

Las consultas sobre reclamaciones de vuelos recibidas en Legálitas suben un 54% este verano

Los pasajeros podrán exigir una indemnización de hasta 600 euros en caso de cancelación o retraso de más de tres horas. La cuantía dependerá del recorrido del vuelo y del retraso acumulado. Con respecto al verano anterior, las consultas sobre incidencias con "vuelos" subieron seis puntos porcentuales en relación con todas las consultas de "ocio"

Las vacaciones veraniegas han dejado en Legálitas un aumento de consultas relacionadas con "viajes", incrementándose de junio a agosto en un 26%, mientras que las específicas relacionadas con "vuelos" subieron hasta un 54% con respecto al año anterior.

A las tradicionales reclamaciones por cancelaciones, retrasos, pérdidas de equipaje, overbooking, este verano se han sumado todas las derivadas de las múltiples huelgas que han tenido lugar estos meses. En el verano de 2021, las consultas relacionadas con vuelos significaban un 28% con respecto al total de las relacionadas con "ocio", mientras que en el 2022 han supuesto un 34% de las mismas.

¿Quién es responsable de la cancelación de un vuelo?

Si la cancelación está motivada por la actividad aeroportuaria, como un retraso en los controles o falta de personal de tierra, será AENA quien deba responder por los daños e indemnizar al cliente. Para efectuar esta reclamación el plazo es de un año.

En cambio, si la cancelación es responsabilidad de la aerolínea, la situación es diferente, en este caso ella será la responsable y el pasajero podrá exigir su asistencia amparado por una serie de derechos.

¿Qué derechos tiene un pasajero ante la cancelación de un vuelo?

Ante la cancelación de un vuelo o de un retraso superior a tres horas -tiempo que establece la ley para ser equiparados a las cancelaciones- los pasajeros tienen una serie de derechos fundamentales que la aerolínea tiene el deber de ofrecer y proporcionar: El primero de ellos es el "derecho de información": el pasajero tiene que recibir toda la información al respecto de lo que está sucediendo por parte de la compañía. Además, esta tiene la obligación de facilitarle dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico, comida y bebida, alojamiento si fuera necesario pernoctar o incluso una estancia adicional a la prevista por el pasajero, además de facilitar el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. Todo ello en base al "derecho de asistencia o atención" que el pasajero tiene por la cancelación de su vuelo. Además, le avala también el "derecho de reembolso", por el cual, la aerolínea tendrá la obligación de reembolsar el importe total del billete.

Legálitas recuerda que es importante tener en cuenta que, si la compañía cancela el vuelo con 14 días de antelación a su salida, el pasajero tendrá únicamente derecho al reembolso del precio del billete, pero nada más.

Reclamar por el retraso de un vuelo inferior a tres horas

Sufrir un retraso inferior a las tres horas, pese a no ser equiparable a una cancelación, también puede afectar, por ejemplo, al alojamiento que se ha contratado o a las actividades previstas a realizar en el destino, en ese caso, se puede exigir la responsabilidad por los daños provocados a la compañía aérea o a la agencia de viajes, en caso de ser un viaje combinado.

¿Cómo se realiza una reclamación?

La reclamación debe hacerse siempre por un daño evaluable económicamente. Para iniciar el proceso, hay que rellenar la hoja de reclamación de la aerolínea. En ella hay que exponer todo lo sucedido con los detalles del vuelo (fecha, hora, datos...).

Además, será necesario aportar los billetes y los justificantes de todos los gastos que haya tenido que asumir el consumidor por los problemas del vuelo (pernocta, alimentación, vestuario en caso de maleta facturada, etcétera...), de este modo, se podrá justificar lo reclamado determinando la cuantía de los gastos generados por la incidencia con el vuelo.

¿Con qué cantidad deberán indemnizar?

La cuantía final con la que el consumidor será indemnizado dependerá principalmente del recorrido del vuelo: 250 euros en trayectos de hasta 1.500 km, 400 euros para los de distancia media (entre 1.500 y 3.500 km) y 600 euros, la cantidad máxima, estipulada para vuelos de más de 3.500 km.

Es importante saber que las indemnizaciones se pueden reducir a la mitad, si la aerolínea ofrece un transporte alternativo que no suponga un retraso en la llegada superior a más de dos, tres o cuatro horas, en función de la distancia del trayecto.

¿Cuánto tiempo hay para reclamar?

Esta pregunta es una de las dudas más habituales entre los consumidores que contactan con Legálitas. El plazo para reclamar variará de la normativa que aplique en cada caso: cinco años si es el Reglamento 261/2004 de la UE o dos años si se trata del Convenio de Montreal, un matiz importante puesto que hay muchos vuelos internacionales que solo aplican este último y, una vez pasada esa "fecha de caducidad", ya no existe derecho a reclamar una indemnización.

También hay que tener en cuenta que el tiempo de validez para efectuar la reclamación puede variar si se habla de vuelos fuera de España, o de la Unión Europea, así como de la nacionalidad de la aerolínea. Además, dependiendo del aeropuerto desde donde saliera el vuelo, los plazos para efectuar una reclamación también podrán variar, más cuando son vuelos entre diferentes países.

¿Cómo reclamar ante la pérdida de equipaje?

Si al llegar a destino, el transportista no cumple con la obligación de entrega al pasajero, este tendrá que guardar toda la documentación del vuelo y acudir dentro del aeropuerto directamente al mostrador de la aerolínea para cumplimentar el PIR (Parte de Irregularidad del Equipaje) dejando así constancia de lo sucedido.

De acuerdo con el Convenio de Montreal, no se considerará que el equipaje se ha perdido hasta que no transcurra un plazo de 21 días posteriores al vuelo. Durante ese tiempo, todos los gastos que se puedan generar por la compra de artículos de primera necesidad, de vestido, de higiene, etc., se podrán reclamar a la compañía en concepto de daños y perjuicios, por lo que es muy importante conservar los tickets, recibos y facturas de todo ello. Si transcurre ese plazo de 21 días y el equipaje no ha sido entregado por la compañía, se considerará legalmente perdido y ello conllevará, adicionalmente, una indemnización de hasta 1.000 Derechos Especiales de Giro (moneda internacional que se cambia a euros según la cotización oficial en cada momento).

Circunstancias extraordinarias, las huelgas

Las compañías aéreas solo se eximen de abonar compensación económica por las incidencias en los vuelos cuando puedan acreditar circunstancias extraordinarias (hechos imprevistos y que no se han podido evitar) ajenas a su ámbito de actuación y responsabilidad.

De acuerdo con el Reglamento (CE) 261/2004 los casos que pueden ser considerados como tal serían: la inestabilidad política en el país de origen o destino, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo o aquellas huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.

Ahora bien, en relación con las huelgas convocadas legalmente, no se considerarán como circunstancias extraordinarias cuando la compañía aérea ha seguido expidiendo billetes a pesar de conocer las fechas de los paros convocados, por lo que el pasajero tendrá todo el derecho a reclamar en el caso de cancelaciones o retrasos que puedan afectar a su vuelo.

Diferencias en la reclamación si el vuelo es parte de un viaje combinado

En el caso de contratar un viaje combinado, vuelo y hotel, el consumidor tendrá derecho a recuperar el importe total del viaje de los servicios contratados no disfrutados, noches de hotel, excursiones, así como el dinero del propio vuelo.

Será la agencia o el operador turístico con quien ha sido contratado el viaje quien deberá hacerse cargo de darnos una solución, ya que, aunque la aerolínea sea la principal responsable, la agencia tiene la responsabilidad subsidiaria con el cliente de resolver la situación.

Se puede dar también la situación en la que la agencia de viajes se vea obligada a cancelar el viaje o a realizar una modificación sustancial de las condiciones acordadas (fecha de salida y llegada, categoría hotelera, etcétera...). Esto supone un incumplimiento del contrato y en estas circunstancias el cliente tiene derecho a que la agencia de viajes abone una indemnización, teniendo de este modo un reembolso de todas las cantidades pagadas o bien la posibilidad de realizar otro viaje combinado de calidad equivalente o superior.

Datos de contacto:

David Jiménez

91 771 26 16

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

Categorías: [Nacional](#) [Derecho](#) [Viaje](#) [Sociedad](#) [Madrid](#) [Turismo](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>