

Documentos necesarios para poder ejercer una correcta reclamación:

- Tarjeta de embarque del pasajero en cuestión.
- Billetes originales o ruta de vuelo emitida por correo electrónico, en donde constan los números de vuelos.
- Posibles billetes aéreos de vuelos perdidos por la cancelación.
- Copia de la reclamación a la compañía aérea, sellada.
- Facturas que acrediten perjuicios a consecuencia de la cancelación.

Si usted ya tiene todos estos documentos no espere más y envíenos el formulario electrónico a continuación y le daremos una respuesta personalizada de su caso a la mayor brevedad posible.

Llene el formulario de reclamación en el sitio <http://www.retrasos.net>

El Reglamento comunitario nº 261/2004 establece una serie de derechos que asisten a los pasajeros en los casos en los que el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista sea:

De 2 horas o más en vuelos de hasta 1500 Km.

De 3 horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 Km. y de todos los vuelos de entre 1.500 y 3.500 Km.

De 4 horas en los restantes vuelos.

En estos casos los pasajeros tendrán derecho a que la compañía les facilite de forma gratuita comida, bebida, así como el transporte y alojamiento en un hotel. Ahora bien, si el retraso es de 5 horas o más, sea cual sea la distancia del vuelo, los usuarios tendrán derecho al reembolso en 7 días del coste íntegro del billete en el precio que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas. Y si la hora de salida prevista es como mínimo al día siguiente a la hora anunciada, los pasajeros tendrán derecho al alojamiento en un hotel y al transporte hasta el mismo.

Si el pasajero sufre un daño a consecuencia del retraso podrá reclamar su resarcimiento en calidad de compensación suplementaria a las medidas de protección del consumidor previstas por el Reglamento comunitario, invocando para ello distintas normas en función de si el transporte aéreo afectado de retraso es de naturaleza nacional o internacional.

¿Cómo se regulan los retrasos y a qué tenemos derecho?

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, como se especifica en el artículo 19, en el transporte de personas la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero.

Traduzco: El transportista aéreo tiene su responsabilidad por retraso limitada a una cantidad máxima de 5.063 euros por pasajero (4150 Derechos Especiales de Giro dice el Protocolo-es una unidad de medida del Fondo Monetario Internacional-). Ahora bien, este límite de responsabilidad no implica una compensación automática por lo que el pasajero tendrá que acreditar la cuantía del perjuicio y reclamar por esa cantidad. El transportista aéreo normalmente alegará fuerza mayor y que se adoptaron todas las medidas necesarias para evitarlo para exonerarse de responsabilidad.

La fuerza mayor excluyente de responsabilidad ha de ser plenamente acreditada por la compañía aérea que la alega. Las compañías de transporte aéreo suelen por lo general incluir en el contrato cláusulas en las que se exoneran de toda responsabilidad en la garantía de los enlaces así como en el cumplimiento de los horarios, pero dichas cláusulas son rechazadas y consideradas NULAS por los órganos judiciales al amparo de los Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, por entender que son abusivas y atentatorias contra los derechos de los consumidores.

¿Qué indemnización se puede reclamar como consecuencia de un retraso relevante en el transporte aéreo, por los daños y perjuicios ocasionados?

Procede reclamar la indemnización de todos aquellos daños y perjuicios materiales que se hayan causado al viajero siempre que éste los acredite debidamente (por ejemplo gastos de alojamiento, transporte, alquiler de un vehículo, etc., que hubieran sido necesarios y no los hubiera asumido la compañía aérea). Pero con independencia de los daños materiales los juzgados y tribunales entienden, sobre todo a partir de la Sentencia del Tribunal Supremo, que en estos supuestos también se ocasiona al viajero un daño moral indemnizable.

Respecto a la cuantía de las sumas concedidas en concepto de daños morales, depende de las circunstancias de cada caso concreto (entidad del retraso, tipo de viaje, trastornos concretos que se ocasionó al viajero, atención prestada por la compañía aérea, cantidad reclamada en la demanda, etc.) pero en general los juzgados y tribunales vienen señalando por cada viajero cuantías que oscilan entre los seiscientos y los mil quinientos euros.

El derecho a indemnización se extingue si no se inicia una acción dentro del plazo de 2 años.

Recomendaciones:

- No salir del aeropuerto sin la tarjeta de embarque (el trocito que queda al embarcar).
- No entregar ningún original a la compañía aérea.
- Si se trata de comidas, taxis y hoteles contratados, a consecuencia de la cancelación, es muy importante que se acrediten en facturas todos los posibles perjuicios económicos.

- Hacer la reclamación formal a la compañía, siempre quedándose una copia sellada por la compañía.
- Pedir un certificado de la hora de llegada, al mostrador de la compañía, en el momento de llegar a destino, eso siempre que se puede y los empleados de la compañía lo faciliten.

Si usted ha padecido esta incidencia, envíenos el formulario electrónico que le facilitamos a continuación y le daremos una respuesta personalizada de su caso a la mayor brevedad posible.

No olvide que el estudio es totalmente gratuito y que si el caso es viable, le llevaremos el proceso sin cargo alguno (Los honorarios serán una cantidad porcentual de la indemnización obtenida, en resumen si usted no cobra nosotros tampoco)

Llene el formulario de reclamación en el sitio <http://www.retrasos.net>