

## **Proyecto *La protección del consumidor en el transporte aéreo***

Son muy frecuentes las quejas en el sector del transporte aéreo, tanto por volumen de operaciones como por la solución, muchas veces insuficiente, que las compañías responsables facilitan a sus clientes. Y, más aún, los incumplimientos propios de este tipo de transporte generan una inquietud y desasosiego superiores a los generados por otras incidencias que puedan sufrir los consumidores. La pérdida de una maleta con los efectos personales del viajero, o la pérdida de conexiones o de días de vacaciones con sus seres queridos, son siempre supuestos que incomodan de manera especial al consumidor, y ello porque el perjuicio es superior a las meras consecuencias económicas generadas al afectar al plano personal del viajero.

En muchas ocasiones entran en juego otros factores que complican aún más la situación del consumidor, cuando por ejemplo se le obliga a pernoctar o pasar días en lugares lejanos y a los que se es completamente ajeno, a comprar ropa y efectos personales en circunstancias muy extraordinarias y adversas, a enfrentarse a complejos procedimientos de reclamación donde la compañía es además experta y en los cuales se desenvuelve con habitualidad, etc.

Proporcionar seguridad a los consumidores dotándoles de los conocimientos necesarios para llevar a buen fin la reclamación que pretendan iniciar será, por tanto, la mejor fórmula para incrementar el correcto proceder por parte de las empresas del sector, incrementándose con ello además el sentir que debe imperar de respetar la legislación y demás reglas existentes en materia de derechos de los pasajeros en el transporte aéreo.

Existe además un percepción de que este tipo de compañías actúa de forma unilateral y omiten de continuo las explicaciones e informaciones solicitadas por los viajeros cuando se sufre algún tipo de incidencia, como son los retrasos o los extravíos de maleta. En estos supuestos, el viajero debe actuar por su cuenta sin contar ni con la ayuda ni con el soporte al que tiene derecho cualquier viajero en dificultades. Y en muchas ocasiones esto ha de ser lo más aconsejable, pero ha de hacerse bajo el prisma de la reclamación futura y asegurándose la viabilidad del proceso que en su caso se inicie. Y esto se conseguirá con consumidores profunda y detalladamente informados.



Como aspecto fundamental de este proyecto está prevista la elaboración de una guía básica con dos partes: una primera relativa a los derechos básicos del pasajero de líneas aéreas, abordando los principales supuestos que pueden sufrirse: cancelación, denegación de embarque, retraso e incidencias con el equipaje (pérdida, daños o retraso) y que estará redactada en español e inglés; una segunda incorporando como anexo una serie de modelos de reclamación, extrajudicial y judicial, para facilitar el procedimiento de queja e incrementar la confianza del consumidor y efectividad del sistema. Estos modelos irán redactados sólo en español. Para los ciudadanos extranjeros, se incorporará una referencia suficiente a los Centros Europeos del Consumidor así como una relación de estos organismos.



Este proyecto está subvencionado por el Instituto Nacional del Consumo,  
Ministerio de Sanidad y Política Social

