

# **GUIA DE LOS** **DERECHOS DEL** **PASAJERO**



UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA  
C/ SAN FERNANDO 16-3, ENTLO. J  
39010 SANTANDER  
TELEFONO 942244009

## **GUÍA DE DERECHOS DEL PASAJERO**

La presente guía tiene como objetivo que el usuario del transporte aéreo disponga de la información útil y práctica en caso de conflicto con los transportistas aéreos cuando, por cualquier motivo sus derechos se vean vulnerados. Esta misma información ha de ser suministrada al usuario en caso de que se produzcan los supuestos de hecho que se contemplan (retrasos, cancelaciones, pérdidas de equipaje, ...), y ello por mandato legal, de forma que el espíritu de la norma es que no quede ningún usuario que no vea satisfechas sus legítimas expectativas de resarcimiento o de compensación.

No obstante lo cual, consideramos conveniente que cualquier interesado disponga de esta información de antemano y tenga la oportunidad de estar familiarizado con ella, incluso aunque el evento dañoso no se haya producido o no se llegue a producir jamás.

## **1) Retrasos y Cancelaciones.**

El Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero (en vigor desde el día 17 de febrero de 2005), establece 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.

El Reglamento no se aplicará si viaja gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.

El Reglamento 261/2004 se aplica:

En el caso de que el vuelo salga de:

- un aeropuerto comunitario, o
- un aeropuerto situado en un país no comunitario -cuyas normas no dispongan compensaciones y asistencia- con destino a un aeropuerto comunitario y el transportista encargado de efectuar el vuelo sea comunitario.

**Siempre que el pasajero:**

- disponga una reserva confirmada en el vuelo, disponiendo de un billete (impreso o electrónico) o de otra prueba de que ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea, y se presente a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito, incluso por medios electrónicos (en el caso de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida), o
- haya sido transbordado del vuelo para el que disponía de una reserva a otro vuelo.

**Y se vea afectado** por un retraso con respecto a la hora de salida prevista de dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos, o tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o cuatro horas o más en los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo le ofrecerá la asistencia indicada en el apartado "Derecho a atención" de **Sobreventa**, pero únicamente ofrecerá alojamiento en hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento cuando la salida prevista del vuelo alternativo sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada.

**Cuando el retraso sea de 5 horas como mínimo, la compañía ofrecerá al pasajero el reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio en el que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada (es decir, si decide no volar), y a la parte del viaje efectuada, si el vuelo ya no tiene razón de ser según el plan de viaje inicial del pasajero, y, si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.**

Este derecho a compensación se producirá cuando un pasajero soporte una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas en su llegada al destino final; es decir, cuando llegue al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo.

Por otra parte, los usuarios del transporte aéreo también tienen derecho a la **compensación económica**.

## **2) Sobreventa (Overbooking)**

Se entiende por sobreventa o overbooking la negativa a embarcar a pasajeros en un vuelo, aun cuando éstos tengan una reserva confirmada en dicho vuelo y, excepto en el caso de cancelación, se hayan presentado en la facturación dentro del plazo y en las condiciones requeridas o hayan sido transbordados por una compañía aérea o un operador turístico, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados).

Se aplica cuando el vuelo salga de:

- un aeropuerto comunitario, o
- un aeropuerto situado en un país no comunitario -cuyas normas no dispongan compensaciones y asistencia- con destino a un aeropuerto comunitario y el transportista encargado de efectuar el vuelo sea comunitario.

**Siempre que el pasajero:**

- tenga una reserva confirmada en el vuelo, disponiendo de un billete (impreso o electrónico) o de otra prueba de que ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea, y se presente a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito, incluso por medios electrónicos (en el caso de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de 45 minutos respecto de la hora de salida), o
- haya sido transbordado del vuelo para el que disponía de una reserva a otro vuelo.

Cuando una compañía aérea prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, en primer lugar deberá pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden con la compañía, y que también tienen derecho al reembolso o a un transporte alternativo.

El voluntario es aquella persona que se haya presentado para el embarque en las condiciones establecidas y acceda, a petición de la compañía aérea, a renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de determinados beneficios.

Solamente si el número de voluntarios no es suficiente, la compañía aérea podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos y deberá **compensarles inmediatamente y prestarles asistencia y ofrecerles el reembolso del billete o transporte alternativo,** de acuerdo con los siguientes apartados.

### **DERECHO A COMPENSACIÓN:**

**El pasajero tiene derecho a compensación sólo en el caso de cancelación de vuelos o denegación de embarque.**

Las compensaciones por parte del transportista encargado de efectuar el vuelo son las siguientes:

- 250 euros para los vuelos intracomunitarios y extracomunitarios de hasta 1.500 kilómetros.
- 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para los vuelos extracomunitarios de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- 600 euros para los vuelos extracomunitarios de más de 3.500 kilómetros.

La compensación se efectuará en metálico, transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

### Reducción de las compensaciones

La compañía aérea encargada de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 por ciento las compensaciones anteriores cuando el transporte alternativo ofrecido permita la llegada hasta el destino final con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- No superior a 2 horas para todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- No superior a 3 horas para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- No sea superior a 4 horas para todos los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.

### **DERECHO DE REEMBOLSO O A UN TRANSPORTE ALTERNATIVO:**

**El pasajero tiene derecho al reembolso del importe del billete o a un transporte alternativo en caso de retraso de vuelos superior a las 5 horas (únicamente si decide no volar), cancelación de vuelos o denegación de embarque.**

Cuando el pasajero tenga derecho al reembolso o a un transporte alternativo, se le ofrecerán las opciones siguientes:

- Reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio en el que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada, si el vuelo ya no tiene razón de ser según el plan de viaje inicial del pasajero, y, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

A los pasajeros de un vuelo que forme parte de un viaje combinado se les ofrecerá, si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible, pero no el reembolso citado en el párrafo anterior.

El reembolso se efectuará en metálico, transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

- En condiciones de transporte comparables, el transporte lo más rápidamente posible hasta el destino final.
- El transporte hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero en función de los asientos disponibles.

### **Ciudades con varios aeropuertos**

En caso de que una ciudad o región disponga de varios aeropuertos, la compañía aérea que ofrezca el transporte alternativo con destino a otro aeropuerto distinto del aeropuerto de destino reservado por el pasajero, correrá con los gastos de desplazamiento entre el aeropuerto sustitutivo y el aeropuerto para el que efectuó la reserva u otro destino alternativo cercano acordado con el pasajero.



## **EL DERECHO DE ATENCIÓN**

**Los pasajeros tienen reconocido el derecho de atención en caso de retraso de vuelos superior a 2 horas, cancelación o denegación de embarque.**

La compañía aérea ofrecerá gratuitamente a los pasajeros comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar, y dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

Además, se ofrecerá gratuitamente alojamiento en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches o sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, y ofrecerá el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

### **Cambio de clase**

Si la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a la contratada no solicitará ningún pago suplementario, mientras que si acomoda a un pasajero en una clase inferior reembolsará en el plazo de siete días (en las formas indicadas antes para los reembolsos) el 30 por ciento del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos, el 50 por ciento para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros (excepto vuelos entre el territorio europeo y los territorios franceses de ultramar) y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o el 75 por ciento para todos los vuelos distintos de los anteriores.

## **Obligación de informar a los pasajeros de sus derechos**

De acuerdo con la normativa vigente, las compañías aéreas velarán porque en el mostrador de facturación se exponga, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto:

"En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia."

La compañía aérea que deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia.

También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas.

Esta información deberá aplicarse utilizando los medios alternativos adecuados para personas invidentes o con deficiencias visuales.

### 3) EQUIPAJES

Los supuestos de conflicto más frecuentes en este ámbito se relacionan con el retraso en la entrega del equipaje, o bien con su pérdida, o bien con daños causados en el equipaje.

El transportista es responsable del daño que se le cause al equipaje en tanto en cuanto dicho equipaje se encuentre en la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre en poder de la compañía. También es responsable de su entrega puntual y por lo tanto del retraso en dicha entrega.

Si el viajero recibe el equipaje sin manifestación en contra se presume que recibe dicho equipaje en perfecto estado, con lo que en caso de deterioro, pérdida o retraso se hace imprescindible dirigirse inmediatamente al mostrador de la compañía, o bien al de AENA, a fin de solicitar la expedición de un **Parte de Irregularidad de Equipajes (P.I.R.)**, en el que se hace constar la incidencia y que es necesario para formalizar la reclamación pertinente.

La reclamación debe hacerse en plazo máximo de **siete días en caso de daños** o veintiún días en caso de retraso en la entrega, contados desde el momento en que el equipaje se pone a disposición del heredero.

El derecho de resarcimiento o indemnización por demora o por extravío tiene un tope máximo de 1.131 Derechos Especiales de Giro. El valor del DEG fluctúa diariamente y se puede consultar en la página web del Banco de España.

Si el viajero pretende asegurar el valor de la mercancía en caso de pérdida o deterioro deberá efectuar una declaración de valor, lo que conlleva el pago de una tasa más alta y la necesidad de dirigirse a la compañía con la suficiente antelación para que ésta determine el valor de la mercancía y acepte la responsabilidad de su transporte y del resarcimiento en caso de deterioro o pérdida.

Es recomendable guardar las facturas de los gastos en los que se haya podido incurrir por verse privado del equipaje.

## ESQUEMA RESUMEN

	INFORMACIÓN	ATENCIÓN	REEMBOLSO	TRANSPORTE ALTERNATIVO	COMPENSACIÓN
CANCELACIONES	SI	SI	SI	SI	SI
OVERBOOKING VOLUNTARIOS	SI	SI	SI	SI	NO
OVERBOOKING DENEGACIÓN	SI	SI	SI	SI	SI
RETRASOS	SI	SI	SI	SI	SI



# **FORMULARIO DE RECLAMACIÓN A UNA AEROLÍNEA**

NOMBRE:  
DNI  
DIRECCIÓN  
TELEFONO DE CONTACTO  
EMAIL

**AEROLÍNEA QQQQ**  
**ATENCIÓN AL CLIENTE**  
C/ .....  
CP.....  
**LOCALIDAD**

Santander, a ... de ..... de 2018.

Estimados Sres.:

Tomo contacto con Vds. a fin de formular reclamación de consumo en relación a los siguientes hechos:

En fecha .... de ..... de 20.... me dispuse a tomar el vuelo con salida del aeropuerto de ....., a las ..... horas, con destino al de ....., con llegada a las ..... horas. Se trataba del vuelo (.....código de vuelo.....).

Era portador/a del billete con número de referencia .....

Para su sorpresa y la del resto de los viajeros de tal vuelo, se canceló dicho vuelo en el mismo momento de encontrarse embarcando. De esta forma quedé en tierra, como el resto de pasajeros, a la espera de que se nos proporcionase transporte alternativo.

Dicho transporte consistió, para el caso de la reclamante, en el traslado a ..... en autobús/vuelo, etc, el cual llega a la ciudad de ..... a las ..... horas de la noche (salió a las ..... horas). Con lo que se le hizo preciso disponer de los servicios de un taxi para llegar a su domicilio, que se encuentra en ..... pues a tal hora no existe otro medio de transporte.

(si no se nos ha prestado el derecho de atención, mencionarlo, detallando facturas de nuestros gastos).

Es por ello que, por medio del presente, solicito se ponga a su disposición la compensación que la vigente normativa establece (Reglamento 261/2004), y que asciende a la cantidad de ..... Euros.

Les comunico mi número de cuenta a fin de que puedan abonarme cómodamente los gastos:

IBAN .....

Sin otro particular atentamente.



La presente guía ha sido subvencionada por el Gobierno de Cantabria.  
Dirección General de Comercio y Consumo  
**ORDEN INN 11/2018, DE 28 DE FEBRERO**