



MINISTERIO  
DE FOMENTO

AESA  
Registro Presencial  
SALIDA  
Aire de Registro

**AESA** AGENCIA ESTATAL  
DE SEGURIDAD AÉREA

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL  
Y PROTECCIÓN AL USUARIO

DIVISIÓN DE CALIDAD Y PROTECCIÓN AL USUARIO

O F I C I O

S/REF:

N/REF:

FECHA:

ASUNTO: Contestación al pasajero

Madrid

Estimado/a Sr./Sra.:

En relación con su reclamación formulada por el retraso del vuelo IB La Coruña (La Coruña) - Madrid (Barajas) del día de la compañía IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA y con la finalidad de tramitar oportunamente su queja y garantizar el cumplimiento de sus derechos como pasajero, le comunicamos que con fecha 12/2/2013 se solicitó a la compañía aérea un informe sobre los hechos expuestos en su reclamación.

A fecha 29/04/2013 el informe requerido no ha sido recibido en la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, no obstante, de su reclamación se desprende que su vuelo fue retrasado por problemas con la rotación del avión que debía operar su vuelo, llegando finalmente con más de 3 horas de retraso a su destino, Madrid.

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea le informa que en caso de retraso en la salida de un vuelo, la compañía tiene determinadas obligaciones, que a continuación le detallamos:

**1. Asistencia:** Consistente en comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar; alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista, transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento cuando éste sea necesario y dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

En su caso, si usted incurrió en gastos en concepto de asistencia, debe enviar las facturas referidas a dichos gastos a la compañía para su estudio y posterior reembolso.

**2. Reembolso del billete:** Cuando el retraso sea de cómo mínimo cinco horas, el transportista deberá ofrecerle la posibilidad de cancelar su vuelo, y optar en este caso por el reembolso del coste íntegro del billete en el precio al que lo compró, correspondiente a la parte/s del viaje no efectuada/s y a la parte/s del viaje efectuada/s, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con su plan de viaje inicial. Cuando proceda, también le facilitarán un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

El reembolso de los billetes no utilizados se contempla únicamente si no desea continuar con el plan de viaje original.

En este caso, no procede el reembolso del billete puesto que finalmente aceptó viajar en el vuelo retrasado.

**3.- Compensación:** El Reglamento CE 261/2004 en su artículo 6 no prevé expresamente compensaciones para los supuestos de retraso en la salida de los vuelos como sí lo hace con los supuestos de cancelación de vuelos.



No obstante, le informamos que con fecha 23 de Octubre de 2012, por parte del Tribunal de Justicia de la Unión Europea se ha dictado sentencia en los casos acumulados C-581/10 y C-629/10, en virtud de la cual se precisan los derechos de los pasajeros de los vuelos retrasados.

La Sentencia establece que los pasajeros de vuelos retrasados tendrán derecho a compensación cuando soporten en relación con el vuelo que sufre el retraso, una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir, cuando lleguen al destino final tres horas o más después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo. Sin embargo, este retraso no dará derecho a compensación si el transportista aéreo puede probar que el gran retraso producido se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, es decir, circunstancias que escapan al control efectivo del transportista aéreo.

Teniendo en cuenta lo anterior, así como las pruebas aportadas por las partes, entiende esta Agencia Estatal que la compañía no ha acreditado la concurrencia de circunstancias extraordinarias como causa del retraso, por lo que la compañía debe abonarle una compensación. Considerando que la distancia entre La Coruña y Madrid es de menos de 1500 kilómetros, y teniendo en cuenta el artículo 7 del Reglamento 261/04, la compensación debe ser de 250 euros.

El Reglamento 261/2004 se aplicará sin perjuicio de sus derechos a obtener una compensación suplementaria. En este sentido, le informamos que el Convenio de Montreal\*, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento 2027/97\*\*, establece que el transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros y que su responsabilidad se limita a 4.694 derechos especiales de giro (DEG)\*\*\*, pero no dispone compensaciones automáticas a los pasajeros afectados por los retrasos. Sin embargo, la compañía no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que fue imposible adoptar dichas medidas.

La acción para solicitar indemnización de daños, prevista en el Convenio de Montreal puede suscitarse ante los tribunales del Estado en que el transportista tenga su domicilio o su oficina principal o tenga una oficina en la que se ha celebrado el contrato; o ante los Tribunales del lugar de destino, a elección del demandante, en el plazo de dos años. Las cuestiones de procedimiento se regirán por la ley del Tribunal que conozca el caso.

Le informamos que enviamos copia del presente escrito a la compañía aérea interesada.

Si la solución ofrecida por la compañía no le satisface plenamente o la compañía no le abona la cantidad adeudada, usted tiene derecho a acudir a los tribunales de justicia para solicitar una indemnización por daños y perjuicios, si lo cree conveniente. A este respecto, le informamos que la Agencia Estatal de Seguridad Aérea no tiene competencia alguna en el contrato privado de transporte, ni puede por tanto ejercer reclamaciones ni acciones judiciales contra las compañías de transporte, ya que no existe vinculación jurídica entre el transportista y la compañía aérea.

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea considera tramitada su reclamación, procediéndose a su archivo.

Jefe de la División de Calidad y Protección al Usuario

Nelson Castro Gil



\*Convención para la unificación de ciertos reglamentos del transporte aéreo internacional, hecha en Montreal el 26 de mayo de 1999

\*\*Reglamento (CE) 2027/97 del Consejo de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (modificado por el Reglamento (CE) 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de mayo de 2002)

\*\*\* El derecho especial de giro es una unidad definida por el Fondo Monetario Internacional, cuyo valor es la suma de los de determinadas cantidades de varias monedas: Dólar (USA), Euro, Yen japonés y Libra esterlina. Puede consultar la equivalencia de los DEG en la página de Internet del Fondo Monetario Internacional: <http://www.fmi.org>

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos consignados en el presente escrito serán incorporados a un fichero del que es responsable la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, para proceder a la tramitación de su queja. Respecto de los citados datos podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el órgano de la AESA al que se dirige este escrito.

**AL JUZGADO DE LO MERCANTIL DE LA CORUÑA  
QUE POR TURNO CORRESPONDA**

**Don Javier Carlos Sánchez García** , Procurador de los tribunales y de **Don**  
**,** mayor de edad, con DNI nº  , según acreditado  
mediante escrituras de poder general para pleitos que acompaño como **documentos n°1** ,  
bajo la dirección letrada de **D. Álvaro AZCÁRRAGA GONZALO**, con nº de colegiado  
**79355** del **ICAM**, 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 DOSCIENTOS CINCUENTA EUROS  
(250,00€) CONTRA IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A.** en la persona de  
su representante legal, con domicilio social a efecto de notificaciones y emplazamientos en **C/  
Velázquez N° 130, Cp/28006 De Madrid (Madrid)** con base en los siguientes

**HECHOS:**

**PRIMERO** - Mi representado reservó y pagó un billete para el vuelo **IB511** del  
**27/06/2011** con origen **La Coruña (LCG)** y destino **Madrid (MAD)** con salida a las 6:50  
horas del 27/06/2011 y llegada a las 8:00 horas del 27/06/2011.

Se acompaña la confirmación de reserva como **documento n°2**

**SEGUNDO** - Mi representado se personó en el aeropuerto con la antelación  
suficiente y ya provistos de sus tarjetas de embarque se dirigieron a la puerta de embarque de  
su vuelo. Sin embargo, y sin dar explicaciones, la compañía aérea anunció el retraso del vuelo  
que finalmente no salió hasta más de tres horas después

**TERCERO** - Durante el tiempo de espera en el aeropuerto de origen, **a esta parte no  
se le informó ni de la causa del retraso, ni de los derechos de los pasajeros, ni de la hora del  
despegue, ni tan siquiera si se iba a volar efectivamente, encontrándose, en todo momento, mi  
representado desamparado por la falta de asistencia por parte de los empleados de la  
aerolínea ahora demandada.**

Asimismo, mientras se esperaba la salida del vuelo, la aerolínea tampoco ofreció a sus  
pasajeros la posibilidad de realizar gratuitamente dos llamadas telefónicas o envío de teléx, fax  
o mensajes electrónicos.