
EL PAÍS

SOCIEDAD

VIDA&ARTES >

El mazo del juez atiza a la aviación

La justicia castiga a las aerolíneas por incumplir leyes

Lo que gana un viajero no se extiende a los demás

La UE revisa un reglamento obsoleto

RAQUEL VIDALES | 14 ENE 2013 - 21:45 CET**8**

Archivado en: [TJUE](#) [Ryanair](#) [Retrasos transporte](#) [Vida y Artes](#) [OCU](#) [Facua](#) [Asociaciones consumidores](#) [Iberia](#) [Incidencias transporte](#) [Derechos consumidor](#) [Aerolíneas](#) [Sentencias](#) [Tribunales](#) [UE](#) [Empresas](#)



Viajeros durmiendo en el Aeropuerto del Prat de Llobregat a causa de la huelga de los trabajadores de Iberia. / SUSANNA SÁEZ

Noviembre de 2012: el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) dictamina que la pérdida de una maleta por parte de una aerolínea puede generar múltiples

indemnizaciones, no solo para el viajero titular sino también para los acompañantes que hayan facturado su equipaje dentro de la misma maleta. Un mes antes, el mismo tribunal determina que los pasajeros de vuelos que lleguen a su destino con más de tres horas de retraso pueden exigir compensaciones de entre 200 y 600 euros, equiparables a las establecidas para las cancelaciones. Por esas mismas fechas, la Audiencia Provincial de Barcelona condena a Ryanair a pagar una multa de 1.469 euros por no admitir el libro de familia como documento de identificación de un menor sin DNI.

Son solo tres ejemplos recientes, recopilados en un periodo de poco más de un mes, de la creciente sucesión de sentencias judiciales contra compañías aéreas por reclamaciones de clientes. Una cascada que refleja la impotencia de muchos viajeros ante prácticas de las compañías aéreas que consideran abusivas. ¿Violan continuamente la ley estas empresas, o es que la legislación no es suficiente? ¿Por qué, pese a que muchas de estas resoluciones son recurrentes, se reproducen una y otra vez los mismos conflictos en los tribunales? ¿Están desprotegidos los consumidores?

El reglamento de la UE de 2004, que está en proceso de revisión, establece los derechos de los pasajeros y las compensaciones por cancelaciones o retrasos. Pero es poco preciso, algunas partes quedan abiertas a la interpretación y hay huecos no regulados, por lo que muchos viajeros se ven obligados a recurrir a los tribunales para aclarar si tienen o no derecho a indemnizaciones. “Estamos legislando a golpe de sentencia para despejar estos agujeros legales, pero este es un camino arduo. La vía judicial es lenta y penosa porque no arregla definitivamente nada: cada sentencia, excepto las que crean jurisprudencia desde el TJUE, solo resuelve un caso particular. Es decir, el hecho de que un juez falle a favor de

un pasajero en un asunto concreto no obliga a la compañía condenada a aplicar ese dictamen al resto de sus clientes”, apunta Dan Miró, abogado especializado en Derecho aeronáutico cuyo bufete Retrasos.net tramita centenares de denuncias contra aerolíneas.

Solo en muy contadas ocasiones una sucesión de sentencias particulares por el mismo motivo logra que una compañía cambie sus normas. El ejemplo más reciente lo encontramos el pasado 11 de octubre, cuando Ryanair anunció que a partir de ese momento aceptaría embarcar menores de 12 años sin DNI, aunque solo para vuelos nacionales. Lo hizo después de muchas demandas perdidas, varios autos judiciales en su contra y una sentencia ejemplarizante de la Audiencia Provincial de Barcelona. “Era un claro caso de tozudez porque en este asunto realmente la empresa no sacaba ningún provecho económico. Por eso al final ha decidido ceder”, comenta Miró.

En otros asuntos Ryanair no cede tan fácilmente. Por ejemplo, en su negativa a aceptar más de un bulto por persona al entrar en el avión sin sobrecoste, pese a que la Ley de Navegación Aérea establece que “el transporte en cabina de los bultos y equipaje de mano, y en particular los adquiridos en las tiendas del aeropuerto, es obligatorio para todas las compañías sin excepción y debe realizarse de manera gratuita”. La propia Aena, la empresa pública propietaria de los aeropuertos españoles, consciente de que esta norma es vulnerada continuamente, lo recordaba hace unos meses y animaba a los pasajeros a denunciar los casos de incumplimiento.

Sin embargo, denunciarlos no es tan fácil. La Ley de Navegación Aérea española determina, en efecto, que el transporte del equipaje debe estar incluido en el precio del

billete, pero no está desarrollado el reglamento que especifique cómo debe aplicarse esta norma ni el límite máximo de peso o volumen de esos bultos, lo que deja abierta la puerta a que las aerolíneas creen sus propias reglas e imponer los condicionantes que consideren. Además, en los aeropuertos no hay fedatarios públicos que puedan servir de testigos en este tipo de conflictos, con lo que es difícil reunir pruebas válidas que puedan servir para reclamar ante un tribunal.

Según Dan Miró, este es un problema que va a ir en aumento si las autoridades no lo regulan claramente. “Las compañías low cost suelen cobrar por embarcar el equipaje, con lo cual cada vez menos viajeros facturan y cada vez más se llevan la maleta al avión. Pero en un avión de 180 plazas no suele haber espacio para 180 maletas, sino para 120, lo que explica todas estas cortapisas para subir bultos”, explica el abogado.

Las normas hoy son imprecisas y sometidas a la interpretación

El borrador del texto de reforma la directiva europea, que está previsto que se presente en los próximos meses, recoge esta preocupación al establecer

normas más precisas y comunes para todas las aerolíneas sobre requisitos de dimensión y peso de los equipajes, lo que en teoría acabará con este tipo de conflictos. También introducirá otras mejoras, como la obligación de que todos los aeropuertos dispongan de lugares destinados a informar y ayudar a sus pasajeros, más transparencia en los precios y prohibición de la cláusula no-show, que cancela automáticamente el billete de vuelta de aquel pasajero que no haya viajado en el de ida.

Pero el reglamento se hace esperar y, mientras tanto, muchos viajeros se siguen viendo obligados a denunciar ante los jueces prácticos que puedan considerar injustas.

Solo hay una vía judicial, aparte de llegar hasta los tribunales que crean jurisprudencia, para intentar que una aerolínea elimine de manera definitiva, y no solo en casos particulares, cláusulas claramente abusivas: presentar una demanda de cesación. Pero este camino es también lento y penoso y solo puede emprenderlo una Administración pública o una asociación de consumidores.

Así lo ha hecho la Organización de Consumidores y Usuarios, que en agosto de 2011 impugnó ante los tribunales hasta 40 cláusulas de los contratos de Ryanair, Iberia, Spanair, Air Europa y Vueling por “abusivas, desproporcionadas y perjudiciales”. Hasta ahora esta acción ha conseguido dos autos que anulan nueve de Vueling y tres de Iberia (entre ellas la no-show), pero estas sentencias no son firmes y las compañías han recurrido, por lo que las cláusulas anuladas siguen apareciendo en los contratos. “Puede ocurrir incluso que tras una sentencia firme la empresa acate la orden de retirar una cláusula pero la vuelva a introducir disfrazada con otra redacción. Hay muchas artimañas para sortear la ley”, afirma Ileana Izverniceanu, portavoz de la OCU. “Debería al menos modificarse la ley de enjuiciamiento civil para agilizar estos procesos. Y también para que si un juez ordena eliminar una cláusula a una compañía, todas las demás tengan que acatar esa orden”, añade.

Visto lo complejo que es el camino judicial, Rubén Sánchez, portavoz de Facua, reclama más acción por parte de las Administraciones públicas para proteger a los pasajeros. “Los ciudadanos no deberían verse obligados a recurrir a los tribunales para hacer valer sus derechos. Son las autoridades las que deben garantizarlos y castigar a quien cometa abusos. Pero como no lo hacen, las compañías siguen incurriendo continuamente en fraudes de manera consciente porque se sienten impunes. Saben que una mínima parte llega hasta el final de un proceso de denuncia,

sobre todo si se trata de cantidades pequeñas, y con eso ellas ganan mucho dinero”, apunta Sánchez.

Un reciente estudio de Facua revela que el 93% de los pasajeros de aerolíneas en España considera que el Ministerio de Fomento no garantiza la protección de sus derechos, al entender que sus controles sobre las irregularidades de las compañías aéreas son insuficientes (57%) o hay una ausencia absoluta de estos (36%). Esta organización de consumidores denuncia en concreto la pasividad de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), dependiente de Fomento, por no sancionar debidamente los abusos de las compañías. Las comunidades autónomas tampoco hacen valer sus competencias para proteger a los pasajeros, asegura Facua.

“La vía judicial es penosa y no arregla nada del todo”, dice un abogado

Según la AESA, en 2012 se tramitaron cerca de 11.000 reclamaciones de pasajeros y se emprendieron unas 250 actuaciones sancionadoras. Pero la ley no le obliga a hacer públicas esas sanciones, por lo que no se conocen los motivos ni las cuantías. “Si las multas fueran altas, seguro que atenderían mejor las reclamaciones y no tendríamos que recurrir tanto a los tribunales”, sugiere el portavoz de Facua. Un informe presentado el pasado diciembre por la Comisión de Transportes y Turismo de la UE señala que casi la cuarta parte de los pasajeros aéreos asegura no haber obtenido respuesta a su reclamación.

Las aerolíneas, en cambio, aseguran cumplir a rajatabla la legislación y consideran que la alta conflictividad que presenta el sector —el cuarto que más reclamaciones recibe en las asociaciones de consumidores, por detrás de las telecomunicaciones, las eléctricas y los bancos— es

normal si se tiene en cuenta la cantidad de viajeros que vuelan a diario. “A lo largo del año transportamos unos 200 millones de pasajeros y realizamos dos millones de operaciones en los aeropuertos españoles. Es lógico que se produzcan colisiones, muchas más que en otros sectores”, justifica Juan Luis Burgué, gerente de la Asociación de Líneas Aéreas (ALA).

¿Y por qué muchas de estas colisiones acaban en los tribunales, en lugar de resolverse en el proceso de reclamación? “Eso tiene que ver con la complejidad del producto. Por ejemplo, un avión que cubra una ruta con paradas en varios aeropuertos puede acumular retrasos en cadena debido a un problema achacable al primer aeropuerto. Es decir, en un vuelo intervienen tantos agentes externos a la propia aerolínea, que a veces es difícil determinar quién debe asumir la responsabilidad de un retraso o una cancelación”, sostiene Burgué.

En 2012 se tramitaron 11.000 reclamaciones y 250 sanciones

Precisamente este tipo de conflictos, que surgen cuando una aerolínea no se hace responsable de un problema por achacarlo a “circunstancias extraordinarias”, es el que más reclamaciones genera en el sector. Retrasos, cancelaciones, pérdidas de equipajes y otras incidencias cuyo origen no queda claro y que las compañías atribuyen a situaciones de fuerza mayor para no asumir responsabilidades. “En muchas ocasiones estos conflictos no se producen de manera inocente. A las aerolíneas les viene muy bien la ambigüedad de la ley a la hora de determinar qué es o no una causa de fuerza mayor y utilizan este argumento continuamente para eludir las indemnizaciones. Es un cajón de sastre en el que cabe cualquier excusa, desde el mal tiempo a una huelga, y que les ahorra mucho dinero porque saben que la mayoría de los viajeros desistirán en su reclamación porque no tienen

tiempo o ganas de ir a juicio”, asegura Dan Miró. “Si indemnizaran todo lo que deben, tendrían, por ejemplo, que cambiar todo su sistema de transporte de equipajes para que fuera más eficaz. Si no, se arruinarían pagando maletas perdidas”, concluye el abogado

Este comportamiento esquivo ante las obligaciones que impone el reglamento llega al extremo en casos como el de Ryanair, que en 2011 decidió imponer una tasa de dos euros en cada reserva para hacer frente a las indemnizaciones a las que les obliga la ley. La empresa considera injusto tener que asumir los gastos de sus pasajeros en situaciones provocadas por huelgas o condiciones meteorológicas adversas, por lo que aplica este canon a todos los viajeros para compensar estos pagos. “Es un escándalo que las autoridades no reaccionen ante abusos tan descarados como estos”, protesta el portavoz de Facua. “Hay una clara dejación de funciones y no le encontramos otra explicación que las presiones que ejercen las aerolíneas sobre quien tiene el poder para sancionarlas”, denuncia.