

REVISTA nº4 . 2008

REVISTA

**K**ontsumo

ALDEBARRA

**El tema es...**  
**El transporte aéreo**

# El tema es... El transporte aéreo

## Un día cualquiera

*10 de la mañana del 1 de julio. Comienza la operación salida de vacaciones. Nos encontramos situados en una terminal del que podría ser cualquier aeropuerto.*

*La gente se arremolina ante las pantallas que informan de las salidas de los vuelos. Los autobuses llegan cargados de personas ilusionadas con el inicio de sus vacaciones y los altavoces no cesan de dar consejos e indicar las puertas de embarque.*

*Entre la multitud podemos ver a Iñaki y Txelo, una pareja de recién casados, que esperan ansiosos la salida del vuelo que dará inicio a su luna de miel.*

*En otro extremo está Antonio, que acaba de ser abuelo y que se dirige a Irlanda a conocer a su nieto. Antonio va a viajar acompañado de Lolo, el gato de la familia. Un par de estudiantes recuerdan los buenos momentos de su intercambio en España, mientras esperan sentados en una esquina a que anuncien su vuelo a Atenas.*

*Vamos a seguir la pista de su viaje para compartir su experiencia...*

## Perdone, ¿es usted el último?

*Todo parece transcurrir con normalidad durante la espera en las largas colas de facturación.*

*Antonio es comercial y está acostumbrado a viajar en avión, por lo que ha intuido las aglomeraciones y con su billete electrónico en mano, ha llegado al aeropuerto con muchísima antelación. Iñaki y Txelo, deseosos de comenzar su primer viaje como casados y tras una noche en la que apenas han pegado ojo por los nervios, se encuentran en primera línea de cola.*



*Un poco más alejados, podemos observar a los estudiantes, sentados sobre sus mochilas mientras esperan a que la cola se reduzca para colocarse en ella, pero el tiempo pasa y el tiempo de facturación se agota...*

Conviene que la persona viajera se presente en los mostradores de facturación para obtener su tarjeta de embarque con antelación suficiente. Es importante tener en cuenta el tiempo y las colas de facturación, así como los trámites y controles de seguridad, sobre todo en los periodos vacacionales, con gran afluencia de viajeros y viajeras.

Salvo que se haya obtenido la tarjeta de embarque vía electrónica, al llegar al aeropuerto hay que dirigirse a los mostradores de facturación aunque no se lleve equipaje, con el fin de, previa presentación del billete, recibir la tarjeta de embarque. Sólo con ésta se entenderá que tiene plaza en el vuelo.

# El tema es... El transporte aéreo

Para poder facturar y obtener la tarjeta de embarque las personas viajeras **deben presentar:**

- El billete del vuelo nominativo e intransferible o bien el billete electrónico.
- Documento de identificación de la persona titular del billete (DNI o Pasaporte).

¿Que no podemos viajar?, ¡pero si tenemos los billetes comprados y en regla!  
¿El overbooking es legal?,  
¿y ahora qué hago?

*Son las 11.30h y se oye un grito en el mostrador de facturación. El personal de atención acaba de comunicar overbooking en el vuelo a Atenas y desde ese momento se procede a informar a las personas afectadas sobre las posibles opciones entre las que pueden elegir.*

*El desconocimiento de la normativa es patente en la cara de los estudiantes, afectados por el overbooking, y que no disponen de dinero para poder hacer frente a los gastos de comida y alojamiento hasta ser acomodados en el avión del día siguiente. Los 10 minutos que transcurren hasta ser debidamente informados parecen horas...*

**Se denomina overbooking a la reserva de plazas por encima de la capacidad real de los vuelos.**



## Derechos de las personas afectadas por *overbooking*

### 1 Derecho de reembolso o transporte alternativo:

Las personas viajeras podrán **elegir** entre las siguientes tres opciones:

- Reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada o a la parte del viaje ya efectuada si el viaje ya no tiene razón de ser.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga a la persona pasajera.

# El tema es... El transporte aéreo

## 2 Derecho de atención:

La compañía aérea **deberá poner al servicio** de la persona viajera:

- Dos llamadas telefónicas, telex, mensajes de fax o correos electrónicos.
- Manutención suficiente en función del tiempo que sea necesario esperar hasta la salida del transporte alternativo ofrecido por la compañía.
- Alojamiento y transporte hasta éste en caso de que el transporte alternativo salga, al menos, al día siguiente de la salida programada del vuelo contratato inicialmente.

## 3 Derecho de compensación:

- La persona viajera tendrá derecho a recibir una compensación en metálico, cheque o transferencia cuyo importe variará en función del carácter intracomunitario o no intracomunitario del vuelo y de la distancia en kilómetros.

*Tras media hora de incómoda espera, vemos partir a los estudiantes y al resto de personas afectadas que, tras el susto y ya más relajadas, parten en un autobús que les conducirá a un hotel cercano donde poder cenar y descansar. Mañana continuaremos con su historia...*

***Pero... ¡si es sólo agua!***

*Pero volvamos a la zona de embarque. Txelo e Iñaki ya han embarcado tras una mínima incidencia: dentro de la bolsa del equipaje*

*de mano llevaban un botellín de agua para el viaje. Tal y como indica la nueva normativa de seguridad respecto al equipaje de mano, la botella de agua les ha sido retirada. Su vuelo despegó sin problemas.*

**Sólo está permitido llevar en el equipaje de mano pequeñas cantidades de líquidos recogidos en envases con capacidad individual máxima de 100 ml.**

La persona viajera debe agrupar y empaquetar estos pequeños envases en una bolsa transparente de plástico con auto cierre de no más de un litro de capacidad máxima (bolsa de aproximadamente 20 x 20 cm.), para facilitar así la inspección de estos productos en los controles de seguridad.

*El vuelo de Antonio sale con retraso. Media hora sobre el horario previsto y todavía no les han abierto la puerta de embarque. Antonio conoce, por experiencia, que hasta transcurrido un mínimo de dos horas no podrá hacer efectiva su reclamación, por lo que con resignación, sigue mirando nervioso su reloj mientras acaricia a Lolo, que empieza a maullar cansado de estar en su jaula.*

Los animales domésticos que acompañan a las personas viajeras se aceptan como equipaje. Como norma general, deben ir facturados en la bodega del avión, en un **contenedor o jaula**, pero en ocasiones pueden viajar con sus dueños en la cabina de pasajeros, siempre que no causen molestias a otras personas. Para ello, el recipiente tendrá que tener **unas medidas máximas de 45 x 35 x 25 cm.** y no podrá superar los 6 kilos.

# El tema es... El transporte aéreo

## ¿Y ahora qué me pongo?

*El piloto del avión informa de que en breves momentos el avión aterrizará en Buenos Aires. Txelo e Iñaki miran por la ventanilla intentando localizar alguno de los monumentos que tienen pensado visitar. Tras desembarcar, las indicaciones les llevan hasta la zona de recogida de equipajes. La cinta se pone en marcha y poco a poco las personas viajeras recogen sus pertenencias. Txelo e Iñaki empiezan a impacientarse cuando prácticamente la totalidad del equipaje ha sido entregado y ellos siguen esperando la salida de la maleta de Iñaki. Cuando la cinta se para completamente, pierden toda la esperanza. La maleta se ha perdido. Se encuentran solos y nerviosos. Buscan alguna ventanilla donde poder informarse sobre los pasos a seguir.*

*En la ventanilla de la compañía aérea, se les comunica lo siguiente:*

Para cualquier problema con el equipaje facturado (destrucción, deterioro, retraso o pérdida), el primer paso es acudir inmediatamente al mostrador de la compañía aérea para **cumplimentar el Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.)** y en él hacer constar lo sucedido para su posterior tramitación.

En la reclamación de la incidencia se debe especificar, junto con el número de vuelo y destino del viaje, la descripción del equipaje perdido, así como una dirección donde se desea recibir las maletas en cuanto aparezcan.



*Pero el problema principal que ronda en la cabeza de Iñaki reside en que no dispone de un mínimo de ropa ni accesorios para poder hacer el viaje previsto, y así se lo hace saber a la persona que les está atendiendo en la ventanilla.*

Ante los trastornos o perjuicios que el retraso provoca, las compañías aéreas disponen de un **sistema de compensación internacional** que incluye el reintegro del importe de ciertas prendas adquiridas necesarias y debidamente acreditadas con facturas. Además, las aerolíneas entregan una pequeña bolsa de aseo a la persona afectada.

# El tema es... El transporte aéreo

## Y todo vuelve a la normalidad...

*Pasados unos días y lejos ya del aeropuerto, nuestros y nuestra protagonista se encuentran en sus nuevos destinos. Iñaki y Txelo disfrutaron de su luna de miel, Antonio ha conocido a su nieto y la pareja de estudiantes comparte con sus amigos y amigas anécdotas de su intercambio en España. Todos ellos vivieron situaciones diferentes que se resolvieron. ¡Ah! y la maleta de Iñaki apareció...*

*Estos han sido sólo unos ejemplos de situaciones a las que nos podemos enfrentar a la hora de realizar un viaje en avión. Estar bien informados e informadas de cómo debemos actuar y dónde debemos acudir en caso de incidencia es fundamental para hacer valer nuestros derechos.*

**Para volar sin sorpresas, ¡infórmate!**

