

Vida&artes

Vuelo cancelado, pasajeros a reclamar

La UE revisa el reglamento sobre derechos de los viajeros - España está a la cabeza en quejas - Ir a los tribunales, un camino penoso

LARA OTERO 08/12/2011

Los derechos de los pasajeros siguen siendo casi una quimera seis años después de que la Unión Europea se dotase de un reglamento que establece las obligaciones de las compañías aéreas con sus clientes. La Comisión Europea se propone lanzar, antes de fin de año, una consulta pública que sirva de base para orientar una revisión de esa normativa (261/2004). "No basta con tener los derechos por escrito: también hay que aplicarlos sobre el terreno", declaró el comisario europeo de Transportes, Siim Kallas, cuando anunció en abril pasado ese proceso.

"El nivel de cumplimiento del reglamento ha mejorado mucho en estos años", explica Isabel Maestre, directora de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA, la autoridad encargada de velar por el acatamiento de la normativa), pero el ordenamiento "es un poco difícil de aplicar porque hay partes que quedan abiertas a la interpretación; por eso ha habido tantas sentencias" del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). La última, del 13 de octubre pasado, para reiterar que los pasajeros tienen derecho a reclamar a las compañías aéreas compensaciones adicionales por daños morales si le cancelan un vuelo (y puede demostrar que, por ejemplo, se ha quedado sin luna de miel o no ha llegado a un entierro). Una aclaración meramente técnica para el juez (precisamente español, de Pontevedra) que había pedido una "decisión prejudicial" al respecto. Pero, explican fuentes del TJUE, lo más relevante de esta sentencia es que dilucida que también se considera cancelación cuando un vuelo ha salido pero tiene que volver por cualquier motivo al aeropuerto y hay un solo pasajero que queda sin transporte.

El reglamento establece derecho a indemnización (entre 250 y 600 euros, en función de la duración del vuelo) en caso de cancelación o retraso de más de tres horas, salvo que existan circunstancias extraordinarias, como huelgas o nevadas. En caso de huelgas -como la convocada por los pilotos de Iberia para los próximos 18 y 29- el ordenamiento europeo no contempla derecho a indemnización, pero sí a la atención en el aeropuerto.

Las sentencias del TJUE más discutidas en este ámbito (hay Estados que no las aplican) establecen el derecho a compensación en caso de grandes retrasos -que a estos efectos se equiparan a cancelaciones, conocida como sentencia Sturgeon- y dictan que aducir una avería para cancelar un vuelo no exime al transportista de la obligación de compensación (sentencia Wallentin-Hermann), a no ser que la avería del aparato se deba a circunstancias ajenas a la compañía, como, por ejemplo, un sabotaje.

Precisamente el concepto de circunstancias extraordinarias y sus efectos será uno de los puntos más debatidos en la revisión del reglamento. El cierre durante varios días del espacio aéreo europeo debido a la erupción del volcán islandés en primavera de 2010, o el cierre del espacio aéreo español tras el plante de los controladores hace ya casi un año son ejemplos de situaciones que generan enormes gastos a las compañías aéreas, que aunque no tengan que indemnizar, sí deben prestar asistencia a los pasajeros (alojamiento, comida, comunicaciones).

No obstante, el reglamento no especifica en qué cantidad -solo en lo relativo a las comunicaciones, dos llamadas o correos electrónicos- y se limita a hablar de "comida y refrescos suficientes" y el alojamiento "necesario". Se dan muchos casos en que durante un gran retraso solo se proporciona un bono de cinco o seis euros que, dados los precios habituales en los bares de los aeropuertos, no suelen dar más que para un desayuno.

Las aerolíneas pretenden que el nuevo reglamento limite su responsabilidad en crisis como la volcánica o la de los controladores; también en grandes nevadas. La patronal de compañías aéreas ACETA ve "necesario limitar los costes que deben asumir las compañías e involucrar en esos gastos de atención a los pasajeros a los aeropuertos y organizaciones de navegación aérea, así como, en su caso, a los servicios de protección civil, de forma que las responsabilidades objetivas sean idénticas para todos los implicados".

En la misma línea, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) reclama que se aclare la regulación y que se "nivele el campo de juego para todos los modos de transporte". Y pone como ejemplo que la legislación para otros modos limita el número de días y el coste del alojamiento exigido.

El problema es, sin embargo, que las compañías suelen aducir circunstancias extraordinarias para negarse a compensar a los pasajeros, según explica el Centro Europeo del Consumidor, que prevé publicar en breve un informe sobre las repercusiones de la crisis volcánica de Islandia, que incrementó en un 10% las reclamaciones el pasado año frente al anterior. El 33,2% de reclamaciones recibidas en 2010 por ese organismo pertenecían al sector de transportes. De ese porcentaje, un 57% se relacionan con los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo.

En España, el país de la UE con más reclamaciones por estos motivos, la AESA tramitó 6.511 reclamaciones, de las que casi la mitad corresponden a cancelaciones (además de las 25.011 provocadas por el cierre de Air Comet). La razón es bastante obvia: un vuelo cancelado sin aviso previo de una semana y sin alternativa en un horario similar da derecho a compensación de un mínimo de 250 euros. Coste para la compañía, suponiendo una media de 150 pasajeros por vuelo: 37.500 euros. Más de lo han facturado por todos billetes en algunos casos. Así, muchas empresas prefieren arriesgarse a una futura (y no siempre segura) sanción, que no suele superar los 5.000 euros.

Las quejas de los usuarios van en aumento. En el primer semestre de este año se han presentado 5.503, muchas motivadas por el cierre del espacio aéreo en diciembre de 2010, según informa Marta Lestau, directora de Seguridad de Aviación Civil y Protección al Usuario de AESA.

Eso no quiere decir, matizan Lestau y Maestre, que haya más incumplimientos que en otros países, sino que quizás los ciudadanos españoles están mejor informados de sus derechos. Aunque tampoco descartan cierto componente de psicología social que explica que haya más quejas contra las aerolíneas (y las telecomunicaciones) que contra los servicios sanitarios, por ejemplo.

Pero la actuación de la AESA termina cuando, tras consultar a la compañía, responde al pasajero reclamante, que es el que tiene que exigir sus derechos en los tribunales (no se necesita abogado ni procurador si se piden menos de 2.000 euros). Es decir, aunque este organismo dé la razón al viajero, este tiene que exigir la compensación por la vía judicial.

Algo que en general no se hace, según explica el abogado Felipe Izquierdo, que acusa a la AESA de "no hacer nada" contra las compañías por incumplir el reglamento europeo. "Los españoles chillamos mucho en el mostrador del aeropuerto, pero luego no reclamamos" en los tribunales, dice el letrado, que creó una web para tratar de unir a los pasajeros en sus reclamaciones frente a las compañías aéreas. "A ningún viajero le compensa contratar a un abogado para reclamar 250 euros, pero si se juntan unas decenas la cosa cambia", afirma.

AESA aduce que realiza inspecciones específicas del cumplimiento del reglamento (386 en 2010), algo que según explica Lestau es novedoso dentro de la Unión Europea. Y sanciona a las aerolíneas que no acatan la normativa. El pasado año abrió 59 expedientes sancionadores (la más multada ha sido Ryanair), de los que el 57% fueron por incumplimientos del reglamento de derechos de los pasajeros, el 8,5% se referían al de asistencia a personas con movilidad reducida y un 5% fueron por responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.

Además, Lestau explica que en el último año han comenzado a sancionar no solo cuando comprueban incumplimientos en sus inspecciones, sino que también han impuesto sanciones derivadas de las propias quejas de los usuarios gracias a la cooperación con AENA -el gestor público

de los aeropuertos- que, aunque no es su obligación ni su competencia, recoge en los aeropuertos las quejas y proporciona hojas de reclamaciones. "Si 5 o 10 reclamaciones dicen lo mismo sobre un mismo vuelo es que lo que dicen es verdad", sentencia Lestau.

La responsable de la protección de los viajeros recalca que no es necesario ni reclamar en el propio aeropuerto (solo en caso de pérdida de maletas, que sí debe ser comunicada antes de abandonarlo) ni utilizar un modelo concreto de reclamación. "Vale con hacer llegar una hoja cualquiera con tu queja".

Pero ¿adónde? Uno de los problemas que se han detectado es que algunas compañías ni siquiera dejan claro en sus páginas web dónde deben dirigir sus pasajeros la queja. Por eso han incluido en la página web de la AESA un listado con las direcciones de todas las compañías que operan en España, explica.

En 2011 se van a duplicar las sanciones del año anterior (se han iniciado ya 106 expedientes sancionadores). Lo habitual es que cada expediente tenga varios motivos de sanción, que según explica Lestau, suelen ser incumplimientos leves que conllevan multas de 4.500 a 70.000 euros, según la ley de seguridad aérea, pero que en la práctica se suelen castigar con multas de 4.500 o 5.000 euros cada infracción.

Pero esas sanciones, en virtud de la legislación española, no se pueden hacer públicas. Si eso cambiase, quizá las compañías aéreas "se pondrían las pilas", admite Lestau. "Ryanair ha dado datos de las sanciones que les hemos puesto, pero eran muy antiguos porque si publicasen el dato de ahora...".

Además de la AESA, los organismos de consumo de las diversas Administraciones también tramitan reclamaciones relativas a los derechos recogidos en el reglamento europeo. En algunos casos con éxito, explican en el Centro Europeo del Consumidor (CEC), que pone como ejemplo el caso de un pasajero al que le cancelaron un vuelo Lisboa-Madrid dos horas antes de su salida. La compañía aérea le ofreció otro vuelo alternativo para el día siguiente más una noche de hotel. El consumidor reclamó posteriormente una compensación de 250 euros de acuerdo con el reglamento 261/2004 y la aerolínea prometió realizarle una transferencia con dicha cantidad. Pero no lo hizo y el cliente contactó con el CEC y a través de la mediación se consiguió que el viajero recibiera la compensación.

El mecanismo de reclamación y el método para obligar a las compañías a cumplir con la normativa son algunos de los puntos que Lestau considera necesario mejorar en el próximo reglamento. En eso coincide con Rubén Sánchez, portavoz de la asociación de consumidores Facua, que es muy crítico con la actuación de la AESA. "Deberían comprobar mejor las excusas de las compañías", dice. "Así no tendríamos que acabar yendo a los tribunales a reclamar".

La solución sería que los informes de la Agencia de Seguridad Aérea fuesen vinculantes para las compañías aéreas, explica Lestau. Eso obligaría a dar opción a la aerolínea a recurrir la decisión ante la propia AESA, lo que incrementaría mucho la carga de trabajo administrativo. Algo que se arreglaría con más personal, y más presupuesto.

Además, asegura la directora de protección al pasajero, han puesto en marcha un real decreto para aclarar los procedimientos de reclamación en cada caso, pero de momento se ha quedado enterrado en el Ministerio de Fomento. Se adujo que se iba a tramitar en el Parlamento una ley general al respecto, pero tampoco ha salido adelante antes del fin de la legislatura.

Cómo exigir sus derechos

- En caso de denegación de embarque (normalmente por *overbooking* o sobreventa), retraso o cancelación del vuelo, pérdida de equipaje o cualquier otro incumplimiento, el primer paso es reclamar ante la propia compañía aérea. Si el incumplimiento se refiere a la atención de los pasajeros con movilidad reducida, la responsabilidad es del aeropuerto. Por ejemplo, en los

aeródromos españoles, de la empresa pública AENA.

- Si la respuesta de la aerolínea no es satisfactoria, puede reclamar ante la autoridad nacional competente. En España, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). Dispone, además, de una guía para el pasajero en su página web: www.seguridadaerea.es.

- La AESA debe velar por el cumplimiento del reglamento europeo y sancionar a las aerolíneas que lo incumplan. La Agencia se pone en contacto con la compañía denunciada y traslada el resultado de sus gestiones al interesado. El informe de la AESA no es vinculante para la compañía.

- Si el viajero sigue sin ver atendida su reclamación, tendrá que acudir a los tribunales ya que la AESA no puede trasladar reclamaciones individuales a los juzgados.

- La reclamación judicial en principio no requiere de la intervención de abogado ni procurador si la cantidad no supera los 2.000 euros. Si además del cumplimiento del reglamento europeo se reclaman compensaciones adicionales por daños materiales o morales puede ser necesaria la intervención de esos profesionales.