

¿Qué cosas son las que (seguro) no puedo reclamar en mi vuelo?

- Los usuarios deben conocer cuando viajan en avión que ante incidencias en los vuelos tienen derecho a información, derecho a asistencia y manutención y derecho a una compensación económica (de entre 250€ hasta 600€, dependiendo de la distancia del vuelo) en determinadas circunstancias, como pueden ser retrasos superiores a 180 minutos.
- reclamador.es recuerda que es obligación del pasajero viajar debidamente documentado e informarse de los requisitos de entrada o salida del país al que se desplaza.

Madrid, 17 de julio de 2019 – Los viajeros se decantan fundamentalmente por el avión en sus desplazamientos cuando llega el verano. Por eso, reclamador.es, compañía online de servicios legales, da a conocer las 7 circunstancias que no son susceptible de reclamación en un vuelo, ya que hay muchos casos en zona gris - vacío legal- y ante los cuales los viajeros no están protegidos.

1. Retraso de 180 minutos o menos

Para que un pasajero pueda reclamar las indemnizaciones comprendidas en el Reglamento 261/2004 (de 250€ a 600€) es necesario que el retraso sea superior a 180 minutos (3h). Es muy importante que los viajeros conozcan este dato porque la normativa es muy estricta en ese sentido.

En caso de duda, cuando la demora está muy próxima a este periodo de tiempo, el criterio para definir el horario de llegada que se registra en los sistemas operacionales de los aeropuertos españoles es el correspondiente a la detección de las aeronaves por la guías de atraque de la pasarelas de las terminales, y la consiguiente puesta de calzos al avión, según establece AENA. Es importante delimitar este punto porque muchas aerolíneas argumentan que el tiempo se computa desde que el avión toca tierra y este criterio no es el correcto.

2. El pasajero debe viajar debidamente documentado

Es obligación del pasajero llevar los documentos válidos para volar y conocer los requisitos de entrada y/o salida del país al que se dirige, en caso de viajes internacionales.

Por ejemplo, el plan de Seguridad aprobado en 2012 señala que en vuelos nacionales se puede volar con el DNI o pasaporte aunque esté caducado. Esta regulación es válida para viajeros españoles. En el caso de extravío, el viajero también podría presentar el permiso de conducir si está emitido en España.

Sin embargo, para viajes al extranjero es necesario presentar los documentos que se requieran para cada caso como pasaporte con validez mínima de 6 meses y al menos una hoja en blanco, visado, demostrar fondos suficientes para el viaje, tener la reserva de vuelos de regreso o continuación de viaje...

3. Problemas con el equipaje de mano

Solicitar las compensaciones del Reglamento 261 si el pasajero se ha negado a volar porque la aerolínea no ha admitido su maleta o bultos como equipaje de mano no es posible. Con independencia de las posibles responsabilidades por incumplimiento contractual de la aerolínea, lo cierto es que no se puede pedir una indemnización automática por este motivo.

4. Comida y bebida a bordo

No hay obligación alguna por parte de la aerolínea de dar manutención en sus vuelos. Si bien, es cierto que fue durante años una costumbre practicada por casi todas las compañías que generó en el pasajero la percepción de que se trata de un servicio inherente al transporte, cuando en realidad no es así. Por eso, lo que hacen ahora las compañías es restar del precio del billete el coste de las comidas e incluirlo de manera opcional.

5. Reembolsos o anulaciones

Salvo que se trate de billetes de tarifa completa no se puede solicitar el reembolso de un billete aunque surja un problema sobrevenido. Por eso, muchas compañías incluyen en sus condiciones generales los supuestos de reembolso admitidos o un seguro de viajes para casos de enfermedad del viajero o de familiares, cónyuge...

6. Cargos por facturar maletas y por elección de asiento

El viajero tampoco puede reclamar cargos que han sido debidamente informados en las condiciones generales de la compañía. Aunque algunos recargos sí se han declarado nulos por ser desproporcionados o no constituir un servicio real al pasajero (por ejemplo, pagos con tarjeta), otros sí que se han acreditado como válidos: cargo por facturar maletas, cargo por elección de asiento, etc.

7. Huelga de controladores

Al considerarse una causa extraordinaria, las aerolíneas están exentas del pago de las compensaciones económicas establecidas en el Reglamento UE 261/2004. Es decir, las huelgas convocadas por trabajadores que intervienen en el transporte aéreo no dan lugar a reclamar las compensaciones de entre 250-600€ que establece la normativa según la distancia del vuelo.

reclamador.es

Sobre reclamador.es

reclamador.es es una compañía online de servicios legales creada en 2012 por el emprendedor Pablo Rabanal con el objetivo de utilizar la tecnología para defender los derechos de las personas frente a las empresas y la Administración de manera sencilla y transparente. Con 60.000 casos resueltos y 40 millones de euros de indemnizaciones conseguidos hasta el momento, trabaja con una tasa de éxito del 98% y bajo un modelo No Win, No Fee, es decir, solo cobra si gana. La compañía ofrece todos sus servicios online y ha gestionado ya 266.000 reclamaciones con 180 millones de euros reclamados. Cuenta con más de 100 profesionales que integran un sólido equipo de desarrolladores y abogados en toda España. Tiene en su accionariado a la red de inversores Faraday, a Martin Varsavsky (VAS Ventures), al fondo Cabiedes & Partners, y relevantes inversores del mundo online como Francois Derbaix (fundador de Toprural), Yago Arbeloa (presidente de la AIEI), Carlos Blanco (ITnet) o Making Ideas Business (xISDI Venture Club), entre otros. Cuenta con financiación de ENISA y EMPRENDETUR (Ministerio de Economía, Industria y Competitividad). reclamador.es se encuentra entre las 250 empresas que más rápido crecen en Europa, según el ranking FT1000 (Europe's Fastest Growing Companies 2019), del diario Financial Times elaborado junto a Statista. La compañía se proclamó ganadora en South Summit 2017 como mejor servicio de la categoría B2C entre miles de compañías europeas. Desde 2018 es miembro fundador de [APRA](#) y también forma parte del capítulo español de [European Legal Tech Association \(ELTA\)](#). reclamador.es ganó el concurso de startups Seedrocket 2012 cuando inició su actividad.

Para más información:

Cristina Naveda / Alicia Riaño / Flavia Bertolini

comunicacion@reclamador.es

<https://www.reclamador.es/prensa/>

917 374 699 / 633 120 224