

TRANSPORTE AÉREO

CANCELACIÓN DEL VUELO

La cancelación consiste en la no realización del vuelo programado para el cual habíamos comprado un billete. Los derechos en caso de una cancelación son los siguientes:

- **Derecho de información y atención:** Los pasajeros tienen derecho a la información sobre sus derechos, y a recibir comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico, alojamiento si es necesario pernoctar y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Derecho de reembolso o transporte alternativo:** Los pasajeros tienen derecho a que la compañía les ofrezca la posibilidad de elegir entre una de las siguientes opciones:
 - Reembolso del coste del billete dentro de los 7 días siguientes (con vuelta al aeropuerto de origen en caso de que el pasajero se encuentre en una conexión si su viaje ya no tiene razón de ser). El reembolso podrá efectuarse en metálico, transferencia bancaria, cheque o bonos de viaje u otros servicios (previo acuerdo firmado por el pasajero).
 - Transporte alternativo a su destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables.
 - Transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero.

- **Derecho de Compensación**

Los pasajeros tienen derecho a una compensación económica que varía de entre 250€ y 600 €, dependiendo de la distancia del vuelo, aunque estas cantidades se pueden reducir en un 50% si la compañía aérea le ofrece transporte alternativo y cumple una serie de requisitos en cuanto a la hora de llegada al destino final.

Distancia del vuelo	Compensación	Reducción del 50% si el retraso en la llegada es menor de
Hasta 1.500 km	250 €	2 horas
Todo vuelo intra-comunitario de más de 1.500 km y todos los demás vuelos entre 1.500 km y 3.500 km	400 €	3 horas
Más de 3.500 km	600 €	4 horas

La compañía aérea no tiene la obligación de abonar compensación en los siguientes casos:

- Si ha informado de la cancelación 14 días antes del vuelo programado.
- Si ha informado de la cancelación entre dos semanas y 7 días antes del vuelo programado y ha ofrecido un transporte alternativo que sale con no más de 2 horas de antelación y llega al destino final con menos de 4 horas de retraso.
- Si ha informado de la cancelación con menos de 7 días de antelación y ha ofrecido un transporte alternativo que sale con no más de 1 hora de antelación y llega al destino final con menos de 2 horas de retraso.
- Si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias de acuerdo con el Reglamento (CE) 261/2004. Además, debe demostrar que ha hecho todo lo posible para evitar la cancelación.

Si ha comprado el billete en una agencia de viajes o el vuelo forma parte de un viaje combinado, debe reclamar a la agencia de viajes donde lo contrató.

RETRASO DEL VUELO

Consiste en el retraso en la salida y/o llegada del vuelo respecto a las horas inicialmente programadas en la reserva.

Si sufre un retraso de al menos 2 horas tiene derecho a información y a atención por parte de la compañía aérea.

Si el retraso es de 5 horas o más además tiene derecho a desistir del vuelo, al reembolso en 7 días del coste íntegro del billete, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, le corresponde además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

En el caso de elegir el reembolso, al no llegar al destino con más de 3 horas de retraso, el pasajero no generará el derecho a compensación recogido en la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

De acuerdo con la Sentencia TJUE de 23 de octubre de 2012, en los retrasos iguales o superiores a 3 horas, el pasajero tiene derecho a información y atención, y a percibir una compensación económica equiparable al caso de cancelación de vuelo, salvo que la línea aérea pueda demostrar que ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria.

Distancia del vuelo	Compensación
Hasta 1.500 km	250 €
Todo vuelo intra-comunitario de más de 1.500 km y todos los demás vuelos entre 1.500 km y 3.500 km	400 €
Más de 3.500 km	600 €

DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Consiste en la negativa a transportar al pasajero en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque cumpliendo los requisitos establecidos en las condiciones de transporte, salvo que haya motivos razonables para dicha denegación, tales como razones de salud, seguridad, o la presentación de documentos de viaje inadecuados. Un ejemplo de denegación de embarque es el overbooking.

En caso de denegación de embarque, por ejemplo por overbooking, el transportista está obligado a pedir voluntarios entre los pasajeros para no volar en dicho vuelo y en caso de haber voluntarios, deberá acordar con ellos la contraprestación a recibir por denegación de embarque. También tendrán derecho a la información y al reembolso o transporte alternativo.

Sólo si no hay voluntarios o no hay bastantes, el transportista podrá denegar el embarque a los pasajeros. Los pasajeros no voluntarios, tendrán derecho de información, atención y reembolso del billete o transporte alternativo. Además, la compañía les tendrá que pagar una compensación dependiendo del tipo de vuelo y la distancia. Las cuantías serán:

Distancia del vuelo	Compensación	Reducción del 50% si el retraso en la llegada es menor de
Hasta 1.500 km	250 €	2 horas
Todo vuelo intra-comunitario de más de 1.500 km y todos los demás vuelos entre 1.500 km y 3.500 km	400 €	3 horas
Más de 3.500 km	600 €	4 horas

EQUIPAJE

En caso de daños, retrasos, pérdidas o destrucción del equipaje, cada pasajero debe rellenar el Informe de Irregularidad de Equipaje (**P.I.R.**) en el mostrador de la compañía antes de abandonar el aeropuerto, requisito necesario para hacer constar la incidencia. La compañía aérea debe entregar una copia del mismo. Se debe presentar una reclamación formal por escrito adjuntando copia del P.I.R a la compañía aérea dentro los siguientes plazos:

Daños en el equipaje: 7 días desde la recepción del equipaje

Retraso del equipaje: 21 días desde la recepción del equipaje

Pérdida del equipaje: No hay límite establecido en el Convenio, pero se recomienda realizar la reclamación lo antes posible, transcurridos los 21 días durante los cuales la maleta ha estado “retrasada”, o después de que la compañía aérea le haya confirmado que su equipaje está perdido.

En el supuesto de controversia con la línea aérea, se debe acudir a los Juzgados de lo Mercantil, ejercitando la correspondiente acción, ya que el daño, retraso o pérdida del equipaje se regulan en el Convenio de Montreal y no en el Reglamento (CE) 261/2004, por lo que la Agencia Estatal de Seguridad Aérea no es competente.

Los derechos de los pasajeros sobre cancelaciones, retrasos, denegación de embarque y cambio de clase están regulados en el Reglamento (CE) 261/2004. Este Reglamento es aplicable a todos los vuelos que:

Salen de un Aeropuerto de la Unión Europea, además de Islandia, Noruega y Suiza.

Salen de un Aeropuerto en un tercer país y se dirigen a un Aeropuerto de la Unión Europea, además de Islandia, Noruega y Suiza, cuando la compañía sea comunitaria (de la Unión Europea).

El organismo competente de velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento 261/2004, es la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, Paseo de la Castellana, 112, 28046, Madrid, tlf. 913 96 82 10, sau.aesa@seguridadaerea.es, www.seguridadaerea.gob.es

NORMATIVA

Reglamento (CE) 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.