

Mi vuelo no sale. ¿Y ahora qué?

Reclamaciones aéreas ● **Consejos prácticos para saber reaccionar ante problemas a la hora de volar**

POR ISIDORO MERINO

En 2017 se admitieron a trámite 15.604 reclamaciones por retrasos, cancelaciones y *overbooking* (denegación de embarque por sobreventa de billetes), según la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), el organismo del Ministerio de Fomento encargado de tramitar estas demandas. Pero los pasajeros también pueden sufrir otros problemas como tasas y extras inesperados, retrasos o pérdida del equipaje... Estos son algunos derechos y procedimientos que conviene conocer si viajamos en avión.

● Cláusulas abusivas

La Sala de lo Civil del Tribunal Supremo declaró la semana pasada abusivas una serie de cláusulas que Iberia aplicaba hasta ahora, entre ellas la que permitía a la aerolínea utilizar aviones de terceros en sus rutas, la que

eximía de cualquier responsabilidad en caso de pérdida de un enlace o la conocida como *no show*, que le permitía cancelar trayectos adquiridos en un billete en el caso de que no se hubiera utilizado alguno de los vuelos comprados (el caso más común era cancelar la vuelta si la ida no se había utilizado). La sentencia, del pasado 13 de noviembre, es el resultado final de una serie de acciones colectivas emprendidas en 2011 por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).

● Equipaje de mano

Desde el 1 de noviembre, Ryanair cobra un extra de entre seis y ocho euros (según si se paga en el momento de hacer la reserva o después) por las maletas de cabina. Asociaciones de



TWEE MUIZEN

consumidores como Facua han alertado de que la medida incumple la legislación española sobre navegación aérea, que establece la obligatoriedad de que las compañías transporten de forma gratuita en cabina el equipaje de mano que el pasajero lleve consigo, salvo por razones de seguridad "vinculadas al tamaño o peso excesivos".

● Cancelaciones y retrasos

El reglamento de derechos de los pa-

sajeros aéreos de la Unión Europea establece las compensaciones económicas (desde 250 euros para vuelos de menos de 1.500 kilómetros hasta 600 euros en vuelos extracomunitarios de más de 3.500 kilómetros) y la asistencia a los viajeros que las compañías aéreas deben prestar en caso de denegación de embarque, cancelación con menos de 15 días de antelación o retrasos de más de tres horas en los vuelos, salvo cuando concurren "circunstancias extraordinarias" fuera del control de las aerolíneas, algo que estas utilizan a menudo para eludir su responsabilidad.

● Dónde y cómo reclamar

El primer paso es presentar una reclamación por escrito en el mostrador de la aerolínea. Si en 30 días esta no ha contestado o la respuesta no ha sido satisfactoria, los pasajeros pueden recurrir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. En un plazo de entre 80 y 180 días, AESA emite un informe final que envía al pasajero y a la compañía. Por el momento, estos informes no son vinculantes, así que muchas aerolíneas los ignoran y obligan a los usuarios a recurrir a los tribunales. El procedimiento puede ser farragoso y desalentador, por ello, empresas *online* como Reclamador, AirHelp, Refundme o Flightright ofrecen gestionar estas reclamaciones cobrando un porcentaje (normalmente, el 25%) de la indemnización si esta prospera.