



TU MUNDO LEGAL.

## ARAG Informa

Barcelona, 4 de enero de 2010

### INDEFENSIÓN ANTE UNA HUELGA DE CONTROLADORES AÉREOS

Cuando se produce una huelga de controladores aéreos convocada oficialmente, la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no está obligada a pagar una compensación si puede probar que la cancelación se debió a dicha causa. (Reglamento 26/2004 del Parlamento Europeo y del consejo, 11 de febrero). Por lo tanto, el usuario tiene que dirigir sus reclamaciones a Aena (en el caso español), aunque en estos casos existe una falta de regulación respecto a las compensaciones por los perjuicios ocasionados a los pasajeros.

La falta de regulación hace más difícil la reclamación en el supuesto que la huelga sea encubierta o de “celo”. No obstante, las acciones para defender los derechos de los pasajeros siempre tendrán que dirigirse a los responsables de la gestión del aeropuerto.

#### DERECHOS DEL USUARIO ANTE EL RETRASO O LA CANCELACIÓN DE UN VUELO

- Los pasajeros tienen derecho de atención en caso de un retraso en el vuelo superior a 2 horas, cancelación o denegación del embarque. Ante esta situación, la compañía aérea debe ofrecer gratuitamente comida y refrescos, dos llamadas telefónicas, y servicio de télex, fax o correo electrónico. Además facilitará gratuitamente alojamiento en un hotel cuando sea necesario pernoctar, asumiendo también el transporte hasta el mismo.
- Cuando el retraso supera las 5 horas, se produce cancelación de vuelos o denegación de embarque, el pasajero también tiene derecho al reembolso del importe del billete o a un transporte alternativo.

**ARAG, Compañía  
Internacional de Seguros  
y Reaseguros S.A.**

Roger de Flor, 16  
08018 Barcelona  
Tel. +34 93 309 24 12  
Fax +34 93 485 38 22  
arag@arag.es  
www.arag.es



TU MUNDO LEGAL.

- Sólo en el caso de cancelación de vuelos o denegación de embarque, el pasajero tiene derecho a la compensación económica, que varía según el kilometraje del vuelo o se ve reducida hasta un 50% si la compañía aérea ofrece un transporte alternativo. Las compensaciones por parte de la compañía son las siguientes:
  - 250 euros para vuelos de hasta 1.500 km.
  - 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 Km. y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 Km.
  - 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores
- La compañía encargada de efectuar el vuelo no está obligada a pagar una compensación si puede probar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias (inestabilidad política, condiciones meteorológicas, riesgos para la seguridad, huelgas...), si informó al pasajero con antelación suficiente y le dio alternativas de vuelo o ofreció otro tipo de transporte.

## **CÓMO HACER LA RECLAMACIÓN**

- Para defender sus derechos, los pasajeros pueden presentar una reclamación a la compañía aérea, mediante una carta o haciendo uso de las hojas de reclamaciones.
- En el caso de tratarse de un vuelo realizado dentro de un viaje combinado (vuelo+estancia), la reclamación debe dirigirse a la agencia de viajes correspondiente.
- Si la cancelación, el retraso o la denegación de embarque se debe a motivos externos a la compañía aérea y son consecuencia de la gestión del aeropuerto, la reclamación tiene que ir dirigida a Aena.
- Ante una falta de respuesta por parte de la compañía o en el caso de no estar de acuerdo con la resolución de la reclamación, el pasajero puede

**ARAG, Compañía  
Internacional de Seguros  
y Reaseguros S.A.**

Roger de Flor, 16  
08018 Barcelona  
Tel. +34 93 309 24 12  
Fax +34 93 485 38 22  
arag@arag.es  
www.arag.es



TU MUNDO LEGAL.

dirigirse a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea del Ministerio de Fomento (<http://www.mfom.es>), si el incidente tuvo lugar en un aeropuerto español.

- Como última vía de resolución siempre puede acudir a los Tribunales de Justicia al considerar que la reparación de los perjuicios ocasionados por la compañía no se han visto restituidos.

#### **Sobre ARAG:**

ARAG, empresa líder en el mercado español y europeo, es una compañía especializada en seguros de defensa jurídica y servicios legales. Con 75 años de experiencia en el mercado español y un equipo formado por más de 1.000 abogados, ARAG hace posible que cualquier ciudadano pueda defender sus derechos independientemente de sus posibilidades económicas. La compañía articula sus servicios a través de la contratación de un seguro -cuyo funcionamiento es semejante al de un seguro médico - o bien la contratación de un servicio legal específico en función de un problema concreto. En el 2009 ARAG finalizará el año con más de 13 millones de clientes, una facturación prevista de 114 millones de Euros y más de 300.000 siniestros tramitados.

[www.arag.es](http://www.arag.es)

**ARAG, Compañía  
Internacional de Seguros  
y Reaseguros S.A.**

Roger de Flor, 16  
08018 Barcelona  
Tel. +34 93 309 24 12  
Fax +34 93 485 38 22  
[arag@arag.es](mailto:arag@arag.es)  
[www.arag.es](http://www.arag.es)