

## PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES EN AEROLINEAS

Durante estas fechas de vacaciones navideñas, es muy común que muchas de las varias aerolíneas que prestan sus servicios de vuelos a los consumidores, cometan una serie de incumplimientos o faltas en sus servicios aéreos, tales como: retrasos o cancelaciones de vuelos, la negativa de los proveedores a realizar cambios o devoluciones, etc., Por tanto, los consumidores deben tener en cuenta, a la hora de reclamar ante tales compañías, los siguientes consejos:

- Retraso en el vuelo: en estos casos, las aerolíneas aluden a causas técnicas o de otra clase, pero deben responder de ellas excepto en los casos en que se trate de motivos de fuerza mayor. Estos incumplimientos generan el deber de compensar o indemnizar a los viajeros afectados. La cuantía de la compensación depende de factores como el tiempo de retraso y de la distancia entre el punto de partida y el punto de destino.
- Cancelación del vuelo: la cancelación del vuelo, por parte de la aerolínea, del que el pasajero tiene billete, el consumidor tiene derecho a obtener una indemnización de parte de la compañía de vuelo, en especial, quedan obligadas al reembolso del billete o a llevar al cliente al lugar de destino lo antes posible. También tiene el deber de ofrecer comida y alojamiento a los pasajeros, así como una indemnización en atención al tipo de vuelo y la distancia entre el punto de origen y el de destino.
- Sobreventa de billetes: si el consumidor tiene una reserva confirmada del billete, pero no quedan plazas, deberán entregarle un impreso en el que se recojan las siguientes normas de compensación:
  - La aerolínea debe pedir personas voluntarias que renuncien al vuelo a cambio de determinadas compensaciones. Si no se presentan voluntarios, la compañía deberá abonarle al usuario: 250 euros para vuelos hasta 1.500 km; 400 euros para vuelos de entre 1.500 y 3.500 km, así como todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km; 600 euros para vuelos de más de 3.500 km efectuados fuera de la UE.

Esta compensación puede verse reducida a la mitad cuando la llegada al punto de destino no supere un retraso de 2, 3, o 4 horas respectivamente. En estos casos, las compañías deben dar a elegir al consumidor entre el derecho al reembolso y un medio de transporte alternativo. También es obligación de las aerolíneas dar comida y bebida y alojamiento gratuitos.

- Pérdida del equipaje: estos supuestos dan derecho al pasajero a comprar lo básico y necesario, de manera que presentando las facturas correspondientes a dichas compras con la reclamación del consumidor para exigir a la aerolínea los daños y perjuicios causados. El cálculo de la indemnización se realizará atendiendo al peso de la maleta extraviada.
- Deterioro del equipaje: si la compañía aérea origina daños en la maleta o ésta es destruida dentro del avión o en el periodo de tiempo en el que se encuentren bajo custodia de la aerolínea. El máximo de indemnización que otorgan las aerolíneas, tanto en caso de pérdida como en caso de deterioro, es de 1.200 euros.
- Compañías aéreas más denunciadas: Bmibaby, Jet 2, Myair, SkyEurope y Thomson Flights Aer Lingus, Brussels Airlines, Easyjet, Flybe, Fly Thomas Cook, Germanwings, Monarch, Ryanair, Transavia, Air Berlin, Air Finland, FlyGlobespan, Vueling, Wizzair, Lot Polish Airlines, Norwegian Qatar Airways y KLM.