

EJEMPLO 2

En las páginas 2 y 3 se puede comprobar que la aerolínea dio distintas versiones sobre el retraso a pasajeros del mismo vuelo.

En las páginas 4 y 5 se aporta otro ejemplo donde Iberia da también distintas versiones de la cancelación a dos pasajeros de un mismo vuelo; tras el intento de llegar a un acuerdo amistoso (página 6), Iberia no dio respuesta alguna, por lo que reclamador inicia acciones legales (ver demanda en la página 7); y por último gana el caso (ver sentencia en la página 8).

RECLAMADOR.ES
ZURBANO 76, 7º IZDA
28010 Madrid
MADRID
ESPAÑA

Madrid, 21 de Enero de 2015

S/REF.:

N/REF.:

Hacemos referencia al escrito que nuestra cliente Dña. _____ ha remitido a ese Organismo con motivo de la incidencia ocurrida en el vuelo **IB 6314 SJO MAD del día 15 de diciembre de 2014**, que realizaba con nuestra Compañía.

En primer lugar, rogamos transmitan a la cliente nuestras disculpas por las molestias que este incidente pudiera haberle ocasionado.

A veces, **se producen averías inesperadas** que nuestros técnicos tienen que reparar para garantizar la seguridad y que nos obligan a cancelar el vuelo. Entiendo que el viaje de nuestra cliente haya sido más cansado y aunque la causa no esté bajo nuestro control, hacemos lo posible para disminuir los inconvenientes proporcionando, en función de las alternativas disponibles, el modo más rápido para llegar a su destino. El Reglamento CE 261/2004 no establece indemnización por este concepto.

Sin otro particular les saludamos atentamente,
Nicole Mariscal
Gerente Atención al Cliente



Centro de Atención al Cliente
Customer Care Centre

IBERIA

Dña.

Madrid, 09 de Marzo de 2012

Referencia:

Estimada señora :

He recibido su nueva comunicación relativa al vuelo **IB 6402 del 19 de febrero de 2012.**

Cada cambio de temporada y en **determinadas fechas vacacionales se producen modificaciones en la programación de nuestros vuelos** que dependen de la demanda y de la disponibilidad de las operaciones de despegue y aterrizaje en los aeropuertos. En esta ocasión, aunque no nos fue posible avisarle, la alternativa que le propusimos es la que marca la legislación actual en el Reglamento CE261/2004. Siempre que en la salida de un vuelo se produce una incidencia que suponga un retraso superior a dos horas en la llegada a su destino, le proporcionamos la información de que disponemos y la asistencia necesaria.

Como no pudimos ofrecerle los servicios conforme los tenemos programados, le ruego que me facilite las facturas originales de los gastos en bebida, comida, llamadas telefónicas y alojamiento que tuvo que abonar en el aeropuerto durante la espera. Para proceder a su reembolso, necesito también su número de documento nacional de identidad o pasaporte, su número de teléfono y su dirección completa.

Todos los que formamos parte de Iberia nos esforzamos para ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad para que sus vuelos sean satisfactorios.

Atentamente,

Referencia:

Estimada señora :

He recibido su escrito y le agradezco que nos haya hecho llegar sus comentarios sobre la demora del vuelo IB 6402 del día 19 de febrero de 2012.

Antes de nada, le pido disculpas por los inconvenientes que le hemos ocasionado. La puntualidad en los desplazamientos es uno de nuestros principales objetivos, ya que somos conscientes de que aporta tranquilidad y garantía sobre los planes de viaje previstos.

Sin embargo, a veces se producen situaciones excepcionales que nos impiden ofrecer con normalidad nuestro servicio, como fue el caso de su vuelo, que se canceló como consecuencia de un conflicto laboral que alteró la programación que teníamos planificada para ese día.

En estos casos, ofrecemos manutención, alojamiento y llamadas telefónicas según el tiempo de espera si optó por el modo más rápido que le propusimos para llegar a su destino según las alternativas disponibles, tal y como establece el Reglamento CE261/2004. No obstante, si por algún motivo extraordinario no le proporcionamos asistencia, le ruego que me remita las facturas originales de los gastos de comidas, bebidas, hotel y llamadas de teléfono que haya tenido que abonar hasta la salida del vuelo. Puede enviarlas al apartado de Correos 36315, 28080 de Madrid, España, junto con sus datos personales y la referencia de esta carta para que pueda proceder al reembolso.

El Reglamento también contempla los casos en los que hay indemnización, si bien a este tipo de incidencia no le corresponde.

He informado a las áreas involucradas para que analicen lo sucedido y podamos adoptar las medidas oportunas que eviten en lo posible los inconvenientes que provocan este tipo de circunstancias.

Le reitero mis disculpas y espero que sus próximos vuelos sean satisfactorios.

Atentamente,

Inmaculada Iglesias
Gerente Atención al Cliente

En Madrid, a **viernes, 22 de marzo de 2013**

Al departamento de reclamaciones de IBERIA.

Por la presente, le comunicamos que

, han contratado los servicios de Reclamador S.L., habiéndose otorgado poder al efecto, en lo concerniente a los perjuicios padecidos por estos en fecha **19/02/12** en relación al vuelo **NºIB 6402** contratado con su compañía —IBERIA—.

Con el fin de llegar a un entendimiento, mediante la presente le invitamos a **ponerse en contacto de forma inmediata** con nosotros a la siguiente dirección e-mail @reclamador.es, lo que evitará gastos y múltiples molestias a ambas partes.

No obstante, si lo prefiere, de conformidad con la legislación y jurisprudencia aplicable, le reclamamos el abono de **600€ por persona (6.000€ en total)**.

Dicha cantidad deberá ser ingresada en el nº de cuenta
a nombre de Reclamador S.L., indicando en el concepto
, número dado al expediente
del caso concreto.

En caso de no llegar a un acuerdo en el plazo de **1 semana** desde la fecha indicada en el encabezamiento de la presente misiva, se entenderá que las negociaciones han resultado estériles y se ejercitará cuantas acciones judiciales resulten oportunas.

Atentamente

RECLAMADOR S.L.

**AL JUZGADO DE LO MERCANTIL DE MADRID
QUE POR TURNO CORRESPONDA**

D. Ignacio GÓMEZ GALLEGOS, Procurador de los tribunales y de _____, mayor de edad, con DNI _____, de _____, mayor de edad, con DNI n.º _____, de _____, mayor de edad, con DNI _____ y de _____, mayor de edad, con DNI _____, todos ellos con domicilio a efecto de notificaciones en la Avenida Menéndez Pelayo n.º 47, 1.º izq., CP/28009 de Madrid, según acredito mediante escrituras de poder general para pleitos que acompaño como **documentos n.º 1, 2 y 3**, bajo la dirección letrada de **D. Álvaro AZCÁRRAGA GONZALO**, con n.º de colegiado 79355 del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, ante el juzgado comparezco y como mejor proceda en derecho,

DIGO:

Que por medio del presente escrito formulo **DEMANDA DE JUICIO VERBAL EN RECLAMACIÓN DE CANTIDAD DE CINCO MIL CUATROCIENTOS EUROS (5.400 €) CONTRA LA COMPAÑÍA AÉREA IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. —en adelante IBERIA—**, en la persona de su representante legal, con domicilio social a efecto de notificaciones y emplazamientos en la Calle Velázquez n.º 130, CP/28006 de Madrid (Madrid), con base en los siguientes

HECHOS:

PRIMERO - Mis representados reservaron y pagaron un billete de avión para el **vuelo IB 6402** operado por la Compañía demandada, para viajar desde México D.F. hasta Madrid, con una distancia ambos aeropuertos de 9.073 kilómetros, con salida prevista a las horas 21:00 horas del día 19 de febrero de 2012 y llegada estimada a las 14:30 horas del día siguiente (20 de febrero de 2012).

Se acompaña las confirmaciones de reserva de mis demandantes como **documento n.º 4**.

SEGUNDO -Tras personarse mis defendidos el día de la salida en el lugar indicado, a la hora prevista, con la documentación exigible, con la antelación mínima fijada por la demandada y, por supuesto,

interposición de la demanda (16/5/13) por que han mediado reclamaciones extrajudiciales previas.

5.- *Procedencia de la imposición de costas.* Establece el artículo 394.1 de la LEC que "En los procesos declarativos, las costas de la primera instancia se impondrán a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que el tribunal aprecie, y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho". En el presente caso, procede imponer las costas a la parte demandada porque sus pretensiones han sido desestimadas.

FALLO

ESTIMAR TOTALMENTE la demanda interpuesta por la representación procesal de

contra IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, SAO, SU y CONDENAR IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, SAO, SU a pagar a los demandantes la cantidad de CINCO MIL CUATROCIENTOS EUROS (5.400 €), más el interés legal desde la fecha de interposición de la demanda (16/5/13) hasta el completo pago del principal, incrementado en dos puntos desde la fecha de la presente resolución, así como el abono de las costas procesales.

Notifíquese la presente sentencia a las partes haciéndoles saber que, contra la misma, cabe interponer recurso de apelación ante este Juzgado en el plazo de **VEINTE DÍAS** para su ulterior resolución por la Ilma. Audiencia Provincial de Madrid. No cabrá interponer dicho recurso contra las sentencias dictadas en juicios verbales por razón de la cuantía, **cuando ésta no supere los 3.000 euros**. Al notificarse la resolución a las partes, se indicará **LA NECESIDAD DE CONSTITUCIÓN DE DEPÓSITO PARA RECURRIR, ASÍ COMO LA FORMA DE EFECTUARLO**.

Así por esta mi sentencia de la que se llevará testimonio a las actuaciones originales y se incluirá en el libro de sentencias, lo pronuncio, mando y firmo.

PUBLICACION.- La precedente sentencia ha sido leída en audiencia pública, por el Magistrado-Juez que la dicta, el mismo día de su fecha, de lo que yo, el/la Secretario/a Judicial, doy fe.