
TRANSPORTE AÉREO

Denegación de embarque por overbooking

Es la negativa por parte de la compañía aérea de transportar pasajeros en un vuelo, salvo que haya sido por motivos razonables tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

Habitualmente la denegación de embarque se produce por el fenómeno del overbooking. El overbooking es una situación permitida por las leyes que se da cuando el número de pasajeros es mayor que el número de plazas del avión. Esto puede deberse a diversas causas, como el retraso de un vuelo de conexión, la cancelación de un vuelo anterior, la sobreventa de plazas en previsión de pasajeros que no se presentan o cancelan sus reservas, etc

Cuando por razones de overbooking el transportista se vea obligado a denegar el embarque debe buscar pasajeros con los que llegar a un acuerdo para que renuncien voluntariamente a su plaza. Sólo si no hay voluntarios o éstos son insuficientes, el transportista aéreo podrá denegar el embarque contra la voluntad de los pasajeros.

Voluntarios:

Si usted voluntariamente ha renunciado a su reserva, el transportista aéreo debe ofrecerle a cambio determinados beneficios en las condiciones que acuerde con usted.

Ha de saber que los pasajeros que se ofrezcan voluntarios a renunciar a su plaza no tendrán derecho a reclamar compensaciones suplementarias.

Los pasajeros voluntarios, además de los beneficios que acuerden con la compañía, tendrán los siguientes derechos:

Derecho de información

El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que deniegue el embarque tiene la obligación de proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que indiquen las normas en materia de compensación y asistencia. Si la compañía no le facilita el impreso, solicítelo.

Asimismo, la compañía aérea debe exponer en el mostrador de facturación, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto:

“En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia.”

La compañía aérea deberá proporcionarle la información utilizando los medios alternativos adecuados en el caso de personas invidentes o con discapacidad visual.

Derecho al reembolso o transporte alternativo

Los pasajeros podrán elegir entre las siguientes 3 opciones que el transportista deberá ofrecer:

- Reembolso en siete días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, 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, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El reembolso podrá efectuarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.
- Conducción hasta destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible.
- Conducción hasta destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

En caso de que una ciudad o región disponga de varios aeropuertos, si el vuelo ofrecido por la compañía es a un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, el transportista debe correr con los gastos del transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que se efectuó la reserva o bien hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

Derecho de atención.

El transportista aéreo está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar al transporte alternativo ofrecido por la compañía aérea.

Asimismo, el transportista aéreo ofrecerá gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

Si el transporte alternativo es como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo, o se hace necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, el transportista está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

No voluntarios:

Además de los derechos anteriores tendrá un derecho a compensación económica que variará en función de la distancia del vuelo en Km.

Distancia del vuelo en km	Intracomunitarios	extracomunitarios
0 – 1500 km	250 €	250 €
1500 – 3500 km	400 €	400 €
+ de 3500	400 €	600 €

En el caso de que el transporte alternativo que le ofrece la compañía le lleve a su lugar de destino con diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista, en un máximo de 3 horas, las cuantías por compensación pueden verse reducidas en un 50%.

Grandes retrasos

El Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, establece que los pasajeros cuyos vuelos tengan un retraso de duración determinada en función de la distancia a recorrer tendrán derecho a información, atención y al reembolso de su billete o un transporte alternativo, asimismo tendrán derecho a compensación económica según una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 19 de noviembre de 2009.

Derecho a información

El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que sufra un retraso de al menos dos horas tiene la obligación de proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que indiquen las normas en materia de compensación y asistencia. Si la compañía no le facilita el impreso, solicítelo.

Asimismo, la compañía aérea debe exponer en el mostrador de facturación, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto:

“En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia.”

Derecho al reembolso

Cuando el retraso sea de **cinco horas o más**, y el pasajero decida no viajar, tendrá derecho al reembolso en siete días del coste íntegro del billete al precio al que se compró, 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, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El reembolso podrá efectuarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

Derecho a atención

Si se ve afectado por un retraso de:

2 o más horas para todos los vuelos de hasta 1.500 Km.

3 o más horas para vuelos intracomunitario de más de 1.500 Km. o no intracomunitarios

4 o más horas para el resto de vuelos de más de 3.500 km.

El transportista aéreo está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar al transporte alternativo ofrecido por la compañía aérea.

Asimismo, el transportista aéreo ofrecerá gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

Si la hora prevista de salida es como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo, el transportista está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Derecho a compensación económica:

El derecho a compensación por retrasos no está contemplado en el Reglamento 261/2004. Sin embargo el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), el pasado 19 de noviembre de 2009, dictó una sentencia ante los casos C-402/07 y C-432/07, mediante la cual se puede invocar el derecho a ser compensado económicamente de acuerdo a lo previsto en el artículo 7 del Reglamento 261/2004, en determinados supuesto de retraso.

Este derecho a compensación se producirá cuando un pasajero soporte una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas en su llegada al destino final; es decir, cuando llegue al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo.

Las compensaciones económicas previstas se establecerán en función de la distancia al destino, siempre que el retraso sea al menos de tres horas o más.

El transportista encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación si puede probar que el retraso se debe a **circunstancias extraordinarias** que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

En este sentido, conviene aclarar que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ya ha declarado que el concepto de "**circunstancias extraordinarias**", utilizado para eximir del pago de la compensación correspondiente, no se aplica a un problema técnico surgido en una aeronave que provoque el retraso de un vuelo, a menos que este problema se derive de acontecimientos que, por su naturaleza o por su origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen al control efectivo de dicho transportista.

Cancelaciones

Se entiende por cancelación de un vuelo, la no realización de un vuelo programado y en el que había al menos reservada una plaza.

Los pasajeros cuyo vuelo sea cancelado, tienen los siguientes derechos de acuerdo con el Reglamento (CE) 261/2004.

Derecho a información

El transportista aéreo que cancele un vuelo tiene la obligación de proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que indiquen las normas en materia de compensación y asistencia. Si la compañía no le facilita el impreso, solicítelo.

Derecho a compensación

En caso de cancelación tiene derecho a compensación **excepto en los siguientes casos:**

- *El vuelo se haya cancelado por circunstancias extraordinarias.* De acuerdo con el Reglamento (CE) 261/2004 pueden considerarse circunstancias extraordinarias casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de una compañía encargada de efectuar un vuelo.

- *Información con antelación suficiente.* Tampoco existe derecho a compensación si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ha informado de la cancelación a los pasajeros con la suficiente antelación. Corresponde al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo probar que ha informado al pasajero de la cancelación del vuelo así como del momento en que se le ha informado.

Derecho a reembolso o transporte alternativo

La cancelación del vuelo siempre conlleva el derecho a reembolso o al transporte alternativo. Los pasajeros podrán elegir entre las siguientes 3 opciones que el transportista deberá ofrecer:

- Reembolso en siete días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada o a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El reembolso podrá efectuarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios, o
- Conducción hasta destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible, o
- Conducción hasta destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Reclamaciones por incidencias con el equipaje

Cuando note cualquier irregularidad con su equipaje (pérdida, daño o retraso) **comuníquelo inmediatamente, antes de abandonar el aeropuerto, en los mostradores de la compañía aérea** (o si ésta no tuviera presencia en el aeropuerto a su agente handling o representante) **en el propio aeropuerto.**

Cuando comunique la incidencia en el aeropuerto, la compañía aérea o su agente de handling

emitirán un **parte de irregularidad de equipaje (PIR)** y le entregarán una copia que le recomendamos guarde.

Además, **debe presentar una reclamación formal por escrito** a la que deberá adjuntar copia del PIR, de acuerdo con los plazos establecidos en el Convenio de Montreal:

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

Retraso del equipaje: hasta 21 días desde la fecha en que debería haber recibido el equipaje.

Pérdida del equipaje: No hay límite establecido en el Convenio, pero se recomienda realizar la reclamación lo antes posible, una vez 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.

Tenga en cuenta que el recibo del equipaje sin protesta por su parte constituirá presunción, salvo prueba en contrario, de que ha sido entregado en buen estado y de conformidad con el documento de transporte.

Si su vuelo conlleva hacer una conexión con más de una compañía, es posible que pueda facturar su equipaje desde la salida hasta el destino final. Si hace esto y algo ocurriera con su equipaje, usted puede reclamar contra cualquiera de las compañías involucradas en el trayecto, que han transportado el equipaje.

Enlaces

Agencia Estatal de Seguridad Aérea (<http://www.seguridadaerea.es>)

Normativa

- El Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004.
- Convenio de Montreal. BOE nº 122, de 20 de mayo de 2004.