

Derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo

Todas las personas que adquieren un billete de avión tienen derecho a obtener el servicio por el que han pagado. En caso de overbooking, pérdida de equipaje o cualquier otra incidencia que ocurra en relación con el vuelo, el pasajero debe tener en cuenta los siguientes derechos y obligaciones.

- 1.** El billete es un documento nominal e intransferible y sólo puede ser utilizado por la persona a cuyo nombre ha sido expedido. En caso de pérdida del billete, deberá ponerse inmediatamente en contacto con la compañía aérea que le tramitará otro billete o reintegrará lo pagado aunque, en ambos casos, le aplicará una penalización que puede alcanzar el 50 por ciento del precio del billete.
- 2.** Al llegar al aeropuerto hay que dirigirse a los mostradores de facturación para que le sea entregada la tarjeta de embarque. En este momento, se entiende que la compañía le acepta como pasajero y tiene plaza en el avión. Si viaja en un vuelo regular nacional, deberá presentarse en el mostrador de facturación al menos 30 minutos antes de la hora de salida del vuelo. Los vuelos nacionales no regulares e internacionales requieren una antelación mínima de 2 horas.
- 3.** Hay que llegar al aeropuerto con el tiempo necesario para embarcar, teniendo en cuenta el tiempo de facturación, trámites policiales y controles de seguridad, muy especialmente en los períodos vacacionales.
- 4.** No olvide la documentación necesaria como el dni o pasaporte, según destino de viaje. Sin éstos documentos, no se puede viajar.
- 5. Overbooking:** Esta práctica comercial consiste en vender más billetes que plazas tiene el avión. Las compañías aéreas prevén que una pequeña parte de los usuarios que adquiere su billete no acude a realizar el viaje. Esta situación les permite hacer sobreventa de billetes con el consiguiente aumento de beneficios. El problema se produce cuando las previsiones no se cumplen y

parte de los usuarios al llegar a coger el vuelo se quedan en tierra por que se han vendido más billetes que plazas tiene el avión.

6. En caso de overbooking, el pasajero podrá elegir entre el reembolso sin penalización del precio del billete correspondiente a la parte no efectuada del viaje, la conducción lo más rápidamente posible hasta el destino final o la conducción en una fecha posterior que convenga al pasajero. Con independencia de su elección en los casos contemplados anteriormente, el transportista aéreo pagará, inmediatamente después a la denegación de embarque en el transporte aéreo regular, una compensación mínima, sin perjuicio de los apartados siguientes y en función del destino final fijado en el billete, igual a:

- 150 euros para vuelos de 3.500 km. como máximo.
- 300 euros para los vuelos de más de 3.500 km.

7. Reducción de las compensaciones: Cuando el transportista aéreo ofrece la conducción hasta el destino final en otro vuelo con una diferencia en la hora de llegada, respecto a la programada para el vuelo inicialmente reservado, que no sea superior a dos horas para los vuelos de un máximo de 3.500 km. y a cuatro horas para los vuelos de más de 3.500 km., las compensaciones previstas en el apartado anterior podrán reducirse en un 50 %. El importe de las compensaciones podrá estar limitado al precio del billete correspondiente al destino final. Las compensaciones se pagarán en metálico o, de acuerdo con el pasajero, en bonos de viaje y/u otros servicios. Si en un vuelo con exceso de reserva el pasajero acepta viajar en una clase inferior a aquélla para la que pagó el billete, tendrá derecho al reembolso de la diferencia entre los dos precios.

8. Además de las compensaciones mínimas indicadas el transportista aéreo ofrecerá gratuitamente a los pasajeros a los que se deniegue el embarque:

- Los gastos de una llamada telefónica y/o un mensaje por télex o telefax al punto de destino.
- Comida y bebida suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar.
- El alojamiento en un hotel en el caso de que sea necesario pernoctar una o varias noches.
- El pasajero no tiene que solicitar a la compañía aérea la compensación y la asistencia antes mencionadas, sino que la compañía aérea deberá ofrecerlas por iniciativa propia.
- En caso de que una ciudad o región disponga de varios aeropuertos, y si el transportista aéreo ofrece al pasajero al que se le haya denegado el embarque, un vuelo con dirección a otro aeropuerto distinto del

aeropuerto de destino reservado por el pasajero, correrán por cuenta del transportista los gastos de desplazamiento entre los aeropuertos sustitutivos o a otro destino alternativo muy cercano, acordado con el pasajero.

- La compañía aérea deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros a los que se les haya denegado el embarque un impreso en el que se indiquen las normas de compensación por denegación de embarque.
- Las normas fijadas por el transportista aéreo para embarcar a los pasajeros en el caso de un vuelo con exceso de reserva estarán a disposición del público en las agencias y mostradores de facturación de la compañía. Estas normas deberán contemplar la posibilidad de recurrir a voluntarios para no embarcar. En cualquier caso, el transportista aéreo deberá tomar en consideración los intereses de los pasajeros que por razones legítimas deban ser embarcados de manera prioritaria, tales como las personas con dificultades motrices o los niños no acompañados.
- Se puede presentar un recurso ante los Tribunales de Justicia competentes con el fin de obtener indemnizaciones adicionales a las compensaciones citadas.

9. Equipajes: La pérdida y deterioro de los equipajes de los usuarios es una de las asignaturas pendientes de la aviación civil. Con frecuencia los viajeros ven sus equipajes perdidos y deteriorados y lo que es peor, sin atención y falta de solución por parte de la compañía aérea responsable. Se recomienda que no incluya en el equipaje facturado artículos perecederos, frágiles, objetos de valor (dinero, joyas, artículos electrónicos, medicinas, documentos, llaves, etc). El transporte de su equipaje hasta un límite determinado va incluido en el precio del billete. En vuelos nacionales un peso de hasta 30 kg., en primera clase y preferente, y 20 Kg., en clase turista. En todos los aeropuertos españoles existen a disposición del usuario Hojas de reclamaciones, en las que usted podrá formular sus quejas y exponer sus sugerencias sin ningún tipo de restricciones.

10. Hay dos tipos de Hojas de reclamaciones:

- En las hojas de Aena podrá denunciar todo tipo de reclamaciones referentes a los servicios aeroportuarios, al tránsito aéreo y a las empresas o entidades oficiales y comerciales que operan con ellos.
- En las hojas de las compañías aéreas se puede reclamar cualquier tipo de incidencia observada en los servicios prestados por la compañía.

En caso de incidencias con el equipaje facturado, deberá acudir inmediatamente al mostrador de la compañía aérea para formular por escrito la protesta correspondiente, cumplimentando el impreso denominado "Parte de

Irregularidad de Equipaje” (P.I.R.), requisito necesario para hacer constar la incidencia ocurrida y para la tramitación por la compañía aérea.

Los plazos para reclamar las incidencias con el equipaje son:

- Para presentar la reclamación por escrito: 10 días en vuelo nacional. En vuelo internacional el plazo es de 21 días si es por demora y extravío y 7 días si lo es por deterioro.
- Para ejercitar la acción de reclamación ante los tribunales: prescribe a los seis meses en vuelo nacional y caduca a los dos años en vuelo internacional.

Conviene hacer las siguientes advertencias: el usuario debe distinguir entre el Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.), la reclamación ante la compañía aérea y la acción para reclamar ante los tribunales de justicia. Se trata de acciones diferentes aunque vinculadas entre sí. Para no perder los derechos que nos asisten debemos saber que, en primer lugar, debemos presentar el P.I.R. de forma inmediata a la incidencia; en segundo lugar, se debe presentar por escrito y acuse de recibo la oportuna reclamación ante la propia compañía en los plazos referidos anteriormente y por último, debemos saber que hay un plazo para reclamar ante los tribunales ordinarios de justicia.