

REVISTA nº4 . 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDEBARRA

El tema es...
El transporte aéreo

El tema es... El transporte aéreo

Un día cualquiera

10 de la mañana del 1 de julio. Comienza la operación salida de vacaciones. Nos encontramos situados en una terminal del que podría ser cualquier aeropuerto.

La gente se arremolina ante las pantallas que informan de las salidas de los vuelos. Los autobuses llegan cargados de personas ilusionadas con el inicio de sus vacaciones y los altavoces no cesan de dar consejos e indicar las puertas de embarque.

Entre la multitud podemos ver a Iñaki y Txelo, una pareja de recién casados, que esperan ansiosos la salida del vuelo que dará inicio a su luna de miel.

En otro extremo está Antonio, que acaba de ser abuelo y que se dirige a Irlanda a conocer a su nieto. Antonio va a viajar acompañado de Lolo, el gato de la familia. Un par de estudiantes recuerdan los buenos momentos de su intercambio en España, mientras esperan sentados en una esquina a que anuncien su vuelo a Atenas.

Vamos a seguir la pista de su viaje para compartir su experiencia...

Perdone, ¿es usted el último?

Todo parece transcurrir con normalidad durante la espera en las largas colas de facturación.

Antonio es comercial y está acostumbrado a viajar en avión, por lo que ha intuido las aglomeraciones y con su billete electrónico en mano, ha llegado al aeropuerto con muchísima antelación. Iñaki y Txelo, deseosos de comenzar su primer viaje como casados y tras una noche en la que apenas han pegado ojo por los nervios, se encuentran en primera línea de cola.



Un poco más alejados, podemos observar a los estudiantes, sentados sobre sus mochilas mientras esperan a que la cola se reduzca para colocarse en ella, pero el tiempo pasa y el tiempo de facturación se agota...

Conviene que la persona viajera se presente en los mostradores de facturación para obtener su tarjeta de embarque con antelación suficiente. Es importante tener en cuenta el tiempo y las colas de facturación, así como los trámites y controles de seguridad, sobre todo en los periodos vacacionales, con gran afluencia de viajeros y viajeras.

Salvo que se haya obtenido la tarjeta de embarque vía electrónica, al llegar al aeropuerto hay que dirigirse a los mostradores de facturación aunque no se lleve equipaje, con el fin de, previa presentación del billete, recibir la tarjeta de embarque. Sólo con ésta se entenderá que tiene plaza en el vuelo.

El tema es... El transporte aéreo

Para poder facturar y obtener la tarjeta de embarque las personas viajeras **deben presentar:**

- El billete del vuelo nominativo e intransferible o bien el billete electrónico.
- Documento de identificación de la persona titular del billete (DNI o Pasaporte).

¿Que no podemos viajar?, ¡pero si tenemos los billetes comprados y en regla!
¿El overbooking es legal?,
¿y ahora qué hago?

Son las 11.30h y se oye un grito en el mostrador de facturación. El personal de atención acaba de comunicar overbooking en el vuelo a Atenas y desde ese momento se procede a informar a las personas afectadas sobre las posibles opciones entre las que pueden elegir.

El desconocimiento de la normativa es patente en la cara de los estudiantes, afectados por el overbooking, y que no disponen de dinero para poder hacer frente a los gastos de comida y alojamiento hasta ser acomodados en el avión del día siguiente. Los 10 minutos que transcurren hasta ser debidamente informados parecen horas...

Se denomina overbooking a la reserva de plazas por encima de la capacidad real de los vuelos.



Derechos de las personas afectadas por *overbooking*

1 Derecho de reembolso o transporte alternativo:

Las personas viajeras podrán **elegir** entre las siguientes tres opciones:

- Reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada o a la parte del viaje ya efectuada si el viaje ya no tiene razón de ser.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga a la persona pasajera.

El tema es... El transporte aéreo

2 Derecho de atención:

La compañía aérea **deberá poner al servicio** de la persona viajera:

- Dos llamadas telefónicas, telex, mensajes de fax o correos electrónicos.
- Manutención suficiente en función del tiempo que sea necesario esperar hasta la salida del transporte alternativo ofrecido por la compañía.
- Alojamiento y transporte hasta éste en caso de que el transporte alternativo salga, al menos, al día siguiente de la salida programada del vuelo contratato inicialmente.

3 Derecho de compensación:

- La persona viajera tendrá derecho a recibir una compensación en metálico, cheque o transferencia cuyo importe variará en función del carácter intracomunitario o no intracomunitario del vuelo y de la distancia en kilómetros.

Tras media hora de incómoda espera, vemos partir a los estudiantes y al resto de personas afectadas que, tras el susto y ya más relajadas, parten en un autobús que les conducirá a un hotel cercano donde poder cenar y descansar. Mañana continuaremos con su historia...

Pero... ¡si es sólo agua!

Pero volvamos a la zona de embarque. Txelo e Iñaki ya han embarcado tras una mínima incidencia: dentro de la bolsa del equipaje

de mano llevaban un botellín de agua para el viaje. Tal y como indica la nueva normativa de seguridad respecto al equipaje de mano, la botella de agua les ha sido retirada. Su vuelo despegó sin problemas.

Sólo está permitido llevar en el equipaje de mano pequeñas cantidades de líquidos recogidos en envases con capacidad individual máxima de 100 ml.

La persona viajera debe agrupar y empaquetar estos pequeños envases en una bolsa transparente de plástico con auto cierre de no más de un litro de capacidad máxima (bolsa de aproximadamente 20 x 20 cm.), para facilitar así la inspección de estos productos en los controles de seguridad.

El vuelo de Antonio sale con retraso. Media hora sobre el horario previsto y todavía no les han abierto la puerta de embarque. Antonio conoce, por experiencia, que hasta transcurrido un mínimo de dos horas no podrá hacer efectiva su reclamación, por lo que con resignación, sigue mirando nervioso su reloj mientras acaricia a Lolo, que empieza a maullar cansado de estar en su jaula.

Los animales domésticos que acompañan a las personas viajeras se aceptan como equipaje. Como norma general, deben ir facturados en la bodega del avión, en un **contenedor o jaula**, pero en ocasiones pueden viajar con sus dueños en la cabina de pasajeros, siempre que no causen molestias a otras personas. Para ello, el recipiente tendrá que tener **unas medidas máximas de 45 x 35 x 25 cm.** y no podrá superar los 6 kilos.

El tema es... El transporte aéreo

¿Y ahora qué me pongo?

El piloto del avión informa de que en breves momentos el avión aterrizará en Buenos Aires. Txelo e Iñaki miran por la ventanilla intentando localizar alguno de los monumentos que tienen pensado visitar. Tras desembarcar, las indicaciones les llevan hasta la zona de recogida de equipajes. La cinta se pone en marcha y poco a poco las personas viajeras recogen sus pertenencias. Txelo e Iñaki empiezan a impacientarse cuando prácticamente la totalidad del equipaje ha sido entregado y ellos siguen esperando la salida de la maleta de Iñaki. Cuando la cinta se para completamente, pierden toda la esperanza. La maleta se ha perdido. Se encuentran solos y nerviosos. Buscan alguna ventanilla donde poder informarse sobre los pasos a seguir.

En la ventanilla de la compañía aérea, se les comunica lo siguiente:

Para cualquier problema con el equipaje facturado (destrucción, deterioro, retraso o pérdida), el primer paso es acudir inmediatamente al mostrador de la compañía aérea para **cumplimentar el Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.)** y en él hacer constar lo sucedido para su posterior tramitación.

En la reclamación de la incidencia se debe especificar, junto con el número de vuelo y destino del viaje, la descripción del equipaje perdido, así como una dirección donde se desea recibir las maletas en cuanto aparezcan.



Pero el problema principal que ronda en la cabeza de Iñaki reside en que no dispone de un mínimo de ropa ni accesorios para poder hacer el viaje previsto, y así se lo hace saber a la persona que les está atendiendo en la ventanilla.

Ante los trastornos o perjuicios que el retraso provoca, las compañías aéreas disponen de un **sistema de compensación internacional** que incluye el reintegro del importe de ciertas prendas adquiridas necesarias y debidamente acreditadas con facturas. Además, las aerolíneas entregan una pequeña bolsa de aseo a la persona afectada.

El tema es... El transporte aéreo

Y todo vuelve a la normalidad...

Pasados unos días y lejos ya del aeropuerto, nuestros y nuestra protagonista se encuentran en sus nuevos destinos. Iñaki y Txelo disfrutaron de su luna de miel, Antonio ha conocido a su nieto y la pareja de estudiantes comparte con sus amigos y amigas anécdotas de su intercambio en España. Todos ellos vivieron situaciones diferentes que se resolvieron. ¡Ah! y la maleta de Iñaki apareció...

Estos han sido sólo unos ejemplos de situaciones a las que nos podemos enfrentar a la hora de realizar un viaje en avión. Estar bien informados e informadas de cómo debemos actuar y dónde debemos acudir en caso de incidencia es fundamental para hacer valer nuestros derechos.

Para volar sin sorpresas, ¡infórmate!



REVISTA n°4. 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDEHARRIA

Te puede pasar a ti

Te puede pasar a ti

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial que permite resolver los desacuerdos que puedan surgir en las relaciones de consumo.

Es siempre la persona consumidora la que inicia el procedimiento arbitral, a través de una solicitud de arbitraje.

El caso que ahora describimos tiene que ver con el transporte aéreo.

Exposición del caso:

Una empresa mayorista ofrecía un viaje que incluía un seguro por daños y perjuicios. La persona reclamante contrató dicho viaje a través de una agencia minorista y en el vuelo de regreso, se perdió una maleta.

Transcurridos los 30 días reglamentarios como plazo de espera, la compañía aérea le concedió la correspondiente indemnización, así como otra de un seguro privado que tenía contratado.

La persona reclamante reclamó a la agencia minorista en la que había contratado el viaje, y ésta en un principio se comprometió a realizar todas las gestiones necesarias con la agencia mayorista para tramitar la indemnización por pérdida de equipaje. Como pasaban los meses sin noticias, la persona reclamante se dirigió directamente a la agencia mayorista a preguntar por la tramitación de pérdida de su maleta. Sin embargo, en la misma le respondieron que no conocían el asunto ni tenían documentación al respecto. Entonces, la persona reclamante trasladó la



documentación a la agencia mayorista, pero tampoco tuvo noticias posteriormente.

La persona reclamante manifestó que pese a la aparición de la maleta a los 45 días, consideraba necesario recibir una indemnización de 1500€ por parte de la agencia, por daños y perjuicios ocasionados por la pérdida de su maleta.

La empresa minorista efectuó la mediación entre la agencia mayorista y el reclamante y alegó que desconocía si la mayorista había trasladado la reclamación a la compañía de seguros. La persona reclamante debería haberse dirigido directamente a la agencia de seguros a reclamar la indemnización por daños y perjuicios que exigía.

La empresa reclamada recalcó que estaban al margen de la reclamación, y presentó al colegio arbitral la documentación acreditativa de todas las gestiones realizadas como mediadora ente la mayorista y la persona reclamante.

Te puede pasar a ti

Decisión arbitral:

Se desestimó la petición de la indemnización de 1.500€, porque el colegio arbitral consideró que la agencia minorista reclamada no tenía ninguna obligación de gestionar el cobro de la indemnización por la pérdida del equipaje tal y como se deduce de las cláusulas de la póliza de la mayorista, aportada por la persona reclamante.

La póliza de la mayorista indicaba que toda reclamación a realizar, debería de ser efectuada directamente ante la compañía de seguros, no pudiendo atender estos casos la agencia minorista.



EUSKADIKO KONTSUMOKO
ARBITRAJE BATZORDEA

JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE EUSKADI



REVISTA n°4, 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDEHARRIA

Tienes derecho a...

Tienes derecho a...

En la época estival los viajes en avión se multiplican como consecuencia de las vacaciones.

Conviene tener en cuenta las peculiaridades de este medio de transporte tan utilizado en estas fechas y conocer los derechos que nos amparan como personas consumidoras.

Derecho a recibir una información veraz y precisa

Al reservar el billete, la agencia de viajes o la compañía aérea debe transmitir a la persona viajera toda la información disponible sobre:

- La identidad de la compañía aérea que prestará realmente el servicio, si es distinta de la compañía mencionada en el billete.
- Los cambios de avión durante el desplazamiento.

Derecho al cambio o anulación del billete

- Las escalas durante el desplazamiento. En ambos casos y según el criterio de la compañía, ésta podrá imponer algún tipo de penalización e incluso, en algunos casos, podrá no devolver el importe ya abonado.



Ante el **overbooking, cancelación o retraso del vuelo programado**, la persona viajera tendrá **derecho a...**

Información sobre compensaciones o asistencias

La compañía aérea que niegue el embarque por overbooking o cancele un vuelo debe proporcionar a cada una de las personas afectadas un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia.

También se les proporcionará un impreso a las personas afectadas por retraso de más de dos horas.

Tienes derecho a...

Reembolso o transporte alternativo

Las personas viajeras podrán **elegir** entre las siguientes tres opciones:

- Reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada o a la parte del viaje ya efectuada si el viaje ya no tiene razón de ser.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga a la persona pasajera.

Derecho de atención

La compañía aérea **deberá poner al servicio** de la persona viajera:

- Dos llamadas telefónicas, telex, mensajes de fax o correos electrónicos.
- Manutención suficiente en función del tiempo que sea necesario esperar hasta la salida del transporte alternativo ofrecido por la compañía.
- Alojamiento y transporte hasta éste en caso de que el transporte alternativo salga, al menos, al día siguiente de la salida programada del vuelo contratado inicialmente.

Derecho de compensación

La persona viajera tendrá derecho a recibir una compensación en metálico, cheque o transferencia cuyo importe variará en función del carácter intracomunitario o no intracomunitario del vuelo y de la distancia en kilómetros.

Las compensaciones económicas en caso de overbooking oscilan entre los 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros, los 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros y los 600 euros para todos los demás vuelos.

En caso de overbooking, la compensación podrá verse reducida hasta un 50% si se oferta un viaje alternativo que permita llegar al lugar de destino con una diferencia horaria poco significativa.

Si se cancela el vuelo, la persona afectada tiene derecho a una compensación económica similar a la que recibiría en caso de overbooking, pero no tendrá derecho a dichas compensaciones económicas en el caso de que:

- Se avise con dos semanas de antelación.
- Se avise con una antelación de entre siete días y dos semanas y se ofrezca un medio de transporte alternativo.
- Se avise con una semana de antelación y se ofrezca tomar otro vuelo.

Tienes derecho a...

Se ha de tener en cuenta que la compañía aérea no estará obligada a pagar la compensación si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.



Compensación en caso de cambio de clase del billete

- Si la compañía aérea acomoda a la persona pasajera en una plaza de clase superior, no se pedirá pago suplementario.
- Si se acomoda a la persona viajera en una clase inferior, se le reembolsará entre un 30% y un 70% del importe del billete en función del tipo y distancia del viaje a realizar.

Indemnizaciones en caso de pérdida o retraso del equipaje

En caso de pérdida o retraso en la entrega del equipaje, están establecidas una serie de indemnizaciones.

Siempre que se detecte alguna incidencia en el equipaje, la persona viajera deberá acudir a un mostrador de la compañía aérea en la misma sala de llegadas del aeropuerto y cumplimentar el **Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.)** en el que se dejará constancia de las circunstancias de la incidencia.

El P.I.R. es tan sólo un reporte de incidencias. Posteriormente se deberá realizar la reclamación por escrito en la compañía dentro de los plazos legalmente establecidos y se adjuntará la copia del P.I.R.

Aunque conozcamos estos derechos y los hagamos valer, como personas viajeras debemos tener en cuenta una serie de precauciones:

- **Condiciones del viaje.** Antes de adquirir cualquier billete, conviene leer atentamente todas las condiciones del viaje, tanto si es expedido por la agencia de viajes, compañía aérea, o Internet.
- **Pérdida del billete.** Comunicar inmediatamente a la compañía para conseguir un duplicado o el reintegro parcial del precio.
- **Documentación requerida.** Es importante asegurarse de llevar toda la documentación necesaria para poder coger el vuelo (billete,

Tienes derecho a...

documentación personal que acredite la identidad, etc.).

La falta de la documentación exigida para su destino puede ocasionar la denegación de embarque.

■ **Suficiente antelación en el aeropuerto.** Llegar después de la *hora límite de aceptación del vuelo* puede suponer quedarse en tierra.

Hora límite de aceptación del vuelo: tiempo mínimo de antelación a la hora programada de salida, en el que la persona viajera debe haber sido admitida en el vuelo, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque.

■ **Pérdida o retraso de la entrega del equipaje.** Formalizar por escrito la reclamación ante la compañía a la llegada al destino, a ser posible, en el mismo momento en el que se produzca.

■ **Transporte de equipaje muy valioso.** Es recomendable hacer una declaración personal de valor en el aeropuerto. Para eso es necesario acudir cuatro horas antes de la hora del vuelo.

