



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut
Direcció General de Consum

TRANSPORT AERI

1. INFORMACIÓ GENERAL

A la Unió Europea hi ha uns drets mínims dels passatgers aeris, en concret per al cas de la denegació d'embarcament en contra de la seva voluntat, la cancel·lació i el retard del vol. Aquest règim comunitari de protecció s'aplica també als viatges combinats.

El Reglament europeu (CE) 261/2004 recull aquests drets i s'aplica:

- Als passatgers que surten d'un aeroport situat en el territori d'un estat membre de la Unió Europea.
- Als passatgers que surten d'un aeroport situat en un tercer país (de fora de la Unió Europea) amb destinació a un altre aeroport situat en el territori d'un estat membre de la Unió Europea, tret que gaudeixin de beneficis o de compensació i d'assistència en aquest tercer país, quan el transportista aeri encarregat d'efectuar el vol en qüestió sigui un transportista comunitari. Són transportistes comunitaris les empreses de transport aeri que disposen de llicència d'explotació vàlida expedida per un estat membre de la UE d'acord amb la normativa comunitària.

El Reglament (CE) 261/2004 no s'aplica a la resta de vols, que es regeixen —respecte dels drets i les obligacions dels passatgers i transportistes— pel Conveni de Mont-real, desplegat a la Unió Europea pel Reglament núm. 2027/1997.

De vegades, segons el trajecte del vol, es poden aplicar altres convenis internacionals pel que fa al transport aeri internacional si els països d'origen i/o destinació no formen part del Conveni de Mont-real o bé no l'han ratificat.

2. DRETS DELS CONSUMIDORS

2.1. La denegació d'embarcament



Es tracta de la situació de negativa a transportar els passatgers que tenen una reserva confirmada i duen la targeta d'embarcament i que s'han presentat amb una certa antelació a la sortida del vol. No hi ha denegació d'embarcament quan es produeix per motius raonables, com ara raons de salut o de seguretat o la presentació de documents de viatge inadequats. El Reglament (CE) 261/2004 preveu uns requisits i unes garanties en aquests casos.

La companyia aèria ha d'oferir al passatger les opcions següents:

- El reembossament sense cap tipus de penalització del cost del bitllet corresponent a la part proporcional que no s'ha fet servir.
- Un transport alternatiu, al més aviat possible, a la destinació acordada.
- Un transport ajornat segons les preferències del passatger.

A més a més, la companyia aèria ha de fer l'abonament de la compensació corresponent.

Les quanties són les següents:

Distància del vol en km	Intracomunitaris	Extracomunitaris
Fins a 1.500 km	250 €	250 €
Entre 1.500 i 3.500 km	400 €	400 €
Més de 3.500 km	400 €	600 €

Reduccions en la compensació. Aquestes quanties es poden reduir un 50 % si el transport alternatiu que ofereix la companyia trasllada el passatger a la destinació amb una diferència en l'hora d'arribada respecte de la prevista, la qual variarà en funció del caràcter



intracomunitari o extracomunitari del vol i de la distància. En aquest cas, les quanties són les següents:

Distància del vol en km	Intracomunitaris	€	Extracomunitaris	€
Fins a 1.500 km	No més de 2 hores	125 €	No més de 2 hores	125 €
Entre 1.500 i 3.500 km	No més de 3 hores	200 €	No més de 3 hores	200 €
Més de 3.500 km	No més de 3 hores	200 €	No més de 4 hores	300 €

La compensació no ha de ser superior al preu del bitllet. Només si el passatger ho aprova es farà l'abonament mitjançant bons de viatge o altres serveis diferents al pagament en metàl·lic.

La companyia aèria ha d'oferir, per iniciativa pròpia i de manera gratuïta, l'assistència següent al passatger:

- Una cridada telefònica i/o tèlex o fax al punt de destinació.
- Menjar i begudes als passatgers segons el temps que hagin d'esperar.
- Un hotel en cas que sigui necessari allotjar-se una nit o més.
- El transport necessari cap a la destinació original si el passatger accepta un vol de substitució a un aeroport alternatiu.

El passatger té dret al reembossament de la diferència quan la companyia l'hagi acomodat en una classe inferior a la contractada en el seu bitllet.



Quan el trajecte sigui part d'un viatge combinat, la companyia aèria està obligada a compensar l'operador turístic, el qual ha de transferir aquest import al client afectat.

El passatger no ha de sol·licitar a la companyia aèria la compensació i l'assistència indicades, sinó que la iniciativa ha de partir de l'empresa.

2.2. Cancel·lació del vol

S'entén per cancel·lació d'un vol la no-realització d'un vol programat que tenia almenys una plaça reservada. En general, un vol es pot considerar cancel·lat si canvia el número del vol per a la mateixa ruta.

Sempre que s'informi els passatgers de la cancel·lació, s'ha de donar una explicació sobre els possibles transports alternatius.

Els drets dels passatgers afectats per la cancel·lació del seu vol són els següents:

A. Dret al reembossament o transport alternatiu

Els passatgers poden elegir entre les 3 opcions següents:

1. El reembossament en set dies del cost íntegre del bitllet al preu a què el van comprar, corresponent a la part o a les parts del viatge no efectuades o a la part o les parts del viatge efectuades si el vol ja no té raó de ser. Si escau, a més, un vol de retorn al primer punt de partida tan aviat com sigui possible. El reembossament es pot fer en metàl·lic, per transferència bancària electrònica, transferència bancària, xec o, amb l'acord previ firmat pel passatger, amb bons de viatge o altres serveis.
2. La conducció fins a la destinació final, en unes condicions de transport comparables, com més aviat millor.
3. La conducció fins a la destinació final, en unes condicions de transport comparables, en una data posterior que convengui al passatger, en funció dels seients disponibles.



Si el vol ofert per la companyia comprèn un aeroport diferent d'aquell pel qual es va fer la reserva —en el cas de ciutats o regions en què hi ha diversos aeroports—, el transportista s'ha de fer càrrec de les despeses del transport del passatger des d'aquest segon aeroport fins a l'aeroport per al qual es va fer la reserva o bé fins a un altre lloc proper convingut amb el passatger.

B. Dret d'atenció

El transportista aeri ha d'oferir gratuïtament als passatgers afectats per la cancel·lació menjar i begudes a bastament, en funció del temps d'espera, així com 2 trucades telefòniques, tèlex o missatges de fax o correus electrònics.

Si el transport alternatiu és, com a mínim, l'endemà de la sortida programada del vol cancel·lat, o és necessària una estada addicional a la prevista pel passatger, el transportista està obligat a oferir gratuïtament als passatgers allotjament en un hotel i transport entre l'aeroport i el lloc de l'allotjament.

C. Dret de compensació

Les quanties són les següents:

Distància del vol en km	Intracomunitaris	Extracomunitaris
Fins a 1.500 km	250 €	250 €
Entre 1.500 i 3.500 km	400 €	400 €
Més de 3.500 km	400 €	600 €

Reduccions en la compensació. Aquestes quanties es poden reduir un 50 % si el transport alternatiu que ofereix la companyia trasllada el passatger a la destinació amb una diferència en l'hora d'arribada respecte de la prevista, la qual variarà en funció del caràcter intracomunitari o extracomunitari del vol i de la distància. En aquest cas, les quanties són les següents:



Distància del vol en km	Intracomunitaris	€	Extracomunitaris	€
Fins a 1.500 km	No més de 2 hores	125 €	No més de 2 hores	125 €
Entre 1.500 i 3.500 km	No més de 3 hores	200 €	No més de 3 hores	200 €
Més de 3.500 km	No més de 3 hores	200 €	No més de 4 hores	300 €

Excepcions al dret a la compensació

El dret dels passatgers a la compensació depèn del fet que la cancel·lació no s'hagi produït per circumstàncies extraordinàries, i també del fet que els passatgers n'hagin estat informats o no. Sense perjudici del manteniment dels altres drets al reembossament/transport alternatiu i l'atenció quan pertoquin, hi ha excepcions al dret a la compensació en els casos següents:

Circumstàncies extraordinàries

Els passatgers no tenen dret a la compensació si el transportista encarregat de fer el vol pot provar que la cancel·lació es deu a circumstàncies extraordinàries que no es podrien haver evitat fins i tot si s'haguessin adoptat totes les mesures raonables. D'acord amb el Reglament 261/2004, es poden considerar circumstàncies extraordinàries els casos d'inestabilitat política, les condicions meteorològiques incompatibles amb la realització del vol, els riscos per a la seguretat, les deficiències inesperades en la seguretat del vol i les vagues que afecten les operacions d'una companyia encarregada d'efectuar un vol. També es considera que hi ha circumstàncies extraordinàries quan les repercussions d'una decisió de gestió del trànsit aeri —amb relació a una aeronau determinada i en una data determinada— ocasionin un gran retard, un retard d'un dia a l'altre o la cancel·lació d'un o més vols de l'aeronau, encara que el transportista aeri hagi fet tot el que sigui possible per evitar aquests retards o aquestes cancel·lacions.



Informació amb antelació suficient

Tampoc no es genera dret a la compensació si el transportista aeri encarregat de fer el vol ha informat de la cancel·lació als passatgers amb prou antelació:

- ✓ Almenys amb dues setmanes d'antelació.
- ✓ Entre dues setmanes i set dies d'antelació a la sortida programada del vol, si el nou vol ofert surt amb una antelació no superior a 2 hores respecte de l'hora prevista i arriba a la destinació final amb menys de 4 hores de retard respecte de l'hora d'arribada prevista.
- ✓ Amb menys de 7 dies d'antelació si el nou vol ofert surt amb una antelació no superior a 1 hora respecte de l'hora de sortida prevista i arriba a la destinació final amb menys de 2 hores de retard respecte de l'hora prevista.

2.3. Gran retard

Si s'ha patit un retard de 2 hores o més en la sortida d'un vol, d'acord amb el Reglament 261/2004, en funció de la durada del retard i de la distància del vol, la companyia aèria està obligada a oferir menjar i beguda suficients als passatgers en funció del temps que calgui esperar el vol, allotjament en un hotel —només quan sigui necessari, incloent-hi els desplaçaments—, així com a facilitar mitjans de comunicació (2 trucades telefòniques, tèlex, fax o correus electrònics), informació i el reembossament del bitllet (només si es decideix no viatjar en cas de retards de 5 hores o més).

Quan el retard sigui de 5 hores o més, es pot desistir del vol perquè ja no té raó de ser en relació amb el pla de viatge inicial i la companyia ha d'oferir la devolució de l'import del bitllet corresponent a la part/les parts del viatge no efectuades, en el termini de 7 dies (juntament amb un bitllet gratuït de tornada al primer punt de partida, si pertoca).



Distància del vol en km	Temps de retard	Assistència	Compensació €
De 1.500 km o menys	2 hores o més	- Menjar i beguda suficients -Mitjans de comunicació -Informació	-----
Tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 km i tots els altres vols entre 1.500 i 3.500 km	3 hores o més	- Menjar i beguda suficients -Mitjans de comunicació - Informació	- 250 € (0-1.500 km) - 400 € (1.500-3.500 km)
Més de 3.500 km	4 hores o més	- Menjar i beguda suficients -Mitjans de comunicació - Informació	600 €(400 € si és intracomunitari)
Tots els vols	5 hores o més	-Menjar i beguda suficients -Mitjans de comunicació -Informació -Reembossament del bitllet (només si es decideix no viatjar)	600 € (400 € si és intracomunitari)
Tots els vols	com a mínim l'endemà	- Menjar i beguda suficients -Mitjans de comunicació - Allotjament en un hotel i transport entre l'aeroport i el lloc d'allotjament - Informació -Reembossament del bitllet (només si es decideix no viatjar)	(vegeu les compensacions segons les hores de retard i els km de distància)



El Reglament 261/2004 s'aplica sense perjudici del dret a obtenir una compensació suplementària. En aquest cas, la compensació que es concedeixi d'acord amb el Reglament 261/2004 es pot deduir d'aquesta.

No obstant això, en el Conveni de Mont-real que va entrar en vigor a Espanya el 28 de juny de 2004, desplegat a la Unió Europea pel Reglament 2027/1997, s'estableix que el transportista és responsable del dany causat per retards en el transport aeri de passatgers i que la responsabilitat es limita a un màxim de 4.150 drets especials de gir (DEG)*, però no estableix compensacions automàtiques als passatgers afectats pels retards. Els tribunals i organismes arbitral determinen habitualment la quantia de la indemnització tenint en compte aquest llindar.

La companyia aèria no és responsable del dany ocasionat pel retard si prova que va adoptar totes les mesures que eren raonablement necessàries per evitar el dany o que va ser impossible adoptar aquestes mesures.

2.4. Equipatge

Incidències amb l'equipatge

La companyia aèria és responsable dels danys causats en cas de destrucció, retard, pèrdua o avaria de l'equipatge facturat simplement perquè allò que va causar la destrucció, la pèrdua o l'avaria s'ha produït a bord de l'aeronau o durant qualsevol període en què l'equipatge facturat està sota la custòdia de la companyia. En canvi, respon dels danys de l'equipatge no facturat o de cabina només si s'han causat per culpa de la companyia.

D'acord amb el Conveni de Mont-real, es poden reclamar fins a 1.131 drets especials de gir (DEG) per passatger; 1.131 DEG que inclouen tant els danys materials com els morals sota aquest llindar. Ara bé, si s'ha fet prèviament o simultàniament a la facturació una declaració especial

* El dret especial de gir és una unitat definida pel Fons Monetari Internacional. Es pot consultar l'equivalència diària en el web del Banc d'Espanya.



del seu valor i s'ha abonat una tarifa suplementària, si escau, es té dret a un import superior. El Conveni no estableix compensacions automàtiques als passatgers.

En cas de danys, retards, pèrdues o destrucció de l'equipatge, el passatger n'ha d'assabentar la companyia de manera immediata i abans d'abandonar l'aeroport. Es recomana que el passatger presenti l'informe d'irregularitat d'equipatge (PIR) en el taulell de la companyia, o d'AENA o del gestor de l'aeroport.

Important: a banda d'emplenar el PIR, la reclamació per escrit s'ha de fer davant la companyia aèria dins els terminis següents:

Incidència	Termini per reclamar per escrit a la companyia	Compensació
Avaria en l'equipatge facturat	Immediatament després d'haver-la detectada i, com a màxim, al cap de 7 dies des de la data de rebre-la	La responsabilitat màxima de la companyia és de 1.131 DEG*, llevat que hi hagi una declaració especial de valor. Principalment es té en compte el valor de la maleta o els objectes danyats de l'interior...
Retard en el lliurament de l'equipatge facturat (menys de 21 dies de retard). En cas de més de 21 dies de retard es considera pèrdua (vegeu pèrdua de l'equipatge)	Com a màxim, dins els 21 dies següents des de la recepció de l'equipatge	La responsabilitat màxima de la companyia és de 1.131 DEG, llevat que hi hagi una declaració especial de valor. Principalment es valoren les despeses (factures) en articles de primera necessitat, generades com a conseqüència del retard en el lliurament

* El dret especial de gir és una unitat definida pel Fons Monetari Internacional. Es pot consultar l'equivalència diària en el web del Banc d'Espanya.



Pèrdua de l'equipatge facturat	No hi ha límit, però es recomana com més aviat millor, transcorreguts els 21 dies durant els quals la maleta no s'ha rebut per retard o després que la companyia aèria hagi confirmat que l'equipatge s'ha perdut	La responsabilitat màxima de la companyia és de 1.131 DEG, llevat que hi hagi una declaració especial de valor. Normalment la companyia sol·licita una llista del contingut i també les factures originals de determinats objectes
--------------------------------	---	--

En tot cas, és aconsellable revisar les condicions generals de transport de la companyia i les particulars aplicables al contracte de transport i presentar la reclamació a través del Servei d'Atenció al Client que la companyia aèria posa a la disposició dels passatgers, normalment a través del seu web.

Sovint, la companyia aèria amb què es fa el vol és diferent d'aquella amb la qual s'ha contractat i que figura en el bitllet. En aquest cas, la reclamació es pot adreçar a qualsevol de les dues companyies.

Cal recordar que el termini per interposar una reclamació davant els tribunals és de 2 anys, comptadors des de la data d'arribada del vol relacionat amb la queixa del passatger.

2.5. Obligació d'informar els passatgers dels seus drets

D'acord amb el Reglament 261/2004, la companyia aèria ha de vetllar perquè en el taulell de facturació s'exposi, de manera clarament visible per als passatgers, un cartell amb el text següent:

“En cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o retard superior a dues hores, sol·licitau en el taulell de facturació o a la porta d'embarcament el



text en què figuren els vostres drets, especialment en matèria de compensació i assistència”.

La companyia aèria que denegui l'embarcament, cancel·li un vol o pateixi un retard d'almenys dues hores ha de proporcionar a cadascun dels passatgers afectats un imprès en què s'indiquin les normes en matèria de compensació i assistència. S'han de facilitar per escrit les dades de contacte de l'organisme nacional responsable del compliment del Reglament.

Pel que fa a les persones invidents o amb problemes de vista, s'han d'utilitzar els mitjans alternatius adequats perquè rebin aquesta informació.

3. PROCEDIMENT QUE S'HA DE SEGUIR

Quan un passatger es trobi en una situació de cancel·lació, sobrerreserva, retard d'un vol o pèrdua, dany o retard de l'equipatge, el primer que ha de fer és posar-ho en coneixement de la companyia aèria.

Els mitjans disponibles són els següents: fulls de reclamacions, informe d'irregularitat de l'equipatge (PIR) per al supòsit de dany, retard o pèrdua de l'equipatge, o una carta remesa per un mitjà fefaent a la companyia aèria. En tot cas, sempre és aconsellable deixar constància de la incidència a l'aeroport mateix a través dels fulls de reclamació, ja siguin de la mateixa companyia, ja siguin de l'autoritat aeroportuària (AENA a Espanya).

A través d'aquesta reclamació extrajudicial el passatger ha d'assabentar la companyia, de manera succinta, de les dades del passatger i del vol, la incidència motiu de la reclamació i la petició concreta que fa. Hi ha d'adjuntar, si s'escau, una còpia dels documents acreditatius (bitllet, número de localitzador...). Aquesta reclamació s'ha de trametre sempre a través d'un mitjà que deixi constància de l'enviament i de la recepció (burofax o similar).



En el supòsit que el passatger no vegi rescabats els seus drets a través d'aquesta via, pot adreçar la reclamació a l'autoritat administrativa competent, en aquest cas l'**Agència Estatal de Seguretat Aèria** (Ministeri de Foment, c. del General Perón, 40B, 1a planta, de Madrid, CP 28020, telèfon: 91 396 82 10, web: <<http://www.seguridadaerea.es>>), que és l'òrgan competent per resoldre, d'acord amb el que disposa el Reial decret 184/2008, de 8 de febrer.

3.1. Reclamació judicial

En el supòsit que cap de les vies anteriors sigui satisfactòria, la darrera instància a la qual es pot acudir és la via judicial, i interposar la demanda corresponent davant els tribunals de justícia. El sistema espanyol ofereix als consumidors un procediment destacable ja que, per al cas en què la reclamació no superi els 2.000 €, es pot interposar una demanda de judici verbal sense necessitat de ser assistit per advocat ni procurador.

4. NORMATIVA

- Reglament (CE) 261/2004 del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de febrer de 2004, pel qual s'estableixen les normes comunes relatives a un sistema de compensació per denegació d'embarcament i de cancel·lació o gran retard dels vols.
- Conveni de Mont-real per a la unificació de determinades regles per al transport aeri internacional, ratificat per Espanya el 4 de juny de 2002 (BOE núm. 122, de 20 de maig de 2004).
- Reial decret 184/2008, de 8 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Estatal de Seguretat Aèria.

Data d'actualització: 31/10/2012