



Los derechos del viajero

Maletas perdidas, servicios contratados que nunca llegan a disfrutarse, retrasos, *overbooking*... el viaje mejor organizado puede truncarse por mil razones que no es posible evitar. Lo que sí ampara el Derecho es reclamar y exigir una justa indemnización.

Las leyes asisten a los viajeros en buen número de situaciones de este tipo, aunque muchos lo desconocen, según asegura Esther Alós, abogada de la Asociación para la Defensa del Turista (Asdetour). Tanto la legislación europea como la española han elaborado medidas para garantizar la defensa del turista al que se le deniegue el embarque en un avión o que no recupere su equipaje tras el vuelo, entre otros casos.

Incluso contempla determinadas compensaciones económicas. Aunque el mal sabor de boca es difícil de olvidar y las indemnizaciones, en muchos casos, no puedan cubrir los daños causados, lo cierto es que el afectado por este tipo de abusos, negligencias o fallos tiene derechos que puede hacer valer.

Los profesionales de la abogacía expertos en este área insisten en la importancia de crear una conciencia social acerca de este tema: al fin y al cabo, mientras más se avance en este tipo de reclamaciones, mayor atención pondrán las grandes compañías turísticas en evitar situaciones de riesgo.

Pese a ello, actualmente tan sólo llegan a juicio un 5% de las consultas que se reciben en las asociaciones de afectados, la mayor parte de ellas vinculadas al transporte aéreo. Entre los problemas que pueden surgir en un vuelo los más

comunes son las pérdidas de equipaje –temporales o definitivas– y las dificultades de embarque, ya sean retrasos, *overbooking* o cancelaciones.

Pérdida de maletas

Cuando un equipaje desaparece durante más de 21 días, la Ley de Navegación Aérea considera que es una pérdida definitiva –aunque se localice más tarde– y determina unas indemnizaciones que tan sólo pueden reclamarse cuando el problema surge en vuelos nacionales dentro del territorio español. En estos casos, el titular del pasaje puede recibir un máximo de 600 euros en compensación.

Si el problema tiene lugar en un vuelo internacional, el convenio firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999, con objeto de unificar determinadas normas relativas al transporte aéreo inter-

nacional ha dado pie al establecimiento del llamado Sistema Indemnizatorio del Derecho Especial de Giro, según el cual, en el caso de pérdidas definitivas de equipaje –también se clasifican así las superiores a 21 días– el viajero puede recibir una compensación por un máximo de 1.200 euros aproximadamente. En esta situación, como en la anterior, el afectado deberá acreditar el contenido y valor de su equipaje.

Tanto en el primer como en el segundo caso, el legislador considera que existe una culpa objetiva de la cual es responsable la empresa transportista. Por ello, los viajeros deben contactar con las compañías aéreas cuando surgen problemas de este tipo, por escrito y solicitando las preceptivas indemnizaciones a las que tienen derecho según la Ley, como insiste la abogada de Asdetour.

Cuando se viaja con objetos de gran valor, asumir el coste de declararlos al facturar permite reclamar indemnizaciones superiores a las establecidas por la legislación.

Proceso de reclamación

Ante las quejas, las respuestas de las compañías aéreas pueden ser muy variadas y las probabilidades de hacer valer los derechos reconocidos por las leyes dependen del conocimiento que se tengan de los mismos.

Si no hay respuesta tras la reclamación, lo aconsejable es realizar un requerimiento amistoso, siempre por escrito. Si tampoco hay resultado, procede presentar una queja ante la Dirección General de Turismo con objeto de que se abra un procedimiento civil administrativo. Puede ocurrir que la compañía sí responda al requerimiento, pero que lo haga para eximirse de la responsabilidad por lo ocurrido o abone una indemnización menor a la exigida. En tal caso, el viajero afectado tendrá que valorar si quiere o no ir a juicio, opción que conlleva unos gastos aproximados de 400 euros como mínimo en concepto de honorarios profesionales, requerimientos notariales, etcétera.

La pérdida de equipajes es el mayor motivo de causas judiciales en este ámbito, pero los profesionales del Derecho advierten que sólo deben presentarse ante el tribunal aquellas que estén bien documentadas.

En el caso de cancelaciones y *overbooking*, el Reglamento Europeo 261/2004

Los problemas más comunes que pueden surgir en un vuelo son la pérdida del equipaje, los retrasos, las cancelaciones y el 'overbooking'

del 11 de febrero determina las indemnizaciones que puede reclamar el viajero dentro de la UE. También se aplican a las compañías aéreas trasatlánticas con sede en la UE.

Dificultades para viajar

Para vuelos cuyo trayecto sea inferior a 1.500 kilómetros, el pasajero afectado tiene derecho a una suma equivalente a 250 euros. La indemnización se eleva a 400 euros cuando se trata de trayectos entre 1.500 y 3.500 kilómetros y a 600 euros para distancias superiores.

Además, se puede reclamar también la devolución del importe del pasaje, el reembolso de los gastos adicionales ocasionados por este problema (alojamiento, dietas...) e incluso daños morales.

Este último concepto ha sido cuantificado en sentencias como la del caso de un matrimonio y su hija cuyo vuelo fue cancelado y el equipaje perdido. La indemnización que el juez determinó en concepto de daños morales por haber visto perturbadas sus vacaciones ascendió a 1.500 euros.



Falta de información
Algunos turistas no conocen las compensaciones que deben recibir si sufren un mal servicio o una negligencia durante su viaje.

Cuando se trata de retrasos en los vuelos, el reglamento europeo considera que no existe derecho a indemnización si éste es inferior a 5 horas, aunque sí determina que la compañía debe facilitar al viajero la realización de algunas llamadas telefónicas, refrescos o comida.

Por supuesto, la legislación contempla que puedan ser causas de fuerza mayor las responsables del problema, como las meteorológicas o atentados terroristas, pero los jueces suelen estudiar estos eximentes de responsabilidad con mucho detenimiento.

Si el retraso en un vuelo es causa de pérdida de un enlace, la compañía original debe abonar el importe del billete no utilizado y asumir el coste de reubicar al pasajero en un nuevo vuelo, así como los gastos derivados.

Con este reglamento, la UE pretende reducir la práctica del *overbooking*, que anualmente afecta a unos 300.000 viajeros. Aunque las asociaciones de consumidores argumentan que, aún con este sistema de compensaciones, a las compañías aéreas puede resultarles más rentable asumir las penalizaciones que evitar que se produzcan estas situaciones. ➤

El viajero puede ser indemnizado por daños morales si sus vacaciones se ven perturbadas

Cómo reclamar por un mal servicio

La reclamación ante la empresa responsable debe realizarse cuanto antes, por escrito, conservando una copia y haciéndola llegar por correo certificado o burofax.

La inmediatez es importante, pero no imprescindible, ya que dependiendo de lo que se trate, existen diversos plazos, de 6 a 15 días, para presentar las demandas. Normalmente éstas se plantean en las propias hojas de reclamaciones que toda empresa debe poner a disposición de sus clientes. Al realizar este trámite, se abrirá un expediente, cuyo número se debe conservar. Es importante que el afectado explique en el papel, concisa y claramente, el objeto de su demanda, enumerando los perjuicios y costes ocasionados, y su valor incluso. La documentación de la reclamación es clave para lograr un resultado positivo. Es muy

importante conservar todos los materiales relativos al viaje y al asunto. En el caso de daños materiales, puede ser conveniente aportar pruebas fotográficas.

En el caso de vuelos problemáticos, además de la reclamación ante la compañía aérea, es aconsejable dirigirla también a AENA y, en el caso de que la gestión no prospere, enviarla además a la Dirección General de Aviación Civil, o incluso a la Dirección General para la Energía y Transporte de la Comisión Europea. Para cuestiones surgidas en viajes combinados, el afectado debe reclamar ante el prestatario directo del servicio objeto de queja y ante la agencia de viajes.

Los daños que el turista puede declarar como ocasionados por un mal servicio, fallo o negligencia pueden clasificarse como materiales, personales y morales.

> La casuística es siempre extensa y las respuestas, múltiples. Por esta razón, Asdetour aconseja acudir al stand de la compañía aérea emisora del billete para plantear las reclamaciones pertinentes. Y, en cualquier caso, personarse también en el de Aena y rellenar un Parte de Irregularidad o PIR. En un principio, el recibimiento será positivo y abierto por parte de la compañía, ya que la mayor parte de ellas están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

Si, más adelante, la respuesta se torna desfavorable, el viajero tiene un plazo 12 meses para presentar la oportuna

Para evitar sorpresas en un vuelo, se debe sacar la tarjeta de embarque cuanto antes, ya que es ésta, y no el billete, la que asegura la plaza

queja ante la Dirección General de Aviación Civil. Afortunadamente, las garantías para los usuarios de vuelos son cada vez mayores, no sólo por la legislación existente, sino porque la competitividad y el propio mercado han ido estableciendo estándares de calidad que el consumidor conoce y exige cada vez más.

Aún así, las asociaciones de consumidores aconsejan sacar la tarjeta de embarque cuanto antes, ya que es ésta la que asegura la plaza en el vuelo y no el propio billete, y conservar ambos, así como las facturas, cargos, tickets de facturación... hasta pasados unos días del fin del viaje.

Pero no sólo surgen problemas al viajar en avión. En el caso del tren, cuando un retraso provoque la pérdida de un enlace, el viajero tiene derecho a solicitar la devolución de un 25% o de un 50% del valor del billete, en función de que la demora sea del 50% o superior, aunque inferior al 100%, señala Asdetour. También puede solicitar una indemnización por daños y perjuicios.

Los trenes AVE se rigen por un sistema diferente de compensaciones. Por robo o pérdida del equipaje facturado la indemnización es de 300 euros. Por demora superior a cinco minutos, se devuelve el importe íntegro del billete. Los barcos también tienen su propio

El precio de las incidencias

23:20	TEL AVIV	IBE 3752	
23:20	TEL AVIV	ELY 8380	
23:55	GRAN CANARIA	IBE 9624	
23:55	TENERIFE SUR	IBE 0978	
23:55	MOSCÚ	AFL 300	
00:30	SANTO DOMINGO	IBE 7319	
00:30	SANTO DOMINGO	LAR 765	
00:35	S. AIGRES	IBE 6043	New Times: 01:30
00:35	JOHANNESBURGO	IBE 6051	New Times: 01:30
01:05	MONTEVIDEO	IBE 6065	New Times: 02:35
01:25	SÃO PAULO	IBE 6017	
05:05	BARCELONA	VLS 1003	

Please proceed directly to the boarding gate at the time indicated by your airline. THERE ARE NO GENERAL BOARDING ANNOUNCEMENTS.

VUELOS

- > Pérdida de equipaje en vuelo nacional. **Máximo 600 €.**
- > Pérdida de equipaje en vuelo UE. **Máximo 1.200 €.**
- > *Overbooking*, denegación de embarque o cancelación.

Además de la **devolución del importe del pasaje, 250 €** en trayectos inferiores a 1.500 kilómetros, **400 €** para vuelos entre 1.500 y 3.500 kilómetros y **600 €** para distancias superiores.

> Cambio de categoría. Si se le sitúa en clase inferior, la compañía debe **abonarle la diferencia.**

Si es a la inversa, el cliente no tendrá que abonar el coste adicional.

> Retraso. A partir de 5 horas, las **indemnizaciones no están cuantificadas, pero sí reconocidas** por la legislación, por lo que han de acordarse en cada caso.

TRENES

> Retrasos. Devolución de entre el **25 y el 50% del valor del billete** si se produce la pérdida de un enlace.

> Los trenes AVE devuelven el **importe íntegro** por retrasos superiores a 5 minutos.

> Equipajes. **Máximo 300 €.**

BARCOS

> Equipajes. **Máximo 1.905,61 €.**

> Coches. **Máximo 4.622,45 €.**

Junto a estas cantidades, el afectado debe reclamar también el reembolso de gastos adicionales ocasionados por el problema e incluso daños morales.

Dónde reclamar

Oficinas municipales de consumo.

ASDETOUR. www.asdetour.com

OCU. www.ocu.org

CECU. www.cecu.es

Dirección General de la Aviación Civil.

http://www.fomento.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/AVIACION_CIVIL/PASAJEROS/

Dirección General de Transportes y Energía de la Comisión Europea.

http://ec.europa.eu/dgs/energy_transport/index_es.html

reglamento en lo que a desperfectos y pérdida de equipaje se refiere. La indemnización máxima en estos casos es de 1.905,61 euros. Cuando el daño se produce en un vehículo, esta cantidad asciende a 4.622,45 euros.

Una vez completado el desplazamiento, el alojamiento también puede ser origen de gran tribulación para el turista. Puede ocurrir que los servicios encontrados no correspondan con los contratados. En tal caso lo más aconsejable es reclamar ante el director del establecimiento de forma inmediata y amistosa para obtener lo deseado o acordar una compensación. Si de esta gestión no se obtienen resultados, el turista puede exigir el libro de reclamaciones e incluso una indemnización por daños y perjuicios.

Viajes combinados

Cuando los problemas surgen en paquetes vacacionales, el turista ha de saber que la agencia es responsable de cumplir todos los compromisos asumidos en la publicidad empleada, no únicamente los que se expresan en el contrato. Según la Ley de Viajes Combinados, las modificaciones que surjan sobre el plan contratado dan derecho al afectado a rescindir el contrato, solicitar el reintegro de los servicios no consumidos y reclamar una indemnización por daños y perjuicios.

La normativa contempla la posibilidad de que la agencia incremente el precio del servicio o modifique alguno de sus elementos, siempre y cuando la posibilidad de realizar esos cambios haya quedado reflejada en el material promocional y, en el caso de un viaje ya contratado, que la agencia realice las modificaciones al menos con 20 días de antelación con respecto a la fecha de salida. Ante estas situaciones, el viajero puede rescindir el contrato, recuperando el dinero depositado.

El pasado mes de julio una sentencia condenaba a dos agencias de viajes y una compañía aérea, a raíz de la pérdida del equipaje de tres turistas. El juez consideró que las agencias son responsables del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el ejercicio de sus actividades, estando obligadas a facilitar a los clientes los servicios encargados en las condiciones pactadas, sin poderse excusar en la negligencia o error del prestatario directo del servicio, en este caso la compañía aérea. ■