

¿Qué se puede reclamar ante incidentes en los vuelos durante el 'macropuente' de diciembre?

Al viajero le corresponde una indemnización de entre 250 y 600 euros, según la distancia del vuelo, en retrasos superiores a 3h, cancelaciones de vuelos y denegaciones de embarque. Es muy importante revisar que la cantidad que ofrece la compañía aérea no sea menor a la marcada por la normativa

Antes del atracón de las fiestas de Navidad, diciembre es un mes que arranca lleno de días de descanso. El deseado Puente de Diciembre o de la Constitución tiene lugar del 6 al 8 de diciembre, y este año coincide de miércoles a domingo por lo que muchos más españoles aprovechan para viajar el puente alargando los días de descanso o incluso toda la semana uniendo dos fines de semana. Se trata de la penúltima gran escapada del año, y los destinos preferidos son España y las capitales europeas. Así, estos días se producirá un elevado movimiento de viajeros en los aeropuertos de la red de AENA. El año pasado se superaron los 6,6 millones de viajeros en los aeródromos españoles y este año seguramente esa cifra sea aún mayor. Muchos de estos vuelos sufrirán incidencias producto del colapso que se producen en los aeropuertos y la mala planificación de los horarios de las aerolíneas, con lo que consecuentemente los viajeros con derecho a indemnización también aumentarán.

Por ello, reclamador.es, compañía online de servicios legales líder en España, ha elaborado una guía con las indemnizaciones que les corresponden a los usuarios en caso de incidentes en los vuelos. Compensaciones recogidas en gran parte en el Reglamento europeo 261 y que se pueden y deben reclamar.

Las compañías aéreas amparadas en el desconocimiento de la ley, tienen como estrategia agotar al pasajero en su reclamación, negándole todos sus derechos desde el primer momento y así consiguen que sólo unos pocos continúen con los trámites judiciales.

Se puede reclamar:

1. Indemnización de entre 250 y 600 euros, según la distancia del vuelo en:

- Retrasos superiores a 3h (180 minutos)

Ante un retraso, los pasajeros tienen derecho a información desde el primer momento, derecho de asistencia y manutención a partir de las 2 horas de demora y compensaciones económicas si el vuelo se retrasa más de 180 minutos.

- Cancelación del vuelo con menos de dos semanas de antelación

Hay que tener en cuenta:

1. Que la aerolínea comunique la cancelación del vuelo con menos de dos semanas de antelación. Por eso, es recomendable revisar constantemente el correo electrónico con el que se gestionó la reserva y la bandeja de spam o no deseado.
2. Que el motivo de la cancelación del vuelo no sea por fuerza mayor.
3. Que el usuario llegue con más de 3h de retraso al destino.

En caso de cancelaciones de vuelos, la compañía aérea debe ofrecer comida y bebida suficientes en función del tiempo de espera, así como llamadas telefónicas. Además, si la salida del transporte alternativo se produjera al día siguiente o días más tarde, también debe procurar alojamiento en un hotel y transporte entre el alojamiento (sea o no un hotel) y el aeropuerto. Todo esto es independiente de la indemnización económica, de entre 250 y 600 euros según la distancia del vuelo, a la que está obligada la aerolínea.

- Denegaciones de embarque / overbooking

Las denegaciones de embarque como el overbooking también contemplan las compensaciones económicas vistas en los apartados anteriores de retrasos y cancelaciones (de entre 250 y 600 euros). El overbooking es una práctica comercial legal, que está permitida en la Unión Europea, pero los viajeros que se vean afectados también tienen una serie de derechos que pueden hacer valer frente a las compañías aéreas.

reclamador.es recuerda que si el usuario acepta de forma voluntaria el ser reubicado en otro vuelo a cambio de ciertos beneficios (cambio de clase, puntos para volar, etc) no tendría derecho a compensación económica.

Ejemplos de la cuantía de las indemnizaciones en los supuestos de retrasos, cancelaciones y overbooking:

250 euros para los de corta distancia (vuelos inferiores a 1.500 km). Por ejemplo, un vuelo Barcelona-Ibiza.

400 euros para media (vuelos entre 1.500 y 3.500 km). Por ejemplo, un vuelo Málaga-Londres.

600 euros para todos los vuelos de larga distancia (superiores a 3.500 km). Por ejemplo, un vuelo Madrid-Nueva York.

2. Hasta 1.400 euros por extravío o deterioro de equipaje

Se pueden exigir hasta 1.400 euros por daños, retrasos o incidentes con las maletas, pero es necesario tramitar el denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.) en el mostrador de la compañía aérea. Este trámite es muy importante efectuarlo porque de lo contrario se presume que el equipaje ha sido entregado correctamente y en buen estado y no cabría reclamación contra la aerolínea. El plazo para tramitar el P.I.R. es de 7 días en caso de daños en el equipaje, o de 21 días si se retrasa o desaparece. Pero es recomendable hacerlo tras aterrizar y antes de abandonar el aeropuerto.

En este sentido, reclamador.es aconseja no aceptar la cantidad que ofrece la aerolínea por los días de pérdida. Lo más probable es que al usuario le corresponda una cantidad mayor.

Hay compañías aéreas que ofrecen una compensación en función de los días que la maleta ha estado perdida. La normativa en este aspecto es clara: si han sido más de 21 días, se considera pérdida total. Y hay derecho a una indemnización de hasta 1.400 euros. Si son menos días, hay que valorar el daño causado.

Además, si el viajero va a llevar objetos costosos en la maleta (como joyas) es conveniente hacer una declaración de valor al facturar, para poder solicitarlos en caso de sufrir algún incidente o robo. De lo contrario, es muy difícil demostrar lo que falta o está deteriorado. Este trámite tiene un coste, ya que es un seguro que ofrece la aerolínea.

3. Volar con el billete de vuelta si no se utiliza la ida es posible. En caso de denegación de embarque, se pueden reclamar entre 250 y 600 euros por la cláusula no show

Si alguno de los trayectos comprados para volar no se usa, hay compañías que automáticamente cancelan los trayectos restantes comprendidos en el mismo billete. Es la denominada cláusula no show que aplican muchas aerolíneas. Tras numerosas denuncias de consumidores, el Tribunal Supremo la ha declarado ilegal prohibiendo su aplicación en España.

Por ejemplo, si el viaje es de Madrid a Berlín con escala en París, y el viajero quisiera embarcar en París, renunciando al vuelo desde Madrid, la compañía no puede impedirle el embarque. En caso de que se produzca la denegación por este supuesto, el viajero puede reclamar las compensaciones del Reglamento 261, comprendidas entre 250 y 600 euros, según la distancia del vuelo. Por supuesto, también tendrá derecho a que se le abone el importe del nuevo billete si finalmente decide volar.

4. Devolución del dinero del billete

Cuando se producen circunstancias extraordinarias (como huelgas de controladores, mal tiempo generalizado...), hay compañías aéreas que se desentienden de los derechos de los viajeros. En la práctica, reclamador.es ha detectado que las aerolíneas se limitan a ofrecer un cambio de vuelo, cuando están obligadas a ofrecer el reembolso completo del billete, si así lo desea el usuario.

5. Las huelgas de personal de la aerolínea (pilotos, azafatas, personal de tierra, handling...) son reclamables

Es decir, los paros del personal de una aerolínea nunca son ajenos a ella. De este modo, no es motivo para dejar de indemnizar a los pasajeros. El servicio lo contrata el viajero con la aerolínea y es su responsabilidad estar a la altura de lo que se ha contratado.

Recomendaciones que nunca sobran en la maleta:

1. Llevar la tarjeta de embarque impresa o en el dispositivo móvil

Algunas aerolíneas cobran un suplemento por tener que imprimir la tarjeta de embarque en el aeropuerto. Por eso, reclamador.es aconseja llevarla siempre encima, impresa o en el dispositivo móvil. Hay que tener en cuenta que cada aerolínea da un plazo diferente para obtener la tarjeta de embarque, por lo que hay que consultar la web de la compañía con la que se viaja.

2. Ir con tiempo al aeropuerto

reclamador.es aconseja acudir con suficiente tiempo al aeropuerto, fundamentalmente si el avión sale a primera hora de la mañana.

3. Ponerse en manos de profesionales

La compañía explica que si el usuario cree que la aerolínea ha incumplido sus derechos como pasajero, hay que ponerse en manos de profesionales para informarse y reclamar. En ese sentido, reclamador.es sólo cobra en caso de éxito y si pierde asume los costes del proceso. Además, toda la reclamación se realiza de manera online y en sencillos pasos a través de su página.

Asimismo, hay que evaluar periódicamente el estado de la reclamación y prestar atención a los plazos. No hay que desistir. Muchos consumidores desconocen que se dispone de hasta 5 años para reclamar.

En España hay un millón y medio de pasajeros al año afectados por incidencias (retrasos, cancelaciones y overbooking), y unos 2,5 millones de maletas con problemas (daños, demoras o pérdidas), y apenas un 3% llega a tramitar una reclamación. No en vano, menos del 5% de los españoles conoce la ley que defiende sus derechos. Además, según un informe de la Comisión Europea realizado en el norte de Europa, las compañías aéreas indemnizan sólo al 2-4% de los afectados, en el 20% de los casos ni responden a las reclamaciones y en el 50% incumplen el derecho de asistencia (comida y alojamiento).

Datos de contacto:

Cristina Naveda / Cristóbal Fernández
917 374 699

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Telecomunicaciones](#) [Viaje Madrid](#) [Entretenimiento](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>