

Con la llegada del buen tiempo son muchas las familias que ya se encuentran organizando sus vacaciones. Muchos de esos desplazamientos estivales suelen hacerse en avión, de ahí que la Unión de Consumidores de Málaga ofrezca a los usuarios una serie de consejos a la hora de planificar sus vuelos y, sobre todo, para saber cómo actuar ante alguna incidencia.

Facturación

Los viajeros deberán presentarse con la antelación indicada en el mostrador de su compañía si van a facturar equipaje en su viaje. En caso de no haber indicación, será **como mínimo 45 minutos antes de la salida del vuelo**.

El usuario también deberá tener en cuenta las limitaciones de peso y tamaño que cada compañía aplique al equipaje, sobre todo al de mano. Desde hace años, entre las medidas de seguridad de la UE, se encuentra el límite de líquidos que los viajeros pueden portar en su equipaje de mano: serán envases individuales que no superarán los 100 ml que a su vez irán en una bolsa de plástico, permitiéndose únicamente una bolsa por pasajero.

Sobre la documentación necesaria, a nivel nacional los mayores de 14 años deberán presentar DNI o pasaporte (no necesariamente en vigor) o carné de conducir expedido en España. Los menores de 14 años están exentos al ser responsable su acompañante de viaje. En caso de viajar fuera de la UE, la documentación requerida podrá ser el pasaporte o documento de viaje válido en vigor, entre otros.

Un problema frecuente al que se enfrentan los consumidores es el **posible cambio de titularidad del billete**. El principal consejo es revisar las condiciones a la hora de su compra, ya que no todas las compañías permiten ese cambio. Las que lo permiten, principalmente las compañías low-cost, cobrarán una tasa por pasajero y vuelo, y además suelen cobrar la diferencia entre el importe del vuelo en el momento de la reserva y en el momento del cambio del titular.

A la hora de pasar por el control de seguridad, recordamos que el personal del aeropuerto

puede requerir a los usuarios que se descalcen y retiren los cinturones para su inspección. Además, deberán sacar su ordenador portátil u otros dispositivos eléctricos o electrónicos de su funda para que ser inspeccionados de forma separada al resto del equipaje.

Retrasos

Cuando el retraso del avión sea de **5 horas como mínimo**, y el usuario decida no viajar finalmente, la compañía deberá reembolsar el billete así como de disponer un vuelo de vuelta al lugar donde originalmente comenzó el viaje.

Cancelaciones

Ante la cancelación de un vuelo en el que el viajero tenía plaza reservada, el usuario tendrá asegurada la asistencia de:

- 'Derecho al reembolso o a un transporte alternativo', que incluye tres posibilidades: reembolso del coste íntegro del billete en el plazo de 7 días; conducción al destino final lo más rápidamente posible, o conducción al destino en otra fecha que convenga al pasajero y en similares condiciones.
- 'Derecho a atención': comidas, refrescos, llamadas, etc. Solo cubrirán alojamiento en hotel cuando sea necesario pernoctar.
- 'Derecho a compensación', salvo en los siguientes casos:
 1. Si la cancelación tuvo lugar por circunstancias extraordinarias inevitables;
 2. Si se informó al pasajero con al menos 2 semanas de antelación;
 3. Si se le avisó con entre 7 días y 2 semanas de antelación y se le ofreció un transporte alternativo;
 4. Si se le avisó con entre 7 días y 2 semanas de antelación y se le ofreció tomar otro vuelo.

¿Qué se considera circunstancia inevitable? Casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de una compañía, entre otros. (Reglamento (CE) nº 261/2004).

Incidencias con el equipaje

Las compañías serán responsables del daño causado en caso de **destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado**

cuando el daño haya tenido lugar mientras estaba en la aeronave o bajo custodia de la compañía. En caso de alguna incidencia, el usuario deberá actuar a la mayor brevedad – se recomienda al mostrador de la compañía - para presentar la correspondiente queja. En caso de daños al equipaje la reclamación deberá interponerse como máximo en 7 días desde su recepción. En caso de pérdida o retraso en su entrega, la queja podrá interponerse antes de los 21 días de la fecha en la que debió entregarse.

A la hora de reclamar, la Unión de Consumidores de Málaga recomienda presentar la queja lo antes posible, a ser posible en el mismo aeropuerto, pudiendo hacerlo en el mostrador de la compañía o en el mostrador de AENA si el aeropuerto es español. En caso de que el aeropuerto sea andaluz podrá solicitar la hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Para facilidad de todos los viajeros, AENA pone a disposición de los usuarios un completo folleto en el que se recoge gran cantidad de información útil y que puede descargarse [aquí](#) . Ante cualquier duda o incidencia, los usuarios pueden acudir a la Unión de Consumidores de Málaga a través del telf. 952217858, redes sociales o en su sede de Alameda de Colón, 9, Ático 2.

Imagen: El Blog del Vuelo.

