

Retrasos y cancelaciones. Responsabilidad y sistema indemnizatorio en el transporte aéreo

El transporte aéreo ha proyectado un sistema de responsabilidad, que invierte la carga de la prueba en favor de pasajero y sitúa a las compañías aéreas en el desierto no solo de la inversión de la carga de la prueba sino en la órbita de la responsabilidad objetiva.

REFUERZO DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS

El Reglamento (CE) 261/2004, de 11 febrero, establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

Denegación de embarque y anulación de vuelo

Si le deniegan el embarque o si su vuelo se anula, la compañía encargada de efectuar el vuelo está obligada a indemnizarle y a prestarle asistencia. Siempre que haya efectuado la facturación en el plazo debido, puede acogerse a estos derechos para cualquier vuelo, incluidos los chárter

- con salida de un aeropuerto de la UE o
- con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria.

Denegación de embarque

Cuando el número de pasajeros supere al de plazas disponibles, la compañía aérea deberá en primer lugar pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus asientos a cambio de ciertas compensaciones, entre las que deben figurar incluidos el reembolso del importe del billete (con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o la oferta de transporte alternativo hasta el destino final.

Si no se ha presentado voluntario, la compañía deberá pagarle una compensación de:

- 250 euros para vuelos de hasta 1 500 kms,

- 400 euros para vuelos más largos efectuados en el interior de la UE y otros vuelos comprendidos entre 1 500 y 3 500 kms,
- 600 euros para los vuelos de más de 3 500 kms efectuados fuera de la UE.

La compensación podrá reducirse a la mitad si el retraso no es superior a 2, 3 o 4 horas, respectivamente.

La compañía deberá:

- darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final,
- y ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

Anulación de vuelos

Cuando el vuelo se suspenda, la compañía aérea encargada de efectuarlo deberá:

- darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final,
- y ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

La compañía aérea puede tener que compensarle también, en cantidades iguales a las debidas en caso de denegación de embarque, a no ser que le haya comunicado la anulación con la suficiente antelación. Deberá ser informado sobre posibles transportes alternativos.

Las devoluciones se pagarán en metálico, por transferencia bancaria o cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, en bonos de viaje, y se harán efectivas en el plazo de 7 días.

Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

Grandes retrasos

Asistencia inmediata

Si usted efectúa la facturación en el plazo debido para cualquier vuelo, incluidos los chárter,

- con salida de un aeropuerto de la UE o
- con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria,

y si la compañía que opera el vuelo prevé un retraso

- de 2 horas o más para los vuelos de hasta 1 500 kms,
- de 3 horas o más para vuelos más largos efectuados dentro de la UE y para otros vuelos de entre 1 500 y 3 500 kms,
- de 4 horas o más para los vuelos de más de 3 500 kms efectuados fuera de la UE

Esa compañía está obligada a ofrecerle comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como a facilitarle medios de comunicación.

Cuando el retraso sea de 5 horas o más, la compañía tiene que ofrecerle también la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede).

Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

Reclamaciones posteriores

Si la responsable del retraso de un vuelo en cualquier parte del mundo es una compañía de la UE, puede usted reclamar hasta 4 150 DEG** por los perjuicios ocasionados. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales.

Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.

Equipajes

Usted puede reclamar hasta 1 000 DEG** por daños en caso de rotura, deterioro, pérdida o retraso de su equipaje en un vuelo de una compañía aérea de la UE en cualquier parte del mundo. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales. La reclamación por deterioro del equipaje facturado deberá hacerse dentro de 7 días a contar desde la entrega, y por retraso del equipaje, dentro de 21 días a contar desde la entrega.

Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.

Lesiones corporales o muerte en caso de accidente

Usted puede reclamar por daños en caso de muerte o lesión corporal causados por accidente en un vuelo de una compañía aérea de la UE en cualquier parte del mundo. Le asiste el derecho de recibir el abono de un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales.

Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.

Viajes combinados

Además de los derechos ya descritos, puede presentar una reclamación por daños a su operador turístico si éste no le presta los servicios contratados por usted dentro de la UE, independientemente del destino del viaje. Estos derechos se aplican también si algún vuelo incluido en el viaje no se realiza. Igualmente, cuando el operador turístico no le preste una parte considerable de los servicios contratados, estará obligado a facilitarle asistencia y a darle soluciones alternativas, incluidas las de transporte, sin coste alguno suplementario para usted.

* El presente documento resume los puntos principales de la legislación de la Unión Europea sobre el tema.

** 1 DEG = 1,2059 € a 30.6.2005. Para el tipo actual de cambio, póngase en contacto con Europe Direct.

CONVENIO DE MONTREAL

Tal como se define en su art. 1, el Convenio de Montreal se aplica a todo transporte internacional de personas, equipaje o carga efectuado en aeronaves, a cambio de una remuneración. Se aplica igualmente al transporte gratuito efectuado en aeronaves por una empresa de transporte aéreo.

En lo que respecta a los retrasos: “El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.”

Límites de responsabilidad respecto al retraso, el equipaje y la carga:

- En caso de daño causado por retraso, en el transporte de personas la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero.
- En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.000 derechos especiales de giro por pasajero a menos que el pasajero haya hecho una declaración especial del valor de la entrega del equipaje, y haya pagado la suma suplementaria correspondiente.
- En el transporte de carga, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a una suma de 17 derechos especiales de giro por kilogramo, a menos que el expedidor haya hecho al transportista, al entregarle el bulto, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria correspondiente.
- En caso de destrucción, pérdida, avería o retraso de una parte de la carga o de cualquier objeto que ella contenga, para determinar la suma que constituye el límite de responsabilidad del transportista solamente se tendrá en cuenta el peso total del bulto o de los bultos afectados.

- Límites de responsabilidad por retraso

- Pasajeros 4.150 Derechos Especiales de Giro (DEG)
- Equipajes 1.000 DEG
- Carga 17 DEG

Como consecuencia de la entrada en vigor del Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 mayo 2002 en virtud del cual se modifica el Reglamento 2027/97, así como del Convenio de Montreal de 28 mayo 1999) se ha modificado el régimen legal de indemnizaciones en dichos supuestos.

SITUACIÓN ANTERIOR	SITUACIÓN ACTUAL
Ley de Navegación Aérea y Convenio Varsovia	Reglamento CE 889/2002 y Convenio Montreal
TRAYECTOS NACIONALES	
CARGA	CARGA
<u>Retraso en la entrega de la carga:</u> Se indemniza hasta el límite de una cantidad equivalente al precio del transporte <u>Por pérdida o avería:</u> Hasta el límite de 17 Derechos Especiales de Giro por Kg.	Se mantiene el límite de 17 Derechos Especiales de Giro por Kg., si bien del nuevo artículo 24 del Convenio ha desaparecido la consideración de este importe como "máximo infranqueable", introducida por el Protocolo de Montreal nº 4. Por consiguiente, el citado límite dejará de operar en caso de que la línea aérea haya incurrido en negligencia grave o dolo, al incumplir sus obligaciones.
EQUIPAJES	EQUIPAJES
<u>Retraso en la entrega del equipaje:</u> Se indemniza hasta el límite de una cantidad equivalente al precio del transporte. <u>Pérdida o avería de equipaje facturado o de mano:</u> Hasta el límite de 500 Derechos Especiales de Giro por Unidad.	Con la entrada en vigor de las Normas citadas, deja de estar en vigor la Ley de Navegación Aérea y por consiguiente, las indemnizaciones en ella fijadas para los distintos supuestos se unifican hasta un máximo de 1000 Derechos Especiales de Giro por pasajero.
TRAYECTOS INTERNACIONALES	
EQUIPAJES	Desde la entrada en vigor de la nueva normativa, las indemnizaciones para equipajes y carga en vuelos internacionales, son las mismas que en vuelos nacionales.
Hasta el límite de 17 D.E.G.por Kg. en todos los supuestos (Pérdida, retraso, avería, etc.)	
CARGA	
Hasta el límite de 17 Derechos Especiales de Giro por Kg. en todos los supuestos, límite que el hasta ahora vigente Convenio de Varsovia, consideraba "máximo infranqueable"	

REFERENCIA LEGISLATIVA

- Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, de 12 de octubre de 1929, ratificado por España el 31 de enero de 1930 (Gaceta de Madrid núm. 233, de 21 de agosto de 1931).
- Protocolo de La Haya, de 28 de septiembre de 1955, que modifica el Convenio de Varsovia (BOE núm. 133, de 4 de junio de 1973).
- Protocolos Adicionales números 1, 2 y 4, que modifican el Convenio de Varsovia modificado por el Protocolo de La Haya (BOE núm. 147, de 20 de junio de 1997, para los Protocolos núms. 1 y 2, y BOE núm. 34, de 9 de febrero de 1999, para el Protocolo núm. 4).
- Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, ratificado por España el 4 de junio de 2002 (BOE núm. 122, de 20 de mayo de 2004). [En vigor para la Comunidad Europea a partir del 28 de junio de 2004].
- Reglamento (CE) nº 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/1991 (Diario Oficial de la Unión Europea, serie L, núm. 46, de 17 de febrero de 2004). [En vigor desde el día 17 de febrero de 2005].
- Reglamento (CE) nº 2027/97, del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, modificado por el Reglamento (CE) 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de mayo de 2002.
- Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea (BOE núm. 176, de 23 de julio de 1960).
- Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea (BOE núm. 162, de 8 de julio de 2003)
- Real Decreto 37/2001, de 19 de enero, por el que se actualiza la cuantía de las indemnizaciones por daños previstas en la Ley 48/1960, de 21 de junio, de Navegación Aérea (BOE núm. 29, de 2 de febrero de 2001).
- Ley 209/1964, de 24 de diciembre, Penal y Procesal de la Navegación Aérea (BOE núm. 311, de 28 de diciembre de 1964).
- Ley Orgánica 1/1986, de 8 de enero, de supresión de la Jurisdicción Penal Aeronáutica (BOE núm. 12, de 14 de enero).
- Real Decreto 905/1991, de 14 de junio, por el que se aprueba el Estatuto del Ente Público Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (BOE núm. 145, de 18 de junio de

1991), y sus modificaciones: Real Decreto 1993/1996, de 6 de septiembre (BOE de 7 de septiembre), y Real Decreto 1711/1997, de 14 de noviembre (BOE de 27 de noviembre).

- Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados (BOE núm. 161, de 7 de julio de 1995), modificada por la Ley 39/2002, de 28 de octubre (BOE núm. 259, de 29 de octubre de 2002).

- Real Decreto 1476/2004, de 18 de junio, por el que se aprueba la estructura orgánica básica del Ministerio de Fomento (BOE núm. 148, de 19 de junio)

- Real Decreto 1316/2001, de 30 de noviembre, por el que se regula la bonificación en las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo para los residentes en las Comunidades Autónomas de Canarias y las Illes Balears y en las Ciudades de Ceuta y Melilla (BOE núm. 300, de 15 de diciembre de 2001).