

TRANSPORTE AÉREO

Conocer el funcionamiento del transporte aéreo, clave para reclamar

AENA es la entidad pública empresarial, dependiente del Ministerio de Fomento, que tiene a su cargo el espacio aéreo nacional. Gestiona una red de 74 aeropuertos y dos helipuertos en España y otros países.

I. Martorell. SS JJ AUSBANC BALEARÉS

La principal función de AENA, la mayor organización aeroportuaria mundial por número de aeropuertos y volumen de pasajeros, es la de ofrecer los servicios e infraestructuras más adecuados para atender las demandas de los pasajeros. A día de hoy, algunas Comunidades Autónomas están solicitando que dicha gestión les sea transferida, al considerar éstas que, entre otras cuestiones, se podrían mejorar tales servicios. No hay que olvidar que en algunas Comunidades Autónomas el 20% de las reclamaciones que reciben las autoridades de consumo son sobre transporte aéreo, lo que las sitúa en segunda posición en cuanto a sectores y materias objeto de reclamación. De hecho, el objetivo de algunos Gobiernos autonómicos es reducir o eliminar la sensación de vulnerabilidad que tiene el consumidor ante la variada problemática que se puede plantear en el uso del transporte aéreo.

Con independencia de lo anterior y como consumidor, debe conocer y tener en cuenta que los responsables de la prestación de los servicios del contrato de transporte, la emisión del billete, horarios de vuelos, retrasos, cancelaciones... son las compañías aéreas, es decir son su 'otra parte contratante': a ellas o contra ellas tendremos que reclamar tanto en vía extrajudicial, administrativa o judicial en caso de incumplimiento. En cambio, de las incidencias en los servicios de facturación, entrega de equipajes y las operaciones de embarque y de desembarque de pasajeros deben responder los operadores de asistencia



De las incidencias en facturación y entrega de equipajes son responsables las compañías de 'handling'.

en tierra -'handling'-. Las quejas sobre esos servicios se deben dirigir inicialmente a éstas, por medio de las hojas de reclamación, aunque posteriormente tengamos abiertas otras vías de reclamación -administrativa, arbitraje, judicial...-.

Probablemente usted sea uno de los que han planeado con detenimiento, detalle y tiempo necesario esas vacaciones estivales que incluyen la adquisición de billete y un desplazamiento aéreo. Esa adquisición del billete vía Internet, agencia de viajes o directamente con la compañía aérea, le convierte en poseedor de unos derechos

como pasajero aéreo de obligada protección y cumplimiento por parte de la compañía aérea con la que haya contratado su billete. El título de transporte con el que se formaliza el contrato de transporte aéreo entre el pasajero y la compañía aérea lo constituye el 'billete'.

El contrato de transporte aéreo da derecho al pasajero-consumidor a ser transportado junto con su equipaje de acuerdo con las Condiciones Generales de Transporte de la compañía aérea, que se encuentran a su disposición en sus oficinas o, de forma resumida, en el billete tradicional, siendo

igualmente de aplicación al billete electrónico.

Dentro del precio que se abona como contraprestación a la contratación de ese transporte, se encuentra la tarifa aérea que comprende el precio abonado por su transporte y el de su equipaje, pudiendo variar de una compañía aérea a otra en función de su política comercial. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que, cuando contratamos una tarifa de las llamadas "económicas", la misma se encuentra sujeta a condiciones restrictivas de las que debe ser plenamente informado y resultar conocedor, tales como imposibilidad de cambio de vuelos, un tiempo mínimo de estancia, la no devolución del importe pagado por el billete...".

Las reclamaciones sobre transporte aéreo son el 20% del total en algunas Comunidades

Cuestiones sobre la compra de billetes por Internet

Los consumidores deben extremar sus precauciones a la hora de contratar en la Red.

¿Quién no ha consultado, en alguna ocasión, los precios de los billetes aéreos en diferentes páginas web, ya sea directamente a través de las propias compañías aéreas, o bien a través de las páginas que ofrecen la posibilidad de adquirir no sólo billetes aéreos, sino también habitaciones de hoteles y alquiler de todo tipo de vehículos?

No cabe duda de que, gracias a las reclamaciones ante los orga-

nismos administrativos competentes, se está consiguiendo -no sin dificultades- que cuando usted acceda a dichas páginas web y consulte el precio de un billete aéreo, la información facilitada se refiera al definitivo y final precio del mismo, incluyendo tasas, emisiones, descuentos de residentes... No obstante, aún queda mucho trabajo por hacer, no sólo ante la falta de información suficiente sino que, incluso, en alguna

ocasión, se ha dado la circunstancia de que, una vez realizado todos los pasos sobre consulta, elección, introducción de datos tanto personales, como de forma de pago, se nos informa que no se puede ofrecer ese billete por ese precio. Pues bien, todo ello puede ser motivo de denuncia y reclamación.

Por lo tanto, cuando utilice dicho sistema de contratación, debe prestar mucha atención al precio

ofertado, a la compañía que va a operar definitivamente el vuelo ante las posibles exclusiones sobre servicios o pago de cantidades extras, ser prudente con los datos que se introducen sobre la forma de pago, comprobar una vez enviado el localizador, billete electrónico y factura que se corresponde exactamente con lo informado y adquirido... Y, en caso contrario, no dude en ejercitar sus derechos.

Consejos
Ausbanc



- ✿ Lea detenidamente su billete, compruebe que se trata del vuelo adquirido, en las fechas y horarios correctos. Un error puede hacerle perder el vuelo.
- ✿ En caso de pérdida o robo de un billete, avise a su compañía aérea o su agencia de viajes.
- ✿ Si piensa viajar en un periodo de alta ocupación, realice las reservas con la suficiente antelación. Si necesita viajar en periodo de alta ocupación compre el billete con la totalidad de la reserva confirmada.
- ✿ Si adquiere un billete a través de Internet, compruebe que ha escogido la ruta, fechas, horarios y tarifas interesadas, y preste especial atención a sus condiciones.
- ✿ Preséntese al menos con 45 minutos de antelación en el mostrador de facturación. Recuerde que las compañías aéreas pueden establecer otros límites horarios mayores.
- ✿ Recuerde que el peso de su equipaje no puede exceder de 20 kg. si viaja con tarifas económicas y de 30 si viaja en primera clase y preferente.
- ✿ Consulte previamente las limitaciones del número de bultos, medidas y pesos máximas para el transporte facturado y el de mano establecidas por la compañía aérea.
- ✿ Su agencia de viajes o compañía aérea le debe informar sobre la identidad de la compañía que operará su vuelo, o bien de la compañía que operará cada tramo.
- ✿ En caso de incidencias con su equipaje, acuda al mostrador de la compañía aérea para rellenar el Parte de Irregularidad del Equipaje.
- ✿ Reclame a través de las hojas de reclamaciones existentes en las oficinas de las compañías aéreas. Debe ser una reclamación legible, concisa y con la totalidad de sus datos personales. Si la compañía aérea no dispone de las hojas de reclamaciones, diríjase a la oficina de AENA y formalice la reclamación. También lo puede hacer vía carta, correo electrónico o a través de la web de la compañía aérea.
- ✿ Si va a transportar armas de fuego, debe dirigirse a la Oficina de Intervención de Armas del aeropuerto de salida, para obtener la autorización necesaria.
- ✿ Seguros de viaje: consulte con su agencia de viajes o su compañía aérea y compruebe que sus coberturas son las requeridas por usted.

