

El presente libro tiene como finalidad principal servir de ayuda y guía rápida sobre los derechos que asisten al viajero y, por tanto, va dirigido a todas aquellas personas que estén planificando la realización o contratación de un viaje o aquellas otras que en el transcurso del mismo han sufrido algún percance.

Su pretensión no es otra que contribuir a resolver las dudas más comunes que a todos se nos plantean a la hora de afrontar un viaje, haciendo compendio de las consultas que más frecuentemente se reciben a este respecto.

Las complicaciones suelen ser muchas (las estadísticas revelan que aproximadamente un millón de españoles sufren cada año algún tipo de percance mientras se encuentran de viaje) y pueden surgir en cualquier momento y afectar tanto al transporte como al alojamiento o al resto de servicios contratados.

Nos parece necesario aclarar que la lectura o consulta de este libro es posible que no sea suficiente para la resolución de todas las cuestiones que puedan surgir en relación con los temas que trata, ni supla el necesario asesoramiento de los especialistas, pero sí puede contribuir, y ésta es su pretensión, a que el lector conozca de antemano los derechos que le asisten como usuario de este tipo de servicios, a fin de que, tanto en el momento de la contratación como en aquel otro en que considere que sus derechos han sido conculcados, sepa a quién dirigirse y cómo adoptar las medidas necesarias para su correcto ejercicio.

Es evidente que entre estas medidas pueda incluirse la necesidad de requerir el asesoramiento de profesionales especializados y una de las finalidades de esta obra es que el lector, con su ayuda, pueda discernir, en cada caso, si le es posible resolver por sí mismo la cuestión que se le plantea o si, por su complejidad, es necesario acudir a la consulta, asumiendo los inevitables costes que ésta le va a acarrear.

Con esta finalidad, se ha procurado estructurar el libro de tal forma que no sólo pueda ser leído de forma lineal, a efectos de adquirir los conocimientos básicos sobre el tema que trata, sino también para que, a la vez, y sin necesidad de su total lectura, sirva para resolver dudas sobre temas concretos, siendo suficiente el examen del capítulo o apartado que trate del asunto a resolver.

Para facilitar este acceso rápido a la información que más pueda interesar, ésta se ha estructurado en diversos apartados agrupados, en primer lugar, en función de los servicios comúnmente contratados para la realización del viaje (transporte, alojamiento, restaurantes y viajes combinados). Seguidamente, se dedica un capítulo completo a analizar en profundidad los distintos tipos de seguro que dan cobertura a los riesgos que se asumen al contratar tales servicios. También reciben tratamiento aparte, para su fácil localización, los viajes a países extranjeros, con especial énfasis en la documentación que necesitaremos para entrar en ellos y cuáles de las funciones que desempeñan los consulados españoles son las que más nos pueden interesar cuando estamos visitando otro país. Y por último, se dedica un pequeño apartado al ejercicio del derecho a reclamar, junto con una serie de formularios que esperamos sean de ayuda al lector caso de verse en la desagradable necesidad de cursar una reclamación.

Teniendo en cuenta que, como ya ha quedado dicho, el libro va dirigido a cualquier persona interesada en el tema, y no especialmente a los profesionales del sector (aun cuando también a estos puede servir de referencia), no se ha considerado necesario incluir citas legales, jurisprudenciales o doctrinales que, aunque fuesen de interés, en nada contribuirán a la finalidad perseguida.

Por último, sólo resta añadir que este pequeño libro ha sido realizado con la ilusión de que sea útil para el lector, agradeciendo de antemano la atención que se le pueda prestar y las sugerencias que sus destinatarios tengan a bien hacer para su mejora.

**CAPÍTULO 1**  
**TRANSPORTES**



## **1.1. INTRODUCCIÓN**

El transporte es un elemento clave en la realización de un viaje. En este capítulo se analizarán los incidentes más comunes a los que se puede enfrentar el usuario en sus desplazamientos, las obligaciones y responsabilidades de las compañías de transporte en caso de producir daños materiales o personales al pasajero durante la prestación del servicio, los derechos que asisten a los pasajeros en casos de incumplimiento del transportista, etc.; todo ello, aplicado a los distintos transportes que pueden intervenir en la realización de un viaje: avión, tren, barco, autocar, taxi y vehículos alquilados.

Cabe aclarar que, si bien la ley determina un marco de actuación de los transportistas y regula una serie de derechos que amparan a los pasajeros, siempre es recomendable, antes de contratar cualquier tipo de transporte, consultar las condiciones generales de cada compañía, ya que en todo aquello que no contradiga a la propia ley, ni esté específicamente regulado por ésta (y puede afectar a aspectos tan importantes como los relativos al tipo de equipaje que se puede transportar, indemnizaciones en caso de incumplimiento de horarios, régimen de cancelaciones, etc.), las mismas serán de total aplicación.

## **1.2. AVIÓN**

Según datos oficiales de AENA, en los últimos años, el promedio anual de tráfico de pasajeros en los aeropuertos españoles se situó por encima de los 190.000, el de operaciones superó los 2 millones y el tráfico de carga los 600 millones.

Si tenemos en cuenta que las estadísticas reflejan que hasta un 12% de los vuelos se retrasan más de media hora y que se pierden hasta un 2% de las maletas, basta hacer unos sencillos cálculos para llegar a conclusiones tan asombrosas como que anualmente se extraían, sólo en España, más de 60.000 maletas o que el número de

pasajeros afectados a diario por retrasos de más de media hora supera también los 60.000.

La carrera de las compañías aéreas por abaratar costes, con el consiguiente aumento de usuarios y la magnitud de las cifras antes expuestas, explican las tremendas dificultades a las que se enfrentan los pasajeros a la hora de conseguir cobrar las indemnizaciones que legítimamente les corresponden cuando se ven afectados por estos incidentes.

De ahí la importancia de conocer no sólo cuáles son las obligaciones que contraen las compañías aéreas al vender un pasaje en uno de sus vuelos y cuáles son los derechos del viajero al adquirirlo, sino también la forma en que el pasajero debe hacer valer sus derechos cuando por parte de la compañía se produce un incumplimiento de sus obligaciones.

### **1.2.1. Título o contrato de transporte: el billete**

El **billete** de pasaje es el documento (contrato) que da derecho a su titular a ser transportado en las condiciones que se especifiquen en el mismo. Es un documento nominativo e intransferible. Sólo la persona a cuyo nombre se haya expedido puede utilizarlo.

Cada billete lleva, como datos más importantes: un número específico y único que lo identifica, el día y hora concretos en los que se va a efectuar el viaje, el número de vuelo, el nombre de su titular, el precio, clase del vuelo y aeropuertos, indicando sus terminales de salida y llegada. En el caso de que exista un error en alguno de los datos del billete, hay que ponerlo inmediatamente en conocimiento de quien lo ha expedido, para que se subsane, a la mayor brevedad posible.

Actualmente la expedición de los billetes se realiza en formato electrónico, siendo perfectamente válido el documento impreso por sus propios medios por el mismo usuario, evitándonos pasar por las taquillas de

la compañía aérea para la expedición de la tarjeta de embarque, en aquellos casos en que no necesitemos facturar equipaje.

En cuanto a la cancelación del billete, habrá que atenerse a las condiciones de la compañía, siendo relativamente habitual que no se admitan transcurridas veinticuatro horas a partir de la realización de la reserva original, salvo supuestos excepcionales, discrecionalmente aceptados por la compañía. En cualquier caso, las cancelaciones suelen ir acompañadas de un gravamen, dependiendo del tiempo de preaviso. Puede oscilar entre el 25% y el 50%. El gravamen no es aplicable en los billetes pendientes de confirmación, condicionados o abiertos, en la omisión de escala programada, etc.

En cualquier caso, antes de comprar un billete es recomendable leerse concienzudamente las condiciones contractuales que contiene, sobre todo cuando se trata de billetes electrónicos adquiridos a través de Internet. En este tipo de reservas, además de las condiciones del contrato de transporte, los usuarios tienen derecho a conocer cuáles de sus datos personales quedarán almacenados en los sistemas de la compañía, con qué fin van a ser utilizados, cuánto tiempo estarán almacenados, el nombre de la entidad u organización encargada de explotar el sistema informatizado y cómo ponerse en contacto con dicha organización.

### **1.2.2. Facturación y embarque**

Tan pronto como se llegue al aeropuerto, siempre teniendo en cuenta la hora límite de aceptación en el vuelo que se indica en el billete, hay que dirigirse a los mostradores de facturación de la compañía de que se trate, donde se facturará el equipaje, en caso de que lo haya, y se entregará al viajero la correspondiente tarjeta de embarque. En caso de no precisar facturar equipaje, este primer paso se puede obviar bien realizando el check-in a través de la página web de la compañía aérea, bien en las expendedoras que varias de estas compañías tienen a disposición de sus clientes en el mismo aeropuerto. Desde este momento se entiende

aceptado como pasajero en el avión. **La compañía aérea puede rechazar la aceptación de un pasajero si no acude al mostrador de facturación dentro de la hora fijada en el billete, en el supuesto de que no lo haya tramitado previamente por medios electrónicos.**

Cuando se trate de vuelo doméstico regular, esa *hora límite* para presentarse en los mostradores de facturación es de al menos 30 minutos antes del inicio del vuelo; en los vuelos internacionales ese tiempo es de más de 60 minutos, aunque ahora, y como consecuencia de los controles más exhaustivos que se realizan en el equipaje y pasajeros, es conveniente acudir con una hora y media o dos horas de antelación.

Por lo que respecta a la **facturación**, el transporte del equipaje está incluido en el precio del billete. **Como regla general, para los vuelos nacionales, se admiten 30 kg para los viajeros de primera clase y preferente y 20 kg para los que viajan en clase turista. La norma es que, por cada kilogramo de peso que se exceda, se tenga que abonar un 1% de la tarifa de ida del billete**, aunque las compañías procuran ser flexibles siempre y cuando no sea mucho lo excedido y las condiciones de carga y capacidad de la bodega de equipajes del avión lo permitan.

En el tráfico internacional se aplica el mismo sistema que en el nacional español, salvo en las rutas intercontinentales, en las que se utiliza el término piezas; es decir, lo que se limita es el número de bultos.

Además se permite llevar equipaje de mano, consistente en pequeños bolsos, cámaras de vídeo o fotográficas y similares.

**Posteriormente hay que pasar los controles de seguridad y policía del aeropuerto, donde el viajero debe presentar su DNI cuando se trate de vuelos nacionales, a países de la Unión Europea, o a países que hayan suscrito el Acuerdo de Schengen, y su pasaporte en los demás vuelos.** Para viajar a algunos países, se exige además una documentación complementaria, como visados o certificados de sanidad. De todas formas, antes de iniciar el vuelo es recomendable solicitar información



sobre la necesidad de documentación especial, para no encontrarnos sorpresas de última hora en el aeropuerto, siendo aconsejable llevar al menos dos documentos identificativos, con valor oficial, por si uno de ellos es extraviado. Amplia información sobre la documentación necesaria para entrar en un país en concreto, sus condiciones sanitarias y de seguridad, normativa sobre divisas, direcciones y teléfonos de interés, así como otro tipo de recomendaciones, puede encontrarse en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación Internacional en la dirección: [www.maec.es/es/MenuPpal/Paises/](http://www.maec.es/es/MenuPpal/Paises/)

El equipaje de mano puede ser revisado por los servicios de seguridad cuando consideren que pueda haber algo irregular. La práctica de estas revisiones es común en todos los aeropuertos, impidiendo, en la actualidad, poder viajar con líquidos en los equipajes de mano.

Debido a los cambios de presión y temperatura en aviones durante la realización del vuelo y en general por razones de seguridad, se prohíbe incluir en el equipaje los siguientes productos:

- Fósforos y encendedores.
- Productos pirotécnicos, líquidos inflamables, combustibles, pinturas, disolventes, pegamentos, cargas para encendedores, y todo tipo de sustancias que puedan sufrir escapes y causar algún tipo de incendio.
- Sustancias abrasivas, tóxicas o corrosivas.
- Equipos electrónicos que puedan afectar a los sistemas de comunicación del avión. Deberían estar apagados durante el despegue y el aterrizaje del avión y nunca encendidos sin el permiso de la tripulación: teléfonos portátiles, equipos transmisores de radioaficionados, reproductores de CD, impresoras láser, grabadoras y reproductores de vídeo, transistores, escáneres, juegos electrónicos y transistores de radiocontrol.
- Tener en cuenta las nuevas medidas de seguridad impuestas en los aeropuertos, consecuencia del terrorismo internacional, y evitar, así, llevar en los equipajes de mano líquidos y objetos punzantes.

Sí se permite el uso de marcapasos, ayudas a la audición y relojes electrónicos.

Por lo que respecta a los animales domésticos y su transporte en avión, hay que aclarar que pueden ser aceptados como equipaje. Como norma general, se facturarán y se transportarán en la bodega del avión en un contenedor. En ocasiones pueden acompañar a su dueño en el avión, siempre que no produzcan molestias a los demás pasajeros, en cuyo caso se deben respetar las medidas máximas del recipiente (45 x 35 x 25 cm) y el peso máximo acumulado entre animal y recipiente, que no puede exceder de los 6 kg.

Los perros lazarillos viajarán normalmente junto al pasajero a quien acompañen en la cabina, salvo que lo impidan regulaciones nacionales o de las compañías aéreas. Para su transporte no deberán abonar cantidad alguna y basta con que vayan equipados con bozal, collar y correa.

En todo caso, es recomendable consultar con la aerolínea antes de contratar el vuelo.

Y lo mismo ocurre con los equipos deportivos. En este concepto están incluidas las bicicletas, esquís, equipos de buceo, equipos de golf, tablas de surf, ala delta y parapente. Conviene que los equipos deportivos vayan embalados en una funda o en una caja, o al menos con los salientes desmontados para no dañar a otros equipajes. Los artículos que estén llenos de aire, como balones o ruedas, sólo se admitirán si están deshinchados. Las botellas de oxígeno de los equipos de buceo deberán presentarse vacías y siempre irán en la bodega.

Existen tarifas especiales para los equipos deportivos, que se consideran diferentes del resto del equipaje, salvo los equipos de golf cuando se trata de vuelos regulares domésticos españoles.

De nuevo, si nos vemos en la necesidad de desplazarnos con alguno de estos equipos, recomendamos, en todo caso, consultar previamente con la aerolínea, para evitar sorpresas desagradables a la hora de facturar.

Una vez facturado, hay que dirigirse a la puerta de embarque, donde nos deben informar de la hora exacta en que se inicia el vuelo, así como de los posibles retrasos o cancelaciones.

A la hora de embarcar en el avión, a aquellos pasajeros que lleven un billete subvencionado (33% de la tarifa aplicada), tales como los residentes en las Islas Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla, se les puede pedir que acrediten su identidad nuevamente, pudiendo la compañía aérea denegar el embarque en caso de discrepancia.

### **1.2.3. Pasajeros especiales**

#### ***Pasajeros con discapacidad***

Para los pasajeros de avión con discapacidad o movilidad reducida, los servicios que precisen les serán ofrecidos sin coste adicional, pero conviene asegurarse de ello antes de viajar y pedir la asistencia con antelación.

**Si para viajar es necesaria una silla de ruedas a bordo del avión, hay que solicitarla al hacer la reserva, yendo la de propiedad del pasajero como equipaje.**

Los pasajeros con discapacidad física, psíquica o sensorial o todos aquellos que requieran una atención especial, **serán los primeros en embarcar y tendrán una atención preferente a cargo del personal.**

### ***Mujeres embarazadas***

Las mujeres embarazadas también serán las primeras en embarcar y disfrutarán de una atención preferente a cargo del personal. **Se recomienda no efectuar viajes en avión cuando el período de gestación supere las 32 semanas.** En el caso de que estas personas viajen, **precisarán un certificado médico (también en los casos de complicaciones durante el embarazo, aunque el período de gestación sea menor) y deberán firmar un descargo de responsabilidad.**

Tampoco es recomendable el viaje durante los 7 días previos y los 7 días posteriores al parto, así como viajar con un recién nacido de menos de 7 días.

### ***Pasajeros enfermos***

Se considerará como pasajeros enfermos a aquellos que necesitan una especial atención durante el viaje. **Para realizar un vuelo, necesariamente tendrán que presentar un certificado médico que establezca que pueden realizar un viaje en avión y las condiciones en que deberá efectuarse el mismo.** Cuando el transporte se realice en una camilla, obligatoriamente tendrá que ir acompañado de otra persona.

### ***Pasajeros menores de 12 años***

Una especial atención merece el viaje de menores de 12 años. Deberán viajar acompañados por una persona mayor de edad, que podrá ser un miembro de la tripulación, al que habrá que abonar previamente sus servicios. No obstante, cuando el menor haya cumplido los cinco años, únicamente podrá viajar solo cuando sus padres o tutores hayan firmado un descargo de responsabilidad. Asimismo, se deberá informar de la identidad y teléfono del adulto que lo acompaña hasta el avión y del que lo recoge en el lugar de destino.

**Los menores de dos años no tienen que abonar el asiento e irán en los brazos de una persona mayor de edad. Su número no sobrepasará el 10% del total del pasaje y sólo se admite un bebé por persona.**

Cuando se trate de grupos de menores, deben ser acompañados por un adulto por cada 15 menores, debiendo notificarse con antelación a la compañía aérea.

La compañía aérea es responsable frente a estas personas y debe asegurarles un viaje lo más cómodo posible.

#### **1.2.4. Cancelaciones, retrasos y denegaciones de embarque**

Los derechos de los pasajeros aéreos se han visto reforzados a partir del 17 de febrero de 2005 con la entrada en vigor de un nuevo Reglamento de la Unión Europea que aumenta las compensaciones por denegación de embarque hasta un máximo de 600 €, y que extiende por primera vez las indemnizaciones a los casos de cancelaciones o retrasos de vuelos. Se trata del **Reglamento (CE) Nº 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, y se deroga el Reglamento (CEE) Nº 295/91:**

- a) La regulación de la **denegación de embarque**, conocida como *overbooking*, viene recogida en el artículo 4 del Reglamento europeo y, desgraciadamente, es práctica habitual en el sistema de vuelos de las compañías aéreas.

La compañía aérea afectada deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios dispuestos a renunciar a sus reservas a cambio de beneficios pactados entre las dos partes. La empresa sólo podrá denegar el embarque a un pasajero contra su voluntad si no hay un número suficiente de voluntarios para liberar plazas. Si lo hace, deberá compensar a los afectados con unas cantidades

muy superiores a las fijadas en 1991 con la anterior normativa. Ya que el objetivo principal de este nuevo Reglamento es disuadir a las aerolíneas de la práctica del *overbooking*.

A partir del 17 de febrero de 2005, la indemnización para vuelos de entre 1.500 y 3.500 km se ha visto incrementada: a 250 euros para viajes cuya distancia no supera los 1.500 km; a 400 euros para los viajes cuya distancia se halla comprendida entre 1.500 y 3.500 km, mientras que, para los vuelos superiores a 3.500 km, el montante se ha doblado de 300 a 600 euros (según lo preceptuado en el artículo 7 del Reglamento, común también para las cancelaciones de vuelos que trataremos en el siguiente punto).

Además de la indemnización, la compañía aérea debe ofrecer a los pasajeros afectados la posibilidad de elegir entre la devolución del importe de su billete (y un vuelo de regreso al punto de origen del viaje si se trata de una conexión) o un vuelo alternativo para seguir con su viaje. Asimismo, el transportista está obligado a prestar gratuitamente asistencia a los pasajeros en forma de comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que haya que esperar; alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches; transporte entre el aeropuerto y el hotel, así como dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.

- b) Las **cancelaciones de vuelo** se hallan reguladas en el artículo 5 del Reglamento europeo y, al igual que las denegaciones de embarque, su regulación ha conllevado un incremento en la protección del consumidor, que, si bien sufrirá la consecuencia de no volar en el momento contratado, podrá ver paliado dicho sufrimiento con las cuantías que determina el art. 7, comunes para los casos de *overbooking*, con la salvedad de que la aerolínea haya avisado con al menos 15 días de antelación o haya proporcionado vuelos alternativos con horarios parecidos a los del vuelo anulado.

Si la cancelación retrasa al pasajero cinco horas o más, el afectado tiene derecho a que se le devuelva el precio del billete o se le proponga un vuelo alternativo. La compañía debe proporcionar

también comida y refrescos y hacerse cargo del hotel si el pasajero debe permanecer una noche extra.

- c) Por lo que se refiere a los **retrasos**, la nueva legislación (art. 6 del Reglamento) establece que, si superan las 2 horas (para los vuelos de menos de 1.500 km), las tres horas (entre 1.500 y 3.500 km) o las 4 horas (para viajes de más de 3.500 km), el transportista deberá hacerse cargo gratuitamente de la comida, refrescos y noches de hotel extra. Si el retraso supera las 5 horas, los pasajeros tienen derecho a que se les devuelva el importe del billete del trayecto que se haya visto demorado, o del billete íntegro si el viaje ha perdido su razón de ser inicial, al precio al que lo compraron, incluidas las escalas entre dos o más trayectos, para las que también rigen las normas anteriormente citadas.

Además de lo expuesto, conviene tener en cuenta las siguientes indicaciones, que deberán tener presentes los usuarios que padezcan alguno de estos incidentes:

- Antes de reclamar, hay que saber aquello que se reclama; hay que distinguir adecuadamente una cancelación de vuelo de un retraso. En las cancelaciones de vuelos, el vuelo con el que se realiza el trayecto será distinto al inicialmente contratado, mientras que, en los retrasos, el vuelo será el mismo, aun cuando opere con determinadas horas de demora. Este dato es importante para calcular el cuántum de lo que se puede reclamar.
- Es importante rellenar el denominado PIR (parte de irregularidad), en el *stand* de la compañía aérea, bien en el aeropuerto de salida, bien en el de llegada. El PIR es un formulario reglado del que el pasajero se quedará una copia sellada por la aerolínea.

Es importante tomar conciencia de que el derecho a ser indemnizado cuando se sufre alguna de estas incidencias viene determinado por la propia legislación y que dicho derecho no puede ser objeto ni de renuncia, ni de modificación contractual. El ejercicio del derecho se debe llevar a la práctica reclamando a la compañía aérea con la que se ha sufrido el