

RECLAMACIONES AÉREAS

PASO A PASO

Análisis legislativo y jurisprudencial de los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo y de las distintas vías de reclamación

EDICIÓN 2023

Incluye casos prácticos
y formularios



RECLAMACIONES AÉREAS

Análisis legislativo y jurisprudencial de los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo y de las distintas vías de reclamación

EDICIÓN 2023

**Obra realizada por el Departamento de
Documentación de Iberley**

COLEX 2023

Copyright © 2023

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. del Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) garantiza el respeto de los citados derechos.

Editorial Colex S.L. vela por la exactitud de los textos legales publicados. No obstante, advierte que la única normativa oficial se encuentra publicada en el BOE o Boletín Oficial correspondiente, siendo esta la única legalmente válida, y declinando cualquier responsabilidad por daños que puedan causarse debido a inexactitudes e incorrecciones en los mismos.

Editorial Colex S.L. habilitará a través de la web www.colex.es un servicio online para acceder a las eventuales correcciones de erratas de cualquier libro perteneciente a nuestra editorial, así como a las actualizaciones de los textos legislativos mientras que la edición adquirida esté a la venta y no exista una posterior.

© Editorial Colex, S.L.
Calle Costa Rica, número 5, 3.º B (local comercial)
A Coruña, 15004, A Coruña (Galicia)
info@colex.es
www.colex.es

I.S.B.N.: 978-84-1194-012-2
Depósito legal: C 1299-2023

SUMARIO

1. LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS. NORMATIVA APLICABLE . . .	9
2. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIONES AÉREAS	21
2.1. La reclamación ante la compañía aérea.	23
2.2. La reclamación ante AESA.	26
2.3. La reclamación en vía judicial	27
3. LA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA: ¿QUÉ RECLAMACIONES CONOCERÁ?	29
3.1. Reclamaciones por vuelos anteriores al 1 de junio de 2023 (inclusive): vía informativa	31
3.2. Reclamaciones por vuelos posteriores al 2 de junio de 2023 (inclusive): resolución alternativa de litigios	34
4. LAS RECLAMACIONES EN VÍA JUDICIAL	43
5. ANÁLISIS DE LAS DIFERENTES RECLAMACIONES AÉREAS	55
5.1. Reclamación por retrasos en los vuelos.	55
5.2. Reclamación por cancelaciones de vuelos	58
5.3. Reclamación por denegación de embarque. El <i>overbooking</i>	62
5.4. Reclamación por cambio de clase	65
5.5. Reclamación por destrucción, pérdida y avería o retraso del equipaje . . .	66
5.6. Reclamación por huelga	71
5.7. Reclamación por problemas técnicos o averías en los aviones	77
6. LAS CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS: CLIMATOLOGÍA Y FENÓMENOS NATURALES	81
7. VIAJES COMBINADOS: ¿CUÁLES SON SUS ESPECIALIDADES? . .	85

ANEXO I. CASOS PRÁCTICOS

Caso práctico ¿Cuál es el plazo para interponer reclamaciones aéreas?	95
Caso práctico Legitimación pasiva en caso de incidencia en viaje con varios vuelos operados por distintas compañías	97
Caso práctico Legitimación activa del empresario por retraso en vuelo de sus empleados en un viaje de negocios	99
Caso práctico Reclamación por retraso de vuelo por presencia de combustible en la pista	101
Caso práctico Compensación en caso de denegación de embarque. Pérdida de salario	103

ANEXO II. FORMULARIOS

Escrito de reclamación a compañía aérea por pérdida de equipaje	107
Escrito de reclamación a compañía aérea por daños en equipaje	109
Escrito de reclamación a compañía aérea por retraso de vuelo	111
Demanda de juicio verbal contra compañía aérea en reclamación de cantidad por <i>overbooking</i>	115
Escrito de reclamación a compañía aérea por retraso en el equipaje	119
Escrito de reclamación ante compañía aérea tras la cancelación de un vuelo . .	121
Demanda de juicio verbal contra compañía aérea por retraso de vuelo	123
Demanda de juicio verbal en reclamación de cantidad por pérdida de equipaje por compañía aérea	129
Demanda de juicio verbal en reclamación de cantidad por cancelación de vuelo	133
Demanda de juicio verbal en reclamación de cantidad por daños en equipaje. .	137
Demanda ejecutiva de resolución de AESA (vuelos posteriores a 2 de junio de 2023 incluido).	141

1.

LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS. NORMATIVA APLICABLE

Normativa aplicable: ¿Cuáles son los derechos de los pasajeros frente a las compañías aéreas?

Reglamento (CE) n.º 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos

De acuerdo con el artículo 3 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, el mismo es aplicable a:

- Los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado. Dichos pasajeros tendrán que:
 - Disponer de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación, y presentarse a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, o bien, de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de 45 minutos respecto de la hora de salida anunciada.
 - O haber sido transbordados por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independientemente de los motivos que haya dado lugar al transbordo.

- Los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario.

Asimismo, el citado reglamento se aplicará solo a los pasajeros transportados por aviones motorizados de ala fija.

En cuanto a los transportistas aéreos, el mismo será aplicable a cualquiera encargado de efectuar un vuelo que proporcione transporte a los pasajeros a los que se hace referencia en los puntos anteriores.

A TENER EN CUENTA. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que no tenga contrato con el pasajero dé cumplimiento a obligaciones en virtud del presente Reglamento, se considerará que lo hace en nombre de la persona que tiene un contrato con el pasajero.

Pero ¿a quién no se le aplicará el reglamento? A los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. No obstante, se aplicará a los pasajeros que posean billetes expedidos, dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales, por un transportista aéreo o un operador turístico.

CUESTIÓN

¿El citado reglamento será de aplicación a los viajes combinados?

Según lo dispuesto en su artículo 3 no se aplicará cuando un viaje combinado se cancele por motivos que no sean la cancelación del vuelo. Asimismo, el reglamento se entenderá sin perjuicio de los derechos que asisten a los pasajeros en virtud de la Directiva 90/314/CEE, de 13 de junio de 1990, si bien, tener en cuenta que esta última ha sido derogada por la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

¿Cuáles son los derechos de los pasajeros reconocidos en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004?

En el Reglamento (CE) n.º 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, se establecen los derechos mínimos que asistirán a los pasajeros en caso de:

- Denegación de embarque contra su voluntad.
- Cancelación del vuelo.
- Retraso del vuelo.
- Así como, en casos de cambio de clase.

Sin perjuicio del examen de cada uno de estos supuestos al tratar de las reclamaciones basadas en las referidas incidencias en los temas correspondientes, cabe señalar que el Reglamento (CE) n.º 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, reconoce, fundamentalmente, a los pasajeros en tales casos, los siguientes derechos:

a) Derecho de compensación [art. 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de febrero de 2004]

Cuando se reconozca el derecho de compensación de los pasajeros esta será de:

Vuelos de hasta 1500 km	250 euros
Vuelos intracomunitarios de más de 1500 km	400 euros
Vuelos no intracomunitarios de entre 1500 km y 3500 km	400 euros
Demás vuelos (más de 3500 km)	600 euros

Asimismo, se podrá reducir la compensación en un 50 % en caso de que se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- Que no sea superior a 2 horas, para todos los vuelos de 1500 km o menos.
- Que no sea superior a 3 horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km.
- Que no sea superior a 4 horas, para todos los vuelos no comprendidos en los dos puntos anteriores.

A TENER EN CUENTA. Las distancias anteriores se calcularán en función del método de la ruta ortodrómica.

En cuanto al abono de la compensación **¿cómo se hará?** En metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

b) Derecho de reembolso [art. 8 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de febrero de 2004]

Cuando así se prevea, se les ofrecerán a los pasajeros las siguientes opciones:

- El reembolso en 7 días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

- La **conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables**, los más rápido posible.
- La **conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables**, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

CUESTIÓN

¿Qué sucede en el caso de que se le ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva?

En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrece al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, bien hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

c) Derecho de atención [art. 9 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de febrero de 2004]

Este derecho se concreta, con especial atención, en su caso, a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como de los menores no acompañados, en ofrecer a los pasajeros de forma gratuita:

- **Comida y refrescos suficientes**, en función del tiempo que sea necesario esperar.
- **Alojamiento en un hotel en caso de que el pasajero tenga que pernoctar una o varias noches** o en caso de que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero.
- **Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento** (hotel u otros).
- **Dos llamadas telefónicas**, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

d) Derecho de reparación [art. 13 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de febrero de 2004]

En relación con lo previsto en el citado Reglamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de febrero de 2004, cabe destacar que el cumplimiento por el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de lo que aquel le impone, no podrá entenderse como una limitación de su derecho a reclamar una compensación a cualquier otra persona, incluidos terceros, conforme a la legislación aplicable. De modo que:

- El reglamento no limita en ningún modo el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de tratar de lograr que un operador turístico u otra persona con quien aquel tiene un contrato le reembolse.
- Ninguna disposición del referido reglamento podrá interpretarse como una restricción al derecho del operador turístico o de un tercero, no

pasajero, con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tenga un contrato, de solicitar de este último el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia.

e) Derecho de información de los pasajeros [art. 14 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de febrero de 2004]

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo está obligado a prestar información a los pasajeros, pero **¿en qué consiste tal obligación?**

- En poner a disposición de aquellos de forma visible en el mostrador de facturación un anuncio que indique la posibilidad de solicitar, en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, un texto informativo de sus derechos.
- En caso de denegación de embarque o cancelación del vuelo, deberá proporcionarles un impreso en el que indique las normas sobre compensación y asistencia. Impreso equivalente ha de proporcionarse a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas.

En lo que se refiere a la información de contacto del organismo nacional encargado del cumplimiento del Reglamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de febrero de 2004 —en España, AESA—, aquella debe facilitarse por escrito.

A TENER EN CUENTA. Lo previsto en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de febrero de 2004, se entiende aplicable sin perjuicio de los derechos de los pasajeros a obtener una compensación suplementaria, de hecho, la compensación que en su caso se conceda conforme al citado Reglamento podrá deducirse de aquella (art. 12 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de febrero de 2004). En cuanto al concepto de «compensación suplementaria», el TJUE en su **sentencia n.º C-83/10, de 13 de octubre de 2011, ECLI:EU:C:2011:652**, señala que:

«(...) debe interpretarse en el sentido de que permite al juez nacional conceder, en las condiciones previstas por el Convenio de Montreal o por el Derecho nacional, indemnización de daños y perjuicios, incluidos los daños morales, por incumplimiento del contrato de transporte aéreo. En cambio, dicho concepto de «compensación suplementaria» no puede servir de fundamento jurídico al juez nacional para condenar al transportista aéreo a reembolsar a los pasajeros cuyo vuelo haya sido retrasado o cancelado los gastos que éstos hayan tenido que efectuar a causa del incumplimiento, por parte de dicho transportista, de las obligaciones de asistencia y atención previstas en los artículos 8 y 9 de este Reglamento».

Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo

El **objetivo** del referido Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, es **establecer las normas de protección y asistencia de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo**, tanto para protegerlas de la discriminación como para asegurar que reciban asistencia.

Por lo que, las disposiciones del presente reglamento serán aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan de los aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, lleguen a esos aeropuertos o transiten por ellos.

El citado reglamento no afectará a la aplicación de los derechos de los pasajeros establecidos en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de febrero de 2004, y en la Directiva 90/314/CEE, de 13 de junio de 1990.

A TENER EN CUENTA. La Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, ha sido derogada por la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

Asimismo, en la medida que las disposiciones del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, entren en conflicto con las de la Directiva 96/67/CE, de 15 de octubre de 1996, prevalecerá aquel Reglamento.

CUESTIÓN

El Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ¿se aplicará al aeropuerto de Gibraltar?

La aplicación de las disposiciones del referido reglamento al aeropuerto de Gibraltar se entenderá sin perjuicio de las respectivas posiciones jurídicas del Reino de España y del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte acerca de la controversia respecto de la soberanía sobre el territorio en el que el aeropuerto se encuentra situado.

A TENER EN CUENTA. Las disposiciones relativas a una mayor cooperación en el uso del aeropuerto de Gibraltar fueron el resultado de un acuerdo alcanzado en Londres el 2 de diciembre de 1987 por el Reino de España y el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte en una declaración conjunta de los de Asuntos Exteriores de ambos países. Dichas disposiciones todavía no se han aplicado. Así, la aplicación de las disposiciones del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006 quedará suspendida hasta que comience la aplicación del régimen contenido en la Declaración conjunta de los de Asuntos Exteriores del Reino de España y del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte de 2 de diciembre de 1987. Los Gobiernos de España y del Reino Unido informarán al Consejo sobre dicha fecha de aplicación.

Lo dispuesto en el citado reglamento con respecto a la prohibición de denegar el embarque, excepciones, condiciones especiales e información y asistencia prestada por las compañías aéreas, se aplicará, también, a los

pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, si la compañía aérea operadora es comunitaria.

¿Pueden negarse las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos, a aceptar una reserva o denegarle el embarque a una persona por motivos de discapacidad o movilidad reducida?

Como regla general, en base al artículo 3 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, la respuesta ha de ser negativa, lo que conlleva a que no podrán negarse alegando discapacidad o movilidad reducida del pasajero a:

- Aceptar una reserva para un vuelo que salga de o llegue a un aeropuerto sujeto a las disposiciones del citado reglamento.
- Embarcar a una persona con discapacidad o movilidad reducida en un aeropuerto de este tipo, siempre que la persona de que se trate disponga de un billete válido y de una reserva.

No obstante, **¿existe alguna excepción a la regla general anterior?** Sí, de acuerdo con el artículo 4 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, podrán negarse, por los motivos citados, a aceptar una reserva o denegarle el embarque en los siguientes casos:

- Con la finalidad de **cumplir los requisitos de seguridad** establecidos mediante legislación internacional, comunitaria o nacional, o con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos por la autoridad que emitió el certificado de operador aéreo a la compañía aérea en cuestión.
- Si las **dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte** de la persona con discapacidad o movilidad reducida.

Si bien, la compañía aérea, su agente o el operador turístico **deberán hacer esfuerzos razonables para proponer una alternativa aceptable a la persona** en cuestión.

Por lo que, se ofrecerá a toda persona con discapacidad o movilidad reducida y a su acompañante que se les haya denegado el embarque, el derecho a reembolso o a un transporte alternativo. El derecho a la opción de un vuelo de vuelta o de un transporte alternativo estará sujeto a que se cumplan todas las disposiciones de seguridad.

Asimismo, la compañía aérea, su agente o el operador turístico **podrán exigir que una persona con discapacidad o movilidad reducida vaya acompañada por otra persona capaz de facilitarse la asistencia necesaria.**

Tales motivos deberán ser notificados por escrito a la persona con discapacidad o movilidad reducida afectada. Además, si la misma lo solicita, la compañía aérea, su agente o el operador turístico le comunicarán dichos motivos por escrito en un **plazo de 5 días hábiles desde la fecha de solicitud.**

Las compañías aéreas o sus agentes pondrán a disposición del público, en formatos accesibles y como mínimo en los mismos idiomas que la **información proporcionada a los demás pasajeros, las normas de seguridad que apliquen al transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida, así como toda restricción del transporte de estas personas o del equipo de movilidad debida a las dimensiones de la aeronave.** Los operadores turísticos se encargarán de que esas normas y restricciones de seguridad en relación con los vuelos incluidos en los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados que organicen, vendan o pongan a la venta estén disponibles.

¿Qué asistencia se prestará bajo la responsabilidad de las entidades gestoras de los aeropuertos?

- **Comunicar su llegada a un aeropuerto y su solicitud de asistencia en los puntos designados dentro y fuera de los edificios terminales.**
- **Desplazarse desde uno de esos puntos designados al mostrador de facturación.**
- **Proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje.**
- **Desplazarse desde el mostrador de facturación al avión, pasando los controles de emigración, aduanas y seguridad.**
- **Embarcar en el avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda.**
- **Desplazarse desde la puerta del avión a sus asientos.**
- **Guardar y recuperar su equipaje dentro del avión.**
- **Desplazarse desde sus asientos a la puerta del avión.**
- **Desembarcar del avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda.**
- **Desplazarse desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado.**
- **Conectar con otros vuelos, cuando se hallen en tránsito, para lo que habrá que prever asistencia en el aire y en tierra y tanto dentro de las terminales como entre terminales, si es preciso.**
- **Desplazarse a los servicios si es preciso.**
- **Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, esta persona deberá poder prestar, si así se solicita, la asistencia necesaria en el aeropuerto y durante el embarque y desembarque.**
- **Manejo en tierra de todos los equipos de movilidad, incluidos equipos como las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).**

- **Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o averiado**, aunque no necesariamente por idéntico tipo de equipo.
- **Asistencia en tierra a los perros guía reconocidos**, cuando así proceda.
- **Comunicación de la información necesaria** para tomar los vuelos en formato accesible.

Pero ¿quién asumirá la responsabilidad de la asistencia de las personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos? Las entidades gestoras de los aeropuertos, y lo serán sin ningún cargo adicional.

Las mismas podrán prestar la asistencia por sí mismas o, como alternativa y para asumir su responsabilidad, la entidad gestora podrá contratar con terceros la prestación de asistencia, cumpliendo siempre las normas de calidad señaladas en el artículo 9.1 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006.

A TENER EN CUENTA. En colaboración con los usuarios de los aeropuertos, a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, la entidad gestora podrá celebrar este tipo de contratos por propia iniciativa o previa solicitud, incluida la procedente de una compañía aérea, teniendo en cuenta los servicios presentes en el aeropuerto en cuestión. En caso de rechazo de la solicitud, la entidad gestora deberá justificarlo por escrito.

Si bien, las entidades gestoras de los aeropuertos **podrán imponer, con carácter no discriminatorio, una tarifa específica a los usuarios del aeropuerto** para la financiación de la asistencia. Dicha tarifa deberá ser:

- **Razonable.**
- **Proporcional** a los costes.
- **Transparente.**

La misma se fijará la entidad gestora del aeropuerto en cooperación con los usuarios de los aeropuertos a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, o cualquier otro organismo idóneo. La referida tarifa se distribuirá entre los usuarios del aeropuerto, de forma proporcional al número total de pasajeros que cada una de ellas transporte con origen y destino en el mismo.

CUESTIÓN

¿Qué ocurrirá en caso de que a un pasajero se le extravié o dañe la silla de ruedas o cualquier otro equipo de movilidad y dispositivos de asistencia?

En estos casos, si durante el manejo en el aeropuerto o el transporte a bordo de la aeronave se produce la pérdida o los daños de las sillas de ruedas o de cualquier otro equipo de movilidad y dispositivo de asistencia, el pasajero al que pertenezcan será indemnizado con arreglo a las normas de derecho internacional, comunitario y nacional.

RECLAMACIONES AÉREAS

PASO A PASO

Esta guía aborda el extenso ámbito de las reclamaciones aéreas analizando las cuestiones fundamentales que pueden surgir según la incidencia aérea de que se trate.

Con un enfoque eminentemente práctico se analizan los distintos derechos de los pasajeros previstos en la normativa europea e internacional, los procedimientos y las distintas vías para reclamar según el tipo de incidencia que concurra, así como las particularidades de los distintos supuestos que pueden plantearse: reclamaciones por retraso o cancelación del vuelo, denegación de embarque, cambio de clase, reclamaciones por circunstancias extraordinarias, incidencias con el equipaje, etc.

Asimismo, el lector podrá encontrar el análisis de las especialidades relativas a los viajes combinados.

Con el objeto de facilitar la comprensión de la materia y dotar de carácter práctico a su contenido, la obra incluye la resolución de cuestiones, análisis jurisprudenciales, esquemas, casos prácticos y una selección de formularios de interés.



www.colex.es



PVP 15,00 €

ISBN: 978-84-1194-012-2

