

Preguntas y respuestas más frecuentes sobre los derechos de los pasajeros aéreos facilitadas por la Comisión Europea.

En vigor a partir del 17 de febrero de 2005.

I.-¿Cuáles son las principales mejoras del nuevo Reglamento que entra en vigor el 17 de febrero de 2005?

1. Los importes de las indemnizaciones que las compañías aéreas deben abonar a los pasajeros en caso de denegación de embarque aumentan considerablemente y pasan de:

- a. 150 € a 250 € para trayectos de hasta 1500 km,
- b. 150 € a 400 € para trayectos entre 1500 km y 3500 km.
- c. 300 € a 600 € para trayectos superiores a 3500 km.

Esta indemnización puede reducirse a la mitad si el retraso no supera, respectivamente, más de 2, 3, ó 4 horas.

2. Los derechos de los pasajeros se amplían a los casos de cancelación: derecho a la misma indemnización que en caso de sobreventa (overbooking), en determinadas condiciones, así como a asistencia (comida, alojamiento, etc.) y a la posibilidad de reembolso o el transporte alternativo hacia el destino final a elección del pasajero.

3. En caso de retrasos importantes, la compañía deberá ofrecer comidas, refrescos, si fuera necesario, hotel, y medios para contactar a la familia, la empresa, etc. Si el retraso supera las 5 horas, deberá ofrecer el reembolso del billete (con un vuelo gratuito hasta su lugar de origen, cuando proceda).

4. Los derechos cubren todos los tipos de vuelos de las compañías europeas, ya sean chárter, regulares, o nacionales, con salida de un aeropuerto de la Unión (incluidos los departamentos franceses de Ultramar), o con salida de un aeropuerto situado fuera de la Unión y con destino en un aeropuerto de la Unión, cuando el vuelo esté operado por una compañía de la Unión y el pasajero no haya recibido compensación en el tercer país.

5. De ahora en adelante, los pasajeros podrán dirigirse, si fuere necesario, a organismos nacionales de control especialmente habilitados para tramitar sus denuncias y sus litigios con las compañías aéreas.

II.-¿Se me protege si vuelo con una compañía aérea no comunitaria?

Sí, pero sólo si el vuelo (chárter o regular) con esta compañía aérea no comunitaria sale de un aeropuerto de la Unión.

III.-¿Por qué no están cubiertos los pasajeros cuándo se encuentran fuera de la Unión?

Los derechos que confiere este Reglamento cubren todos los tipos de vuelos de las compañías europeas, sean chárter o regulares, incluso los vuelos con salida de un aeropuerto situado fuera de la UE, si su destino es la Unión Europea y el vuelo está operado por una compañía que tenga una licencia emitida en la Unión, en caso de que estos pasajeros no se acojan a servicios, indemnizaciones o asistencia en un tercer país (como es el caso en los Estados Unidos, por ejemplo).

El Reglamento no puede cubrir los vuelos de las compañías no comunitarias con origen en un aeropuerto situado fuera de la Unión (incluso con destino a un aeropuerto situado en un Estado miembro) ya que esto constituiría una cláusula de extraterritorialidad, que ampliaría derechos y generaría obligaciones para las compañías aéreas no comunitarias más allá de las fronteras de la Unión.

IV.-¿Se me protege si mi billete se emitió en el marco de un programa de fidelización u otros programas comerciales?

Sí; los derechos del Reglamento son enteramente aplicables a los pasajeros que vuelan, por ejemplo, con programas del tipo frequent flyer.

No obstante, estos derechos no se aplicarán a los pasajeros que viajan gratuitamente o a tarifa reducida no accesible al público en general.

V.-¿Se me protege también si utilizo servicios por helicóptero?

Este Reglamento se aplica únicamente a los pasajeros de aeronaves motorizadas de ala fija.

VI.-¿Se me protege en caso de fuerza mayor?

Sí. Los pasajeros se encuentran permanentemente protegidos, incluso en caso de fuerza mayor o circunstancias excepcionales, por lo que pueden gozar de los derechos reconocidos en el Reglamento, a excepción del derecho a compensación económica en caso de cancelación. En tal caso, corresponde a la compañía aérea probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no habrían podido evitarse aunque se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

VII.-En caso de cancelación de un vuelo por fuerza mayor, ¿cómo puedo verificar que se debe realmente a circunstancias extraordinarias que no habrían podido evitarse aunque se hubieran adoptado todas las medidas razonables?

Según el Reglamento, la cia. deberá demostrar que se trata efectivamente de circunstancias excepcionales. El pasajero siempre podrá exigir que se le demuestre. Si el pasajero no queda satisfecho de esta información, podrá llevar el asunto al organismo designado por el Estado miembro.

VIII.-¿Confiere este Reglamento derechos también en caso de problemas con el equipaje y en caso de heridas o muerte como consecuencia de un accidente?

El Reglamento, que entra en vigor el 17 de febrero de 2005, no cubre estos aspectos. No obstante, otras normas comunitarias reconocen derechos a los pasajeros en caso de problemas con el equipaje y de heridas o muerte tras un accidente.

Los pasajeros de las compañías aéreas de la UE estarán perfectamente protegidos sea cual sea su destino y sea cual sea el vuelo en que embarquen, ya sea nacional o internacional. La legislación internacional reconoce también algunos otros derechos que pueden aplicarse a los pasajeros de compañías no comunitarias. En particular, en caso de daño o pérdida del equipaje, la responsabilidad de una compañía aérea se limita a 1000 DEG (Derechos Especiales de Giro) (1 DEG = 1.18 €a 30.09.2004).

IX.-¿Qué debo hacer si la compañía no respeta mis derechos?

Deben remitir sus denuncias a las autoridades nacionales designadas por cada Estado miembro. Para conocer el nombre y la dirección de las mismas, pueden llamar al número gratuito: 00800.67891011, o enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: mail@europe-direct.cec.eu.int

En el caso de España, el organismo designado es:

Dirección General de Aviación Civil
Sección de Atención al Usuario
Pº de la Castellana, 67, Despacho A-259
28071 Madrid

Tel. +34 91 597 83 21
Fax. +34 91 597 86 43

X.-En el marco de este Reglamento, ¿reciben un trato especial las personas con movilidad reducida o los niños?

Sí. Las personas con movilidad reducida y los niños no acompañados deben estar cubiertos por estos derechos con carácter prioritario. Las compañías aéreas están obligadas a informar de sus derechos en un formato accesible a las personas invidentes o con problemas de visión.

XI.-La cancelación, la denegación de embarque o un retraso importante de un vuelo ha causado a un pasajero daños superiores a la indemnización o el reembolso concedidos en el marco de este Reglamento: ¿Puede pedir una indemnización complementaria?

Los derechos reconocidos en el Reglamento no impiden que, de conformidad con el Derecho nacional aplicable, un pasajero o un tercero soliciten una indemnización complementaria o la compensación por daños y perjuicios (excepto para aquellos pasajeros que hubiesen renunciado voluntariamente a su reserva a raíz de una denegación de embarque).

No obstante, la indemnización concedida en virtud del Reglamento podrá deducirse de la compensación recibida por daños y perjuicios.

XII.- ¿Se pueden reducir o incrementar los derechos reconocidos por este Reglamento, especialmente mediante excepción o medidas restrictivas incluidas en el contrato de transporte?

No. Esta cláusula sería nula de pleno derecho.

Si, no obstante, se aplicaran tales excepciones, el pasajero siempre podrá solicitar una indemnización complementaria ante los tribunales u organismos competentes.

XIII.- En caso de problemas, ¿quien me informará de mis derechos?

En primer lugar, las compañías aéreas están obligadas a colocar en la zona de facturación carteles en los que se indique que los pasajeros pueden recibir información por escrito de sus derechos.

Además, en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de al menos dos horas, las compañías estarán obligadas a facilitar a los pasajeros documentación por escrito en la que se especifiquen sus derechos.

Por último, la Comisión Europea ha lanzado una campaña de información y promoción de los derechos de los pasajeros en aeropuertos, agencias de viaje y compañías aéreas mediante carteles y folletos.

Por otra parte, el sitio web de la Dirección General de Energía y Transportes de la Comisión Europea contiene información pertinente para los pasajeros:
<http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/infoen.htm>