

ALGUNAS NOTAS ACLARATORIAS

Si tienes alguna incidencia con vuelos dentro de los países de la U.E y son compañías europeas, debes ponerte en contacto con el Centro Europeo del Consumidor. Para vuelos nacionales, acude a un centro nacional de atención a consumidores y usuarios.

Al comprar un billete de avión en la compañía aérea, ésta debe mostrar claramente el precio del billete, impuestos y tasas incluidos.

Si vuelas a un País dentro de la U.E, tienes los derechos que son los mismos ante cualquier incidencia.

No olvide que hay que presentarse en el aeropuerto, a la hora de antelación que le indiquen dependiendo del destino. Si no se presenta a la hora estipulada, puede denegarse el embarque.

En la U.E. hay diferentes plazos dependiendo de la legislación nacional de cada País, para emprender acciones legales y solicitar indemnización por cancelación, retrasos, etc.

Si tienes conexión con otro vuelo y el primero sufre retraso por causas imputables al retraso del avión, tienes derecho a un transporte alternativo a tu destino final, opción de reembolso del billete y vuelo de vuelta al aeropuerto de salida. Si optas por transporte alternativo y llegas a tu destino final con un retraso de 3 horas o más, tienes derecho a indemnización.

Si en el momento de volar, te cancelan el vuelo y decides no volar, tienes derecho a recibir el importe del billete en un plazo de 7 días desde la fecha de cancelación, aunque la normativa europea no contempla ningún plazo.

Si tu vuelo ha sufrido un retraso de más de 3 horas, puedes tener derecho a indemnización si la compañía no puede demostrar que el retraso obedece a cuestiones extraordinarias que no hubieran podido evitarse con medidas razonables.

Recuerda que existen bonificaciones para residentes en la Islas Canarias, Familias numerosas y atención a personas de movilidad reducida (PMR).

Para más información

Oficina Municipal
de Información al Consumidor

928 44 85 62
omic@laspalmasgc.es



Como reclamar a las COMPAÑÍAS AÉREAS



www.laspalmasgc.es



CUANDO Y PORQUÉ RECLAMAR

RETRASOS

Derecho a información, asistencia a partir de las dos horas de retraso, compensaciones económicas, si la demora supera las 3 horas, (250 euros en vuelos de corta distancia, 400 euros de media distancia, y 600 euros si es de larga distancia).

CANCELACIONES

La compañía aérea debe dar opción a el reembolso del coste íntegro del billete en 7 días y un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo antes posible, o la conducción hasta el final en condiciones de transporte comparables.

Tienen que ofrecer comida y bebida suficiente, según el tiempo de espera, alojamiento en hotel si tiene que hacer noche y además, indemnizaciones económicas de entre 250 y 600 euros según distancia.

EXTRAVÍO O DETERIORO DE EQUIPAJE

Se puede exigir indemnización por daño, retraso, incidentes en la maleta o pérdida de la misma, de hasta 1.300 euros. Si se llevan objetos costosos en la maleta deben declararlos en el momento de la facturación (Valor declarado).

Los problemas que se ocasionen con el equipaje deben ser reclamados mediante el PIR (parte de irregularidad), en el mostrador de la aerolínea o el de AENA. Plazo de 7 días en caso de daños, y de 21 días en caso de retraso o pérdida de la maleta **siendo aconsejable realizarlo en el mismo aeropuerto, en el momento.**

OVERBOOKING

Práctica habitual por la que las aerolíneas emiten más billetes que asientos tiene la aeronave. Se produce una sobreventa de billetes por lo que el afectado tiene derecho a una indemnización que va entre 250 euros y 600 euros.

SOLICITUD DE RECLAMACIÓN

Solicitar las hojas internas y las hojas oficiales de reclamación independientemente de que la aerolínea indique que lo haga vía electrónica (correo o web). Es un derecho que tiene el consumidor, que le faciliten las hojas físicas de reclamación, ante el mostrador de misma compañía aérea, en el mismo aeropuerto y si es necesario, en AENA. Hay que dejar constancia de lo ocurrido lo antes posible. Solicitar la copia sellada por la Compañía.

La Compañía Aérea tiene 1 mes para contestar al usuario. Si al cabo de ese tiempo, contesta negativamente a las expectativas del usuario o no contestan, debe presentar la hoja blanca correspondiente a las hojas oficiales de reclamación que le ha facilitado anteriormente la Aerolínea, ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), dependiente del Ministerio de Fomento, aportando todos los documentos que justifican la incidencia y la respuesta que le ha remitido la Aerolínea

Explicar de forma breve el problema especificando hora, fecha, lugar y número de vuelo. Complimentar correctamente los datos personales y aportar fotocopia de los documentos que justifican la incidencia.

AESA: sau.aesa@seguridadaerea.es

Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario. Avda. General Perón, 40. Acceso B. 28020. Madrid, enviando la siguiente documentación:

El formulario cumplimentado, copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto, copia del billete de avión y demás documentos de interés.

Las reclamaciones dirigidas a AESA se pueden presentar en las oficinas que tiene el Ministerio de Fomento en Las Palmas, una de ellas está en el lateral del edificio de la Subdelegación del Gobierno de Las Palmas (Detrás de la Plaza de la Feria).

AESA contestará con el resultado de sus actuaciones. Si es positivo para el pasajero y no lo ejecuta la compañía, deberá acudir a la vía judicial (Juzgado de lo Mercantil) y presentar la correspondiente denuncia con todo el historial de las reclamaciones efectuadas, por triplicado, que serán de gran utilidad para la decisión judicial, pudiendo incluso solicitar indemnización por daños y perjuicios.

La demanda judicial no significará gastos de abogado y procurador para el demandante si se acoge a los juicios verbales (monitorios), siempre y cuando las cantidades que se demanden no sean superiores a los 2000 euros.

Para la demanda debe presentarse en el Juzgado Mercantil correspondiente al domicilio (Capital de Provincia), del reclamante, por triplicado.

RECLAMAR CONTRA LA COMPAÑÍA AÉREA

**CONSERVE LA DOCUMENTACIÓN QUE VA A
JUSTIFICAR EL HECHO DE LA RECLAMACIÓN.**

Facturas, billetes o recibos.
No entregar los originales ya que el usuario debe
conservarlos, hacer copia de los mismos.