

LA PROTECCIÓN  
DEL CONSUMIDOR  
EN EL  
TRANSPORTE  
AÉREO



AIR TRAVEL  
CONSUMER  
PROTECTION



Programa subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Política Social -  
Instituto Nacional del Consumo.  
Su contenido es de responsabilidad exclusiva de CECU.  
Diciembre de 2009.

---

CECU  
Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios  
Inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios con el nº 9  
C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID  
Tfno.: 91 364 13 84 - Fax: 91 366 90 00  
e-mail: [cecu@cecu.es](mailto:cecu@cecu.es)  
[www.cecu.es](http://www.cecu.es)

---

Diseño y maquetación: DCI Punto y Coma  
Imprime: Alfa Delta Digital

# La protección del consumidor en el transporte aéreo

## ÍNDICE

	Pág.
1. Introducción.	4
2. El viajero como consumidor.	6
3. Contratación del billete.	7
4. Cancelación del viaje a instancias del viajero.	8
5. Cancelación del viaje sin culpa del viajero.	11
6. Denegación de embarque.	13
7. Retraso en el vuelo.	14
8. Pérdida o retraso en la entrega del equipaje.	15
9. Daños en el equipaje transportado.	17
10. Procedimiento de reclamación.	18
11. Reclamaciones transfronterizas y ejecución de resoluciones.	22
12. Modelos de reclamación.	23
13. Direcciones de interés.	29

# 1. INTRODUCCIÓN

La presente guía pretende proporcionar al viajero información precisa sobre sus derechos en caso de sufrir cualquier incumplimiento por parte de compañías aéreas, o agencias de viajes, con motivo de la compra de un billete y, en general, por incidencias sufridas en el marco del transporte aéreo.

Este medio de transporte es fuente frecuente de reclamaciones por diversos factores; quizá el número de operaciones que se realizan y altísimo volumen de contratación de este sector sea uno de los motivos principales de ese elevado número de quejas: a mayor número de vuelos, más probabilidad de que se produzcan incidencias en lo relativo al puntual cumplimiento de las obligaciones a cargo de las compañías. Además, la complejidad de la prestación característica (el vuelo) incrementa las posibilidades de que se produzca cualquier evento que impida a la compañía aérea cumplir con exactitud todos los términos de la obligación que le corresponde. Por otro lado, la contratación en masa, la generalización y mayor accesibilidad de este tipo de servicios, así como el incremento de la competencia con la incorporación de muchas nuevas compañías, especialmente las llamadas de «bajo coste», ha causado lo que podría llamarse un relajamiento en determinadas áreas como sería la atención al cliente, con la consecuencia de obligar al viajero a tener que acudir a los Tribunales para ver satisfecho el derecho que quiera hacer valer.

Precisamente para que el viajero reclamante conozca los pasos que ha de dar para que su asunto llegue a buen fin, es por lo que se edita esta guía que recoge no sólo los derechos que asisten al viajero en cada supuesto, sino también los pasos que debe dar para ver satisfecho su interés, en caso de que la compañía no atienda su petición. Y es que la práctica demuestra que sin reclamación previa de por medio, las compañías no vienen atendiendo las quejas de los clientes; en algunos casos, no es hasta la presentación de la reclamación judicial sino cuando se aviene a indemnizar al viajero en los términos que reclama. Un consumidor informado lo que precisamente permite es generalizar el cumplimiento de la normativa existente: cuando el viajero sabe a lo que tiene derecho cuando sufre algún percance, y además conoce las vías para llevar a buen fin su reclamación, es cuando se consigue incrementar la atención al cliente y evitar la sensación de impunidad que queda cuando no se entrega la maleta a tiempo, cuando un vuelo sale con retraso o cuando se ofrece una indemnización que ni con mucho satisfice el interés del consumidor.



La obligación del viajero es sencilla y clara: pagar el precio del billete. Pero la obligación de la compañía es compleja y variada: organizar el vuelo para salir a la hora y con el pasaje previsto, trasladar a los viajeros llegando al destino en la hora acordada, devolver del equipaje en las mismas circunstancias en que fue entregado. Esto permite que los posibles incumplimientos de la compañía aérea puedan clasificarse del siguiente modo, esquema que servirá para el desarrollo de la presente guía:

1. Incumplimientos relativos a la compra y al pago: son incidencias relativas a la reserva, cobros duplicados en la cuenta bancaria, inexistencia o duplicidad de las reservas, cobro de cargos adicionales (por maleta, expedición de billete, exceso de peso, etc.) Algunas de estas incidencias tanto pueden suceder con la propia compañía aérea como con la agencia de viajes a la que el viajero haya confiado la compra o reserva.
2. Incumplimientos relativos al vuelo: son supuestos de denegación de embarque aún con plaza confirmada (overbooking), cancelación de vuelos o retraso en la llegada (por retraso en la salida, escalas no previstas, etc.).
3. Incumplimientos relativos al equipaje: suceden cuando no se hace entrega del equipaje a la llegada al destino, se entrega con retraso o bien se entrega con roturas (ruedas, cremalleras...) o incompleto (forzado, faltando objetos, etc.).

La presente guía se fundamenta en las reclamaciones más habituales, y pretende por ello facilitar al consumidor los pasos que deba dar para hacer valer sus derechos en caso de que considere que ha sufrido algún tipo de perjuicio. Por ello, no se hace referencia expresa a los daños personales que, aunque estén expresamente regulados a nivel europeo, su escasa aplicación cuantitativa permite centrar el núcleo de reclamaciones en los supuestos enumerados.

Finalmente y teniendo en cuenta la importancia de conocer el procedimiento de reclamación, se acompañan modelos de escritos judiciales y extrajudiciales al objeto de facilitar la interposición de la demanda judicial si es que, finalmente, no quedase otra alternativa. Es cierto que muchas reclamaciones no son atendidas porque ni siquiera se plantean; pero muchas de las planteadas en vía extrajudicial tampoco son atendidas sino hasta que el cliente interpone la reclamación judicial, momento en que, al advertir la compañía el riesgo de verse condenada mediante sentencia, se aviene a una negociación que termine con el pago de la indemnización correspondiente o acordada.

En definitiva, con este documento se pretende que el consumidor conozca los derechos que le asisten en caso de sufrir incidentes con el vuelo contratado; y en caso de que los mismos se produzcan, pueda por sí mismo hacer la reclamación correspondiente incluso iniciando la vía judicial.

## 2. EL VIAJERO COMO CONSUMIDOR

Es importante tener en cuenta desde un primer momento que la especial protección que brinda el ordenamiento jurídico se centra en colectivos mercedores de ese mayor amparo, bien por su situación de necesidad, bien por la diferencia de poder entre las partes, bien por otras circunstancias.

En el caso del consumidor, la Constitución española le concede el privilegio de una mayor atención por parte de los poderes públicos, de forma que la actuación de la Administración pública, las leyes tramitadas y aprobadas por el Parlamento y las resoluciones judiciales dictadas por los Tribunales, deberán tener en cuenta la garantía de la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo su seguridad, salud y legítimos intereses económicos mediante procedimientos eficaces.

Téngase en cuenta que sólo será consumidor quien adquiera un viaje o compre un billete para su uso personal, ajeno a su actividad empresarial o profesional.



### EJEMPLO

Es consumidor el viajero que adquiere los billetes de avión para irse con su familia a pasar un fin de semana lejos de su domicilio habitual. No será consumidor el abogado que compre un billete para acudir a un juicio en un Tribunal alejado de su despacho.

El beneficio de ser consumidor se materializa en diversos aspectos, como pueda ser la carga de la prueba sobre hechos que sean objeto de controversia, o el uso de determinados procedimientos vetados a las empresas (por ejemplo, el arbitraje de consumo).

### 3. CONTRATACIÓN DEL BILLETE

La compra de un billete puede realizarse directamente a una compañía aérea o bien a través de una agencia de viajes. El régimen de responsabilidad en caso de incidencia es muy distinto, y deberá estarse a cada caso concreto para valorar si procede reclamar contra ambas entidades, sólo contra la compañía aérea o sólo contra la agencia de viajes.

Como regla general, la agencia de viajes gestiona el encargo del cliente, y su responsabilidad alcanzará a cumplir diligentemente tal cometido. Si la incidencia que se produce con motivo del vuelo es absolutamente ajena a la agencia y responsabilidad exclusiva de la compañía aérea, lo más aconsejable será abstenernos de reclamar contra la agencia y dirigir la queja sólo contra la compañía.

#### EJEMPLOS

1. Entramos en una agencia para comprar, por petición expresa del cliente, un billete de EuropAir (compañía ficticia con domicilio en Bilbao), para ir el 1 de marzo de Bilbao a Turquía. El vuelo se retrasa tanto que perdemos un día de vacaciones. La reclamación se dirigiría contra la compañía aérea.
2. Entramos a la agencia para contratar un viaje combinado a Turquía, y es la agencia quien nos propone el plan de vuelo, el hotel, los traslados, las excursiones, etc. Los vuelos los contrata la agencia con una compañía turca, a su elección, y la compañía no tiene sede en España. Uno de los vuelos se retrasa, se pierde una conexión y se pierde un día de viaje. En este caso, la reclamación puede dirigirse contra la agencia, pues ha sido ella quien ha organizado el viaje y al consumidor le resulta muy gravoso reclamar contra una compañía turca sin representación en España.
3. Entramos en una agencia para comprar un billete de EuropAir, para ir el 1 de marzo de Bilbao a Turquía; la agencia no entrega ningún documento al viajero pero le confirma, mediante factura y un número de localizador, la operación solicitada. Al llegar a recoger la tarjeta de embarque, nos dicen que la reserva consta efectuada para el día 2 de marzo. La responsabilidad es de la agencia.

## 4. CANCELACIÓN DEL VIAJE A INSTANCIAS DEL VIAJERO

Es posible que entre la contratación del viaje y la fecha de salida el viajero decida que no efectuará el viaje; esta decisión se toma por voluntad propia y no por motivos externos que puedan estar justificados. En estos casos de desistimiento del viaje o del vuelo contratado, es posible que el consumidor deba abonar una cantidad en concepto de gastos o penalización, importe que incluso puede llegar a ser del cien por cien del importe abonado. Por ello es conveniente, en primer lugar, informarnos de forma previa a la contratación cuál es el régimen de desistimiento o cancelación del vuelo, para de esta manera conocer con antelación las consecuencias de tener que recurrir a esta solución.

A continuación se analizan los distintos supuestos que pueden producirse, según estemos ante un viaje combinado (vuelo y alojamiento, generalmente adquirido a través de una agencia de viajes), o un servicio suelto (sólo el transporte):

**A. VIAJE COMBINADO.** Es el caso de la contratación de un paquete vacacional en una agencia de viajes, de forma presencial o vía Internet, más o menos completo pero que al menos incluya el transporte, el alojamiento de una noche y/o un servicio accesorio significativo. En estos casos, el consumidor tiene la posibilidad de desistir del viaje comprometido pagando:

- ▣ Los gastos de gestión y de anulación, si los hubiera. Habrán de estar justificados o estar previstos en el contrato. Si no fuera ninguno de los dos casos, la agencia no puede cobrar cantidades que libremente considere.
- ▣ Una indemnización calculada sobre el importe total del viaje, del:
  - ◇ 5 % si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de comienzo del viaje;
  - ◇ 15 % si la cancelación se produce entre los días tres y diez antes de la fecha de comienzo del viaje;

### EJEMPLO

El viajero contrata en una agencia de viajes un viaje para él y su pareja; salen dentro de un mes con destino a Canadá y también contratan el alojamiento; pagan el 100 % del viaje, un total de 5.000 € por los dos viajeros. Ocho días antes de salir, uno de los viajeros es ascendido en su trabajo, y por este motivo han de cancelar sus vacaciones. La agencia les deberá devolver 4.250 €; podrá detraer los gastos de gestión y anulación debidamente cuantificados y previstos.





- ◇ 25 % si la cancelación se produce dentro de las 48 horas anteriores a la fecha del comienzo del viaje;
- ▣ Si el viajero no se presentara a la salida, está obligado al pago del importe total del viaje, incluso las cantidades pendientes salvo acuerdo en otro sentido.

**B. SERVICIO SUELTO.** Es la compra del transporte por parte del viajero. No incluye ni servicios accesorios (como alquiler de vehículos) ni alojamientos. Sólo el transporte (aéreo, en el caso de esta guía).

El viajero puede comprar el billete por sí mismo, bien directamente en un mostrador de la compañía, en una agencia de viajes o bien a través de Internet, en este caso también tanto a través de la propia compañía aérea como a través de una agencia de viajes.

En estos casos también cabe la posibilidad de desistir del viaje y solicitar la devolución del dinero pagado, si bien existen complicaciones en la práctica que conviene tener en cuenta. Por ello es imprescindible que de forma previa a la contratación del vuelo se compruebe en las condiciones generales de la compañía aérea o en las proporcionadas por la agencia, cuál será la penalización en caso de que no pueda realizar el viaje. Algunas compañías lo impiden y entienden que los gastos de anulación son del 100 por 100 del precio del billete, de ahí la conveniencia de verificar dichos gastos de forma previa a la contratación.

Distinguiremos ambos supuestos.

- I. Cancelación de compras en agencias de viaje. La Orden Ministerial de 14 de abril de 1988 (BOE del 22) señala, en su art. 29, que el viajero podrá desistir del servicio suelto adquirido abonando los gastos de gestión así como los de anulación debidamente justificados. Como se viene indicando, es imprescindible informarnos de forma previa a la contratación cuáles serán los costes de cancelación.

## EJEMPLO

El viajero entra en una agencia y compra un billete de Europair para volar de Valencia a Vigo; quiere reunirse con su familia que está de vacaciones. Sin embargo, la familia anticipa el regreso por motivos familiares y el vuelo carece de sentido. Comprobado en las condiciones generales de venta, no se dice nada sobre los gastos de anulación. En este caso, el viajero podrá instar la devolución del precio del billete (art. 29 de la Orden Ministerial de 14 de abril de 1988 y art. 95 de la Ley de Navegación Aérea).

- II. Cancelación de compras realizadas directamente a la compañía aérea. En caso de vuelos internacionales, no existe ninguna norma que permita al viajero cancelar el billete comprado. Para vuelos nacionales, es de aplicación el art. 95 de la Ley de Navegación Aérea, de conformidad con el cual el pasajero puede renunciar a su derecho a efectuar el viaje obteniendo la devolución del pasaje en la parte que se determine, siempre que aquella renuncia se haga dentro del plazo que reglamentariamente se fije. Según el Real Decreto 2047/1981, de 20 de agosto, la compañía podrá cargar el 20 % del precio del billete en caso de cambio o reembolso del billete por no uso o no presentación a la salida sin anulación previamente notificada con al menos 24 horas de antelación, cargo que se producirá en las condiciones y con los requisitos establecidos en dicho reglamento.

## EJEMPLO

El viajero contrata un vuelo a través de Internet. Viaja de Sevilla a París. Por acumulación de trabajo, llega al aeropuerto con dos horas de retraso respecto a la salida prevista. Llamó por teléfono para informar de este extremo mientras se encontraba camino del aeropuerto. En este caso, al no haberse presentado el viajero a la salida y ser un vuelo internacional, no se encuentra motivo amparado en derecho que justifique la pretensión de devolución del importe del billete.



Existen supuestos en los que el viajero cancela el vuelo por decisión propia, pero que aun así puede solicitar, según los casos, la devolución del precio del billete. Se trata de casos en los que puede hablarse de fuerza mayor, o en lo que al menos habría duda sobre si procede o no aplicar este supuesto. Según el Código civil, nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables. Un caso claro de fuerza mayor sería una tormenta que impidiera el viaje; un caso dudoso sería el agravamiento de una epidemia, de alguna enfermedad leve, ya declarada en el momento de la contratación.

## 5. CANCELACIÓN DEL VIAJE SIN CULPA DEL VIAJERO

Es posible que el viaje se vea cancelado sin culpa, intención ni actividad del viajero. Pueden ser casos en los que a la compañía ya no le interesa ejecutar el vuelo, o que no se han apuntado suficientes viajeros en el viaje combinado y finalmente no compensa su realización. En estos casos, las opciones y derechos de los consumidores son varios, según distinto caso en que nos encontremos.

**I. Viajes combinados.** En este caso, el Real Decreto Legislativo 1/2007 permite al viajero recuperar íntegramente las cantidades abonadas, o bien elegir otro viaje si la agencia le propone uno de su agrado, con la devolución de la diferencia que corresponda si el viaje fuera de inferior calidad. El importe se abonará en el plazo de 30 días. Además, tendrá derecho a una indemnización calculada en función de los días que quedaran para la salida:



- 5 % del precio del viaje si la cancelación se produce entre los dos meses y los 15 días anteriores a la salida;
- 10 % si se produce entre los 15 y los 3 días anteriores;
- 25 % si la cancelación se produce en las 48 horas anteriores a la salida;
- no se indemnizará en supuestos de fuerza mayor o cuando la cancelación se deba a que las inscripciones fueron inferiores al mínimo exigido y tal circunstancia se comunicó al viajero con un mínimo de 10 días de antelación a la fecha de salida.

### EJEMPLO

El consumidor contrata con una agencia de viajes el vuelo de la Alicante a Roma y la estancia de 5 noches en el destino, para dos personas. Paga 1.000 euros por viajero. Tres días antes de la salida, la agencia minorista le comunica que por problemas con la mayorista no está reservados ni los vuelos ni la estancia, debiendo cancelarse el viaje contratado. En este caso, el viajero tendrá derecho a la devolución del precio pagado (2.000 €) además de la indemnización del 10% por el plazo del preaviso (200 €).



## EJEMPLO

El viajero contrata un billete para volar de Madrid a Atenas (unos 2.400 kms.). Cuando llega al aeropuerto le indican que el vuelo, con hora prevista de salida a las 12:30, ha sido cancelado. La compañía le facilita el embarque en otro vuelo que sale dentro de dos horas pero llega sólo una hora y media más tarde de lo previsto para el vuelo cancelado. En este caso, la compañía, además de facilitar el vuelo alternativo (como así hace), está obligada a indemnizar al viajero por la cancelación del vuelo; la indemnización será de 400 euros por la distancia, si bien tal indemnización se reducirá a la mitad porque al destino no se llega con más de dos horas de retraso. Por tanto, además del vuelo alternativo el viajero tiene en este caso derecho a una indemnización de 200 euros.

**II. Servicios sueltos.** Se trata de supuestos en los que el viajero compra el billete del vuelo, bien a través de una agencia bien directamente a la compañía aérea. En caso de que, a la llegada al aeropuerto, el vuelo haya sido cancelado, existen una serie de derechos en favor del viajero en función del destino del vuelo y si existió o no preaviso de la cancelación:

- a) El viajero tiene derecho a que la compañía aérea le entregue un impreso con las condiciones de compensación y asistencia en caso de cancelación.
- b) También tiene un derecho de atención para obtener comida y refrescos suficientes para el tiempo de espera, alojamiento y transporte hasta el hotel en caso de ser necesario, así como dos llamadas telefónicas, faxes o correos electrónicos, prestándose especial atención a menores no acompañados y personas con movilidad reducida.
- c) Se tendrá derecho al reembolso del precio pagado si el vuelo ya no tiene razón de ser, o a un transporte alternativo.
- d) Se tendrá derecho a una indemnización de 250 € si el vuelo es inferior a 1.500 kms.; de 400 € si es de entre 1.500 y 3.500 kms.; y de 600 euros si el vuelo es superior a 3.500 kms. No habrá lugar a indemnización si se preavisa con más de dos semanas de antelación a la fecha de salida; la indemnización será del 50 % si se ofrece un transporte alternativo que no supere el retraso de dos, tres o cuatro horas, respectivamente a cada distancia. Esta indemnización, que no procede en supuestos de fuerza mayor (circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables), se abonará en metálico, por transferencia bancaria, cheque o bonos de viaje si así se acordara previa firma del cliente.



## 6. DENEGACIÓN DE EMBARQUE

La denegación de embarque es el llamado overbooking. Dado que está demostrado que un porcentaje de viajeros con el billete emitido no se presentan al embarque, las compañías aéreas están autorizadas a vender más billetes que los asientos de que dispone el avión.

Sin embargo, si para ese vuelo en concreto se presentara un número de viajeros mayor que el de plazas disponibles, se procederá del siguiente modo:

- ▣ La compañía puede buscar viajeros voluntarios que renuncien al vuelo, recibiendo la debida atención (manutención, etc.), y la contraprestación que en su caso se acuerde.
- ▣ Si no hubiera pasajeros voluntarios, éstos, que no podrán acceder a ese vuelo, tendrán derecho a:
  - a) A la comida y refrescos suficientes para el tiempo de espera, alojamiento y transporte hasta el hotel en caso de ser necesario, así como dos llamadas telefónicas, faxes o correos electrónicos, prestandose especial atención a menores no acompañados y personas con movilidad reducida.
  - b) Reembolso del precio pagado si el vuelo ya no tiene razón de ser, o a un transporte alternativo.
  - c) Una indemnización de 250 € si el vuelo es inferior a 1.500 kms.; de 400 € si es de entre 1.500 y 3.500 kms.; y de 600 euros si el vuelo es superior a 3.500 kms. No habrá lugar a indemnización si se preavisa con más de dos semanas de antelación a la fecha de salida; la indemnización será del 50 % si se ofrece un transporte alternativo que no supere el retraso de dos, tres o cuatro horas, respectivamente a cada distancia. Esta indemnización se abonará en metálico, por transferencia bancaria, cheque o bonos de viaje si así se acordara previa firma del cliente.



## 7. RETRASO EN EL VUELO

La compañía aérea viene obligada a cumplir con el horario previsto, salvo supuestos de fuerza mayor (inclemencias meteorológicas imprevistas o similares).

En el aeropuerto la compañía debe prestar una serie de atenciones al viajero (comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar, así como dos llamadas de teléfono, fax o correos electrónicos, alojamiento cuando sea necesario con su transporte desde y hasta el aeropuerto) en función de la distancia del vuelo:

- ▣ Para vuelos de hasta 1.500 kms. si el retraso supera las dos horas.
- ▣ Para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kms., o vuelos extracomunitarios de entre 1.500 y 3.500 kms., si el retraso supera las tres horas.
- ▣ Para el resto de vuelos, si el retraso supera las 4 horas.
- ▣ Si el retraso supera las cinco horas, el viajero podrá desistir del vuelo recuperando el importe abonado.

Además, en estos casos, el viajero tiene derecho a reclamar por los daños y perjuicios que tal retraso le cause, como pérdida de días de vacaciones, excursiones, conexiones con otros transportes, etc. Las compañías aéreas no suelen aceptar estas reclamaciones, pero serían viables en la medida en que el daño quede debidamente acreditado y cuantificado. La Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de fecha 19 de noviembre de 2009 (casos Sturgeon vs. Condor, y Stefan Bock y Cornelia Lepuschitz vs. Air France) declara «que los pasajeros de los vuelos retrasados pueden invocar el derecho a compensación previsto en el artículo 7 del Reglamento 261/2004 cuando soportan, en relación con el vuelo, una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir, cuando llegan al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo».

### EJEMPLO

El viajero contrata un viaje combinado para 2 personas para conocer Nueva York en una estancia de 8 días. Vuela con una compañía española. En la salida les dicen que el vuelo, por una avería, se retrasará al menos un día. Contactado con la agencia de viajes, les indican que no hay vuelo alternativo. Los viajeros son alojados en un hotel cercano al aeropuerto, cuyo coste asume la compañía. En este caso, dado que se ha recibido la atención necesaria, pueden reclamarse los daños y perjuicios causados por el retraso, consistentes en la pérdida de un día de viaje. La indemnización puede calcularse sobre una octava parte del coste total del viaje, que se podría reclamar tanto a la compañía aérea como a la agencia de viajes, según las circunstancias de la contratación. Asimismo, en aplicación de la sentencia antes referida procede indemnización de 600 euros para cada viajero (el retraso es superior a tres horas y el vuelo supera los 3.500 kms.).



## 8. PÉRDIDA O RETRASO EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE

Es frecuente que el viajero transporte, junto con bultos de mano, una maleta o equipaje similar. En el momento de obtener la tarjeta de embarque, será cuando entregue el equipaje para su transporte en la bodega y su recogida a la llegada; el viajero recibe un resguardo acreditativo de la entrega de la maleta. Sin embargo, en la llegada puede suceder que dicha entrega no se produzca (los motivos de la incidencia pueden ser múltiples: extravío, destino distinto, no embarque, etc.).

En estos casos debe interponerse reclamación en el momento en que se produzca la incidencia, en el mismo aeropuerto, ya en los mostradores de la compañía ya en los del aeropuerto (si la compañía no dispusiera de ellos o estuvieran cerrados). En ese momento se hace entrega al viajero de un parte de incidencia (denominado PIR), que acreditará el extravío y le permitirá reclamar los daños y perjuicios sufridos.

A partir de ese momento el viajero podrá adquirir los productos de necesidad más inmediata, como artículos de aseo o ropa según las circunstancias. Los gastos en que se incurra por este motivo podrán ser reclamados posteriormente, por lo que es imprescindible que se conserve la acreditación del gasto incurrido (tiques de compra, facturas, resguardos de pago con tarjeta, etc.).

Si 21 días después aún no se ha hecho entrega de la maleta, se entenderá que el equipaje ha sido definitivamente extraviado. En ese caso, se podrá reclamar además por el coste de la totalidad de lo perdido, tanto el contenido como la maleta en sí. Es aconsejable realizar declaraciones especiales de valor si el equipaje facturado tiene un coste superior al normal (equipamiento deportivo, productos tecnológicos, etc.), pues existen máximos a indemnizar que vienen establecidos en Convenios Internacionales, y que fijan el importe en 1.000 derechos especiales de giro (el derecho especial de giro es una unidad monetaria que fija el Fondo Monetario Internacional; se puede consultar su valor en la página del FMI, [www.imf.org](http://www.imf.org)). Esta declaración de valor, a pesar del coste adicional que supone para el cliente, servirá además para evitar la evidente dificultad probatoria que se plantea a la hora de fijar la indemnización.

Algunas compañías están cobrando por facturar el equipaje. Aunque no existe normativa específica a nivel internacional, la Ley de Navegación Aérea española obliga a la compañía a transportar, dentro del precio del billete, el equipaje del viajero dentro de los límites de peso y volumen que se fijen reglamentariamente.

## EJEMPLO 1

Al llegar al destino vacacional, el viajero comprueba que su maleta no sale por la cinta. Al preguntar, le indican que están todas desembarcadas y que si no ha salido ya es que se ha producido una incidencia; no le precisan cuándo será entregada. Presenta el PIR y camino de su hotel, para en un establecimiento para comprar calzado, pantalones y camisetas y artículos de aseo; la compra asciende a 300 euros. Telefónicamente le indican que la maleta le será entregada en breve, pues no fue embarcada en su vuelo y se despachará en el siguiente. Doce horas después, aparece la maleta y la compañía se la hace llegar al hotel. En este caso, el viajero podrá reclamar el coste de aquellos artículos que se encontró en la necesidad de adquirir por el retraso en la entrega.

## EJEMPLO 2

El viajero contrata un vuelo para pasar unas vacaciones de 10 días en Moscú. Al llegar, le dicen que no aparece su maleta, por lo que compra suficiente ropa de abrigo, calzados y artículos de aseo; gasta 800 euros. La compañía le informa que la maleta sigue sin aparecer. Regresa a su lugar de residencia y, 21 días después, le confirman que no aparece. En este caso procede reclamar por los 800 euros de las compras efectuadas así como por el contenido de la maleta, según lo que se pueda acreditar (mediante fotos, facturas de compra, etc.).





## 9. DAÑOS EN EL EQUIPAJE TRANSPORTADO

Es frecuente que el viajero transporte el equipaje que precise para su trabajo o estancia por vacaciones. Además del de mano, por su volumen o peso podrá hacer entrega a la compañía aérea de los bultos que vayan a ser transportados en la bodega del avión. Durante el proceso de facturación, carga, transporte, descarga y entrega al viajero es posible que la maleta sufra algún golpe u otra incidencia que cause algún desperfecto o avería. En estos casos, se deberá declarar la incidencia en el mismo momento de recibir el equipaje, reclamando posteriormente por los daños sufridos una vez cuantificados; generalmente dichos daños se producen en la propia maleta por haberse golpeado, siendo también habitual que la compañía alegue que sin elementos de desgaste y que por ello no se asumirá el gasto derivado de la reparación o reposición. Lo cierto, en estos casos, es que ni son elementos de desgaste ni cabe oposición a la reparación, dado que en caso de que la maleta estuviera averiada debió dejarse constancia de tal extremo en el momento de su facturación, con las salvedades que la compañía estimase oportuno.

Cuestión distinta es que lo que se sufra sea algún robo o hurto de parte del contenido del equipaje. Es posible que se eche en falta alguno de los artículos que se transportaban dentro; en este caso es imperativo interponer la correspondiente queja en el momento de recibir la maleta así como la denuncia policial en comisaría. Debe anticiparse que, en estos supuestos, la dificultad probatoria que sufre en viajero le situará en una difícil posición de cara a acreditar la pérdida y valor de lo sustraído.

En ambos casos, procede cursar la correspondiente reclamación a la compañía acreditando y cuantificando los daños sufridos.

### EJEMPLO

Al llegar al destino, el viajero recoge la maleta y comprueba que tiene un fuerte golpe en una esquina, que la ha resquebrajado (era una maleta rígida) y, al romperse algunos artículos de aseo, ha arruinado parte de la ropa. Se cifran los daños en 200 euros, entre la maleta, la ropa y los artículos de aseo. En estos casos debe interponerse queja de inmediato ante los mostradores de la compañía, y posteriormente reclamar las facturas de los artículos comprados en sustitución de los averiados.

## 10. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

A pesar de ser diversos los motivos de queja (retrasos, averías en el equipaje, etc.), lo cierto es que el procedimiento de reclamación es muy similar, si bien con las especialidades propias de la cada distinto supuesto. Analicemos los pasos:

**1) HOJA DE RECLAMACIONES.** La hoja de reclamaciones es la forma más eficaz y sencilla de interponer la correspondiente queja. Permite hacerlo de forma inmediata y, debidamente sellada por la compañía, acredita el contenido y la fecha de la solicitud. La compañía aérea, posteriormente, podrá o no contestar dicha queja; y de hacerlo, utilizando el medio que considere oportuno y en los términos que a su interés convengan. Pero de cara al usuario, con dicha hoja de reclamación queda interrumpida la prescripción y consta como presentada la petición de forma extrajudicial.

En caso de que la reclamación deba interponerse contra una agencia de viajes, también podrá utilizarse este medio, que estará disponible en sus oficinas.

**2) RECLAMACIÓN EXTRAJUDICIAL.** Si no se hubiera interpuesto la hoja de reclamación (por el motivo que fuera: imposibilidad, inexistencia de hojas, etc.) o aún habiéndolo hecho, el viajero podrá comunicar a la compañía su pretensión a través de un medio fehaciente. Para ello se aconseja canalizarla por escrito utilizando algún medio habilitado por el servicio de Correos para acreditar el envío, su recepción y su contenido (se sugiere el empleo de burofax o medio equivalente). Este escrito de reclamación, que incluso puede remitirse de forma adicional a la hoja de reclamaciones (para ampliar datos, aportar copia de facturas, etc.), debe hacer una sucinta descripción de los hechos y la petición de lo que se quiera de la compañía. Es posible que la compañía conteste solicitando documentación acreditativa; en este caso, se sugiere no enviar los originales, pues serían imprescindibles para una posible reclamación judicial. La reclamación extrajudicial debe dirigirse a alguno de los domicilio habilitados por la compañía (en el apartado relativo a direcciones de interés se dan pautas para su localización, en ocasiones difícil).

Es posible que la agencia o la compañía ofrezcan una indemnización inferior a la cantidad inicialmente pedida por el reclamante. En estos casos, cabe cerrar un acuerdo en estos términos, impidiendo al consumidor reclamar por más en caso de que firme la conformidad con esa indemnización por todos los conceptos.

**3) ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.** Existe también la posibilidad de canalizar la queja a través de alguna Dirección General de Consumo o a través de la Dirección General de Aviación Civil, con competencias inspectoras y sancionadoras en materia de consumo y de navegación aérea. Puede ser una forma adicional de que el viajero vea satisfecha su pretensión, si bien no garantiza el buen fin de la misma.

**4) ARBITRAJE DE CONSUMO.** Una forma óptima de obtener una resolución sobre el fondo del asunto, como si se tratase de una sentencia judicial, es a través del procedimiento arbitral de consumo. Permite al consumidor acceder a un sistema gratuito, sencillo y rápido que pone fin a su litigio, emitiendo una resolución denominada laudo, que es de obligado cumplimiento para las partes. Sin embargo es un procedimiento voluntario: si una de las dos partes en conflicto no desea someterse a él, no podrá iniciarse. Aunque sí hay agencias de viajes que se someten al mismo, lo cierto es que las compañías aéreas no vienen aceptando su actuación, por lo que el viajero que no ve aceptada su reclamación en vía extrajudicial se ve obligado a iniciar las acciones judiciales correspondientes.

**5) RECLAMACIÓN JUDICIAL.** El consumidor que entienda que no se ha atendido su pretensión (no se le ha indemnizado por la cancelación, le ofrecen por la pérdida del equipaje una cantidad inferior a la que reclama, etc.), no tiene otra alternativa que iniciar la reclamación judicial.

El proceso es largo y complejo, pero no por ello ha de renunciarse al ejercicio de este derecho fundamental. La demanda (que así se llama el documento que inicia el procedimiento judicial) puede ser presentada personalmente por el propio perjudicado si el importe en litigio es inferior a 900 euros. De superarse este importe, es necesario contar con la asistencia de un abogado y un procurador.

Si la petición no supera los 900 euros, estos son los principales aspectos a tener en cuenta:

◆ **DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.** La demanda debe cumplir unos determinados requisitos legales. Para facilitar su cumplimiento, existen unos modelos normalizados publicados en el Boletín Oficial del Estado del día 14 de noviembre de 2002, accesibles a través de Internet (<http://www.boe.es/boe/dias/2002/11/14/pdfs/A40032-40033.pdf>). El modelo a elegir será siempre el de DEMANDA DE JUICIO VERBAL SUCINTA. Es muy aconsejable aportar los documentos que justifiquen la pretensión: hoja de reclamaciones, requerimientos extrajudiciales, tickets o facturas acreditativas de gastos, tarjetas de embarque, etc. Siempre se aportarán los originales, y del juego de documentación resultante (escrito de demanda y documentos), se entregarán en el decanato (oficina de los juzgados que reparte los asun-

tos por turno) tantas copias como partes haya, más el original que es para el juzgado (así, si se demanda a una compañía aérea, se entregará el original, una copia adicional que se queda el juzgado para remitirla a la demandada y una tercera copia que, sellada, conservará el demandante).

Se adjuntan en anexo distintos modelos de demanda judicial adaptados a las reclamaciones derivadas del transporte aéreo.

- ◆ **LUGAR DE PRESENTACIÓN.** La regla general es que los juicios se tramiten en el domicilio del demandado. Esto supone que, si la compañía está domiciliada en una zona alejada de la residencia del viajero, éste se ve obligado a desplazarse con los consiguientes gastos o molestias que ello conlleva; tantos, que en ocasiones no compensen el inicio de la demanda. Sin embargo, puede plantearse la demanda en el domicilio del viajero si la compra se hizo por Internet (citando el art. 52.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil), o donde la operadora tenga un establecimiento abierto al público (serviría, por tanto, una oficina de la compañía en un aeropuerto cercano al domicilio del viajero). Téngase en cuenta, que en este último caso y si no se gana la demanda, puede haber condena en costas del juicio con el consecuente pago de los gastos de abogado y procurador contrario.

Este tipo de asuntos generalmente es tramitado por los Juzgados de lo Mercantil. Puede encontrarse el correspondiente en la página web del Consejo General del Poder Judicial ([www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)).

- ◆ **PRUEBAS.** Como pruebas válidas se admiten, entre otras, los documentos, los testigos y el interrogatorio. Los documentos se han de aportar con la demanda, y han de ser los originales (no copias); pueden ser los billetes, las reclamaciones previas, las facturas de gastos, etc. Los testigos que acrediten determinados hechos acompañarán al demandante el día de la vista, y testificarán si el Tribunal admite su testimonio. El interrogatorio es el testimonio de una de las partes, y sirve para fijar la posición de cada uno; dado que puede ser tanto beneficiosa como perjudicial, ha de recurrirse a ella con cautela.
- ◆ **VISTA.** Admitida a trámite la demanda, el Tribunal citará a las partes para que comparezcan a una vista, que se realiza en la sala de audiencias de la sede del Juzgado. Es un acto dirigido por el juez y relativamente breve, en el que primero el demandante describirá los hechos y planteará su petición, la compañía aérea alegará lo que considere para su defensa y después se celebrará la prueba (examen de documentos, interrogatorio de partes, testigos...). Finalizado el acto, el Juez dispone de 10 días para dictar sentencia.

- ◆ **SENTENCIA.** La sentencia resolverá sobre los hechos planteados y sobre si condena o no a lo pedido. También puede haber una estimación parcial, para el caso de que no conceda todo lo solicitado, sino sólo una parte.
- ◆ **COSTAS.** La sentencia también resolverá sobre las costas judiciales. Las costas del juicio incluyen los gastos de abogado y de procurador, los gastos de los testigos, los de los peritos que hayan podido participar, gastos en publicaciones oficiales, etc. La regla general es que quien pierde, sufre la condena en costas, debiendo pagar las suyas y las del contrario; no obstante, si el juicio es por cuantía inferior a 900 euros, de la condena en costas se excluyen los gastos de abogado y procurador, salvo que se aprecie temeridad declarada por el Juez, o que se litigue en domicilio distinto al de la parte beneficiada por las costas. Por lo tanto, si se litiga en un lugar donde la compañía tiene domicilio, lo habitual es que, aunque haya condena en costas, el consumidor simplemente no cobre lo reclamado pero tampoco deba pagar los gastos de defensa de la compañía aérea.
- ◆ **RECURSOS.** La parte que pierda el juicio (el viajero, si no le estiman la demanda, o la compañía aérea si se acepta lo pedido por el viajero) puede recurrir la sentencia en apelación. Se hace anunciando el recurso en el plazo de 5 días desde que se notifica la sentencia; este anuncio consiste simplemente en indicar al juzgado que dictó la sentencia la intención de recurrir y los pronunciamientos que se impugnan. Posteriormente, el Juzgado emplazará para que se presente el recurso propiamente dicho, explicando ya los motivos de impugnación; a la otra parte, la vencedora, se le dará traslado del recurso para que pueda oponerse al mismo y se confirme la sentencia.
- ◆ **EJECUCIÓN.** Dictada la sentencia, si fuera estimatoria y la compañía aérea no la hubiera cumplido en el plazo de 20 días después de habersele notificado, se podrá pedir al mismo juzgado que dicha sentencia sea ejecutada. Se hace a través de la presentación de un nuevo modelo de demanda (en este caso, demanda ejecutiva, no verbal; también se acompaña un modelo en el anexo). Los pagos de las condenas se pueden hacer a la parte beneficiada, pero también se suelen hacer a través del Juzgado: se ingresa el importe en la llamada cuenta de consignaciones (una cuenta corriente de un banco colaborador), y después se hace entrega al beneficiario de un mandamiento de pago, para que se cobre en una sucursal bancaria.

La ejecución se presenta y tramita ante el mismo Juzgado que dictó la sentencia.

## 11. RECLAMACIONES TRANSFRONTERIZAS Y EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES

Es posible que la compañía aérea con la que se vuela no tenga sede ni establecimiento abierto en España. En ese caso, si el viajero tiene su domicilio en España y se hizo la compra a través de Internet, la demanda puede interponerse en el domicilio del consumidor, pero si la empresa demandada no tiene establecimiento ni bienes en España, deberá ejecutarse en el país donde la compañía tenga su domicilio, para que así la sentencia que en su caso se dicte pueda ser ejecutada.

El procedimiento es más complejo, sugiriéndose entonces la ayuda de profesionales del Derecho.

No obstante, de forma previa a la vía judicial puede intentarse la reclamación extrajudicial, para lo cual será de mucha ayuda la red de Centros Europeos del Consumidor, que tramita las quejas de consumidores contra empresas situadas en otros Estados de la Unión Europea.

Puede encontrarse más información en <http://cec.consumo-inc.es/>.



## 12. MODELOS DE RECLAMACIÓN

### MODELO 1. ESCRITO DE RECLAMACIÓN EXTRAJUDICIAL.

COMPañÍA AÉREA  
Servicio de Atención al Cliente  
DIRECCIÓN

NOMBRE DEL VIAJERO  
DIRECCIÓN

En \_\_\_\_ a, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Estimados Sres.:

Por medio del presente escrito, les traslado la reclamación por los hechos ocasionados el día \_\_\_\_\_ en el vuelo nº \_\_\_\_\_, con salida \_\_\_\_\_ y destino \_\_\_\_\_.

En dicho vuelo se produjo la siguiente incidencia:

DESCRIBIR DE FORMA COMPLETA Y SUCINTA.

Dicha incidencia ocasionó unos daños y perjuicios que se cifran en \_\_\_\_\_ €, además de la indemnización legal que, por razón de la distancia, asciende a \_\_\_\_\_ €.

Se adjunta copia de la documentación acreditativa de lo anterior. Si no se obtuviera respuesta, se iniciarán las correspondientes acciones tendentes a la satisfacción de mi derecho.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_

## MODELO 2. MODELO DE DEMANDA POR INCIDENCIA EN EL EQUIPAJE.

AL JUZGADO

D/doña ....., con DNI número ....., domiciliado en la calle....., número ....., piso ....., de la localidad de ....., con número de teléfono ....., fax ....., y dirección de correo electrónico ....., formulo DEMANDA SUCINTA DE JUICIO VERBAL en reclamación de ..... euros, más intereses y costas, contra:

La compañía ....., con CIF número .....  
....., domiciliada en la calle ....., número ....., de la localidad de ....., con número de teléfono ....., fax ..... y dirección de correo electrónico .....

(de conocer otros domicilios del demandado especifíquelos a continuación).

.....  
.....  
.....

Por: (Indique brevemente el motivo de su reclamación)

En el vuelo nº \_\_\_\_ del día \_\_\_\_\_ de la compañía indicada, con salida de \_\_\_\_ y destino a \_\_\_\_\_, se produjo un retraso en la entrega / daños / pérdida (indicar lo que proceda) en el equipaje facturado. Los daños ocasionados se cifran en un total de \_\_\_\_\_ euros, de conformidad con la documentación acreditativa que se adjunta.

En atención a lo expuesto, PIDO AL JUZGADO:

Que se condene a la parte demandada a pagarme la cantidad de ....., más el interés legal (o el pactado si fuera mayor), desde la interpelación judicial o requerimiento extrajudicial, así como al abono de las costas procesales.

En ....., a ..... de ..... de .....

Firma:

Documentación que se adjunta (en su caso):

1. Parte de irregularidad.
2. Hoja de reclamaciones.
3. Contestación de la compañía.
4. Tiques, resguardos, facturas.
5. ....



**MODELO 3. MODELO DE DEMANDA POR DENEGACIÓN DE EMBARQUE O CANCELACIÓN.**

AL JUZGADO

D/doña ....., con DNI número ....., domiciliado en la calle....., número ....., piso ....., de la localidad de ....., con número de teléfono ....., fax ....., y dirección de correo electrónico ....., formulo DEMANDA SUCINTA DE JUICIO VERBAL en reclamación de ..... euros, más intereses y costas, contra:

La compañía ....., con CIF número ....., domiciliada en la calle ....., número ....., de la localidad de ....., con número de teléfono ....., fax ....., y dirección de correo electrónico .....

(de conocer otros domicilios del demandado especifíquelos a continuación).

.....  
.....

Por: (Indique brevemente el motivo de su reclamación)

En el vuelo nº \_\_\_\_ del día \_\_\_\_\_ de la compañía indicada, con salida de \_\_\_\_ y destino a \_\_\_\_\_, se produjo una cancelación / denegación de embarque (indicar lo que proceda), sin que la compañía aérea haya atendido todas las obligaciones que le corresponden. En concreto, se reclama en concepto de daños y perjuicios la cantidad de \_\_\_\_\_ euros, según se acredita de la documentación que se adjunta. Asimismo, se reclama la indemnización legalmente reconocida, que asciende a \_\_\_\_\_ euros.

En atención a lo expuesto, PIDO AL JUZGADO:

Que se condene a la parte demandada a pagarme la cantidad de ....., más el interés legal (o el pactado si fuera mayor), desde la interpelación judicial o requerimiento extrajudicial, así como al abono de las costas procesales.

En ....., a ..... de ..... de .....

Firma:

Documentación que se adjunta (en su caso):

1. Hoja de reclamaciones.
2. Contestación de la compañía.
3. Tiques, resguardos, facturas.
4. Billeto / tarjeta de embarque.
5. ....



## MODELO 4. MODELO DE DEMANDA POR DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS POR RETRASO EN EL VUELO.

AL JUZGADO

D/doña ....., con DNI número ....., domiciliado en la calle....., número ....., piso ....., de la localidad de ....., con número de teléfono ....., fax ....., y dirección de correo electrónico ....., formulo DEMANDA SUCINTA DE JUICIO VERBAL en reclamación de ..... euros, más intereses y costas, contra:

La compañía ....., con CIF número ....., domiciliada en la calle ....., número ....., de la localidad de ....., con número de teléfono ....., fax ..... y dirección de correo electrónico .....

Por: (Indique brevemente el motivo de su reclamación)

En el vuelo nº \_\_\_\_ del día \_\_\_\_\_ de la compañía indicada, con salida de \_\_\_\_ y destino a \_\_\_\_\_, se produjo un retraso en la salida de \_\_\_\_ horas; en efecto, la hora prevista era las \_\_\_\_\_ horas, y la salida no se produjo hasta las \_\_\_\_\_, generando un retraso respecto de la llegada de \_\_\_\_ horas. Este retraso me causó los siguientes daños y perjuicios: (cumplimentar lo que corresponda)

- Pérdida de conexiones y necesidad de comprar otros billetes.
- Días de vacaciones perdidos.
- Pérdida de excursiones concertadas.
- Otros: \_\_\_\_\_

Se reclama en concepto de daños y perjuicios la cantidad de \_\_\_\_\_ euros, según se acredita de la documentación que se adjunta.

En atención a lo expuesto, PIDO AL JUZGADO:

Que se condene a la parte demandada a pagarme la cantidad de ....., más el interés legal (o el pactado si fuera mayor), desde la interpelación judicial o requerimiento extrajudicial, así como al abono de las costas procesales.

En ..... de ..... de .....

Firma:

Documentación que se adjunta (en su caso):

1. Hoja de reclamaciones.
2. Contestación de la compañía.
3. Tiques, resguardos, facturas.
4. Billeto / tarjeta de embarque.
5. ....

**MODELO 5. MODELO DE DEMANDA EJECUTIVA.**

AL JUZGADO

D./Doña ....., con DNI número ....., domiciliado en la calle....., número ....., piso ....., de la localidad de ....., con número de teléfono ....., fax ....., y dirección de correo electrónico ....., ante el Juzgado comparece y como mejor proceda en derecho DICE :

Que por medio del presente escrito formulo demanda de EJECUCIÓN DE TÍTULO JUDICIAL al amparo del artículo 545.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil contra ....., con domicilio en ....., en ejecución del siguiente título judicial: SENTENCIA de fecha ..... dictada por este Juzgado en fecha .....

La demanda se basa en los siguientes

HECHOS

PRIMERO. Con fecha ..... se dictó sentencia nº ..... del procedimiento de juicio verbal ....., cuyo fallo es el siguiente:  
.....  
.....  
.....

SEGUNDO. El demandado no ha cumplido hasta la fecha con la anterior condena.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO. Corresponde la competencia para conocer de esta ejecución al Juzgado al que me dirijo, que dictó la referida resolución, conforme a las reglas que determina el artículo 545.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

SEGUNDO. La ejecución se basa en el título expresado en el artículo 517.2.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

TERCERO. En materia de costas resulta de aplicación el artículo 539 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

CUARTO. En materia de representación y asistencia letrada, es de aplicación el artículo 539 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

...

Por todo ello

SUPLICO al Juzgado que, teniendo por presentado este escrito, con los documentos en su caso acompañados, se sirva tenerme por comparecido y formulada demanda de EJECUCIÓN DE TÍTULO JUDICIAL contra ....., y dicte auto por el que admitiendo a trámite la presente demanda se despache ejecución de la sentencia referenciada en el cuerpo de este escrito, con expresa condena en costas.

OTROSI DIGO que, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 549.1.3º esta parte señala los siguientes bienes del ejecutado susceptibles de embargo y de los que se tiene conocimiento:

.....  
.....  
.....

SUPLICO AL JUZGADO proceda al embargo de los bienes del ejecutado que resultan señalados, adoptando las medidas oportunas para la efectividad de dichos embargos.

SEGUNDO OTROSÍ, que no considerando suficientes los bienes señalados para el fin de la ejecución, esta parte interesa se proceda a la adopción de las siguientes medidas de localización e investigación que proceden al amparo del artículo 590 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, y en particular:

–Dirija mandamiento al Registro de la Propiedad de ..... a los fines de que informe a este Juzgado de aquellas fincas o titularidad que resulten en los libros de dicho Registro a nombre del ejecutado.

–Se remita oficio a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria a los fines de que libre certificación y la remita a las presentes actuaciones, en relación a los bienes patrimoniales declarados por el ejecutado en su última declaración fiscal efectuada.

–Se remita oficio a la Oficina de Averiguación Patrimonial, a los fines de localización de bienes y saldos en cuenta corriente en entidades bancarias y otras entidades acreedoras.

SUPLICO AL JUZGADO acuerde de conformidad con lo solicitado.

Es Justicia que pido en ....., a ..... de ..... de .....

Firma:

## 13. DIRECCIONES DE INTERÉS.

### JUZGADOS Y TRIBUNALES:

- ▣ [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)

### ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS Y DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:

- ▣ Instituto Nacional del Consumo: [www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)
- ▣ Centro Europeo del Consumidor: <http://cec.consumo-inc.es/>
- ▣ Directorio de organismos municipales y autonómicos de protección al consumidor: [www.consumo-inc.es/Directorio/home.htm](http://www.consumo-inc.es/Directorio/home.htm)
- ▣ CECU: [www.cecucan.es](http://www.cecucan.es)
- ▣ Ministerio de Fomento: [www.fomento.es](http://www.fomento.es)
- ▣ Dirección General de Aviación Civil:  
[www.fomento.es/MFOM/LANG\\_CASTELLANO/DIRECCIONES\\_GENERALES/AVIACION\\_CIVIL/PASAJEROS/INFORMACION\\_UTIL\\_PARA\\_PASAJEROS/](http://www.fomento.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/AVIACION_CIVIL/PASAJEROS/INFORMACION_UTIL_PARA_PASAJEROS/)
- ▣ Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea: [www.aena.es](http://www.aena.es)
- ▣ Agencia Estatal de Seguridad Aérea: [www.seguridadeaerea.es](http://www.seguridadeaerea.es)
- ▣ Fondo Monetario Internacional (a efectos de cálculo de los derechos especiales de giro): [www.imf.org](http://www.imf.org)

### COMPAÑÍAS AÉREAS:

- ▣ Compañías de transporte aéreo españolas:  
[www.seguridadeaerea.es/AESA/LANG\\_CASTELLANO/COMERCIAL/COMPANIAS\\_AEREAS/](http://www.seguridadeaerea.es/AESA/LANG_CASTELLANO/COMERCIAL/COMPANIAS_AEREAS/)
- ▣ Compañías de transporte aéreo extranjeras:  
[www.seguridadeaerea.es/AESA/LANG\\_CASTELLANO/COMERCIAL/CIAS\\_EXTRANJERAS/](http://www.seguridadeaerea.es/AESA/LANG_CASTELLANO/COMERCIAL/CIAS_EXTRANJERAS/)
- ▣ Registro Mercantil (para la búsqueda de domicilio social de empresas inscritas): [www.registradores.org](http://www.registradores.org)
- ▣ Agencia Española de Protección de Datos: [www.agpd.es](http://www.agpd.es) (en el apartado relativo a ficheros privados permite acceder a direcciones postales en caso de tener inscrito algún fichero).

# Air travel

## consumer protection

### INDEX

	Page
1. Introduction	31
2. The traveller as a consumer	33
3. Ticket purchase	33
4. Trip cancellation at the request of the traveller	34
5. Trip cancellation through no fault of the traveller	35
6. Denial to board	38
7. Flight delays	40
8. Lost or delayed baggage	41
9. Damaged baggage	42
10. Complaint procedure	44
11. Cross-border complaints and execution of the resolution	45
12. Claim forms	49
13. Useful links	50

# 1. INTRODUCTION

This guide was written to provide travellers with precise information about their rights in situations of non-compliance by airlines or travel agencies, following purchase of an airline ticket and, in general, due to incidences which may occur within the air transport framework.

This mode of transport is a frequent source of complaints resulting from several factors: perhaps the number of airline operations and the extremely high trading volume of this sector are two of the main reasons for this high number of complaints: the greater the number of flights, the greater the probability that incidences will occur in relation to the timely compliance of the companies' obligations. In addition, the complexity of the characteristic performance (flight) increases the probability that an event will occur, preventing the airline from accurately fulfilling all of the terms of its obligations. On the other hand, the mass contracting, generalisation and greater accessibility of this type of services, as well as the increase in competition with the incorporation of many new companies, especially the so-called «low cost» airlines, have caused what could be called a relaxation in certain areas such as customer service, with the consequence of forcing travellers to resort to the Courts to fulfil their rights.

This guide has been written specifically to inform travellers of their rights, as well as the steps to be followed to protect their personal interests and successfully resolve matters, in the event that a company does not respond to their complaint. Experience shows that without previous claims, companies do not attend to client complaints; in some cases, is it not until a court claim is presented that the traveller is compensated according to the terms claimed. An informed consumer precisely enables the existing laws and regulations to be fulfilled: only when a traveller is aware of his rights in the event of an incident, and knows the channels to effectively present his complaint, will it be possible to increase client attention and avoid the feeling of helplessness which exists when baggage is not delivered on time, a flight is delayed or when the compensation offered does not nearly satisfy the consumer's interests.



The obligation of the traveller is simple and clear: to pay the price of the ticket. However, the obligation of the company is complex and varied: organise the flight so that it departs on time with the anticipated number of passengers, transport the passengers arriving at their destination at the agreed time, return the baggage in the same circumstances in which it was checked. This allows the potential non-fulfilment of airline regulations to be classified in the following manner, outlined below for the development of this guide:

1. Non-fulfilment of obligations relating to purchase and payment: incidents relating to reservations, duplicate charges to bank accounts, the non-existence or double-booking of reservations, charging of additional fees (for baggage, issuing of tickets, excess weight, etc.) These incidences may occur with the actual airline or with the travel agency trusted by the traveller for his purchase or reservation.
2. Non-fulfilment of obligations relating to the flight: refusal to board passengers with confirmed seats (overbooking), cancellation of flights or delays in the arrival (due to delays in the departure, unplanned stopovers, etc.).
3. Non-fulfilment of obligations relating to baggage: baggage not delivered upon arrival at destination, delivered late or damaged (wheels, zippers...) or incomplete (forced open, missing objects, etc.).

This guide is based on the most common claims, and therefore aims to provide consumers with the steps to follow to protect their rights in the event their interests have been damaged. For this reason, specific mention is not made to personal damage. While this damage is specifically regulated on a European level, the low number of personal damage claims presented allows this guide to centre the complaints on the abovementioned scenarios.

Lastly, and taking into account the importance of knowing the claim procedure, models of in-court and out-of-court documents are included with the objective of facilitating the initiation of the legal action if, ultimately, there is no other alternative. It is true that many claims are not attended to because they are never presented; however, many of the claims presented out-of-court are not attended to until the client takes legal action; the moment at which the company is warned of the risk of being condemned by sentence of law, and agrees to negotiation which ends with the payment of the corresponding or stipulated compensation.

In short, this document aims to inform consumers of the rights which assist them in the case an incident should occur with their flight; and in the event an incident does occur, enable the consumer to make the corresponding claim, and even initiate legal proceedings.



## 2. THE TRAVELLER AS A CONSUMER



It is important to take into account from the beginning that the special protection provided by the legal system is aimed at groups deserving of this greater protection, whether out of need or due to the difference in power between the parties, or as a result of other circumstances.

In the case of the consumer, the Spanish Constitution grants the privilege of greater attention by the public powers, in such a way that the intervention of the Public Administration, laws processed and passed by Parliament and court resolutions passed by the Courts, must guarantee the defence of consumers and users, protecting their safety, health and legitimate economic interests through efficient procedures.

Take into account that a consumer is an individual who purchases a trip or ticket for personal use, unconnected with business or professional activity.

### EXAMPLE

A consumer is a traveller who purchases plane tickets to go with his family to spend a weekend far from his usual residence. An attorney who purchases a ticket to travel to a trial in a Court located far from his law practice is not a consumer.

The benefit of being a consumer is materialized in different aspects, such as the burden of proof regarding controversial facts, or the use of certain procedures prohibited to companies (for example, consumer arbitration).

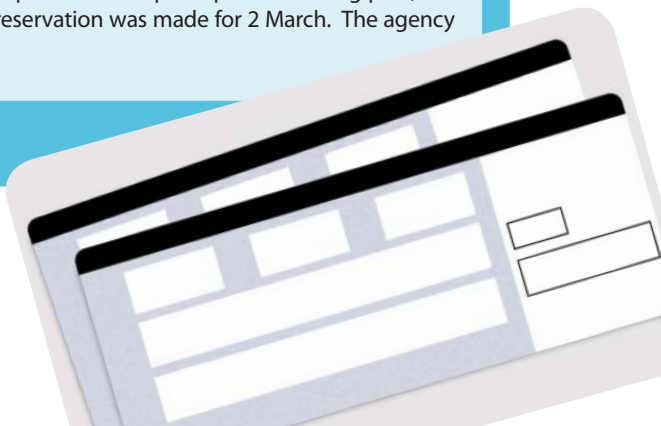
### 3. TICKET PURCHASE

Tickets may be purchased directly from an airline or through a travel agency. The regime of responsibility in the case of an incident is very different, and should be specific to each case, assessing whether it would be appropriate to file a claim against both entities, only the airline or only the travel agency.

As a general rule, the travel agency manages the client's order, and its responsibility is to diligently fulfil this task. If the incident is produced owing to the flight, it is completely unconnected to the agency and is the exclusive responsibility of the airline. The best option would be to not file a complaint against the agency and direct the claim solely against the company.

#### EXAMPLES

1. A consumer enters a travel agency to purchase, specifically requested by the client, a EuropAir ticket (fictitious company located in Bilbao), to travel on 1 March from Bilbao to Turkey. The flight is delayed so long that he loses a day of holiday. The complaint would be against the airline.
2. A consumer enters an agency to purchase a travel package to Turkey. The agency proposes the flight plan, hotel, transfers, excursions, etc. The agency contracts the flights with a Turkish company of its choice, which does not have offices in Spain. One of the flights is delayed, misses a connection and the consumer loses a day of travel. In this case, the complaint can be directed against the agency, since it was the agency that organised the trip and because it would be burdensome for the consumer to place a complaint against a Turkish company without representation in Spain.
3. The consumer enters an agency to buy a EuropAir ticket to travel on 1 March from Bilbao to Turkey; the agency does not provide the traveller with a travel document but confirms the reservation by means of an invoice and a locator number. Upon arrival to pick up the boarding pass, the consumer is told that the reservation was made for 2 March. The agency is responsible.



## 4. TRIP CANCELLATION AT THE REQUEST OF THE TRAVELLER

It is possible that somewhere between the trip purchase and the departure date that the traveller decides he will not take the trip; this decision is made of the traveller's own free will and not as the result of external causes which could be justified. In these cases of trip or flight abandonment, it is possible that the consumer may be subject to fees or penalties, and possibly 100% of the amount paid. For this reason, it is important for the traveller to know the trip abandonment or cancellation policy prior to purchasing a ticket, so that he may know ahead of time the consequences in the event he must resort to this solution.

The different possible scenarios which may occur with regard to travel packages (flight and accommodations, generally acquired from a travel agency), or individual service (only transport) are described below:

**A. TRAVEL PACKAGE:** The purchase of a holiday package in a travel agency, in person or via Internet, more or less complete, including transport, one night's accommodation and/or a significant additional service. In these cases, the consumer may abandon the trip by paying:

- ▣ Service and cancellation fees, if any. These fees must be justified or provided in the contract. If this is not the case, the agency may not charge fees it considers appropriate.
- ▣ Compensation calculated on the total cost of the trip, consisting of:
  - ◇ 5 % if the cancellation occurs more than ten and less than fifteen days prior to the start date of the trip;
  - ◇ 15 % if the cancellation occurs between three and ten days prior to the start date of the trip;
  - ◇ 25 % if the cancellation occurs within the 48 hours prior to the start date of the trip;
- ▣ If the traveller is not present at departure, he must pay the total amount of the trip, including any pending amounts unless otherwise indicated.

### EXAMPLE

The traveller purchases, in a travel agency, a trip for himself and his wife; they depart in a month to Canada and also purchase their accommodations; they pay 100 % of the trip, a total of 5.000 € for both travellers. Eight days prior to their departure, one of the travellers gets a promotion at work, and for this reason they are forced to cancel their holiday. The agency must provide a refund of 4.250 €; charging the duly justified the ticketing and cancellation fees.



**B. INDIVIDUAL SERVICE:** The purchase of transport by the traveller, not including additional services (such as car rental) or accommodations. Only transport (air transport, for the purposes of this guide).

The traveller may purchase the ticket himself, directly at one of the company's counters, from a travel agency or by Internet, in this case, through the airline directly or through a travel agency.

In these cases, it is also possible to abandon the trip and request a refund of the money paid, although this practise involves complications which should be taken into account. For this reason, it is important to check the general conditions of the airline or those provided by the agency prior to the purchase of the flight, with regard to penalties in the event the trip is not taken. Some companies charge cancellation fees of 100 % of the total ticket price, and therefore it is extremely important to check these conditions prior to purchase.

Both scenarios are identified below:

- I. Cancellation of purchases made in travel agencies. Ministerial Order of 14 April 1988 (Spanish Official Gazette of 22 April) points out, in article 29, that the traveller may abandon the individual service acquired by paying the ticketing fees as well as any other justified cancellation fees. As previously indicated, it is essential that consumers inform themselves of any cancellation fees prior to purchase.

## EXAMPLE

A traveller enters an agency and purchases a EuropAir ticket from Valencia to Vigo, to meet up with his family who is on holiday. However, the family decides to return early due to family reasons and the flight is no longer needed. It is confirmed that the general sales conditions, make no mention as regards to cancellation fees. In this case, the traveller may demand the refund of the price of the ticket (article 28 of the Ministerial Order of 14 April 1988 and article 95 of the Law of Air Navigation).



- II. Cancellation of purchases made directly through the airline. In the case of international flights, there is no regulation which allows the traveller to cancel the ticket purchased. For national flights, article 95 of the Law of Air Navigation is applied. In accordance with this article, the passenger may renounce his right to take the trip, receiving a refund of the fare in the amount specified, provided that the flight is renounced within the timeframe stipulated by law. According to Royal Decree 2047/1981, of 20 August, the company may charge 20 % of the price of the ticket for the change or refund of an unused ticket or in case of no-shows at departure without prior notification at least 24 hours in advance, charges which shall be produced in the conditions and with the requisites established in this regulation.

There are situations in which the traveller cancels the flight for personal reasons. However, even so, he may request, depending on the case, a refund for the price of the ticket. These cases can be classified as force majeure or cases in which there is reasonable doubt as to whether it is appropriate or not to apply this assumption. According to Civil Code, no one shall respond for those acts which could not be foreseen, or that if foreseeable, could not be avoided. A clear case of force majeure would be a storm which prevented travel; a doubtful case would be the aggravation of a disease, or slight illness, which had already been declared at the time of purchase.

### EXAMPLE

A traveller purchases a flight through Internet. He travels from Seville to Paris. Due to a delay at work, he arrives at the airport two hours late with respect to the scheduled departure. He called to inform the airline of his situation on his way to the airport. In this case, since the traveller was not present at the departure and seeing that this was an international flight, the traveller does not have the right to request a refund of the cost of the ticket.



## 5. TRIP CANCELLATION THROUGH NO FAULT OF THE TRAVELLER

A trip may be cancelled through no fault, intention or activity of the traveller. There may be cases in which the company is no longer interested in executing the flight, or when a package tour has insufficient passengers, and ultimately, does not compensate the flight costs. In these cases, consumers have several options and rights, depending on the different cases they may face.

1. Package tours. In this case, Legislative Royal Decree 1/2007 enables the traveller to fully recover the amounts paid or choose another trip, if the agency provides one to his liking, returning the difference in price if the second trip is of less quality. The amount shall be paid within a period of 30 days. In addition, the traveller has the right to a compensation calculated in function of the days remaining until departure:



- ▣ 5 % of the price of the trip, if the cancellation is made between two months and 15 days prior to departure;
  - ▣ 10 % if the cancellation is made between 15 and 3 days prior to departure;
  - ▣ 25 % if the cancellation is made in the 48 hours prior to departure;
- ▣ There will be no compensation in cases of force majeure or when the cancellation results from an insufficient number of travellers with respect to the required minimum number of travellers, and the traveller was notified of this situation at least 10 days prior to the departure date.

### EXAMPLE

The consumer purchases a flight from Alicante to Rome and 5 nights' accommodation at destination through a travel agency, for two people, paying 1,000 Euros per traveller. Three days prior to departure, the retail travel agency tells the consumer that due to problems with the wholesaler; neither the flight nor the accommodations are reserved, requiring the trip to be cancelled. In this case, the traveller would have the right to a refund of the price paid (2,000 €), in addition to a 10 % compensation as a result of the advance notice period (200 €).

- II. Individual services are situations in which the traveller purchases a plane ticket, either from an agency or directly from the airline. In the case that, upon arrival to the airport, the flight has been cancelled, there is a series of rights in favour of the traveller in function of the flight destination and whether or not advanced notice of the cancellation is given:
- a) The traveller has the right to receive information from the airline regarding the conditions for compensation and assistance in the case of cancellations.
  - b) The traveller also has the right to assistance in obtaining sufficient food and drink for the necessary waiting time, accommodations and transport to the hotel, when necessary, as well as two telephone calls, faxes or emails, paying special attention to unaccompanied minors and people with impaired mobility.
  - c) The traveller has the right to a refund of the price paid if there is no longer reason for the flight, or to an alternative form of transport.
  - d) The traveller has the right to a compensation of 250 € if his flight is less than 1,500 kms. 400 € if it is between 1,500 and 3,500 kms.; and 600 Euros if the flight is greater than 3,500 kms. Compensation will not be paid if advance notice is given more than two weeks prior to the departure date; the compensation is 50 % if alternative transport is offered and does not exceed a two, three or four hour delay, respectively for each distance. This compensation, which is not applicable in situations of force majeure (extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken), shall be paid in cash, by bank transfer, check or travel vouchers, as agreed and following client signature.

### EXAMPLE

A traveller purchases a ticket to fly from Madrid to Athens (approximately 2,400 kms.). Upon arrival at the airport, he is told that the flight, scheduled to depart at 12:30, has been cancelled. The company arranges for him to board another flight which leaves in two hours but arrives only an hour and a half later than the cancelled flight. In this case, the company, in addition to arranging an alternative flight, is required to compensate the traveller for the flight cancellation; the compensation would be 400 Euros for the distance; however, this compensation would be reduced to half of the amount since the traveller did not arrive to his destination with more than two hours of delay. Therefore, in addition to the alternative flight, the traveller, in this case, has the right to a compensation of 200 Euros.

## 6. DENIAL TO BOARD

Denial to board is otherwise known as overbooking. Given that it is proven that a percentage of travellers with tickets do not show up at the boarding gate, airlines are authorized to sell more tickets than seats on the flight.

However, if for a particular flight there are more travellers than available seats, the company shall proceed in the following manner:

- ▣ The company can ask travellers to volunteer to abandon the flight, receiving the necessary attention (expenses, etc.), and agreed compensation, where appropriate.
- ▣ If there are no volunteers, those travellers which have been denied access to the flight, shall have the right to:

- a) Sufficient food and drink for the waiting time, accommodations and transport to the hotel, when necessary, as well as two telephone calls, faxes or emails, paying special attention to unaccompanied minors and persons with impaired mobility.
- b) The traveller has the right to a refund of the price paid if the flight is no longer needed, or to an alternative transport.
- c) Compensation of 250 € if the flight is less than 1,500 kms; 400 €, if it is between 1,500 and 3,500 kms; and 600 Euros, if the flight is more than 3,500 kms. There shall be no compensation when advance notice has been provided more than two weeks prior to the departure date; the compensation shall be 50 % if an alternative transport is offered which does not exceed a delay of two, three or four hours, respective to each distance. This compensation shall be paid in cash, by bank transfer, check or travel vouchers, as agreed and following client signature.





## 7. FLIGHT DELAYS

The airline is required to comply with the planned flight schedule, except in situations of force majeure (unforeseen meteorological inclemency or similar).

In the airport, the company must provide a series of services to the traveller (sufficient food and drink in function of the wait time, as well as two telephone calls, faxes or emails, accommodations, when necessary, with transport to and from the airport) in function of the flight distance:

- ▣ For flights up to 1,500 kms, if the delay exceeds two hours.
- ▣ For flights within the European Union of more than 1,500 kms., or flights outside of the European Union between 1,500 and 3,500 kms., if the delay exceeds three hours.
- ▣ For all other flights, if the delay exceeds 4 hours.
- ▣ If the delay exceeds five hours, the traveller may abandon the flight, recovering the amount paid.

In addition, in these cases, the traveller has the right to claim damages caused by the delay, such as lost holiday time, excursions, connections with other transport, etc. The airlines do not tend to accept these claims; however, they are valuable for duly validating and quantifying the damage. The Sentence of the Court of Justice of the European Communities of 19 November 2009 (Sturgeon vs. Condor, and Stefan Bock and Cornelia Lepuschitz vs. Air France) declares «that the passengers of delayed flights may invoke their right to compensation as set forth in article 7 of Regulation 261/2004, when affected, in relation to the flight, with a time loss equal or greater than three hours, that is, when they arrive at their final destination three or more hours after the air transport company's initial scheduled arrival time».

### EXAMPLE

A traveller purchases a travel package for 2 people to New York for an 8-day stay. The couple is flying with a Spanish company. At departure, they are told that the flight, due to mechanical difficulties, would be delayed at least one day. After contacting the travel agency, they are told that there is no alternative flight. The travellers are put up in a hotel near the airport, whose cost is paid for by the company. In this case, given that all necessary attention was provided, they may claim the damages caused by the delay, consisting of the loss of one day of their trip. The compensation can be calculated as one eighth of the total cost of the trip, which can be demanded from both the airline and the travel agency, depending on the conditions of the purchase. Likewise, in application of the abovementioned sentence, each traveller shall also be compensated 600 Euros (if the delay is more than three hours or the flight exceeds 3,500 kms.).



## 8. LOST OR DELAYED BAGGAGE

Travellers frequently travel with hand baggage, suitcases or similar luggage. When the boarding pass is given to the passenger, the baggage is handed over for transport in the cargo hold and picked up upon arrival; the traveller receives a baggage claim check as proof that the baggage was handed over to the company. However, upon arrival, the baggage may not be delivered (lost baggage, baggage sent to a different destination, not loaded, etc.).

In these cases, a claim must be placed at the time the incident occurs, in the same airport, either at the company counter or airport counters (if the company does not have any or if they are closed). At that time, the traveller is provided with an incident report form, which documents the loss and allows damages to be claimed.

After this moment, the traveller may acquire any necessary items, such as toiletries or clothing, depending on the circumstances. These costs may be claimed afterwards, for which it is necessary to keep all proof of the expenses incurred (receipts, invoices, credit card receipts, etc.).

If after 21 days the baggage still has not been delivered, it will be considered definitively lost. In this case, the total cost of the lost items, the luggage, as well as the items it contained, may be claimed. It is recommended that special declarations of value be made if the checked luggage is of a greater value than usual (sporting equipment, technology, etc.), as maximum compensations are established in International Agreements, which set the amount as 1,000 special drawing rights (special drawing rights is a currency fixed by the International Monetary Fund; its value can be consulted on the IMF website, [www.imf.org](http://www.imf.org)). This declaration of value, in spite of the additional cost to the client, also helps to avoid the evident probative difficulty presented when establishing the compensation.

### EXAMPLE 1

Upon arrival at his holiday destination, a traveller realizes that his suitcase is not on the baggage claim. After asking, he is told that all of the baggage has been unloaded and if it has not already come out, some type of incident has occurred; he is not told when his baggage will be delivered. He presents an incident report form and on the way to his hotel, stops to buy shoes, trousers, shirts and toiletries for a total of 300 Euros. By telephone, he is informed that the luggage will be delivered briefly; it was not loaded onto his flight and will arrive on the next flight. Twelve hours later, the suitcase arrives and the company delivers it to the hotel. In this case, the traveller may claim the cost of the items he was forced to buy as a result of the delivery delay.



Some companies are charging to check baggage. Although no specific regulations exist on an international level, the Spanish Law of Air Navigation requires companies to transport baggage, included in the price of the ticket, within the weight and volume limits established by law.



## EXAMPLE 2

A traveller purchases a flight to spend a 10-day holiday in Moscow. Upon arrival, he is told that his baggage has not turned up and that he should buy sufficient warm clothing, shoes and toiletries; he spends 800 Euros. The company informs him that the baggage has still not been found. He returns to his place of residence and, 21 days later, the company confirms that the baggage has not turned up. In this case, he claims the 800 Euros from the purchases, as well as the contents of his baggage, according to the items he is able to verify (through photographs, purchase receipts, etc.).

## 9. DAMAGED BAGGAGE

Travellers frequently transport baggage needed for work or holiday. In addition, hand baggage, due to its volume or weight may be handed over to the airline to be transported in the cargo hold. During the check-in process, loading, transport, unloading and delivery to the traveller, the baggage may be banged around or may undergo some other action which may cause some type of flaw or damage. In these cases, the incident should be reported upon receipt of the baggage, later claiming the damage once it has been assessed. Generally, this damage is produced to the baggage because it has been hit, although companies usually allege that the damage is due to wear and tear and, for this reason, do not take responsibility for cost of the repair or replacement. The truth is that these are not cases of wear and tear and the company cannot refuse to make repairs; if the baggage was previously damaged, this damage should have been noted at check-in, qualified as seen fit by the company.



### EXAMPLE

Upon arrival at his destination, a traveller picks up his suitcase and finds that one of the corners has been hit hard and has cracked (it was a hard suitcase) and, due to the hits, some of his toiletries have ruined some of the clothes. The damage is calculated to be 200 Euros, between the suitcase, clothing and toiletries. In this case, a claim should be placed at the company counter, later claiming the amounts of the invoices of the articles bought to substitute the damaged items.

It is a different situation when part of the baggage contents has been stolen. One of the items transported in the baggage may be missing; in this case, it is imperative to place the corresponding claim at the time the suitcase was received, as well as present a complaint at the police station. The traveller must expect, in these situations, to have difficulty proving the loss and value of the stolen items.

In both cases, the corresponding claim should be filed with the company, verifying and quantifying the damages incurred.



## 10. COMPLAINT PROCEDURE

In spite of the different motives for complaints (delays, baggage damage, etc.), the claim procedures are actually quite similar, yet specific for each different situation. The steps are analysed below:

**1) COMPLAINTS BOOK.** The complaints book is the most efficient and simple way of placing a complaint. It allows the complaint to be placed immediately, and duly stamped by the company, verifying the content and date of the claim. The airline subsequently may or may not respond to the complaint; using the means it considers appropriate and in the terms that best suits it. However, with respect to the user, tolling the statute of limitations, the complaint appears on the records as a filed out-of-court claim.

In the case that the complaint should be placed against a travel agency, this means may also be used, as complaints books are available at all travel agency offices.

**2) OUT-OF-COURT COMPLAINT.** If the complaints book was not used to file the complaint (for any reason: impossibility, lack of sheets, etc.) or after having done so, the traveller may notify the company of his claim by any reliable means. For this, it is recommended that the complaint be sent in writing using one of the means available by the Post Office service to verify the sending, reception and content (the use of a bureaufax or an equivalent service is recommended). This complaint, which can also be sent in addition to the complaints book (to add additional information, provide copies of receipts, etc.), must make a concise description of the facts and the consumer's request. The company may respond, requesting supporting documents; in this case, originals should not be sent, as they may be necessary for a court claim. Out-of-court claims must be sent to one of the addresses provided by the company (in the useful links section, guidelines are given on how to locate the company, in difficult situations).

The agency or company may offer compensation for less than the initial amount requested by the claimant. In these cases, the agreement may be closed in these terms, preventing the consumer from claiming more, if he signs that he is in agreement with all of the concepts of the compensation.

**3) PUBLIC ADMINISTRATION.** The complaint can also be channelled through a Directorate General for Consumer Protection or through the Directorate General of Civil Aviation, with jurisdiction to inspect and sanction as regards to consumption and air navigation. This may be another option for the traveller; however, it does not necessarily guarantee a successful outcome.

**4) CONSUMER ARBITRATION.** One of the best ways to resolve a claim, in the same way as a court sentence, is through consumer arbitration procedures. These procedures enable the consumer to access a free, simple and fast system which will put an end to the dispute, issuing a resolution called an arbitration award, which is legally binding by both parties. However, it is a voluntary proceeding; if one of the two parties in conflict chooses not to participate, the proceedings may not be initiated. While there are agencies which agree to submit to the arbitration, the truth is that airlines have not been agreeing to the intervention. Thus, travellers whose demands have not been accepted out-of-court are forced to initiate the corresponding in-court proceedings.

**5) LEGAL CLAIM.** The consumer who feels that his demands have not been met (no compensation for a cancellation, offered an amount inferior to the amount demanded for lost baggage, etc.), has no other choice than to initiate a legal claim.

The process is long and complex; however, the execution of this fundamental right should not be renounced for this reason. The claim (the name of the document which initiates the legal procedure) can be presented in person by the actual injured party if the amount in litigation is less than 900 Euros. For amounts greater than 900 Euros, the consumer must hire an attorney and prosecutor.

If the request is less than 900 Euros, the following principal aspects should be taken into account:

- ◆ **NECESSARY DOCUMENTATION.** The claim must fulfil certain specific legal requisites. In order to facilitate their fulfilment, standard forms are published in the Official State Gazette of 14 November 2002, accessible by Internet (<http://www.boe.es/boe/dias/2002/11/14/pdfs/A40032-40033.pdf>). The model chosen should always be the REQUEST FOR A VERBAL PROCEEDING. It is recommended that the claimant provide any documents which may justify the claim; complaint sheets, out-of-court requests, receipts or invoices to verify expenses, boarding passes, etc. Original documents shall always be submitted, and the resulting documentation (statement of claim and documents), shall be submitted at the registry (court office which assigns the cases in turns) providing as many copies as there are parties, plus the original documents for the courts (thus, if a claim is placed against an airline: the original, an additional copy kept by the courts to be sent to the defendant and a third copy which, sealed, shall be kept by the claimant).

Different court claims forms adapted to air transport claims are included in the appendix.

- ◆ **PLACE OF PRESENTATION.** The general rule is that the proceedings are to be held in the defendant's place of residence. This means that, if the company's offices are located far away from the traveller's residence, the traveller is obligated to travel to the proceedings with any consequent expenses or burdens that this may entail, and which, at times, do not compensate the initiation of the claim. However, the proceedings can be carried out in the travellers' place of residence if the purchase was made online (citing article 52.2 of the Law of Legal Procedure), or in places where the operator has an establishment open to the public (for example, a company office in an airport close to the traveller's address). Take into account that, in this last case, and if the claim is not won, judgement may be passed with respect to the court costs, consistent with the payment of the other party's representation expenses.

This type of affairs is generally processed by the Commercial Courts, which can be found on the website of the General Council of the Judicial Power ([www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)).

- ◆ **EVIDENCE.** Documents, witnesses and interrogations are admitted, among other proof, as valid evidence. The documents must be provided with the claim, and must be originals (no copies); they may be the plane tickets, previous claims, expense receipts, etc. The witnesses which attest to the incidents shall accompany the claimant on the day of the hearing, and shall testify if the Court admits their testimony. The interrogation is the testimony of one of the parties, and is used to establish the position of each party; given that it may be both beneficial and damaging, it should be resorted to with caution.
- ◆ **HEARING.** Once the claim is admitted to proceedings, the Court shall cite the parties to appear at a hearing held in a courtroom in the Court Headquarters. It is a relatively short act directed by the judge, in which the claimant first describes the occurrences and submits his claim. The airline shall then make its defence which is followed by the presentation of the evidence (examination of the documents, interrogation of the parties, witnesses...). After the act, the Judge has 10 days to pronounce sentence.
- ◆ **SENTENCE.** The sentence shall be resolved on the facts presented and whether it fully or partially conforms to the conditions of the claim. There may also be a partial estimate; in the case that only some of the conditions of the claim are granted.

- ◆ **COSTS.** The sentence also rules with respect to court costs. The court costs include the attorney's and prosecutor's expenses, the witnesses' expenses, those of any experts which may have participated, official publication expenses, etc. The general rule is that the losing party, is ordered to pay the court costs and attorney fees, both its own and those of the other party. Nevertheless, if the trial costs are less than 900 Euros, the attorney fees are excluded from the order to pay costs, unless recklessness is declared by the Judge, or litigation is held in a location different from that of the party benefitted by the costs. Therefore, if litigation occurs somewhere where the company has offices, in spite of an order to pay costs, the consumer simply does not receive the amount claimed but does not have to pay the defence expenses of the airline.
  
- ◆ **APPEALS.** The losing party (the traveller, if his petition is not sustained or the airline, if the travellers request is accepted) may appeal the judgement. This is done by announcing the appeal within 5 days from the day the judgement is pronounced. This announcement simply consists of indicating to the court which pronounced the judgement the intent to appeal and the rulings contested. Later, the Courts will summon the party to present the appeal, explaining the reasons for the challenge. The other party, the successful party, will be served the appeal so that it may oppose the appeal and confirm the judgement.
  
- ◆ **EXECUTION.** Once judgement has been pronounced, if final, and the airline has not fulfilled it within a period of 20 days after its notification, the traveller may request that the same court execute the sentence. This is done by presenting a new claim form (in this case, a non-verbal, suit for execution; a copy of this document is included in the appendix). The payment of sentences may be made directly to the benefitting party, but are also frequently made through the Court: the amount is deposited into a consignment account (a current account in a collaborating bank), and then the beneficiary is given a warrant of payment, to be collected from a bank branch.

The execution is presented and processed before the Court that pronounced the judgement.



## 11. CROSS BORDER COMPLAINTS AND EXECUTION OF RESOLUTIONS

The airline travelled with may not have headquarters or offices in Spain. In this case, if the traveller lives in Spain and made his purchase online, the claim may be submitted in the consumer's place of residence. However, if the company does not have offices or goods in Spain, it must be executed in the country where the company is located, so that, in the event a sentence is pronounced, it may be executed.

The procedure is more complex, and in this case professional legal assistance is recommended.

Nonetheless, prior to court action, an out-of-court claim can be attempted, for which the European Consumer Centre network will be of assistance, which processes consumer complaints against companies located in other States of the European Union.

Additional information can be found at <http://cec.consumo-inc.es/>.



## 13. USEFUL LINKS

### SPANISH COURTS OF LAW:

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

### ADMINISTRATIVE AGENCIES AND CONSUMER PROTECTION:

- ▣ National Institute of Consumer Affairs; [www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)
- ▣ European Consumer Centre: <http://cec.consumo-inc.es/>
- ▣ Directory of municipal and autonomic consumer protection agencies: [www.consumo-inc.es/Directorio/home.htm](http://www.consumo-inc.es/Directorio/home.htm)
- ▣ CECU: [www.ceu.es](http://www.ceu.es)
- ▣ Ministry of Public Works: [www.fomento.es](http://www.fomento.es)
- ▣ Directorate General of Civil Aviation:  
[www.fomento.es/MFOM/LANG\\_CASTELLANO/DIRECCIONES\\_GENERALES/AVIACION\\_CIVIL/PASAJEROS/INFORMACION\\_UTIL\\_PARA\\_PASAJEROS/](http://www.fomento.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/AVIACION_CIVIL/PASAJEROS/INFORMACION_UTIL_PARA_PASAJEROS/)
- ▣ Spanish Airports and Air Navigation: [www.aena.es](http://www.aena.es)
- ▣ Spanish Air Safety Agency: [www.seguridadaerea.es](http://www.seguridadaerea.es)
- ▣ International Monetary Fund (for the purposes of the calculating special drawing rights): [www.imf.org](http://www.imf.org)

### AIRLINES:

- ▣ Spanish airlines:  
[www.seguridadaerea.es/AESA/LANG\\_CASTELLANO/COMERCIAL/COMPANIAS\\_AEREAS/](http://www.seguridadaerea.es/AESA/LANG_CASTELLANO/COMERCIAL/COMPANIAS_AEREAS/)
- ▣ Foreign airlines:  
[www.seguridadaerea.es/AESA/LANG\\_CASTELLANO/COMERCIAL/CIAS\\_EXTRANJERAS/](http://www.seguridadaerea.es/AESA/LANG_CASTELLANO/COMERCIAL/CIAS_EXTRANJERAS/)
- ▣ Commercial Registry (to search for head offices of registered companies): [www.registradores.org](http://www.registradores.org)
- ▣ Spanish Data Protection Agency: [www.agpd.es](http://www.agpd.es) (mailing addresses can be accessed in the private file section in the event the file has been registered with the agency).



Program funded by de Department of Health and Social Politics.  
National Institute of Consumers Affairs.  
Its content is the sole responsibility of CECU.  
December 2009

---

CECU  
Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios  
Inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios con el nº 9  
C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID  
Tfno.: 91 364 13 84 - Fax: 91 366 90 00  
e-mail: [cecu@cecu.es](mailto:cecu@cecu.es)  
[www.cecu.es](http://www.cecu.es)

---

Design: DCI Punto y Coma  
Printing: Alfa Delta Digital



**CONFEDERACIÓN  
DE CONSUMIDORES  
Y USUARIOS**

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



[www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)