



## Medios de transporte

**Los problemas en viajes** están a la orden del día: retrasos, anulaciones, pérdidas de equipaje... Afortunadamente, normativa y jurisprudencia cada vez defienden más los intereses de los usuarios.



# Viajero con derechos

Entre el transportista y el viajero que contrata sus servicios se establece un vínculo contractual: los usuarios de los distintos medios de transporte tienen deberes... y también derechos.

### EL TRANSPORTISTA, RESPONSABLE

Según el contrato de transporte, el viajero tiene la obligación principal de pagar el billete. A cambio, el transportista se compromete a trasladarle, a él y a sus bienes, en las condiciones de comodidad y rapidez pactadas, y sin sufrir daños. Por tanto, la suspensión del servicio, los retrasos, la pérdida o deterioro de equipajes son un incumplimiento de contrato por parte del transportista, o al menos un cumplimiento defectuoso. Y tendrá que indemnizar a los viajeros por ello, siempre que exista un contrato, haya un perjuicio real y demostrable y el incumplimiento no se haya producido por un caso fortuito o por un supuesto de fuerza mayor (como una catástrofe natural, causas meteorológicas, etc.).

Además, el transporte, como servicio público, es una actividad regulada por diversas normas administrativas, que determinan unos pasos específicos para hacer la reclamación. El tipo de transporte de que se trate también influye a la hora de hacer valer sus derechos.

### POR CARRETERA, SEGÚN LOS DAÑOS

El viajero que sufre un retraso en un transporte por carretera, un autobús de línea, por ejemplo, tiene derecho a una indemnización, que se calcula en función del daño que el incumplimiento haya causado al usuario (que éste debe demostrar, claro). Si los daños se producen en el equipaje (o se pierde), la responsabilidad del transportista está limitada a 14,50 euros por cada kg de peso, salvo que se haya pactado otra cosa o se haya acusado intencionadamente. Si no se conoce el peso exacto del equipaje, se estima entre 20 y 30 kg.

### TRANSPORTE FERROVIARIO: CADA MINUTO CUENTA

Las normas establecen que la empresa ferroviaria es responsable tanto por el retraso, como por la interrupción o cancelación del viaje en tren, y también por los problemas causados al equipaje, salvo causa de fuerza mayor. El Reglamento del sector ferroviario establece las siguientes compensaciones:

●●● En caso de retraso. Si se llega al destino con un retraso de más de una hora, el viajero recibirá el 50% del precio del billete. Si el retraso supera la hora y media, la indemnización será el total del precio. En el AVE las indemnizaciones son superiores, oscilan entre el 25% por un

retraso de más de 20 minutos, hasta el 100% del billete si se supera la hora.

●●● Si la empresa cancela el viaje, se devuelve el importe... a no ser que se cancele con poca antelación, pues en ese caso tiene más derechos: si es en las 48 horas anteriores a la salida, el viajero puede elegir entre la devolución o que le trasladen en otro medio equivalente, y si es en las 4 horas anteriores, tiene derecho al doble del importe del billete.

●●● En caso de interrupción, se le debe proporcionar al viajero una forma de continuar su viaje. Y si se supera la hora, la empresa debe correr con los gastos de manutención y hospedaje.

### ¿Y EL TRANSPORTE MARÍTIMO?

Si se cancela el viaje, el naviero sólo deberá devolver el precio del billete, a no ser que sea él el responsable de la suspensión del crucero: en ese caso, deberá indemnizar por daños y perjuicios. A diferencia de otros transportes, en caso de problemas con el equipaje, no hay límite de responsabilidad.

### EN EL AVIÓN, MÁS PROBLEMAS

Las indemnizaciones previstas para el transporte aéreo contemplan, además de la cancelación, retraso o los problemas con el equipaje, otro conflicto también frecuente: el *overbooking*. →

## (Daño + Pruebas) x Reclamación = Buen resultado

La (mala) suerte se ha cebado en un grupo de amigos, que han sido víctimas de algunos de los problemas más comunes. Recogemos las soluciones que la justicia ha dado a caso similares, para darnos una idea de las probabilidades de éxito de sus reclamaciones.

### Un viaje más que azaroso

Dos parejas de amigos, los Disgusto y los Percance, planearon para sus vacaciones un viaje de Bilbao a Estambul. Se desplazarían desde su ciudad a Madrid en autobús, para coger el avión que los llevaría a su destino. A la vuelta no volverán todos juntos: mientras unos hacen escala en Madrid para coger el vuelo a Bilbao, los otros pasarían un tiempo en la capital, y volverán a su casa en tren. El plan está muy bien pensando, pero las cosas no siempre salen como se espera.

» 1. Ya de entrada tuvieron problemas con el taxi que los trasladó a la estación de autobuses: al importe del taxímetro se le sumó el suplemento de las maletas y las tasas de estación. El importe total les pareció excesivo, y reclamaron.

» 2. El autobús, que debía llegar a Madrid dos horas y media antes de la hora del embarque, sufrió una avería a pocos kilómetros de la salida. Tras los intentos infructuosos de reparación, les comunicaron que había que esperar un autobús de repuesto... que venía de Alcalá de

Henares. Como vieron que no llegaban, nuestros amigos tuvieron que recurrir a unos taxis para que les llevaran a Barajas. Llegaron por los pelos. Reclamaron a la empresa de autobuses, pidiendo una indemnización por los gastos y por los daños morales causados.

» 3. El matrimonio Percance no pudo embarcar por culpa del *overbooking*. Tu vieron que esperar al siguiente vuelo, 12 horas más tarde. Decidieron exigir a la compañía aérea, además de la compensación a la que legalmente tienen derecho, una indemnización por la pérdida del día de vacaciones y la noche de hotel.

» 4. También sufrieron nuevos problemas en el vuelo de vuelta: el retraso en la salida provocó que perdieran al llegar a Madrid el enlace con el vuelo hacia Bilbao. Debieron salir más tarde, y no pudieron ir a trabajar al día siguiente. Pensaron que debían indemnizarle por la pérdida y las molestias.

» 5. Los Disgusto se quedaban en Madrid, haciendo turismo, pero también

tuvieron problemas. En un trayecto en metro no oyeron la señal acústica que indicaba el cierre de puertas, quedando atrapada la mano del Sr. Disgusto: aunque otros viajeros accionaron la palanca del freno, el conductor no comprobó lo que sucedía y siguió su camino. Tuvo que ir al hospital, donde le inmovilizaron dos dedos.

» 6. Cuando quisieron volver a su casa en tren, en la propia estación se encontraron con que el viaje se había cancelado. Como no podían esperar, alquilaron un coche y se pusieron en ruta: contaban con reclamar y que la indemnización cubriría ese nuevo desembolso inesperado...

» 7. Cuando llamaron a los Percance, vieron que para ellos aún no habían acabado los sinsabores: les contaron que cuando días atrás habían llegado a Bilbao, no estaba su equipaje. Apareció días después... pero con las cerraduras forzadas, y habían desaparecido diversos objetos. Estaban en pleno proceso de reclamación.

### Las soluciones de la justicia

» 1. Un laudo de la Junta Arbitral de Transporte de Madrid resolvió en 1997 un caso similar, en que los reclamantes no estaban de acuerdo con lo cobrado. El taxista alegó que el recorrido era correcto, que tenía derecho a aplicar las tasas cobradas y demostró que su taxímetro estaba verificado. El resultado, desfavorable a los usuarios, fue desestimar la reclamación.

» 2. La reclamación por avería del autobús la estimó parcialmente la Junta Arbitral de Transporte del País Vasco en un laudo de 2005). Según este órgano, aunque pudiera parecer que el transportista quedaba liberado de su responsabilidad por lo impredecible de la avería, no hubo información y sí falta de atención e imprevisión de la empresa, que provocaron el gran retraso que casi hace perder el vuelo a los reclamantes. Por eso lo condena a devolver el importe de los billetes y a pagar los taxis. En cuanto a los daños morales, considera que al final llega-

ron y redujo a 100 euros la compensación. Recibieron 495,60 euros.

» 3. En el caso de *overbooking*, la Audiencia Provincial de Vizcaya resolvió en el año 2000 un caso similar dando la razón al pasajero, al otorgarle, además de la indemnización legal establecida, otra complementaria: el reclamante había pagado algo que no había consumido (su día de vacaciones en hotel) y tiene derecho a que le devuelvan ese importe.

» 4. Ante un caso similar, la Audiencia Provincial de Asturias, sentenció en 2005 que las compañías aéreas tienen obligación de cumplir los horarios previstos, y que los usuarios, además de ser indemnizados por el retraso, tienen derecho a una compensación por los daños morales provocados por el retraso, y concedió 1.200 euros.

» 5. Un caso como el del accidente de metro lo resolvió la Junta Arbitral de Transportes de la Generalitat Valenciana. El usuario afectado reclamó los gastos en que había tenido que incu-

rrir por el accidente, más una cantidad por daños. La Junta entendió que el metro no había actuado con diligencia, y por eso concedió la indemnización solicitada (469 euros).

» 6. En la cancelación del viaje en tren, la empresa alegó que el incumplimiento se debía a una causa de fuerza mayor (una huelga) y se limitaba a devolver el precio de los billetes. La Junta Arbitral de Transporte del País Vasco en un laudo de 2005 determinó que debe correr con todos los gastos de los usuarios (309,14 euros), pues no habían difundido ni comunicado la huelga, ni proporcionaron solución.

» 7. En el extravío y posterior robo de parte del equipaje, lo difícil es determinar la cuantía de lo sustraído. En un caso similar, la Audiencia Provincial de Málaga, en 2004, ante la no declaración previa de valor de equipaje, calculó en kilos la pérdida e indemnizó al pasajero con 347 euros, aplicando los límites de responsabilidad que la ley establece.

## Juntas especiales

En todas las CCAA existen unas Juntas Arbitrales de Transporte Terrestre, competentes para resolver reclamaciones sobre transportes terrestres urbanos e interurbanos, de mercancías y de viajeros, siempre que el importe de lo reclamado no supere los 6.000 euros y ninguna de las partes lo rechace antes expresamente. Si la cuantía es superior se necesita un acuerdo expreso de los contratantes.

A estas Juntas puede acudir directamente cualquier usuario o transportista: basta presentar el escrito de reclamación y en un trámite rápido y gratuito se resuelve la reclamación. Estas juntas específicas presentan, respecto al arbitraje de consumo tradicional, varias ventajas:

- » su especialidad (sólo resuelven este tipo de reclamaciones);
- » tienen capacidad para fijar indemnizaciones por daño moral;
- » pueden intervenir en casos de lesiones.

→ El *overbooking* es una práctica habitual en el transporte aéreo, que consiste en impedir el embarque a un viajero que tiene su billete y su reserva en regla. Se trata de una práctica legalmente permitida y regulada: el Reglamento comunitario establece las indemnizaciones a las que tienen derecho los afectados por *overbooking*, sin necesidad de justificar los daños sufridos. Para acceder a una de estas indemnizaciones "automáticas" deben tener su reserva confirmada y haberse presentado con la debida antelación en el momento del embarque. Las indemnizaciones varían según el tipo de vuelos, y van de 250 a 600 euros, según la distancia, aunque pueden rebajarse a la mitad si se ofrece la posibilidad de viajar al destino con una diferencia de entre 2 y 4 horas.

Los daños adicionales que pudiera haber sufrido deberá reclamarlos independientemente. En cualquier caso, desde la OCU pensamos que las indemnizaciones deberían ser lo bastante elevadas como para disuadir a las compañías de realizar esas prácticas.

El retraso o cancelación de un vuelo también da derecho a unas indemnizaciones, ya preestablecidas. En el cuadro puede ver en qué consisten. Además, la compañía aérea se compromete a ofrecer a los viajeros afectados la asistencia necesaria según el tiempo de espera (comida y refrescos, alojamiento o traslados, comunicación...).

## Indemnizaciones previstas en el transporte aéreo (euros)

	hasta 1.500 km	de 1.500 a 3.500 km o vuelos intracomunitarios	más 3.500 km
Overbooking (1)	250	400	600
Cancelación (2)	devolución del precio + indemnización 250 euros	devolución del precio + indemnización 400 euros	devolución del precio + indemnización 600 euros
Retraso	Si es más de 5 horas, posibilidad de desistir del viaje con devolución del precio (3).		
Equipajes	Por destrucción, pérdida, o retraso del equipaje en vuelos nacionales, de la UE y mayoría del resto: por pasajero hasta 1.000 Degr, derechos especiales de giro, (unos 1.200 euros), según cuantificación del perjuicio demostrado, salvo declaración especial de valor con pago suplementario.		

(1) Se reducen en un 50% si se sale en un vuelo 2, 3 o 4 horas más tarde. Los que se ofrezcan voluntarios para quedarse en tierra, recibirán la misma compensación y renuncian a reclamaciones.

(2) No proceden si se debe a causa de fuerza mayor,

si se informa con antelación de 2 semanas antes de la salida (menos si ofrecen un transporte alternativo).

(3) Si el retraso es imputable a la compañía, ésta responderá hasta unos 5.000 euros por los daños y perjuicios que el pasajero pueda demostrar.

Un problema recurrente en los vuelos es la pérdida o daños en el equipaje. Si le ocurre esto, debe acudir al mostrador de la compañía aérea, y formular por escrito su queja rellenando el Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.). Además, para solicitar la indemnización que le corresponda, debe presentar una reclamación, por escrito, a la compañía.

## Si es elevado, conviene declarar el valor del equipaje

### ATENTO A LOS PLAZOS

Las reclamaciones por problemas con el equipaje tiene plazos muy breves: en caso de daños de equipaje, en el transporte terrestre debe reclamar en las 24 horas siguientes a la entrega. En el aéreo, tiene 7 días para reclamar (si es por retraso, el plazo se amplía hasta los 21 días a contar desde que le entreguen el equipaje). En el transporte marítimo nacional la reclamación debe hacerse en las 24 horas siguientes a la entrega.

Y si al final decide acudir a la justicia por problemas en un vuelo, no se duerma: si va a reclamar por problemas en un vuelo nacional, hágalo antes de 6 meses. En los internacionales, el plazo de caducidad de la reclamación es de 2 años.

### - Información de interés

**www.ocu.org** > Infoteca > Modelo de reclamación por problemas con el equipaje.  
**www.ocu.org** > Especial 2006 > Movilidad > Consejos para ir de viaje.

**Dinero y Derechos.** Secciones Reclamar vale la pena y Justicia (en este número). Dinero y Derechos. Sus derechos no se van de vacaciones (nº 89, julio-agosto 2005). También disponible en **www.ocu.org** > Archivo DyD.

## nuestros consejos

Ante un problema con un transportista, debe actuar como en cualquier otro caso en que se vulneren sus derechos.

●●● Intente llegar a una solución *in situ*.

●●● Si se ha producido un daño, diríjase al llegar a la estación a la ventanilla de atención al viajero o a la de la compañía a la que reclame, y rellene una Hoja de Reclamaciones, exponiendo los hechos.

●●● Si no le contestan o no le dan la razón, puede acudir a la vía del arbitraje: los problemas de transporte terrestre se dirimen en la Junta Arbitral de Transportes Terrestres, presentes en todas las comunidades y que de forma rápida y gratuita tratan de estos conflictos (ver *Juntas especiales*).

Su decisión, el laudo, sustituye a la sentencia, y tiene los mismos efectos.

●●● Los conflictos con el transporte aéreo tienen otras vías de solución. Puede dirigir sus quejas a la compañía aérea (si contrató sólo el vuelo), o a las agencias de viajes (si era un viaje combinado). También puede usar las hojas de reclamaciones de AENA. Ante un problema con el equipaje, debe rellenar un Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.). Si no atienden a razones, puede acudir a la Dirección General de Aviación Civil (Tel. 915 978 321).

Sólo cómo última alternativa, plantéese acudir a los tribunales de justicia. Si tiene un seguro de reclamación de daños, úselo. Y si lo que reclama es menos de 900 euros, no necesita abogado. DyD