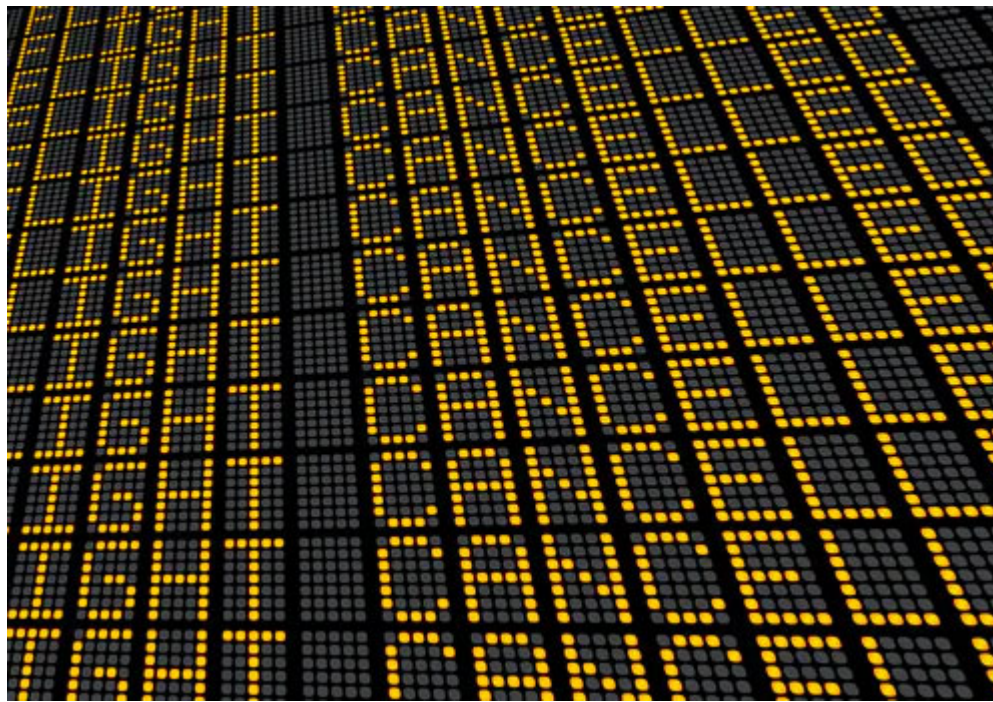


THE CONVERSATION

Rigor académico, oficio periodístico



Shutterstock / phoelixDE

Cancelaciones en las aerolíneas y COVID-19: ¿Cómo reclamar?

15 julio 2020 22:37 CEST

Las cancelaciones de vuelos por las compañías aéreas debidas a la expansión del coronavirus han originado un aluvión de reclamaciones por los usuarios. Señalan que su vuelo se ha cancelado por fuerza mayor y piden la devolución del importe del billete.

En esta situación, muchas aerolíneas permiten realizar cambios de fecha en los viajes, pero advierten que no pagarán el importe del billete.

El conflicto está abierto. En realidad, llevaba abierto mucho tiempo: ya había miles de reclamaciones pendientes de resolver y ahora se ha acrecentado con la COVID-19.

Los derechos de los pasajeros

Cualquier usuario del transporte aéreo tiene derechos que se encuentran en el Reglamento 261/2004 sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos, junto a las Directrices Interpretativas que la Comisión Europea publicó el pasado mes de marzo.

Autor



Rosa Pérez Martell

Profesora Titular de Derecho Procesal,
Arbitraje y Mediación, Universidad de Las
Palmas de Gran Canaria

Para los pasajeros europeos, estos derechos se aplican a todos los vuelos operados por compañías europeas con destino y origen dentro de la UE o que lleguen a la UE y a aquellos vuelos que salgan de la UE, independientemente de la nacionalidad de la aerolínea.

Los pasajeros españoles también encuentran sus derechos recogidos en las leyes 48/1960, de 21 julio, sobre navegación aérea y 21/2003, de 7 julio, de seguridad aérea. Para el transporte aéreo internacional se sigue el Convenio de Montreal.

Además de los anteriores, algunos instrumentos muy importantes en la protección del usuario de transporte aéreo son la Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo y el Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios en línea.

Esta última norma incluye la creación de la plataforma de resolución de litigios en línea en el ámbito de la Unión Europea. Su objetivo es solucionar a través de internet las controversias entre consumidores y empresas cuando realizan transacciones *online*.

¿Qué tipos de problemas pueden darse?

Los viajeros pueden hacer valer sus derechos ante cualquier incidencia que pueda surgir en el transcurrir de su vuelo, como un retraso o una cancelación, y que pueda suponerle un perjuicio.

Por ejemplo, el retraso puede provocar que no llegue a tiempo a vuelos consecutivos programados. Imagine que para asistir a una reunión de negocios en Nueva York planea salir de Gran Canaria con destino a Madrid y desde allí subir a otro avión hacia Ámsterdam para embarcar en otra aeronave hasta la ciudad estadounidense. Si se cancela cualquiera de los vuelos mencionados, no consigue que le ubiquen en otro vuelo y pierde un viaje importante, puede tener problemas económicos o laborales por no haber cerrado un contrato con un cliente.

Si el retraso o la cancelación de un vuelo no es agradable, no digamos si hablamos de *overbooking*. El viajero llega con la confianza y certeza de embarcar y le dicen que su vuelo está completo.

Otras temibles incidencias son la pérdida del equipaje –llega al destino y las maletas no están–, el cambio de clase, la desafortunada atención a los viajeros, la existencia de cláusulas abusivas en los contratos...

Opciones de los pasajeros ante una cancelación

En caso de cancelación del vuelo, el artículo 5 del Reglamento 261/2004 obliga al transportista aéreo a ofrecer a los pasajeros la posibilidad de elegir entre el reembolso, un transporte alternativo lo más rápidamente posible o un transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero.

Además, el pasado 31 de marzo se publicó en España el Real Decreto-ley 11/2020 por el que se

adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19. Aunque este permite a las aerolíneas ofrecer un bono o vale sustitutorio, el viajero sigue teniendo derecho a optar por el reembolso si así lo prefiere.

¿Cómo resolvemos problemas con la aerolínea?

En caso de no cumplirse sus derechos, el pasajero tiene la opción de acudir a la vía judicial, pero esta acaba muchas veces siendo un recurso disuasorio por su lentitud y carestía.

Además de ir a juicio, los usuarios de aerolíneas afectados por una incidencia tienen diferentes modos de resolver los problemas con las compañías:

- 1. Presentar una reclamación a la compañía aérea.** Para ello es importante conservar el billete, guardar el talón de equipaje y todos los documentos que se hayan generado en el viaje. El usuario ha de exponer la reclamación ante la compañía aérea en las hojas de reclamaciones. En el formulario tipo debe constar la identificación personal y la del vuelo afectado, la fecha, el lugar y la hora en la que ocurrió y la incidencia. Este documento se envía al Servicio de Atención al Cliente de la compañía aérea.
- 2. Reclamar ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).** El usuario puede realizar este procedimiento si no obtiene respuesta de la compañía aérea o si la respuesta no es pertinente a su parecer. La Ley 7/2017, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, establece en su disposición adicional segunda que “la protección de los usuarios del transporte aéreo será acreditada en una única entidad”.

Actualmente, el Ministerio de Fomento dispone de un Proyecto de Orden que regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de aerolíneas. Está tramitando a la AESA como “autoridad obligatoria para la resolución alternativa de conflictos con las aerolíneas, vinculante e inmediatamente ejecutiva para la compañía aérea, que deberá hacerla efectiva en un plazo máximo de un mes” (hasta que haga efectivo lo dispuesto en su disposición adicional segunda).
- 3. Acudir a una empresa dedicada a resolver las reclamaciones de pasajeros de aerolíneas.** Su función es negociar con la aerolínea para conseguir la compensación exigible. Si llegan a un acuerdo, abonan el dinero al cliente, si no consiguen un acuerdo favorecedor, le ofrecen ir a juicio.
- 4. Presentar una solicitud de mediación de consumo ante el Sistema Arbitral de Consumo.** El objetivo es intentar que las partes lleguen a un acuerdo que ponga fin al conflicto.
- 5. Presentar una solicitud de arbitraje de consumo ante el Sistema Arbitral de**


Consumo. Sirve para solucionar las reclamaciones que surgen en el ámbito de las relaciones entre la aerolínea y el usuario. La regulación española se ha adaptado a la solución a esta conflictividad con la regulación del arbitraje de consumo electrónico.

Cómo mejorar la resolución de conflictos en el transporte aéreo

Expuestas las posibilidades que tiene el usuario de una aerolínea afectado para resolver su controversia con la empresa de transporte aéreo, cabe destacar algunas conclusiones:

- Es necesario diseñar un nuevo contexto de relaciones entre los usuarios de las líneas aéreas y las empresas que prestan servicios de transporte aéreo.
- Es importante informar a los ciudadanos y, en especial, a los usuarios de las aerolíneas. Conviene que conozcan los mecanismos de resolución alternativa de litigios sobre consumo y la resolución de litigios en línea que tienen a su disposición en los Estados miembros. Esto es decisivo, porque el desconocimiento es enorme.
- Debe desarrollarse cuanto antes lo previsto en la Ley 7/2017 sobre la designación de organismos específicos de resolución alternativa de litigios. En otros países europeos ya se permite que distintas entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo solventen las controversias entre pasajeros y aerolíneas. Por ejemplo, el Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa en Portugal y el Centre for Effective Dispute Resolution británico.

Lo importante es que se cree una regulación europea acreditativa y un procedimiento homogéneo y estandarizado para los organismos de resolución de conflictos.

 consumo transporte aéreo COVID-19 aerolíneas