

# DERECHOS DEL PASAJERO ANTE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

## ***Denegación de embarque y anulación de vuelo.***

Si le deniegan el embarque o si su vuelo se anula, la compañía encargada de efectuar el vuelo está obligada a indemnizarle y a prestarle asistencia. Siempre que haya efectuado la facturación en el plazo debido, puede acogerse a estos derechos para cualquier vuelo, incluidos los chárter.

- Con salida de un aeropuerto de la UE o
- con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria.

### ***A) Denegación de embarque.***

Cuando el número de pasajeros supere al de plazas disponibles, la compañía aérea deberá en primer lugar pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus asientos a cambio de ciertas compensaciones, entre las que deben figurar incluidos el reembolso del importe del billete (con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede), o la oferta de transporte alternativo hasta el destino final.

Si no se ha presentado voluntario, la compañía deberá pagarle una compensación de:

- 250€ para vuelos de hasta 1500km
- 400€ para vuelos más largos efectuados en el interior de la UE y otros vuelos comprendidos entre 1500€ y 3000km.
- 600€ para los vuelos de más de 500km efectuados fuera de la UE.

La compensación podrá reducirse a la mitad si el retraso no es superior a 2, 3, o 4 horas, respectivamente.

La compañía deberá:

- darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o un medio de transporte alternativo hasta su destino final.
- Y ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

## **B) Cancelación de vuelos.**

Cuando el vuelo se suspenda, la compañía aérea encargada de efectuarlos deberá:

- Darle a elegir entre la devolución del importe del billete ( junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o un medio de transporte alternativo hasta su destino final.
- Y ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso ( incluidos desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

La compañía aérea puede tener que compensarle también, en cantidades iguales a las debidas en caso de denegación de embarque, a no ser que le haya comunicado la anulación con la suficiente antelación. Deberá ser informado sobre posibles transportes alternativos.

Las devoluciones se pagarán en metálico, por transferencia bancaria o cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, en bonos de viaje, y se harán efectivas en el plazo de 7 días.

**Si se niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.**

## **Grandes retrasos.**

Asistencia inmediata.

Si usted efectúa la facturación en el plazo debido para cualquier vuelo, incluidos los chárter,

- Con salida de un aeropuerto de la UE o
- con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria.

Y si la compañía que opera el vuelo prevé un retraso.

- De 2 horas o más para los vuelos de hasta 1500 Km.
- de 3 horas o más para vuelos más largos efectuados dentro de la UE y para otros vuelos de entre 1500 y 3500 Km.
- de 4 horas o más para los vuelos de más de 3500 Km. efectuados fuera de la UE,

La compañía está obligada a ofrecerle comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como a facilitarle medios de comunicación.

Cuando el retraso sea de 5 horas o más de la compañía tiene que ofrecerle también la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede).

**Si se niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.**

### **Equipajes.**

**1.-Responsabilidad:** La compañía aérea es responsable del daño o perjuicio que ocasione a los pasajeros y a sus pertenencias durante el transporte.

**2.-Limitación de la responsabilidad:** La responsabilidad de la compañía aérea queda determinada por los límites (sumas de dinero y plazos de tiempo) fijados por la ley. La cuantía indemnizatoria es la determinada por la compañía aérea dentro de los márgenes legales salvo que el pasajero haya formalizado una previa declaración de valor y pagado, por ello, una suma adicional. En este caso, la indemnización será el valor concreto declarado.

### **3.-Indemnizaciones (sin previa declaración de valor):**

#### **Vuelos nacionales:**

- Por pérdida o deterioro (avería) de equipajes, facturados o de mano, hasta el límite de 500 DEG por unidad. \*DEG (Derechos Especiales de Giro).
- Por retraso en la entrega del equipaje facturado, hasta el límite de una cantidad equivalente al precio del transporte

#### **Vuelos internacionales:**

- Por pérdida, deterioro o retraso de equipaje facturado, hasta 1.000 DEG por pasajero. De carga, 17 DEG por Kg.
- Por pérdida, deterioro o retraso de equipaje no facturado, 332 DEG por pasajero.

**4.-DEG.** Derecho Especial de Giro. Unidad definida diariamente por el Fondo Monetario Internacional ([www.bde.es](http://www.bde.es)- Tipos de cambio, tipos cambio euro –media de datos diarios-). Su valor es la suma de los de determinadas cantidades de varias monedas: dólar USA, euro Alemania, yen japonés, euro Francia y libra esterlina. Se aplica la equivalencia vigente en la fecha de la incidencia.

### **5.-Regulación legal:**

- Vuelos nacionales: Ley 48/1960, de 21.07, de Navegación Aérea, en sus artículos 100, 116, 118 y 124 (modificado por Real Decreto 37/2001, de 19 de enero que actualiza las indemnizaciones).
- Vuelos internacionales: Convenio de Varsovia de 12.10.1929 (modificado por el Protocolo de la Haya de 28.09.1955 y por el Protocolo de Montreal de 09.02.1999), en sus artículos 18, 19, 20, 22, 24, 25, 26 y 29.

**6.-Comunicación de la incidencia y reclamación:** El recibo del equipaje sin protesta del tenedor del billete, implica la renuncia a toda reclamación.

En caso de incidencia, el pasajero debe formalizar por escrito, en el mostrador de la compañía aérea o de su agente handling –empresa de asistencia en tierra de las compañías aéreas- una protesta o reclamación mediante un impreso denominado **P.I.R.** (Parte de Irregularidad de Equipajes) dentro de los siguientes plazos:

- Vuelos nacionales: 10 días siguientes a la entrega o a la fecha en que debió entregarse (deterioro, pérdida o retraso) .
- Vuelos internacionales: 7 días siguientes a la recepción (deterioro) y 21 días siguientes a la entrega o a la fecha en que debió entregarse (pérdida o retraso).

En caso de no ser atendida la reclamación previa, el pasajero puede iniciar la vía judicial dentro de los siguientes plazos a contar desde la fecha de la incidencia:

- Vuelos nacionales: 6 meses (deterioro, pérdida o retraso).
- Vuelos internacionales: 2 años (deterioro, pérdida o retraso).

### **Lesiones corporales o muerte en caso de accidente.**

Usted puede reclamar por daños en caso de muerte o lesión corporal causados por accidente en un vuelo de una compañía aérea de la UE cualquier parte del mundo. Le asiste el derecho de recibir el abono de un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. Si la compañía no esta conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales.

Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje ante la que opera el vuelo, si no son la misma.

**Para más información pueden consultar la página web del Ministerio de Fomento: [www.fomento.es](http://www.fomento.es), en la que dentro del apartado Aviación Civil (Áreas de actividad) podrán encontrar una amplia explicación de cuáles son los derechos de los pasajeros ante las compañías aéreas, legislación aplicable, preguntas frecuentes, etc..**