

El Tribunal de Justícia de la Unió Europea ha ratificat el reglament comunitari sobre compensació i assistència a passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament i cancel·lació o gran retard del vol, en vigor des de febrer de 2005. Els drets dels usuaris s'han imposat a les queixes de les companyies aèries, que ara paguen més car el fet que un passatger es quedi atrapat a l'aeroport. Malgrat tot, les associacions de consumidors alerten que la norma no evitarà l'«overbooking».

**L**'overbooking, o sobreventa de bitllets, és una pràctica legal que afecta anualment prop de 250.000 passatgers de la Unió Europea. Tot i tenir un bitllet vàlid i una reserva confirmada, es troben que els deneguen l'embarcament perquè la companyia ha contractat un nombre de places superior a la capacitat de l'avió. Per prevenir aquest fet i vetllar pels drets dels viatgers, la Unió Europea va aprovar fa dos anys un reglament que, des del febrer de 2005, obliga les companyies aèries a compensar econòmicament i a facilitar assistència als passatgers no solament en aquest supòsit,



JORDI PUIG

## Quan el passatger es queda en terra

sinó també en cas de cancel·lació sense avís previ o gran retard dels vols.

Les companyies aèries, a través de l'Associació Internacional de Transport Aeri (IATA) i l'Associació d'Acrolínies de Baix Cost (ELFAA) no van trigar a emprendre accions legals contra aquesta normativa, aduint que es tractava d'una iniciativa desproporcionada i contrària a les regles internacionals de transport aeri establertes al Conveni de Montreal de 1999. Però el Tribunal de Justícia de la Unió Europea ha desestimat les seves al·legacions i ha confirmat la legalitat del reglament comunitari.

**Regulació discriminatòria.** Davant el pronunciament de la màxima autoritat judicial europea, la IATA, que agrupa més de 270 companyies de 140 països d'arreu del món —a l'espanyol, Iberia, Air Europa i Spanair en formen part— ha assenyalat que s'oposa a les normes relatives a compensació en cas de denegació d'embarcament, però sí al fet que el reglament obligui a prestar assistència fins i tot en casos que escapen del control de les companyies, com els retards en cas de condicions meteorològiques adverses o a causa de les vagues dels controladors aeris. De fet, l'associació



**Les companyies aèries no comparteixen els principis de la normativa comunitària que penalitza l'overbooking.**

estima que l'aplicació de la regulació tindrà un sobrecost per a la indústria aèria d'uns 700 milions de dòlars anuals.

Els representants de ELFAA, que defensa els interessos de deu companyies de baix cost de països europeus –entre elles Ryanair i Easyjet– critiquen la mesura perquè és discriminatòria respecte altres mitjans de transport, com el ferroviari o el naval, però també perquè consideren que les compensacions que estableix no es corresponen amb les taxes que paga el consumidor. Alfons Claver, director de màrqueting de Ryanair a l'estat espanyol, assenyala en aquest sentit que la normativa europea “discrimina les companyies de tarifes baixes respecte a les companyies tradicionals perquè els passatgers paguen 30 o 40 euros pel bitllet i reben una compensació molt superior”.

**Indemnitzacions insuficients.** El reglament europeu, que s'aplica als vols amb sortida de la UE o amb destinació a un aeroport de la UE si hi opera una companyia comunitària, estableix les compensacions per als passatgers en

funció de la longitud del trajecte i no té en compte el preu del bitllet: 250 euros per a vols de menys de 1.500 km; 400 euros per a vols d'entre 1.500 i 3.500 km; i 600 euros per a vols de més de 3.500 km. A banda de la indemnització, la companyia aèria ha d'oferir als passatgers la possibilitat d'escollir entre la devolució de l'import del bitllet o que se'ls faciliti un transport alternatiu a la seva destinació. En la normativa anterior, de 1991, les indemnitzacions no superaven en cap cas els 300 euros i no es consideraven com a supòsits ni la cancel·lació sense avís previ ni el retard significatiu dels vols. Aquest increment dels supòsits i de les indemnitzacions ha estat ben rebut per l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC). Antoni Bergua, advocat d'aquesta entitat, jutja “de manera positiva” la norma comunitària. També la Federació de Consumidors en Acció (FACUA) considera que el reglament significa “un pas endavant” en el reconeixement dels drets dels passatgers i mostren la seva “satisfacció” davant la ratificació que n'ha fet el Tribunal de Justícia de la UE. Tot i així, el portaveu de l'associació, Rubén Sánchez, subratlla que les indemnitzacions establertes per la legislació europea “són clarament insuficients i, per tant, no dissuadeixen les companyies de recórrer a pràctiques com l'overbooking”, un incompliment del contracte que, tot i estar legalitzat, deixa en situació d'indefensió l'usuari. Les companyies justifiquen la sobreventa pel fet que entre un 10 i un 20% dels viatgers cancel·len els seus bitllets.

La nova normativa també estableix que les indemnitzacions han de ser automàtiques, és a dir, en cas de problemes per agafar un vol no és el client qui ha de reclamar, sinó que la companyia ha de prendre la iniciativa. Però això no sempre és així. De fet, des que va entrar en vigor el reglament sobre drets dels passatgers aeris ara fa gairebé un any, l'organisme que s'encarrega de fer-lo complir a l'estat espanyol, la Direcció General d'Aviació Civil –dependent del Ministeri de Foment– ha rebut més de cinc mil denúncies contra les companyies aèries.

## **Drets dels passatgers aeris en cas de problemes**

**Overbooking.** Si el nombre de passatgers supera el nombre de places disponibles a l'avió, el primer que ha de fer la companyia és preguntar si algú vol renunciar de manera voluntària a la seva reserva a canvi de certes compensacions. Si no hi ha voluntaris, o no són suficients, la companyia ha d'indemnitzar els passatgers als quals es denega l'embarcament. La compensació econòmica depèn de la distància del trajecte contractat (entre 250 i 600 €). A més els ha d'oferir de manera gratuïta menjar i beguda, així com allotjament en un hotel si és necessari.

**Anul·lació del vol.** Els viatgers tindran dret a compensacions (les mateixes que en el cas de l'overbooking) sempre que se'ls hagi avisat de la cancel·lació del vol amb menys de dues setmanes d'antelació i si l'alternativa de vol ofertada fa que arribi a la seva destinació dues hores més tard respecte a l'hora prevista.

**Grans retards.** La nova legislació estableix que si l'espera és de més de dues hores per als vols de menys de 1.500 quilòmetres, de tres quan el vol és d'entre 1.500 i 3.500 quilòmetres, o de quatre per als viatges de 3.500 quilòmetres, la companyia ha de donar menjar i beguda gratis i, si cal, allotjament en un hotel. Quan el retard és superior a les cinc hores el passatger té dret a la devolució de l'import del bitllet.

**Marta Carbó**