

Guía de Derechos del Pasajero

AENA espera, para la temporada de verano, 180 millones de pasajeros en los aeropuertos españoles. Con el fin de que los viajeros puedan conocer y ejerzan sus derechos, Rumbo, ha elaborado esta "Guía de Derechos del Pasajero", imprescindible para disfrutar de las vacaciones sin contratiempos.



1. Derecho de Información

Cuando un vuelo se retrasa más de 2 horas o se da sufre overbooking, la aerolínea debe proporcionar a cada pasajero información sobre las compensaciones y asistencia que pudieran corresponderle.

2. Derecho de Asistencia

Las aerolíneas tienen la obligación de ofrecer gratuitamente, a los pasajeros afectados, comida y refrescos, así como la posibilidad de realizar 2 llamadas telefónicas, comunicaciones por fax o correo electrónico, si el retraso es de:

- 2h o más para vuelos de menos de 1.500 Km.
- 3h o más para vuelos entre 1 500 y 3 500 Km.
- 4h o más para vuelos de más de 3.500 Km. fuera de la UE.

Si el retraso superase las cinco horas, el pasajero tendría derecho al reembolso de su billete y a volar de vuelta al lugar donde comenzó su viaje; si la solución se retrasase al día siguiente, estas deben ofrecer alojamiento en hotel y transporte gratuito al aeropuerto.

3. Derecho de Reembolso

El pasajero que acepta la denegación de embarque por overbooking tiene derecho al reembolso del importe íntegro del billete en un plazo de 7 días, a ser llevado a su destino en condiciones similares a las que contrató o a aplazar su viaje. Este derecho no aplica en cancelaciones por circunstancias extraordinarias (inclemencias meteorológicas, huelgas, etc.) o si se ha informado con al menos 2 semanas de antelación.

4. Derecho de Compensación

Cuando la compañía deniegue el embarque contra la voluntad del pasajero, este podrá pedir una compensación de entre 250 € y 600€, según la distancia del vuelo. Esta cifra se reduce a la mitad si la compañía transporta al viajero a su destino con menos de 3 horas de retraso. Este derecho no aplica si el vuelo se cancela por circunstancias extraordinarias o si se ha informado con 2 o más semanas de antelación.

5. Derechos especiales de giro

Es el importe máximo que un viajero puede recibir por pérdida de equipaje. Ronda los 1.220€ y está definido por el FMI. El límite de responsabilidad de la aerolínea puede aumentarse realizando una Declaración Especial de Valor de su equipaje, que conlleva un suplemento y se efectúa en el momento de facturar.

6. Derecho a reclamación por retraso, daño o pérdida de equipaje

Esta suele ser una de las mayores preocupaciones de los viajeros. La reclamación puede hacerse en los 21 días siguientes a la pérdida, pero es recomendable hacerlo inmediatamente, solicitando un PIR (Parte de Irregularidad de Equipaje) en los mostradores de la compañía y presentándolo junto a la reclamación oficial por escrito en atención al cliente. Conviene ser claro y conciso.

7. Derecho a indemnización por pérdida de equipaje

A pesar de que no existe una norma general de compensaciones, las aerolíneas suelen abonar las facturas por compra de artículos de primera necesidad, ropa interior y de cambio. Si las maletas son dañadas, el plazo para reclamar es de 7 días y las compañías suelen ofrecer un vale para adquirir una maleta similar en una tienda concertada. En caso de pérdida (el equipaje se considera extraviado pasados 21 días), la compañía abonaría una indemnización.

8. Derecho a llevar equipaje de mano

El tamaño del equipaje de mano no debe superar el establecido por la compañía, a fin de poder colocarlo a los pies del asiento o en el maletero superior. Teniendo en cuenta que las compañías no se hacen cargo del contenido de las maletas, conviene llevar aquí los artículos frágiles, objetos de valor, dinero, medicinas y documentos importantes. Por razones de seguridad, los objetos punzantes han de ser siempre facturados.

9. Derecho a transportar sobrepeso

Las aerolíneas están obligadas a transportar el equipaje del pasajero, siempre que las condiciones del viaje lo permitan y se abone el coste estipulado en concepto de exceso de equipaje. Las normas y tarifas varían de una compañía a otra; consúltelas antes de iniciar el viaje.

10. Derecho de reembolso por cambio de clase

Si la compañía acomoda a un pasajero en una clase inferior a la contratada, deberá devolverle entre el 30% y 75% del coste abonado, dependiendo de la distancia del vuelo. Por el contrario, si le ubica en un asiento superior, no podrá exigirle suplemento alguno.

¿Qué hago si creo que mis derechos no han sido respetados?

1. Contactar con la compañía aérea y reclamar una solución. En principio, las reclamaciones deben hacerse en el país en el que haya ocurrido el incidente.
2. Si no le satisface la respuesta, puede reclamar en uno de los organismos nacionales competentes. Más información en la web de la Comisión Europea