



► 1 Noviembre, 2018

Volando voy, problemas tengo

Las huelgas y retrasos en el transporte aéreo han sido protagonistas del verano, pero los incidentes se producen en cualquier época del año. Hay más compañías conflictivas de las que piensa.

Texto **Cristina Olmeda**

El verano de 2018 se recordará por las huelgas de Ryanair que dejaron sin vacaciones a un buen número de pasajeros. OCU puso en marcha una campaña para que fueran resarcidos (www.ocu.org/reclamacion-vuelos), pues entendía que una huelga que se anuncia con semanas de antelación no exime a la compañía de su responsabilidad, opinión sustentada ya por varias sentencias; es más, el Tribunal de Justicia de la UE establece que una huelga sin autorización ni aviso no se considera una causa extraordinaria. Pero Ryanair no es ni mucho menos la única compañía con conflictos. De hecho, según nuestros datos (www.ocu.org/reclamar), varias aerolíneas la aventajan en número de quejas por millón de pasajeros. ¿Sabría como resolverlos? Le contamos hasta dónde alcanzan sus derechos como viajero según el Reglamento Europeo 261/2004.

Reclamaciones por compañías

	RECLAMACIONES EN OCU por millón de pasajeros
Tap Air Portugal	84
Alitalia	50
Avianca	41
Iberia (Iberia + Iberia Express)	41
Vueling	39
Ryanair	29
Air Europa	16
Lufthansa	13
EasyJet (airline + switzerland)	6
Norwegian (Air International + Air Shuttle Age)	4

Las compensaciones dependen de lo lejos que vaya

250 €

Vuelo de hasta 1.500 km


400 €

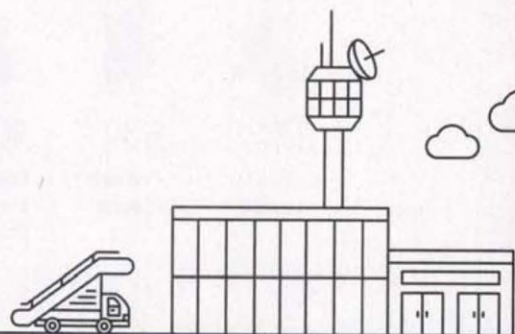
En vuelos de entre 1.500 y 3.500 km

600 €

Si se trata de un vuelo de más de 3.500 km

En la terminal de salida

 Si la salida se retrasa dos horas o más, acérquese al mostrador de la compañía para que le expliquen la causa, le informen de sus derechos y le presten asistencia. Si no le ofrecen refrigerios y tiene que pagarlos, guarde los recibos. Puede hacer una foto del panel informativo con la nueva hora de embarque.



Retrasos

Hay retraso si llega más de 2 horas tarde en vuelos de menos de 1.500 km, 3 horas en vuelos de entre 1.500 y 3.500 km (y cualquier intracomunitario de más de 1.500 km) y 4 horas en los de más de 3.500 km. Cuando se demore la salida y se prevea el retraso, exija sus derechos.

¿A qué tengo derecho?

- Asistencia, comida y bebida, dos llamadas y alojamiento (si hay que dormir) con transporte.
- Si espera más de 3 horas, salvo que sea por causas extraordinarias, tiene derecho a una compensación (veálas junto a estas líneas).
- Cuando exceda las 5 horas, puede elegir entre viajar o que le reembolsen el billete.
- Además, puede reclamar por otros daños y perjuicios como la pérdida de conexiones o de reservas e, incluso, por daños morales, siempre que pueda justificarlos.
- Si la compañía rechaza su petición, reclame a Aviación Civil (AESA) y, en último término, puede ir a juicio si el importe lo merece.





► 1 Noviembre, 2018

¿CÓMO LO RESUELVO?


En el avión


Si, una vez embarcados, la salida se demora, pregunte a la tripulación de vuelo por el motivo del retraso y pida los refrigerios que necesite. Tenga en cuenta que una incidencia meteorológica es una causa que no se puede achacar a la compañía, mientras que una avería o una huelga no eximen de responsabilidad a la aerolínea.

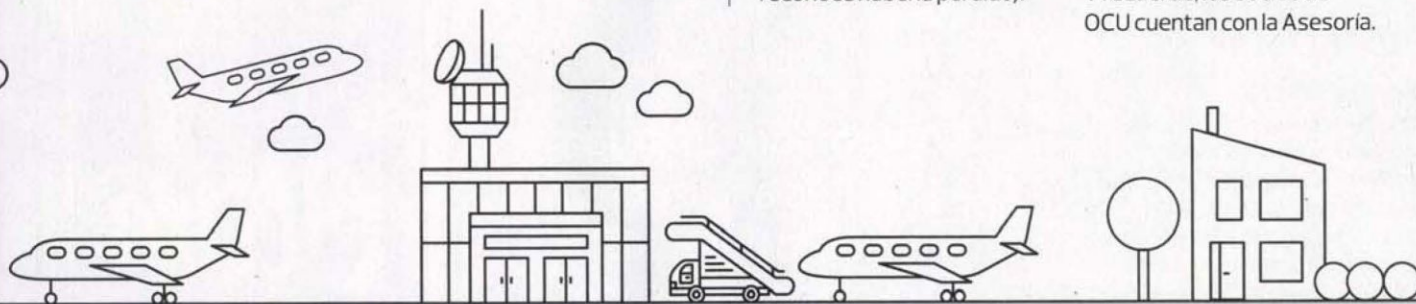
En la terminal de destino

 Anote la hora de llegada y guarde la tarjeta de embarque. Si la aerolínea tiene oficina, diríjase a ella y rellene una Hoja de Reclamaciones. En vuelos compartidos, a la compañía que vea en el billete.
 Si sufrió daños o retraso del equipaje, rellene un parte de irregularidad (PIR) en el mostrador de la compañía. Si compra algo, guarde el tique.

En casa

 Si tuvo problemas con el equipaje, dirija una reclamación escrita a la compañía, adjuntado copia del PIR, en estos plazos:
 – en caso de daños, en 7 días desde que recoja la maleta.
 – si fue retraso, tiene 21 días desde que reciba su equipaje. Y para darlo por perdido, debe esperar 21 días desde el viaje para enviar la reclamación por extravío (antes si la compañía reconoce haberla perdido).

 Si sufrió un retraso o cancelación, mande una carta a la compañía para reclamar su indemnización (vale un email o un formulario en su web si lo tienen). Pasado un mes sin respuesta satisfactoria, rellene un formulario en AESA (www.seguridadaaerea.gob.es) y adjunte copia de su reclamación anterior. Finalmente, puede ir a juicio si sufrió perjuicios graves. Y recuerde, los socios de OCU cuentan con la Asesoría.



Cancelación

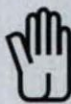
La compañía le informa de que el vuelo no saldrá.

¿A qué tengo derecho?

- La devolución del precio del billete en 7 días.
- O a que le faciliten un transporte a su destino en condiciones similares a las originales. Además, tiene derecho a unas compensaciones (vea *Compensaciones*), que se reducen a la mitad si le ofrecen otro vuelo que no llegue con más de 2, 3 o 4 h de diferencia, según la distancia.

No hay derecho a la compensación si:

- Se cancela por "circunstancias excepcionales" (un tifón, un atentado...).
- Si informan con antelación suficiente:
 - 14 días o más respecto a la salida prevista.
 - entre 7 y 14 días si le ofrecen un transporte que salga no más de 2 horas antes ni llegue más de 4 horas después que su vuelo original.
 - menos de 7 días, si le ofrecen un transporte que salga no más de 1 hora antes ni llegue más de 2 horas después de lo previsto.

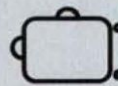


Denegación de embarque

Si la compañía ha vendido más billetes que plazas tiene el avión, algunos viajeros deben quedarse en tierra.

¿A qué tengo derecho?

- Tienen que pedir voluntarios y ofrecerles a cambio alguna ventaja (económica, viajar en clase superior, otro billete...). Además, pueden ofrecer el reembolso del billete en 7 días y, si procede, un vuelo de vuelta al punto de partida lo más rápido posible; o llegar hasta el destino final en condiciones comparables y en la misma fecha u otra que le interese.
- Si, a pesar de todo, alguien se queda en tierra contra su voluntad, tiene derecho a compensación como en la cancelación, además de asistencia, comida y bebida, dos llamadas y alojamiento (si hay que dormir) con transporte.



Equipaje perdido o dañado

En algunos casos, las maletas llegan con desperfectos. En otros viajes, la entrega se produce con retraso o la maleta no se recupera. Si su equipaje se demora o viene roto, presente un parte de irregularidad de equipaje (PIR) en el mismo aeropuerto porque, si lo recoge sin protesta, se entiende que está conforme con su estado.

¿A qué tengo derecho?

- Por retraso, destrucción, pérdida o daños del equipaje, se limita la compensación a 1.131 derechos especiales de giro (DEG) por pasajero, unos 1.300 euros.
- Si cree que su equipaje vale más, debería declarar su valor y haber pagado un seguro extra al facturar.
- Si la maleta está dañada, las compañías suelen arreglarla o dar una nueva.