN LA SALIDA O LLEGADA DEL VUELO	21
CANCELACIÓN DEL BILLETE POR PARTE DEL CLIENTE	23
CANCELACIÓN DEL VUELO POR LA COMPAÑÍA AÉREA	24
PÉRDIDA, EXTRAVÍO DEL EQUIPAJE	25
A) Clases de equipaje.....	26
B) Contenido del equipaje	28
C) La entrega del equipaje.....	29
D) Pérdida, robo o retraso en la devolución del equipaje	29
E Reclamaciones por contingencias en el equipaje	30
RECLAMACIONES POR DAÑOS CAUSADOS POR ACCIDENTES	32
OBLIGACIONES DEL PASAJERO	33
FORMAS DE REALIZAR UNA RECLAMACIÓN	34
RECLAMACIONES ANTE COMPAÑÍAS EXTRANJERAS	37
CONCLUSIONES	37

BIBLIOGRAFÍA..... 40

INTRODUCCIÓN

El objeto principal de este trabajo son los incumplimientos de las compañías aéreas respecto de sus obligaciones para con los pasajeros en el ámbito de la Unión europea en la modalidad de transporte regular de viajeros, de modo queda excluido el transporte discrecional de pasajeros o charter.

Así pues, en este trabajo se limitará los incumplimientos de las compañías aéreas en el transporte regular de personas en el ámbito de la Unión Europea.

El transporte aéreo hace décadas que es utilizado por todos los sectores de la población, dejando de ser un transporte elitista. Cada vez más usuarios prefieren este tipo de transporte para viajar, sobre todo gracias a la aparición de compañías aéreas de bajo coste, los famosos «low cost flights». Junto con el incremento en la utilización de este transporte, surgen de manera proporcional problemas derivados de este uso.

En primer lugar, enumeraremos cuales son los incumplimientos más habituales por las compañías aéreas y/o de las agencias de viajes, para de este modo proporcionar al consumidor la información necesaria para poder interponer sus reclamaciones frente éstas. Dentro de estos incumplimientos, hemos de distinguir los principales problemas que se pueden dar relacionados con nuestros billetes de compra así como con el transporte de nuestro equipaje, además, hemos de saber ante que instancias se han de interponer las correspondientes reclamaciones.

Asimismo en este trabajo se puede encontrar información acerca del contrato del transporte aéreo así como información sobre la regulación existente en este medio.

Otros de los puntos, se centrará en el análisis de los derechos y obligaciones de las compañías aéreas con respecto a los pasajeros y viceversa, además de los diferentes casos que pueden llevarse a cabo como el conocido overbooking, la cancelación del vuelo, problemas con el embarque, entre otros.

Por otra parte, se tratará el tema del equipaje ya que siempre es un tema de preocupación y dudas. Se mostrará las distintas categorías de equipaje así como las reclamaciones que se pueden interponer a causa de casos como extravío, pérdidas, entre otras.

Por último, se mostrará cómo realizar una adecuada reclamación y que será necesario para interponerla, ya sea a nivel nacional o internacional.

LA REGULACIÓN DEL TRANSPORTE AEREO DE PASAJEROS

El transporte aéreo está cada vez más regulado por los poderes públicos, ya sea para mejorar los servicios, la seguridad, etc. Esta creciente intervención se manifiesta en la existencia de distintos niveles normativos.

a) Regulación Internacional

En cuanto a *la regulación internacional*, existen dos convenios que constituyen la base de la responsabilidad aérea internacional, estos son el Convenio de Varsovia (1929) y el de Montreal (1999)¹, que fue incorporado al ordenamiento jurídico español en el BOE de 20 de mayo de 2004. Esta normativa es aplicable a las aeronaves de todas las nacionalidades.

El **Convenio de Varsovia** ha sido la primera convención internacional en regular el tráfico aéreo; ha sido objeto de posteriores modificaciones mediante los Protocolos de La Haya (1955) y Montreal (1975) en Montreal. En él se establecen por primera vez la obligatoriedad de emitir pasaje de vuelo y resguardo por equipaje. Asimismo se establecen las primeras normas estableciendo la responsabilidad por muerte o daños a viajeros en caso de accidente. Asimismo se establece la responsabilidad por retrasos en los vuelos y por los problemas derivados del equipaje. Este Convenio ha sido objeto de posteriores modificaciones para que la responsabilidad de las compañías se incrementase en favor de los pasajeros.

Actualmente el Convenio de Varsovia únicamente se emplea en los casos en los que no se puede aplicar el Convenio de Montreal, ya sea porque se trate de casos relativos a fechas anteriores a su entrada en vigor o porque los supuestos desencadenantes de la responsabilidad tienen lugar en países que no firmaron el tratado, además se aplica para casos concretos que no están regulados por el Convenio de Montreal.

En cambio, el **Convenio de Montreal**, surge para modernizar el anterior convenio, para la cual se unifican las normativas del transporte aéreo internacional. Esta norma

¹ FERRER TAPIA, B.: “*El contrato del transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatutos y responsabilidad*”, Dykinson, Madrid, 2013, pág. 34 a 35.

trata de refundir la confusa regulación existente sobre la materia. Se convierte en el instrumento jurídico uniforme que regula las responsabilidades de las compañías aéreas en caso de daños a viajeros, equipajes y mercancías en el curso de transportes aéreos internacionales. Entró en vigor cuando la mayoría de la Unión Europea lo ratificó en Junio del año 2004. Este convenio recopila las diferentes normas del Convenio de Varsovia, así como algunas normas comunitarias del transporte aéreo. El Convenio de Montreal está en vigor desde el día 28 de junio de 2004. Es de aplicación a las compañías aéreas que realicen viajes entre dos ciudades situados en el territorio de dos Estados que hayan firmado el tratado o entre dos puntos situados dentro de un Estado con escala en otro Estado. Los Estados que han firmado este tratado son: los estados miembros de la Unión Europea, Arabia Saudí, Bahrein, Barbados, Belice, Benin, Botswana, Bulgaria, Camerún, Canadá, Colombia, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos de América, Gambia, Japón, Jordania, Kenya, Kuwait, México, Namibia, Nigeria, Nueva Zelanda, Panamá, Paraguay, Perú, Siria, Tanzania, Rumania, San Vicente y las Granadinas y Tonga².

b) Regulación Europea

En un nivel inferior a la regulación internacional se encuentra la *regulación comunitaria*, más sectorial y numerosa que los citados convenios. Los reglamentos europeos se aplican a todos los vuelos con origen en aeropuertos de la Unión Europea, además de Noruega, Suiza e Islandia; también para todos los vuelos operados por compañías comunitarias aunque partan de aeropuertos no comunitarios. También se aplicarán los reglamentos europeos a las compañías no comunitarias que salgan de territorio comunitario hacia estados que no pertenecen a la Unión Europea. Dentro de la normativa europea destacan por su importancia:

1º) Reglamento (CE) nº 261/2004, del parlamento europeo y del consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91. En este reglamento es donde están regulados los derechos de los pasajeros dentro de la Unión Europea.

2º) Reglamento (CE) nº 2027/1997 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente respecto de los

² AENA (www.aena.es).

pasajeros y de su equipaje. **Modificado por el Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002.** En el primero de estos Reglamentos se estipula aumentar el nivel de protección de los viajeros dentro de la Unión Europea en caso de que ocurra algún accidente, ya sea en vuelos internacionales como nacionales y cuando lo realice una compañía comunitaria. En él se establece una responsabilidad para el caso de muerte o de lesiones para pasajeros. Este Reglamento se modificó con el Reglamento (CE) nº 889/2002 para de este modo aplicar las reglas del Convenio de Montreal a todos los vuelos, internacionales o nacionales llevados a cabo por compañías aéreas comunitarias.

3º) Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

4º) Reglamento (CE) 820/2008 de la Comisión, de 8 de agosto de 2008, por el que se establecen medidas para la aplicación de las normas básicas comunes de seguridad aérea.

5º) Reglamento (CE) nº 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, relativo al establecimiento de una lista comunitaria de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora. Mediante este Reglamento se crea la denominada «lista negra» de las compañías aéreas que no respetan las medidas de seguridad europeas y que en consecuencia tiene prohibido operar en la Unión Europea. Este Reglamento permite a los viajeros el derecho a conocer la identidad de la compañía con la que contraten.

c) Regulación nacional

Por último, en cuanto a la regulación interna, en nuestro país la Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea (en adelante LNA) reglamenta los temas públicos y privados de la navegación. La LNA desde su entrada en vigor en España en el año 1960 ha sido reformada en varias ocasiones. En esta ley, junto con el transporte de mercancías se regula el de pasajeros a nivel nacional. Como ya hemos avanzado a nivel internacional se aplica el Convenio de Varsovia.

EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

El contrato de transporte aéreo de pasajeros es aquel mediante el cual un operador aéreo o transportista se obliga a transportar a cambio de precio a una persona y su equipaje en una aeronave, desde un aeropuerto de partida a otro considerado como lugar de destino³. Este contrato puede revestir la modalidad de transporte regular o de transporte discrecional denominado charter aéreo. De acuerdo con el art. 67 de la Ley 48/1960, de Navegación Aérea: «Se considerará tráfico aéreo regular el prestado para el transporte comercial de pasajeros, correo o carga y con arreglo a tarifas, itinerarios y horarios fijos de conocimiento general», de modo que todo el transporte que no esté sometido a estos requisitos se considerará que es transporte discrecional⁴.

Los elementos personales del contrato de transporte aéreo de personas son el porteador o transportista (la compañía aérea) y el pasajero. Este contrato aéreo de pasajeros es un contrato bilateral, lo que origina obligaciones para las dos partes contratantes: el porteador y el viajero. El contrato con la compañía lo estamos formalizando en el momento en que adquirimos el billete, de manera que la compañía aérea que figure en el billete será la responsable frente al pasajero en caso de incumplimiento⁵.

La principal obligación de la compañía aérea o porteador es la de trasladar al pasajero y a su equipaje de un lugar a otro en el tiempo pactado. Tras esta obligación principal existen otras accesorias como la de trasladar al pasajero en el tiempo establecido, conforme a los trayectos pactados y de forma segura.

Para ello tiene que expedir y entregar al viajero el billete que tiene carácter nominativo (art. 92 LNA). El billete de pasaje es intransferible y debe acusar, en él o en talón adjunto recepción del equipaje facturado y sirve de título legitimado para exigir su devolución (art. 93 y 99 LNA). Entre otras obligaciones que se desprenden del

³ PAZ MARTÍN, J.: *La responsabilidad en el transporte aéreo internacional*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2006.

⁴ JIMÉNEZ SÁNCHEZ, G.: «El transporte aéreo» en *Lecciones de Derecho Mercantil*, Tecnos, Madrid, 2010, pág. 557.

⁵ MAESTRE CASAS, P.: El pasajero aéreo desprotegido: Obstáculos a la tutela judicial en litigios transfronterizos por incumplimientos de las compañías aéreas (a propósto de la STJUE de 9 de julio 2009, Rehder, As. C-204/08), pág. 283. Cuadernos de Derecho Transnacional (Octubre 2011), Vol. 3, nº, pág, 283 (<http://e-revistas.uc3m.es/index.php/CDT/article/view/1337/558>)

contrato de transporte, son la del cliente de abonar el importe total del precio del billete y la de la compañía de poner una plaza a disposición del viajero⁶.

En el contrato aéreo de pasajeros es la aerolínea la que impone las cláusulas contractuales, de ahí que este contrato se denomine de adhesión. Al pasajero no le queda otra posibilidad que decidir si contrata o no con una compañía, pero no tiene la posibilidad de negociar con su compañía cada una de las cláusulas. Estas cláusulas a las que se adhiere el pasajero se denominan «Condiciones generales».

En España esta modalidad de condiciones están reguladas por la Ley 7/1998 de Condiciones Generales de la Contratación. Se trata de conjuntos de reglas que un empresario establece para dotar de contenido (derechos y obligaciones) a todos los contratos que sobre un mismo tipo de negocio jurídico se propone realizar. De este modo el pasajero sólo es libre para configurar algunos aspectos de su billete (destino, fecha, clase de pasaje, etc), las denominadas «condiciones particulares» pero con relación al resto de derechos y obligaciones sólo le queda la posibilidad de adherirse a las «condiciones generales»⁷. Estas condiciones por su extensión no pueden ir impresas en el billete, de modo que las compañías las suelen poner a disposición de sus viajeros en sus páginas web⁸.

La gran mayoría de compañías aéreas viene utilizando las «condiciones generales» aprobadas por la IATA (International Air Transport Association) en el año 1953. Esta asociación de aerolíneas se creó en abril de 1945 en Montreal, con la finalidad de promover la seguridad en los transportes aéreos seguros, regulares y económicos, así como favorecer el comercio aéreo y analizar los problemas propios de este sector. Las citadas «condiciones generales» se aplican a todos los pasajes aéreos por exigirlo el Convenio de Montreal y el derecho comunitario vigente. Estas condiciones de la AITA son de gran ayuda puesto que permiten resolver dudas que se presentan en el transporte aéreo. Entre otros cometidos, tiene una parte dedicada las definiciones de los términos que se emplean, como las diferentes clases de billetes de pasaje, puntos de escala, tarifas, rutas, horarios, reservas, denegación de transporte, cancelación de vuelos y reembolsos, equipajes, responsabilidad por daños y retrasos, etc.

⁶ BROSETA PONT, M. Y MARTÍNEZ SANZ, F.: «El contrato de transporte (II)» en Manual de Derecho mercantil, Tecnos, Madrid, 2005, pág. 178 y siguientes.

⁷ Díez-PICAZO, L. Y GULLÓN BALLESTEROS, A.: Sistema del Derecho civil: Voluntad II (tomo 1): El contrato en general. La relación obligatoria. Tecnos, Madrid, 2012, pág. 112.

⁸ En el caso de Iberia aparecen en esta página web: <http://www.iberia.com/es/condiciones-transporte/>

Esto quiere decir que las compañías que integran esta asociación deben mostrar sus condiciones generales en el contrato para que: 1) el cliente conozca su contenido y 2) que las normas de la IATA tengan validez entre las dos partes contratantes. Por todo esto, es importante leer detenidamente las condiciones generales antes de realizar la compra del billete, asimismo, estas condiciones deben estar publicadas en la página web de la compañía para información de quien la requiera. Cabe destacar que estas condiciones generales han de someterse a las normas de los Convenios Internacionales.

En estas condiciones, como ya hemos mencionado, han de incluirse diferentes cuestiones tales como la posibilidad de poder cancelar el vuelo, el precio total, los seguros que ofrece, entre otras. El que el contenido de las cláusulas generales no sea obligatorio para las compañías no supone que estas tengan libertad para imponer las que tengan por conveniente. Los tribunales españoles en alguna ocasión han declarado abusiva alguna de estas cláusulas y ha procedido a su anulación⁹.

Además de informar sobre las condiciones generales, la compañía aérea tiene la obligación de aportar información acerca de diferentes aspectos como:¹⁰

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- b) Si el prestador del servicio va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si este va a ser accesible.
- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de datos.
- d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

En cuanto a este último punto, la compañía debe poner al servicio del consumidor las condiciones generales que regulan el contrato en diferentes idiomas, para que estas puedan ser consultadas y almacenadas por el cliente.

EL PASAJERO USUARIO CONSUMIDOR

Con carácter previo a la enumeración de los derechos que asisten a los pasajeros, se impone la necesidad de definir la figura del usuario o consumidor de transportes

⁹ EL KAUTOUTIT, TARIK: *La responsabilidad de las compañías aéreas por el incumplimiento de horarios en contrato de transporte aéreo de pasajeros*, pág. 186.

¹⁰ FACUA: Derechos de los usuarios del transporte aéreo, (<http://www.facua.org/es/guia.php?Id=119>), Pág. 10.

aéreos. Se ha dicho que éste es «quien adquiere un viaje o compra un billete para su uso personal, ajeno a su actividad empresarial o profesional»¹¹. Desde este punto de vista, un consumidor sería aquella persona que compra un billete para pasar sus vacaciones de Semana Santa en Londres, es decir a los únicos efectos de visitar la ciudad y conocer su patrimonio histórico. Por el contrario, no será consumidor de transportes aéreos, quien desplazándose a la misma ciudad por un similar espacio de tiempo, sin embargo lo hace por motivos laborales, como puede ser el caso de un médico que asiste a un congreso de medicina. Los dos personajes descritos, el turista y el profesional son usuarios de una misma compañía aérea, sin embargo, el hecho de que el primero sea consumidor y el segundo no lo sea, va a comportar que cada uno de ellos tenga un diferente ámbito de protección.

Las compañías aéreas, en los vuelos nacionales, tienen toda una serie de obligaciones extra respecto de aquellos pasajeros en los que recae la condición de consumidor y usuario. Esta obligación tiene su origen en la Constitución Española cuyo artículo 51 establece que “los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos”¹². El mandato constitucional se materializa en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. En este texto legal se establecen toda una serie de derechos para los consumidores, que también serán de aplicación a aquellos pasajeros que tengan la condición de usuarios o consumidores. Entre ellos destacan por su importancia los siguientes¹³:

1. El derecho básico de todo consumidor y usuario a “la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y una educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute” (art. 8.d).
2. El derecho que tienen los usuarios a ser notificados de los riesgos de los bienes y los servicios (art. 12.1).
3. El derecho a la «información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y velarán para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el

¹¹CECU: La protección del consumidor en el transporte aéreo. (http://www.cecua.es/publicaciones/INC09_transaereo.pdf), Pág. 6

¹² FACUA: *Derechos de los usuarios...*; *op. cit.*, pág. 7.

¹³ FERRER TAPIA, B.: “El contrato del transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatutos y responsabilidad”, Pág. 119

- mercado» (art. 17.1). Lo que supone que la información ha de ser clara y fácil de entender.
4. El derecho a la información sobre la calidad de los bienes y servicios (art. 44). Las administraciones públicas podrán hacer públicos los resultados de los estudios de mercado y de las campañas o actuaciones de control realizadas por ellas.
 5. El art. 69 establece la obligación del empresario contratante de informar al consumidor y usuario sobre el derecho de desistimiento y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.
 6. En la Ley 7/1998 de Condiciones Generales de la Contratación se establece la posibilidad de que el pasajero en el que recaiga la condición de usuario o consumidor puede solicitar la nulidad de aquellas condiciones generales que sean declaradas abusivas. El art. 8LCG sanciona con la nulidad «las condiciones generales que contradigan en perjuicio del adherente lo dispuesto en esta Ley o en cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, salvo que en ellas se establezca un efecto distinto para el caso de contravención». Además, se establece la nulidad de aquellas que sean abusivas, cuando el contrato se haya celebrado con un consumidor, entendiendo por tales en todo caso las definidas en el artículo 82 del TRLCU y las incluidas en los listados de los arts. 85 a 90 TRLCU (si bien el original de la ley la referencia se hace a la derogada LCU). Este es el caso del Juzgado de lo Mercantil nº1 de Barcelona, que en su sentencia nº5/2010 anuló una cláusula de la compañía Ryanair que obligaba a los pasajeros a llevar impresa la tarjeta de embarque, sufriendo una penalización de cuarenta euros en el caso de que no la llevasen en el momento de embarcar y la tuviese que imprimir la compañía.

PASAJEROS DE ESPECIAL ATENCIÓN

Dentro del conjunto de pasajeros se encuentra el grupo de «pasajeros especiales», éstos poseen los mismos derechos que los pasajeros convencionales si bien han de cumplir ciertas condiciones específicas. Dentro de este grupo se encuentran los

pasajeros de movilidad reducida, menores de edad viajando sin la compañía de un adulto, enfermos y mujeres embarazadas.

Todos estos pasajeros especiales deben informar a la compañía aérea de su condición en el momento de adquirir el billete de avión, para que así el transportista pueda tomar las medidas que sean necesarias para ayudar al pasajero y proporcionarle los derechos que posee. Algunas compañías requieren a estos pasajeros que cumplan con determinados requisitos, como por ejemplo, que rellenen un formulario con cuestiones personales o que viajen acompañados.

A continuación se detallarán las condiciones que deben aceptar y los derechos que poseen:¹⁴

A) *Personas con discapacidad o movilidad reducida*

La normativa sobre personas con problemas físicos para deambular se encuentra recogida en el Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, es de aplicación a las personas que se encuentren en cualquiera de estas dos situaciones. Entre las novedades que introduce está la obligación que se impone a todos los aeropuertos europeos de que cuenten con un servicio de atención a los pasajeros con movilidad reducida (Servicios PMR)¹⁵.

El citado reglamento en su art. 2º establece la prohibición de embarque a las personas con discapacidad o movilidad reducida alegando su discapacidad o movilidad reducida, salvo por motivos justificados por razones de seguridad y establecidos en la ley. El pasajero con movilidad reducida es aquél cuya movilidad está limitada para la utilización de un medio de transporte. Esta limitación puede obedecer a diferentes factores como cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción) o mental, a razones de edad o por cualquier otro motivo que exija una especial atención y que se tengan que adaptar a sus necesidades de los servicios que normalmente se ponen a disposición del resto de pasajeros. Se trata de personas que necesitan ser ayudados por otra persona para dirigirse, con la suficiente rapidez, a la salida de emergencia de una aeronave en caso de necesidad.

¹⁴ UCE: Los derechos de los usuarios en el transporte aéreo, (<http://www.uniondeconsumidores.info/uploads/GuiaDerechosViajeros.pdf>), Pág. 11 y 12.

¹⁵ AENA, Personas con movilidad reducida (<http://www.aena.es/csee/Satellite/aeropuertos>)

Antes de aceptar reservas de personas con discapacidad o movilidad reducida, las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos deben hacer todos los esfuerzos que sean razonables para comprobar si existe un motivo justificado por razón de seguridad que impida que dichas personas viajen en los vuelos en cuestión. Estas personas tendrán que comunicar en el momento de efectuar la reserva el alcance de sus limitaciones así como la necesidad de recibir asistencia (art. 3 y 4 del Rgto).

Además de que no se les puede denegar el embarque cuando ya tengan un billete válido, tampoco se les puede impedir que hagan una reserva con el pretexto de la discapacidad o movilidad reducida.

No obstante, las personas con discapacidad también han de someterse a los controles de seguridad propios de los aeropuertos, como los otros pasajeros, y si requieren ayuda tras pasar estos controles pueden solicitarla mediante el servicio de asistencia.

Esta clase de pasajeros goza de una serie de derechos, añadidos al que poseen los pasajeros ordinarios. Así pues tienen derecho a que se les reembolse del billete de avión o se les proporcione un medio de transporte alternativo para él y su compañero, en el caso de que se le deniegue el embarque debido a su discapacidad. No obstante, cabe que se les deniegue el embarque cuando existan motivos de seguridad de acuerdo con lo fijado legalmente o cuando sean las dimensiones físicas de la aeronave las que imposibiliten el embarque.

Los aeropuertos (que no las compañías aéreas) están obligados a prestar la asistencia necesaria para que una persona con movilidad reducida pueda acceder al vuelo para el que ha adquirido una reserva. Lo que supone que lo han de recoger en el punto de encuentro, lo han de acompañar al mostrador de facturación y posteriormente a la zona de embarque, pasando por los pertinentes controles de seguridad hasta



llegar al asiento que se le asignado en el avión. Idéntica asistencia se ha de efectuar realizar en el aeropuerto de llegada a cargo del gestor aeroportuario.

Las compañías aéreas también han de poner las facilidades para el transporte de equipos o perros de ayuda; asimismo han de acondicionar los asientos de acuerdo con las necesidades de cada persona discapacitada o con movilidad reducida que previamente lo hayan solicitado.

Asimismo, tiene derecho a la indemnización si el equipaje de movilidad y de asistencia sufre algún daño durante el viaje.

B) Pasajeros especiales.

Las compañías suelen otorgar un tratamiento especial para determinados tipos de viajeros como las mujeres embarazadas, los menores que viajan solos, o enfermos. Cualquier persona que se encuentre en alguna de estas circunstancias para poder recibir la ayuda pertinente tendrá que indicar su especial situación en el momento de efectuar la reserva y adquirir el billete¹⁶.

Mujeres embarazadas. Algunas compañías aéreas aconsejan no volar durante los meses de embarazo, sobre todo si sobrepasan las 32 semanas, en este caso el transportista puede exigir que se firme un documento de exoneración de la responsabilidad a la compañía ante cualquier situación de peligro derivada de su estado de gestación.

Menores de doce años que viajen sin la compañía de un adulto.

En el transporte aéreo se denominan menores a los niños que no alcanzan los 12 años de edad. Si éstos tienen la edad comprendida entre los dos y cinco años no podrán viajar solos, en cambio los niños mayores de cinco años podrán viajar sin la compañía de un adulto cuando se firme un Descargo de Responsabilidad y se avale que el niño será recogido por un adulto o familiar en el aeropuerto de llegada. Algunas compañías ofrecen, previo pago, de un servicio de acompañante (un miembro de la tripulación de la cabina) que previo pago estará al cuidado del menor. Y si el menor no alcanza la edad de catorce años sólo podrá viajar en vuelos a nivel nacional cuando presente el Libro de Familia.

Enfermos

¹⁶ AENA, Pasajero especiales. Recomendaciones (<http://www.aena.es/csee/Satellite/aeropuertos>)

La aerolínea ha de prestar más atención a estos tipos de pasajeros ya que son más vulnerables. El pasajero que sufra una enfermedad grave ha de mostrar un certificado médico que declare su aptitud para poder volar y así ser aceptado en el vuelo. Este documento ha de ser mostrado antes de embarcar. Una vez presentado el certificado, corresponde al servicio médico de la aerolínea la decisión final de si el pasajero está en condiciones de volar. En caso afirmativo se adoptarán las medidas necesarias durante el trayecto de vuelo. En el caso de que el transporte se tuviera que efectuar en camilla o necesitara ser acomodado en uno o más asientos, se tendrá que consultar con la compañía aérea las condiciones y tarifas aplicables en cada caso. En el caso de quienes viajen en camilla tendrán que ser acompañados obligatoriamente por otra persona.

OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA AÉREA

La principal obligación de la compañía aérea, que a su vez se convierte en el principal derecho del pasajero, es la del transporte del pasajero. Esta se ha de producir de forma correcta hasta el destino indicado en el tiempo marcado, así como su equipaje facturado y sin que él ni su equipaje sufran daño alguno. Con respecto de la última obligación, la de *asegurar la seguridad del viajero*, podemos encontrar dos Reglamentos donde se disponen una clase de medidas para adaptar normas comunes de seguridad en el transporte aéreo. Estos dos Reglamentos son el nº300/2008 y 820/2008¹⁷.

INCUMPLIMIENTOS DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

De todos es conocido el alto índice de incumplimiento por parte de las compañías aéreas, éste está provocado por el alto número de vuelos que se realizan al día, así como las numerosas contrataciones que se realizan en este sector. Asimismo es un hecho notorio la habilidad de las mismas a la hora de evitar cumplir con las indemnizaciones que pueden surgir por sus incumplimientos. De modo que el pasajero ha de tener siempre presente que los problemas derivados de estos incumplimientos sólo darán lugar a la correspondiente indemnización en el caso de que sea el propio cliente, quien inicie los trámites de las reclamaciones que en ocasiones pueden terminar en la vía judicial.

¹⁷ FERRER TAPIAS, B.: "El contrato del transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatutos y responsabilidad" Pág. 130

Hay que tener presente que aun cuando el contrato de transporte aéreo de pasajeros tiene carácter bilateral las obligaciones de las compañías aéreas son más numerosas que las que afectan a los pasajeros. A título de ejemplo, está el que los vuelos despeguen a la hora prevista, que las maletas se entreguen en perfecto estado, que el avión llegue a destino a la hora pactada, subidas injustificadas de las tarifas o la falta de inclusión de algunas tasas que son “obligación” de la compañía, entre otras.

Esto facilita la clasificación de los distintos incumplimientos de las compañías aéreas en:

-Infracciones relacionadas con la compra y pago de los billetes: estas están relacionadas con la reserva, por ejemplo, por el coste adicional de los equipajes, la falta de documentación a la hora de reservar, el exceso de kilos en las maletas, etc.

-Infracciones relacionadas con el vuelo: estas son las más comunes y más conocidas, por ejemplo, el overbooking, la devolución de la plaza aún estando pagada, cancelación del vuelo, etc.

-Infracciones relacionadas con el equipaje: se dan cuando el equipaje se entrega tarde, cuando no está en el destino de llegada o se entrega en mal estado.

Además de las mencionadas, también se encuentran otro tipo de infracciones como las del pago de algunas cantidades extra de dinero de las que no se le había informado en el momento de pagar el billete. Este es el caso de cuando hay que pagar alguna tasa a la hora de facturar en el aeropuerto o que el cliente abone cierto capital por la impresión del billete. Máxime cuando el Convenio de Varsovia, que regula este tipo de transporte, establece que el billete es la manera de formalizar el contrato aéreo así que la compañía es la encargada de imprimirlo, sin que pueda cobrarnos un extra por hacer aquello a lo que está obligada¹⁸.

BILLETES DE AVIÓN: ADQUISICIÓN Y CARACTERÍSTICAS

El billete es el título de transporte mediante el que se formaliza el contrato de transporte celebrado entre el pasajero y la compañía aérea o su agente autorizado. El billete es un



¹⁸ FACUA: Derechos de los usuarios...; *op. cit.*, pág. 12

documento nominativo que sólo puede ser utilizado por su titular y para el trayecto y fecha indicada. Normalmente cada vuelo dispone de un número o código de vuelo.

Si se quiere reemplazar al pasajero en cuestión se ha de comprobar el tipo de tarifa que poseemos y comprobar en las condiciones generales de la compañía si esta posibilita dicho cambio.

El contrato de transporte da derecho al pasajero a ser transportado junto con su equipaje de acuerdo con las Condiciones Generales de Transporte de la compañía aérea, que pueden consultarse en sus oficinas, y se encuentran resumidas en el documento denominado Billete de Pasaje, y que también son de aplicación al Billete Electrónico.

Las formas más habituales para comprar un billete de avión, son a través de la página web de la compañía aérea en cuestión o a través de una agencia de viajes. Aunque también cabe la posibilidad, en menor medida, de conseguir un billete en un stand del aeropuerto aunque no sea la opción más elegida.

En caso de incumplimiento o cancelación del vuelo debemos saber a quién reclamar, ya que la agencia de viajes tramita el encargo del cliente, que es solo comprar el billete, y su compromiso llegará hasta ese cometido. Por el contrario, si el incumplimiento es de causa externa a la agencia o ha sido a causa de la compañía aérea, desaparece la responsabilidad de aquella por lo que se tendrá que interponer la reclamación únicamente contra la compañía aérea¹⁹. La responsabilidad variará en función de la vía utilizada para la adquisición del billete.

DENEGACION DE EMBARQUE

La denegación de embarque es la negativa de una compañía a transportar a un pasajero en un vuelo, pese a que se haya presentado en el embarque en el tiempo estipulado y cumpliendo los requisitos establecidos en el billete y las Condiciones de Transporte. Se exceptúa el caso en el que haya motivos justificados para dicha negativa, tales como razones de salud, seguridad, la presentación de billetes inadecuados. El supuesto clásico de denegación de embarque es el causado por el overbooking.

¹⁹ CECU: La protección del consumidor...; op. cit., pág. 7.

Para tratar el problema de la denegación de embarque en el ámbito europeo se dictó el Reglamento 261/2004, que fija normas en común para las compañías aéreas en materia de indemnización y asistencia a los pasajeros para el caso de **denegación de embarque**, cancelación o gran retraso de los vuelos programados.

Con este Reglamento se persiguen tres objetivos fundamentales²⁰:

1- Terminar con las denegaciones de embarque contrarias a la voluntad de los pasajeros en caso de overbooking o sobreventa de pasajes.

2- Disminuir las molestias a los clientes a causa de la cancelación de los vuelos.

3- Garantizar la asistencia a los pasajeros perjudicados por retrasos de larga duración.

El Reglamento 261/2004 tiene como objetivo proteger y auxiliar al cliente de los términos y condiciones que imponen las compañías aéreas. Esta norma protegerá a todos los viajeros que despeguen desde un aeropuerto situado dentro de un Estado miembro y a los viajeros que, no saliendo de un aeropuerto de un Estado miembro, se desplacen a uno de estos.

Cuando se determinan los distintos pasajeros a los que se aplicará el Reglamento, hemos de pasar a conocer las condiciones, siendo las siguientes:²¹

- Todos aquellos pasajeros que tengan una reserva confirmada en un vuelo charter o regular y cuando se presenten a la hora requerida y con las condiciones señaladas.
- Todos los pasajeros que sean transportados por una compañía aérea con la que tenían indicada una reserva pactada.

Si el vuelo no pudiera salir, ya sea por casos de fuerza mayor o condiciones climatológicas adversas, debe comunicarlo por medio de carteles, impresos, entre otros. En cuanto a las reclamaciones, como ya hemos comentado anteriormente tenemos que saber a quién hemos de reclamar (compañía aérea o agencia de viajes) en caso de que ocurra algún contratiempo, aunque también cabe la posibilidad de reclamar ante los Estados miembros si alguna compañía aérea incumple alguna obligación. En caso de interponer una reclamación se ha de presentar con los documentos e impresos correspondientes para la protección y compensación de los usuarios. El usuario puede poner una reclamación mediante diferentes asociaciones a nivel nacional, como AENA y la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

²⁰ FACUA: Derechos de los usuarios... ; *op. cit.*, pág. 15.

²¹ FACUA: Derechos de los usuarios... , *op. cit.*, pág. 17

Como ya hemos comentado el overbooking es uno de los supuestos que motiva la denegación de embarque. Su origen se encuentra en que estadísticamente está comprobado que un alto porcentaje de pasajeros que reserva plaza para un vuelo finalmente no la usa. Las consecuencias son bastante negativas para la compañía, puesto que la plaza reservada no puede ser comprada por otra persona, de modo que el avión tiene que viajar con pasajes vacíos, lo que se traduce en perjuicios económicos para las compañías aéreas.

La solución utilizada por las compañías aéreas para evitar la anterior situación consiste en calcular el número de plazas reservadas que se piensa que pueden ser anuladas a última hora, de modo que para compensarlas se ofrecen al público más plazas de aquellas con las que cuenta el avión. A esta práctica comercial se le conoce con la expresión inglesa **overbooking** que podría traducirse como sobrecontratación o sobreocupación.

El problema del overbooking se presenta cuando en determinadas fechas como vacaciones o puentes en los que el número de plazas reservadas anuladas disminuye, con lo que la compañía termina vendiendo más billetes que asientos que dispone el avión. De modo que se presentan al embarque más pasajeros que plazas disponibles que el avión, lo que se traduce en la denegación del embarque a un número de pasajeros que no puede sentarse en el avión. Estos pasajeros no pueden acceder al avión aun a pesar de tener la reserva y haber accedido a la facturación con tiempo suficiente.

Ante una situación de overbooking con pasajeros a los que se les deniega el embarque la compañía está obligada a:

- Buscar personas voluntarias entre los viajeros para que abandonen el vuelo a cambio de ciertas contraprestaciones. Estas compensaciones se deberán pactar entre el pasajero y la compañía aérea, y entre los beneficios se encuentra el vuelo en una clase superior, puntos en el programa de fidelización, otros viajes, entre otras. Hay que destacar que quienes aceptan estos beneficios ya no pueden optar a otro tipo de compensaciones.
- En el caso contrario, cuando no hay pasajeros voluntarios o si los hay son insuficientes, los pasajeros que no hayan podido subir al avión tienen una serie

de derechos: a la información, a la devolución del precio del billete y derecho a la atención o asistencia²².

- A) El derecho a la información consiste en la entrega por la compañía de un impreso en el que consten las condiciones de compensación y asistencia por denegación de embarque.
- B) El derecho a asistencia **gratuita** a los pasajeros a los que se les deniegue el embarque: comida y bebida suficiente en función al tiempo que el pasajero tenga que esperar; dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, a una o más noches de alojamiento; el transporte que conecte el aeropuerto con el lugar de para el alojamiento.
- C) El derecho al reembolso o a transporte alternativo. Este derecho le permite al pasajero elegir entre tres opciones que le ha de ofrecer la compañía.
 - devolución total del importe pagado. Este reembolso se efectúa dentro de los siete días siguientes y se tiene que realizar sin tener penalización alguna en el precio del billete.
 - El transporte lo más rápidamente posible para que les lleve hasta el lugar de destino. Las condiciones de transporte han de ser similares a las contratadas inicialmente.
 - El transporte hasta el destino final en una fecha posterior, en este caso será elegida el pasajero. Esta posibilidad dependerá de las plazas disponibles por la compañía. Las condiciones de transporte también han de ser parecidas a las contratadas inicialmente.

En ocasiones la cuestión de la denegación de embarque se puede solucionar con un cambio de clase de plaza. A veces se da el caso de tener que cambiar a un pasajero que había pagado por un billete de clase inferior a una clase superior en el avión, en este caso el transportista no reclamará ningún coste adicional al cliente. En cambio, si el cliente ha pagado por un billete de clase superior y se le acomoda en una plaza inferior a ésta, la compañía aérea debe devolver un porcentaje de: ²³

- Un 30% en vuelos de 1.500 Km.
- Un 50% si el vuelo llega hasta los 3.500 Km.
- Y un 75% en los vuelos restantes.

²² UCE: *Los derechos de los usuarios...*, op. cit., pág. 19

²³ FACUA: *Derechos de los usuarios...*, op. cit., pág. 23

D) Además, el viajero tiene **derecho a ser compensado**: La compañía deberá pagar una serie de compensaciones mínimas al pasajero, con independencia de cualquiera de las opciones anteriores que hay efectuado. Estas indemnizaciones dependen del kilometraje: es decir, de 250€ si el trayecto es menor a 1.500 km; de 400€ si tiene una trayectoria de entre 1.500 y 3.500 km y de 600€ si tiene 3.500 km o más. No habrá indemnización a los pasajeros que se les avise de la denegación de embarque contrato dos semanas antes de la hora de salida.

RETRASO EN LA SALIDA O LLEGADA DEL VUELO

El retraso en la salida del vuelo consiste en que éste salga con posterioridad a la hora prevista en su reserva. En caso de retraso al pasajero le asisten los siguientes derechos:

- a) Derecho a la información en términos similares al de la denegación de embarque.
- b) Derecho a la asistencia, si bien supeditado a la distancia del vuelo así como a que el retraso supere una duración mínima. Esta asistencia consiste en (manutención, transporte, alojamiento y llamadas) proporcionalmente a la distancia del vuelo.

La compañía debe de cumplir con todas las atenciones si ocurrieran estos casos:

- Vuelo de 1.500 km si la demora del vuelo dura más de dos horas
- Vuelos intracomunitarios (1.500 km) y extracomunitarios (1.500-3.000 km) si se retrasa más de tres horas.
- Si se atrasa más de cinco horas el cliente puede renunciar al vuelo y recuperar el importe pagado. Asimismo, el cliente tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios, pérdida del tiempo de ocio, pérdida de otros transportes a causa del retraso del vuelo, etc.

En la siguiente tabla se puede observar las tarifas de compensaciones por el retraso del vuelo teniendo en cuenta el kilometraje y las horas de espera, distinguiendo entre vuelos extracomunitarios e intracomunitarios.²⁴

²⁴ UCE: *Los derechos de los usuarios...*, op. cit., pág. 35

Distancia del vuelo en Km.	Intracomunitarios	Extracomunitarios
0-1.500 Km	No más de 2h: 125€	No más de 2h: 125€
1.500-3.500 Km	No más de 3h: 200€	No más de 3h: 200€
+ 3.500 Km	No más de 3h: 200€	No más de 4h: 300€

El derecho a compensación por retrasos de los vuelos no está contemplado en el Reglamento (CE) 261/2004 para el que el derecho a los compensación sólo es posible en caso de cancelación de vuelos o denegación de embarque. Sin embargo, la cuestión de que los pasajeros de los vuelos con retraso en las llegadas tengan en derecho a una compensación por parte de la compañía aérea ha quedado establecida en una sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 19/11/2009. Este Tribunal ha interpretado de manera favorable a los consumidores el Reglamento 261/2004, sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o de gran retraso en los vuelos. Así pues, tras aquella sentencia ha quedado establecido que los pasajeros de los vuelos retrasados también pueden invocar el **derecho a compensación** previsto en el artículo 7 del Reglamento 261/2004 que en ese texto legal únicamente se prevé para las cancelaciones. El retraso en la llegada será relevante, cuando los pasajeros soporten, en relación con el vuelo, una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir, cuando llegan al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo”²⁵. Se excluye el caso de que el retraso se deba a circunstancias excepcionales.

No obstante hay que tener en cuenta que los grandes retrasos producen dos tipos de daños: A) daños que son similares para todos los pasajeros, cuya reparación puede ser cubierta con una atención estandarizada e inmediata. Así cabe el ofrecimiento de comidas y bebidas, alojamiento y llamadas telefónicas. B) Perjuicios individuales que pueden ir relacionados con el motivo de su desplazamiento, por ejemplo asistencia a un congreso con fechas delimitadas, y que solamente pueden ser objeto de indemnizaciones a posteriori y con carácter individualizado²⁶.

²⁵ CECU: La protección del consumidor...; op. cit., pág. 14.

²⁶ MAESTRE CASAS, P.: El pasajero aéreo desprotegido..., op. cit., pág. 288.

CANCELACIÓN DEL BILLETE POR PARTE DEL CLIENTE

Siempre hay razones de que el cliente quiera cancelar el billete de avión del día de salida ya sea por cuestiones profesionales, enfermedad u otros motivos.

En algunos casos es posible que el cliente deba sufragar los costes de indemnización que pueden suponer incluso el 100% del coste del billete, por los que es conveniente informarse de los términos de la compra que aparecen detallados en las «condiciones generales».

Hemos de considerar varios supuestos que se pueden dar según estemos ante un viaje combinado o un servicio suelto.

-Viaje combinado: Se trata del típico pack vacacional, es decir, viaje más transporte que se adquiere en una agencia de viajes ya sea por Internet o presencial. Si el consumidor quiere renunciar al viaje comprado puede llegar a pagar los gastos de gestión. (Si los tuviera y si vienen especificados en el contrato.).

La indemnización general consta del 5% si la anulación del viaje se ocasiona entre los días diez y quince antes de la salida, en cambio, es del 15% si se produce entre los diez días antes de que empiece el viaje. Se pagaría el 25% del importe si se cancela a dos días antes de la salida, pero si el cliente no se presenta en el aeropuerto a la hora de salida tendría que abonar el total del coste del viaje adquirido.

-Servicio suelto: Se trata de la adquisición del transporte por parte del cliente, es decir, contrata el transporte por su cuenta, contratando de manera separada el alojamiento en su caso.

El consumidor puede haber adquirido cualquiera de ambos productos mediante una agencia de viajes, por Internet o en cualquier tienda física propia de la compañía aérea. En este caso, el cliente puede cancelar la compra del billete aunque primero se han de tener claras las condiciones generales y tenemos que tener en cuenta varias posibilidades:

A- La anulación de la compra en la agencia de viajes: Que según la Orden Ministerial de 1988 cita en su artículo 29 que “el viajero podrá desistir del servicio suelto adquirido abonando los gastos de gestión así como los de anulación debidamente justificados.”

B- La anulación de la compra adquirida en la compañía aérea: En este apartado tenemos que tener en cuenta si son vuelos internacionales o nacionales, ya que si son vuelos internacionales no hay ninguna ley ni norma que permita al cliente cancelar su billete, excepto lo establecido por la propia compañía en las «condiciones generales».

En cambio, para vuelos nacionales la Ley de Navegación Aérea en el artículo 95 establece que “el pasajero puede renunciar a su derecho a efectuar el viaje obteniendo la devolución del pasaje en la parte que se determine, siempre que aquella renuncia se haga dentro del plazo que reglamentariamente se fije”. Lo anterior se complementa por el Real Decreto 2047/1981, que fija que la compañía aérea podrá pedir hasta el 20% del precio total del billete en caso de un cambio o reembolso sin que se haya dado notificación por parte del cliente 24 horas antes de la salida.

También se devolverá el coste total del precio del billete en los casos en los que se habla de fuerza mayor, es decir, que no se pueden prevenir y fueran inevitables.

CANCELACIÓN DEL VUELO POR LA COMPAÑÍA AÉREA

Puede ser que el viaje **se cancele a causas externas de la petición del cliente**, es decir, puede ser que la compañía no quiera o no pueda ya realizar el viaje o no tengan suficientes clientes para que se lleve a cabo²⁷. En dichos supuestos, el consumidor tiene derechos a los que acogerse y diferentes opciones según se trate de un viaje combinado o un servicio suelto.

-Viaje combinado: En este supuesto, el Real Decreto Legislativo 1/2007 establece que el cliente puede recuperar el importe total del viaje o elegir otro viaje si la agencia le propone otro viaje a su gusto, en este caso la agencia de viajes deberá abonar la diferencia que haya si el viaje es más barato. Además el cliente obtendrá una indemnización proporcional a los días que falten para la salida siendo del 5% si el viaje se cancela entre quince días y dos meses antes de la salida, del 10% si la cancelación consta a quince días antes de la salida y el 25% si el viaje es cancelado antes de 48 horas. Cabe destacar en este punto que el viajero no recibirá ninguna indemnización si el viaje se cancela por casos de fuerza mayor y si además se le comunicó 10 días antes de la salida.

-Servicio suelto: Son los casos en los que el cliente compra el billete del vuelo a una agencia de viajes o a la compañía aérea y al llegar al aeropuerto el vuelo se ha cancelado. En este supuesto el viajero tiene unos derechos dependiendo del destino y la clase de vuelo y si hubo o no aviso de la cancelación del viaje.

Los derechos del viajero serán los siguientes:

²⁷ CECU: La protección de consumidor...; op. cit., pág. 9, 10.

- Derechos a la información asistencia y al reembolso o a transporte alternativo en las mismas condiciones que para la denegación de embarque. Es decir que la compañía está obligada a dar un informe al cliente con las condiciones de indemnización y de asistencia si el vuelo llega a ser cancelado. El viajero tiene derecho a obtener comida, bebida, alojamiento y transporte hasta el hotel, si hiciera falta, además de varias llamadas telefónicas. Se dará mayor atención a menores que no estén acompañados de padres o tutor.
- Derecho a la compensación en términos similares a la denegación de embarque. Salvo el caso en que haya sido informado de la cancelación 14 días antes del vuelo programado. También está el caso en que la cancelación fue debida a ***circunstancias extraordinarias***, como casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que puedan afectar a las operaciones de la compañía aérea. Se ha de destacar que las indemnizaciones dependerán del carácter del vuelo, es decir, si es un vuelo extracomunitario o intracomunitario. En la siguiente tabla se observan las compensaciones para los distintos caracteres del vuelo y su kilometraje.²⁸

Distancia del vuelo en Km.	Intracomunitarios	Extracomunitarios
0-1.500 Km	250€	250€
1.500-3.500 Km	400€	400€
+ 3.500 Km	400€	600€

PÉRDIDA, EXTRAVIO DEL EQUIPAJE

Las compañías aéreas junto con la obligación principal de transportar al pasajero, entre otras, tienen la obligación de carácter accesorio la de transportar su equipaje. Las operadoras aéreas no sólo tienen la



²⁸ UCE: *Los derechos de los usuarios...*, op. cit., pág. 35

obligación **de desplazar al usuario sino también al equipaje de éste por un solo precio**. Cuestión diferente es la cantidad de equipaje, es decir el número de bultos, las medidas y los pesos máximos, que cada compañía autoriza por cada pasajero, tanto para el equipaje de mano como para el facturado. Para ello habrá que consultar las «condiciones generales» de la compañía para saber el número de maletas (o bultos) y su peso autorizado. En el caso de sobrepasar estos límites, todas las compañías cobran un extra por sobrepasar el número de bultos o el exceso de peso por ellas permitido. Esta tarifa por sobrepeso varía de unas compañías a otras.

A) Clases de equipaje

Antes de entrar en los incumplimientos relativos al equipaje se hace necesario distinguir entre las distintas clases de equipaje. Podemos encontrar cuatro tipos diferentes, entre ellos: el equipaje que se factura, equipaje de valor, equipaje de mano y equipaje facturado como peligroso.

- El **equipaje facturado** (o equipaje de bodega) es aquel que se entrega antes de subir a bordo, al facturar y cuya custodia queda en manos de la compañía, de ella depende que llegue en perfecto estado a su destino. En la mayoría de las compañías el traslado del equipaje va incluido en el precio aunque estas delimitan el volumen y el peso máximo autorizado.
- El **equipaje de mano** (o equipaje de cabina o equipaje no facturado) es el que se queda el pasajero durante todo el desplazamiento y es totalmente gratuito. Este equipaje también está delimitado por un peso y volumen máximo que establece la compañía aérea. Este equipaje se transporta bajo la custodia del pasajero. Por lo general suele autorizarse como equipaje de mano objetos de poco peso y volumen (paraguas sin punta, bolsos de mano, cámaras fotográficas, ordenadores portátiles, etc.), siempre que no sobrepasen las dimensiones o peso, que establezca la compañía aérea.
- Equipaje adicional. Se trata de bultos que exceden del equipaje facturable gratuito y del equipaje de mano autorizado. Se puede contratar previamente al efectuar la reserva o en el aeropuerto al facturar. Por lo general las compañías suelen cobrar más caro si se abona directamente en el aeropuerto. Se aconseja llegar con tiempo suficiente en el caso de llevar equipaje adicional.

- El equipaje **de valor declarado** se trata del caso en que el pasajero estima que el valor de del contenido de su equipaje supera la cantidad máxima que se fija en los convenios internacionales como indemnización por los percances que puedan sufrir los equipajes. En estos casos se puede asegurar el exceso del valor del equipaje con la compañía, pero a costa del pago de un precio suplementario. Pero para ello es necesario que el personal de la compañía aérea pueda efectuar las comprobaciones y valoraciones a los efectos de decidir si reconoce el exceso de valor del equipaje. Para poder efectuar esas valoraciones el pasajero tendrá que llegar con la antelación suficiente a los mostradores de facturación para que el personal de la compañía s, así como para formalizar del billete en el que conste el exceso de valor del equipaje. El límite máximo para este tipo de equipaje es de 5.000 DEG por viajero.
- **Equipajes especiales.** Este es el caso de determinado bultos que por sus especiales características han de ir adecuadamente colocados y sujetos para que no molesten o causen daños durante las operaciones de embarque, transporte y desembarque. Algunos de estos bultos son considerados como piezas transportables dentro de la franquicia del pasajero. En el caso de la compañía Iberia se consideran equipajes especiales²⁹: los equipajes de esquí, equipo de golf, bicicletas, equipos de surf, windsurf, kite board y boy boar, material de pesca, sillas de ruedas eléctricas y medios auxiliares de movilidad, equipo de submarinismo, instrumentos musicales, armas de fuego y otros equipajes voluminosos o pesados como equipos de vídeo y televisión, etc.
- **El equipaje peligroso** el que está regulado por leyes o normas muy estrictas. Normalmente los requisitos para el transporte de equipajes peligrosos están estipulados por las compañías para informar que se puede introducir en la aeronave. Muchas compañías prohíben en el avión, ni tan siquiera como pasaje facturado, determinados objetos. En el caso de Iberia se especifica que no podrán viajar en el avión³⁰: explosivos, gases comprimidos, líquidos y sólidos inflamables, sustancias tóxicas y peligrosas, material radioactivo, corrosivos.

²⁹ <http://www.iberia.com/es/equipajes/especiales/>

³⁰ <http://www.iberia.com/es/equipajes/articulos-peligrosos/>

- **Animales de compañía:** Los pasajeros pueden viajar acompañados de animales domésticos, que serán aceptados como equipaje, para lo cual tendrán que abonar una tarifa suplementaria³¹. La regla general que estos animales, tengan que viajar como equipaje facturado, lo que supone que tendrán que ir en la bodega del avión, dentro de contenedores que para esta finalidad tienen las compañías aéreas. Excepcionalmente, pueden viajar con sus dueños en la cabina de pasajeros, siempre que aquel se preocupe de su cuidado y transporte durante el vuelo, sin causar molestias al resto de viajeros, y siempre que el animal, junto con su recipiente contenedor no superen las condiciones de peso máximo permitido. No obstante, las compañías aéreas pueden limitar el número de animales domésticos que viajen en cabina: No se admitirá el viaje en cabina de los animales que por sus características, puedan ser molestos para el resto de los pasajeros.

B) Contenido del equipaje

En cuanto al **contenido del equipaje facturado**, es de conocimiento general no se permite el transporte de artículos peligrosos. Entre estos, cabe destacar los líquidos y/o sólidos inflamables, armas, aparatos que contengan mercurio, aerosoles, entre otros.

Es recomendable no introducir **artículos de especial valor** en el equipaje facturado, puesto que en caso de extravío, robo o deterioro del equipaje la aerolínea no se responsabilizará más allá del valor que legalmente se establezca por peso de equipaje. En el caso de que vaya a facturar algún objeto de valor especial es aconsejable que se declare antes de embarcar, en cuyo caso se tendrá que abonar la tasa correspondiente.

En cuanto al **equipaje de mano**, por razones de seguridad los pasajeros no estarán autorizados a entrar en la Zona Restringida de Seguridad ni a subir en las aeronaves con artículos que puedan constituir un riesgo tanto para la salud de los pasajeros y de la tripulación, como para la seguridad de los aviones y los bienes. Así pues, no serán permitidos elementos punzantes como cristales, navajas y tijeras, puesto que todos

³¹ AENA, Equipajes: animales de compañía (<http://www.aena.es/csee/Satellite/aeropuertos>)

estos artículos deberán facturarse y por lo tanto tendrán que ir dentro de los bultos facturados, es decir en la bodega del avión.

Asimismo, por temas de seguridad se ha limitado la cantidad de líquidos que los usuarios pueden llevar en el equipaje de mano. Siendo sólo posible llevar consigo líquidos que no sobrepasen los 100 ml y siempre almacenados en envases de plástico. No obstante, la normativa no se limita los líquidos que se puedan adquirir comprar en las tiendas de los aeropuertos o en el interior de una aeronave de cualquier compañía aérea, siempre y cuando vengan dentro de bolsas de seguridad perfectamente homologadas y precintadas, siempre que dentro de las mismas figure el recibo de compra de las mencionadas tiendas del aeropuerto o de la compra en la cabina de pasajeros de la aeronave.

Las propias aerolíneas facilitan a través de sus páginas webs listados de artículos prohibidos tanto para el equipaje facturado como para el equipaje de mano.

C) La entrega del equipaje

Cuando se obtiene la «**tarjeta de embarque**» se entregan las maletas para su puesta en la bodega de la aeronave, en ese momento al cliente se le entrega un resguardo de esta entrega. La mencionada «**tarjeta de embarque**» es un documento, distinto del billete, que permite al pasajero acceder al avión. Hoy en día puede obtenerse en los sitios webs de las compañías o en el mostrador de facturación de aquella o en las máquinas dispuestas al efecto en las terminales de facturación antes de un tiempo predeterminado antes del vuelo.

D) Perdida, robo o retraso en la devolución del equipaje

Son varias las cuestiones que pueden originarse en torno al equipaje. En muchas ocasiones la maleta nunca llega a su destino por diferentes motivos o llega habiendo sufrido retraso o daños o robos.

La compañía aérea es responsable del daño sufrido en caso de **destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado** cuando el hecho causante del daño haya tenido lugar en el interior de la aeronave o mientras este equipaje facturado esté bajo la custodia de la compañía. No obstante, la compañía no tendrá responsabilidad alguna

en la medida en que el daño sea debido a la naturaleza, o defectos del propio equipaje.

En el caso de daños en el **equipaje no facturado**, así como los objetos personales, la compañía sólo es responsable en caso de que el daño sea causado por su culpa o la de sus empleados. Las compañías aéreas también son responsables del daño sufrido por el **retraso en el transporte de equipaje**, excepto el caso de se probase que fueron adoptadas todas las medidas pertinentes para evitar el daño o que les fue imposible adoptarlas.

E) Reclamaciones por contingencias en el equipaje

En el caso de incidentes con el equipaje facturado (destrucción, pérdida, deterioro o retraso), el pasajero ha de acudir inmediatamente al mostrador de la compañía o al de su agente **handling** (empresa que asiste en tierra a las compañías aéreas) para formular en el acto la protesta, rellenando un impreso denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR). Este es un requisito imprescindible para hacer constar el incidente ocurrido y para su tramitación por la compañía aérea.

Con independencia de la cumplimentación del PIR antes de abandonar el aeropuerto, el pasajero dispone de una serie de plazos para presentar las reclamaciones relacionadas con el equipaje:

- En caso de daños en el equipaje, el pasajero deberá presentar a la compañía aérea o transportista una protesta inmediatamente después de haber notado el daño y, como máximo dentro de un plazo de 7 días para el equipaje facturado a contar de la fecha de su recepción.
- En caso de retraso del equipaje, la protesta deberá hacerse, dentro del plazo de 21 días desde que el equipaje haya sido puesto de nuevo a disposición del pasajero.

Todas las reclamaciones deberán efectuarse por escrito y ser entregadas dentro de los plazos antes citados.

Si no recibe contestación de la compañía o ésta no le satisface adecuadamente, el pasajero cuenta con la posibilidad de acudir a los tribunales en el plazo de dos años, a contar desde la fecha de la llegada de la aeronave o del día en que debería de haber llegado.

En el caso de que el pasajero comprobase que algún objeto de su equipaje le ha sido sustraído, debe interponer lo antes posible una denuncia en la comisaría de policía.

El Convenio de Montreal establece una serie de pautas respecto de los percances que pueden sufrir los equipajes³². Para ellos distingue entre:

- *Equipaje retrasado*

Cuando el pasajero llega a su destino y el pasaje no se le entrega nada más desembarcar, podemos decir que el equipaje se ha retrasado. Esta condición durará veintidós días, que es el tiempo del que disponen las compañías aéreas para entregar la maleta al cliente, pasado este tiempo se considerará que la maleta se ha extraviado. No existe una manera única de solucionar este problema por las compañías: algunas sólo pagan los costes de primera necesidad, otras cubren los gastos cuando comprueban las facturas de estos y, por último, hay otras que se limitan a abonar una cantidad máxima por día.

- *Equipaje extraviado*

Una vez han transcurrido los veintidós días, y el equipaje adquiere la condición de extraviado, el pasajero ha de entregar a la compañía un listado con todos los objetos que transportaba, así como facturas de algunos de estos objetos. De este modo se podrá valorar de la forma más eficaz posible tanto el peso como el valor del equipaje extraviado.

- *Equipaje deteriorado*

En caso de que los daños en el equipaje se limiten a la maleta, algunas compañías ofrecen una parecida a la siniestrada o remiten al cliente a una tienda determinada para la compra de una de similares características.

Así pues, son tres los principales motivos por los que se reclama una indemnización con relación al equipaje: maleta deteriorada, maleta extraviada o cuando llega con retraso al destino indicado.

En todo caso, de acuerdo con la **normativa comunitaria** la responsabilidad de la compañía aérea en el transporte de los equipajes (destrucción, pérdida, avería o retraso) está limitada a una indemnización por un máximo de 1.131 DEG (Derechos Especiales de Giro) por pasajero. No obstante, como ya hemos señalado el pasajero puede, en el momento de facturar, realizar una «declaración especial de valor del equipaje» lo que le permitirá acogerse a un límite de responsabilidad más elevado, lo que comporta que tiene que abonar una tarifa suplementaria. En este caso la

³² FACUA: Derechos de los usuarios...; op. cit., pág. 27.

compañía aérea estará obligada a pagar una suma que tendrá como límite la cantidad declarada³³.

Los DEG son utilizados como unidad de cuenta por el Fondo Monetario Internacional y otras organizaciones internacionales. Las indemnizaciones por daños a equipajes y pasajeros en el transporte aéreo fueron en un principio establecidos por la Convención de Varsovia en Francos Franceses, y fueron reemplazados posteriormente por su cálculo en DEG por el Convenio de Montreal en 1975. El Fondo Monetario Internacional ha establecido que los Derechos Especiales de Giro se obtienen a partir de la suma de diferentes monedas como el dólar americano, el yen japonés, el euro y la libra esterlina. Como referencia, 900€ se corresponden a 1000 DEG, en caso de que una maleta se extravíe la compañía aérea indemnizaría al cliente de acuerdo con la Ley de Navegación Aérea y el Real Decreto 37/2001, si el vuelo es a nivel nacional, si no, se aplicaría el Convenio de Montreal³⁴.

RECLAMACIONES POR DAÑOS CAUSADOS POR ACCIDENTES

La responsabilidad de las compañías aéreas daños personales a los pasajeros (muerte o lesiones) está recogida en el Convenio de Montreal y en el Reglamento (CE) N° 2027/97 del Consejo. Es de señalar que Reglamento (CE) n° 785/2004, en su considerando 14 establece la exigencia de un seguro obligatorio para las compañías aéreas que cubra la responsabilidad respecto de pasajeros, equipaje, carga y terceros. Respecto de los pasajeros el seguro habrá de cubrir la cobertura por fallecimiento y lesiones personales causadas por accidentes, así como la pérdida o destrucción o daños del equipaje.

La compañía aérea sólo será responsable de los daños personales causados en caso de muerte o de lesiones corporales de los pasajeros si el accidente en el que se han producido estando aquello a bordo de la aeronave como durante las operaciones de embarque o desembarque. El transportista quedará exonerado de responsabilidad, total o parcialmente, en el caso de que el daño fuera causado por la negligencia del pasajero que ha sufrido los daños o de un tercero. También en el caso de que la muerte o lesión se debiera al estado de salud del propio pasajero³⁵.

³³ EL KAUTOUTIT, TARIK: *La responsabilidad de las compañías aéreas por el incumplimiento de horarios en contrato de transporte aéreo de pasajeros*, pág. 112.

³⁴ FACUA: *Derechos de los usuarios ...*; op. cit., pág. 26.

³⁵ JIMÉNEZ SÁNCHEZ, G.: «El transporte aéreo...», op.cit, pág. 559.

En el caso de muerte o de lesiones del pasajero mientras dura el viaje el Convenio de Montreal establece un sistema de responsabilidad ilimitada. Este sistema de responsabilidad presenta dos niveles. En el primero, se establece una responsabilidad objetiva por parte del transportista, para los daños de hasta 100.000 DEG (unos 120.700 euros), el transportista no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización salvo culpa exclusiva de la víctima. En un segundo nivel, se establece la responsabilidad subjetiva de la compañía, esta podrá eximirse de su responsabilidad alegando su falta de culpabilidad³⁶.

. Solo las reclamaciones que superen esta cantidad permitirán que la compañía aérea pueda impugnarlas si prueba que no existió negligencia por su parte o que el daño se debió exclusivamente a una acción u omisión de un tercero.

En todos los supuestos de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar, en el plazo de 15 días desde el día de la identificación de la persona fallecida o lesionada, un anticipo para cubrir las necesidades económicas. Se establece un límite inferior para el caso de fallecimiento cuando el anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG.

OBLIGACIONES DEL PASAJERO

En los apartados anteriores se han descrito las obligaciones que tienen las compañías aéreas; pero como el contrato de transporte tiene carácter bilateral, esto supone que los pasajeros también han de cumplir con una serie de contraprestaciones. Entre éstas destacan por su importancia las siguientes³⁷:

La primera se trataría *de la obligación por parte del pasajero de abonar el precio del billete*, éste está obligado a pagar la cantidad estipulada para el transporte.

La segunda obligación sería la de *aparecer en el lugar señalado para la facturación a la hora indicada*, tal como se exige en el **art. 3 del Reglamento nº 261/2004**. En este artículo se recoge que los viajeros deben ir a facturación en la hora señalada y en condiciones adecuadas, en caso de que no hubiera alguna hora indicada a estos efectos, aquellos han de presentarse unos cuarenta y cinco minutos antes de la salida.

³⁶ EL KAUTOUTIT, TARIK: *La responsabilidad...*, *op. cit.*, pág. 106.

³⁷ FERRER TAPIAS, B.: "El contrato del transporte...", *op. cit.*, págs. , 134 a 140.

De todos es sabido que no presentarse a la facturación a la hora señalada supone no poder efectuar el embarque, con la consecuencia de que la gran mayoría de compañías ya no permiten usar el billete para un vuelo posterior. La compañía aérea no incurre en ningún tipo de responsabilidad por no aceptar al pasajero en el caso de que este se presente cuando el vuelo ya está cerrado.

Finalmente, está *la obligación de cooperar con la compañía aérea*. Se trata de colaborar para que el transporte o viaje tenga lugar de la manera más eficiente posible y se debe hacer tanto dentro del avión como en los aeropuertos o alrededores. Además, dentro de la aeronave el usuario debe **obedecer a la tripulación cuando** fuera requerido para ello.

FORMAS DE REALIZAR UNA RECLAMACIÓN

Una vez analizados los derechos y deberes de las compañías aéreas y de los pasajeros. Así como de los incumplimientos más habituales por parte de las compañías, falta por determinar cómo podemos realizar una reclamación ante una compañía aérea en caso de retrasos en el vuelo, extravío de maletas, overbooking, entre otras. Cabe destacar que estas formas de reclamación solo se pueden aplicar a nivel nacional ya que si la empresa es extranjera o no tiene sede en España se procederá de otra manera.

A continuación, las formas que podemos utilizar para reclamar nuestros derechos:

- *Reclamación ante la propia compañía aérea. Esto se puede hacer mediante las **hojas de reclamaciones** que las compañías deben tener en los mostradores de información o puntos de venta en los aeropuertos. Si es dentro de España también se pueden utilizar las hojas de reclamaciones de AENA que se encuentran en los mostradores de información de los aeropuertos: Esta solicitud es la más usada y conocida por los usuarios ya que es la más eficaz para justificar lo que se quiere interponer. Debe ir sellada por la compañía y con la fecha del día en el que se pone la reclamación. Asimismo el Ministerio de Fomento dispone de formularios para reclamar ante la compañía aérea que han sido elaborados por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) y que pueden encontrarse en internet³⁸ Esta agencia es un organismo estatal cuya misión principal es que se cumplan las normas de aviación civil en territorio*

³⁸ http://www.seguridadaerea.gob.es/media/4411670/aesa_formulario_reclamacion_cia3.pdf.

español. Entre muchas otras funciones, uno de sus cometidos es el de vigilar para que se cumplan las normas de seguridad en el transporte aéreo en España, así como la protección de los derechos de los usuarios de ese medio de transporte.

En cualquier caso, la presentación de una reclamación mediante las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de ejercer acciones judiciales o administrativas.

- **Reclamación ante AESA.** En caso de no recibir respuesta de la compañía aérea, o ésta sea desfavorable, se puede presentar una **reclamación ante AESA sin coste alguno** que efectuará una función de intermediación ante la compañía aérea. Para ello se puede enviar a esa agencia, bien por correo electrónico o postal la siguiente documentación³⁹: 1º El formulario previsto para las reclamaciones ante AESA. 2º Una copia de la documentación de las reclamaciones que se hayan presentado ante la compañía aérea al respecto y 3º Una copia del billete de avión y demás documentación relativa al vuelo. A partir ese momento AESA comprobará si la compañía cumplió el Reglamento de Derechos de Pasajeros (CE) 261/2004 y le solicitará información sobre los hechos, recabará la información adicional y examinará el grado de cumplimiento con lo dispuesto en el citado reglamento. Una vez analizado, AESA comunicará, al pasajero solicitante y a la compañía aérea, las actuaciones realizadas con respecto con la reclamación y emitirá un informe con el resultado de sus investigaciones. Si el informe de la agencia de seguridad aérea fuese favorable para el pasajero pero la compañía hiciera caso omiso del mismo, el pasajero podrá acudir a la vía judicial. El informe favorable de AESA le será de gran ayuda para el triunfo de sus peticiones.
- **Reclamación extrajudicial:** Se hace de forma escrita y debe tener una explicación de lo ocurrido y la petición de lo que se quiera obtener, además puede entregarse como documento accesorio junto con la hoja de reclamaciones. Este tipo de reclamación debe ser notifica al domicilio o sede que tenga la compañía.
- **Arbitraje de consumo:** Esta forma de reclamación es una de las más rápidas y sencillas aunque es de voluntario cumplimiento, es decir, el usuario puede

³⁹ AESA (<http://www.seguridadaerea.gob.es>).

interponer una reclamación que dará lugar a una sentencia llamada laudo que es obligatoria para las dos partes, aunque si desde un primer lugar la compañía no ha querido someterse a éste la reclamación no se llevará a cabo. Lo habitual es que las compañías aéreas no se adhieren al sistema arbitral de consumo.

- **La administración pública:** Además de estas formas de reclamación ya comentadas, cabe la posibilidad de poner una queja ante la administración pública a través de Oficinas del Consumidor o a la Dirección General de Aviación Civil.
- **Reclamación judicial:** Esta forma es la más larga y complicada. Si el usuario o consumidor no está conforme con la solución que le ha ofrecido la compañía al efectuar cualquiera de las reclamaciones anteriores, tiene abierta la posibilidad de efectuar una reclamación judicial. La reclamación judicial es también la única vía existente para reclamar los daños morales derivados de las denegaciones de embarque, retrasos y cancelaciones de vuelo⁴⁰.

El tribunal competente para el caso de transporte aéreo de personas dentro de la Unión Europea, será elegido por el viajero demandante, entre aquél cuya demarcación se corresponda con el lugar de salida o del de llegada del avión, tal como aparezcan estos lugares designados en el billete⁴¹.

En el caso de demandas interpuestas dentro del territorio español, como normal general, la demanda puede ser interpuesta y presentada por el propio usuario si el coste total no supera los 900€, en cambio, si la cantidad es superior a esa deberá contratar a un abogado que le defienda en juicio y a un procurador que le represente en el mismo.

Para realizar una reclamación judicial cuando el importe no supera los 900€ se han de seguir ciertos pasos para que la reclamación se realice correctamente.

En primer lugar hemos de presentar algunos documentos como, por ejemplo, las tarjetas de embarque de la compañía, tiques de compra o la hoja de reclamaciones interpuesta anteriormente. Se entregarán siempre los documentos originales. Una vez

⁴⁰ MAESTRE CASAS, P.: El pasajero aéreo desprotegido..., *op.cit*, pág. 283.

⁴¹ MAESTRE CASAS, P.: El pasajero aéreo desprotegido..., *op.cit*, pág. 283.

entregados los documentos originales se practicarán otras pruebas, como puede ser el interrogatorio de un representante de la compañía aérea y los testigos. En otra fase posterior, en la denominada Vista

Después de proporcionar los documentos y las pruebas se pasa a la vista, que ocurre cuando se admite la demanda a trámite. El juez llamará a las dos partes involucradas a una vista y cada una dará su opinión de los hechos y solicitará que se dicte sentencia admitiendo sus pretensiones. Cuando se termine la vista el juez tiene un margen de 10 días para dictar sentencia. En la sentencia, si es favorable al pasajero se condenará a la compañía a pagar las indemnizaciones reclamadas y además tendrá que pagar las costas del juicio, que incluye el pago de los gastos del abogado y procurador del viajero.

Si la compañía aérea que ha perdido el juicio no recurre la sentencia en 5 días desde que se le notificó, tendrá 20 días para cumplir con lo dictado por el juez, en caso contrario el pasajero podrá solicitar al juzgado que sea ejecutada la sentencia. Esta nueva actuación debe ser presentada y tramitada por el mismo juez que dictaminó la sentencia.

RECLAMACIONES ANTE COMPAÑÍAS EXTRANJERAS

Como hemos comentado anteriormente, es posible que la compañía con la que hemos contratado el viaje no tenga domicilio ni sede en España así que la demanda debe ser presentada en el país de donde provenga la compañía aérea. Además de que el trámite será más lento y complejo se produce un encarecimiento del procedimiento judicial.

En este caso de reclamación a una empresa extranjera, antes de iniciarse una demanda judicial, debe intentar realizar una reclamación a la red de Centros Europeos del Consumidor.

CONCLUSIONES

Como hemos podido comprobar al largo del trabajo, existen diferentes tipos de incumplimientos en el transporte aéreo de pasajeros. En todos esos casos se debe reclamar siempre, puesto que en ningún caso se iniciará de oficio, es decir a instancia de alguna autoridad, ningún procedimiento para la reclamación de los perjuicios sufridos por los pasajeros.

A continuación expondremos de manera más resumida, a modo de recapitulación, los motivos para realizar una reclamación:

- *Reclamaciones relacionadas con la cancelación y/o retraso del vuelo, overbooking y cambio de clase.* En cualquiera de estos casos supuestos se tendrá que reclamar ante la propia la compañía aérea por la violación de lo establecido en el Reglamento 261/2004, que tal como se ha comentado en puntos anteriores, protege a todos los pasajeros si estos problemas sucedieran. Esta reclamación ante la compañía aérea se puede interponer en los mostradores de la compañía transportista en el aeropuerto o mediante su página web.
- *Reclamaciones relacionadas con el equipaje.* En los casos de retraso, pérdida o daños a su equipaje durante el vuelo o la fase de embarque y desembarque, también se debe reclamar a la compañía aérea en el mismo aeropuerto, en el mostrador de la propia compañía. Cuando se realice la reclamación al pasajero se le entregará un PIR (Parte de Irregularidad de Equipaje) que debe guardar para adjuntarlo a la reclamación que tendrá que efectuar también por escrito a la compañía, en el plazo de siete a veintiún días.
Si durante el viaje han colaborado varias compañías aéreas deberá reclamar ante cualquiera que haya participado en el vuelo.
- *Reclamaciones relacionadas con las prestaciones aeroportuarias.* Si el motivo de la reclamación es el mal funcionamiento de los servicios que ofrece el aeropuerto se debe reclamar en un stand de información, refiriéndose a la empresa que gestiona el aeropuerto.
- *Reclamaciones relacionadas con el vuelo.* Si se producen problemas relacionados con el vuelo que se ha contratado se ha de reclamar a la compañía, aunque también podemos interpelar ante los Estados Miembros, siempre que no se cumplan las normas dictadas en el Reglamento 261/2004. Asimismo, se podrá reclamar ante la AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea) para comunicar que no se ha cumplido el Reglamento respecto al vuelo contratado.
- *Reclamaciones relacionadas a la violación del contrato aéreo de pasajeros.* Siempre que no se hagan cumplir las condiciones del contrato podemos reclamar a la compañía aérea y si no atienden nuestras reclamaciones se podrá acudir ante la AESA.
- *Reclamaciones relacionadas con personas de especial atención.* Se reclamará a la compañía si se le han negado algunos de los derechos que estas personas

poseen o se le ha negado el embarque y/o la reserva por su condición especial.

En cualquiera de los supuestos descritos, si no se ha obtenido respuesta por la compañía aérea o esta ha sido insuficiente, siempre queda abierta la posibilidad de acudir a la vía arbitral, si la empresa aérea está adscrita al sistema arbitral de consumo, en caso contrario podremos acudir a la vía judicial.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA)
(<http://www.seguridadaerea.gob.es>)
- Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) (<http://www.aena.es>)
- BROSETA PONT, M. Y MARTÍNEZ SANZ, F.: «El contrato de transporte (II)» en Manual de Derecho mercantil, Tecnos, Madrid, 2005.
- CECU *La protección de consumidor en el transporte aéreo*,
(http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_1754_1.pdf)
- DíEZ-PICAZO, L. Y GULLÓN BALLESTEROS, A.: Sistema del Derecho civil: Voluntad II (tomo 1): El contrato en general. La relación obligatoria. Tecnos, Madrid, 2012, pág. 112.
- EL KAUTOUTIT, TARIK: *La responsabilidad de las compañías aéreas por el incumplimiento de horarios en contrato de transporte aéreo de pasajeros*.
(<https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/11872/TESIS%20DOCTORAL%20responsabilidad%20de%20las%20compa%C3%B1%C3%ADas%20a%C3%A9reas%20....pdf?sequence=1>).
- FERRER TAPIAS, B. “*El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatutos y responsabilidad.*” Dykinson, Madrid, 2013.
- FACUA: *Guía de derechos de los usuarios en el transporte aéreo*.
(<http://www.facua.org/es/guia.php?ld=119>).
- JIMÉNEZ SÁNCHEZ, G.: «El transporte aéreo» en *Lecciones de Derecho Mercantil*, Tecnos, Madrid, 2010.
- MAESTRE CASAS, P.: El pasajero aéreo desprotegido: Obstáculos a la tutela judicial en litigios transfronterizos por incumplimientos de las compañías aéreas (a propósto de la STJUE de 9 de julio 2009, Rehder, As. C-204/08), Cuadernos de Derecho Transnacional (Octubre 2011), Vol. 3, nº, págs.. 281 a 303 (<http://e-revistas.uc3m.es/index.php/CDT/article/view/1337/558>)
- PAZ MARTÍN, J.: *La responsabilidad en el transporte aéreo internacional*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2006.
- UCE: *Los derechos de los usuarios del transporte aéreo-*
(<http://www.uniondeconsumidores.info/uploads/GuiaDerechosViajeros.pdf>)