

## «Els passatgers estem ben protegits; el problema és que reclamem molt poc»

L'Aeroport de Girona es prepara per afrontar el dia amb més moviments de l'any: dissabte vinent, 29 de juliol · Bech aporta alguns consells útils davant d'imprevistos aeris



«Els passatgers estem ben protegits; el problema és que reclamem molt poc»

---

«Tinc un col·lega austríac que ha atès 1.000 reclamacions en un any i que em diu que el 70% de les companyies aèries que operen en aquell país s'avenen a resoldre els conflictes sense passar pel jutjat; a Espanya és més habitual acabar als tribunals», explica aquest especialista en Dret europeu de consum i coneixedor al mil·límetre dels drets dels passatgers.

Ja tinc el bitllet d'avió. Tinc un contracte i prou?

És una compravenda regulada per un reglament de la Unió Europea i per un conveni internacional, el de Mont-real (1999), que atorguen drets als passatgers i que prevalen sobre el contracte que formalitzem en adquirir el bitllet.

El meu vol surt amb retard. Em queixo a la companyia?

Sí, si es produeix un retard d'almenys de dues hores podem fer la protesta formal.

Què puc reclamar?

Assistència, àpats, bàsicament, i allotjament en alguns casos, que s'ha de donar de manera il·limitada. No hi ha una quantitat màxima, però no s'hi val anar a dinar a un tres estrelles Michelin. Si hi ha denegació d'embarcament o una cancel·lació, podem demanar un vol alternatiu o el reemborsament del bitllet.

I si no em fan cas?

Guardes els tiquets dels àpats i reclames a l'arribada. S'ha de reclamar contra la companyia.

Se'm compensa el retard?

Hi ha un sistema de compensació mínima, uns imports establerts: de 250 euros, de 400 o de 600, en funció de la distància de vol, de si és inferior a 1.500 quilòmetres; de 1.500 a 3.000 i de més de 3.000. Son quantitats establertes per un reglament de la UE, amb independència del dany real al passatger, que en uns casos serà reduït i amb 200 euros estarà més que cobert. En d'altres, no: imagini's que no pot assistir al funeral d'un familiar...

En quins supòsits aquestes compensacions no hi són?

Quan hi ha una circumstància extraordinària o quan la companyia aèria t'avis amb prou temps i t'ofereix una alternativa. Per circumstància extraordinària entenem problemes meteorològics, vagues, situacions d'inestabilitat política i actes terroristes. El Tribunal de Justícia europeu ha exclòs del llistat les avaries tècniques, fins tot ens els casos que els avions hagin passat tots els controls. Només accepta el bird-strike (quan un ocell s'encasta al motor de l'aeronau).

Si considero que la companyia m'ha provocat un dany moral, què faig?

La normativa aèria ens diu que es poden fer reclamacions en base a les normes generals de cada estat membre i el Dret espanyol permet obtenir amb facilitat una indemnització per danys morals en el sector aeri. Quan es produeix desassossec o inquietud per una llarga espera –parlem d'un mínim de cinc hores– es poden demanar danys morals. La indemnització no sol excedir el preu del bitllet.

Quines obligacions tenim com a passatgers?

L'obligació principal consisteix a mantenir un bon comportament des que es produeix l'embarcament i fins que

acaba el viatge. Però el passatger també assumeix càrregues: s'ha de presentar a l'aeroport en l'horari indicat i amb l'antelació suficient. Si no compleix, perd el dret de volar.

Arribo al destí i em perden les maletes. Què faig?

Omplir un formulari d'irregularitat d'equipatge, que ha de facilitar la companyia. S'han de declarar els ítems continguts en la maleta perduda o retardada i fer una estimació del valor que tenen. En aquests casos la companyia està obligada a abonar l'import. Si a la maleta s'hi duen béns de primera necessitat, el meu consell és no esperar que la companyia et pagui. Compra'ls i després ja els cobraràs.

Hi ha diferència entre perdre-la a la destinació o a casa?

A casa serà difícil justificar la compra de roba. Aquí intervé la discrecionalitat dels tribunals, que poden fixar una indemnització que no s'ajusti al preu real.

És el mateix comprar el bitllet a la companyia que a un intermediari?

Els drets que adquireixen els passatgers a partir de la compra d'un bitllet només es poden fer efectius davant les companyies aèries. Les agències de viatges i intermediaris en línia assumeixen obligacions, sobretot d'informació quan hi ha una cancel·lació. Si falla en això, ha d'assumir la indemnització per danys i perjudicis en base al Codi Civil.

Estem ben protegits els passatgers?

Sí, ho estem. El problema és que reclamem molt poc; no lluitem prou pels nostres drets.

Per mandra?

Falta cultura de la reclamació. El passatger té la percepció que per reclamar pocs diners haurà d'assumir massa

costos i això és discutible, perquè hauria de saber que si guanya el judici les costes les pagarà l'altra part. A partir de dues hores de retard, recomano fer la reclamació. Molts més casos haurien d'acabar als jutjats.

Francesos, espanyols i alemanys som iguals en drets?

Tenim la mateixa normativa, però ens trobem que els tribunals apliquen les normes de manera diferent, des de l'òptica del dret nacional. En cas d'accident hi ha interpretacions diverses: si un cambrer et vessa cafè a sobre i et crema, a Alemanya no serà considerat un accident perquè la doctrina d'aquell país entén que això et podria passar en un altre lloc. Si això et passa a Espanya, se t'indemnitzarà.

Font del document:

[http://www.diaridegirona.cat/comarques/2017/07/26/passatgers-ben-protegits-problema-que/858591.html?utm\\_source=rss](http://www.diaridegirona.cat/comarques/2017/07/26/passatgers-ben-protegits-problema-que/858591.html?utm_source=rss)