Nueva etapa en la protección de los derechos de pasajeros

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea ha sido acreditada por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana como entidad de resolución alternativa de litigios. Esta nueva fase supone un cambio en la forma de gestionar las reclamaciones presentadas por los usuarios del transporte aéreo ante AESA cuando se producen cancelaciones, retrasos, denegación de embarque o algún contratiempo relacionado con los derechos de personas con movilidad reducida. El nuevo procedimiento es aplicable a los incidentes que tengan lugar en vuelos a partir del 2 de junio de 2023 incluido, manteniendo el procedimiento habitual para las reclamaciones previas.

- **Texto: José M. Fornet Valdivia,** técnico de Comunicación en AESA

El mes de junio ha comenzado con un cambio reseñable en la labor que desempeña la Agencia al servicio de los usuarios del transporte aéreo. Según recogía la publicación del Boletín Oficial del Estado (BOE) del pasado mes de mayo, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Mitma) ha acreditado a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) como entidad de resolución alternativa de litigios (ADR por sus siglas en inglés "alternative dispute resolution") en materia de derechos de los pasajeros, iniciando una nueva etapa en la protección de estos derechos ante situaciones que comprometan su aplicación.

Este cambio trae consigo novedades, tanto para los pasajeros que decidan presentar una reclamación ante AESA, como para las compañías aéreas relacionadas con dicho proceso. Sin embargo, lo primero que hay que entender antes de explicar lo que supone esta nueva fase es que **los derechos de los pasajeros no cambian, siguen siendo los mismos, ni más, ni menos.**

Gracias a esta nueva acreditación, serán vinculantes para las compañías aéreas aquellos informes emitidos por AESA ante reclamaciones por denegación de embarque, retrasos, cancelaciones, y cambios de clase, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida (PMR). El nuevo procedimiento será aplicable para los casos que tengan lugar en **vuelos a partir del 2 de junio de 2023 incluido**. Para las reclamaciones presentadas por incidentes que ocurran en vuelos anteriores a esta fecha, se seguirán tramitando de acuerdo con el procedimiento habitual.

Con ello, se afianza el compromiso de AESA con la mejora de

El nuevo procedimiento será aplicable para los vuelos de a partir del 2 de junio de 2023.

sus obligaciones como servicio público, ofreciendo así una nueva vía más ágil y que garantiza la gratuidad y seguridad jurídica del proceso de reclamaciones presentadas por los pasajeros.

¿Qué supone esta acreditación?

La acreditación de AESA como entidad de resolución alternativa de litigios no altera los derechos que actualmente disponen los usuarios del transporte aéreo, pero sí el procedimiento de tramitación de las reclamaciones derivadas de los mismos. El cambio principal que conlleva esta nueva fase es que el informe que emite AESA ante una resolución de reclamación **será vinculante** para las compañías aéreas, hecho que no ocurría en el procedimiento anterior.

Para que el pasajero pueda presentar una reclamación ante AESA por considerar que se han vulnerado sus derechos, previamente debe haber reclamado ante la compañía aérea. Si en el plazo de un mes no recibe respuesta, o no está de acuerdo con la contestación recibida, tiene la posibilidad de acudir a la Agencia. Desde AESA se analiza el caso solicitando a las aerolíneas detalles sobre los hechos y recabando cualquier información adicional al respecto para determinar si la compañía aérea ha incumplido o no con los dispuesto en los Reglamentos Europeos sobre derechos de pasajeros.

En este punto es donde se produce el cambio más significativo tras la acreditación ADR. En las reclamaciones previas a la nueva acreditación, es decir, las relacionadas con los vuelos hasta el 1 de junio de 2023, una vez estudiado el caso, la Agencia emitía, tanto al solicitante como a la aerolínea, un informe concreto en el que se infor-

Reglamentos europeos de derechos de pasajeros

En España, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea es el organismo público responsable de supervisar el cumplimiento de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo. Asimismo, es la encargada de gestionar las reclamaciones relativa al in cumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004, para casos de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos, y del Reglamento (CE) 1107/2066, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movili dad reducida.

El transporte aéreo, por su propia naturaleza, trasciende de las fronteras nacionales de cada país, lo que ha determinado que aspectos esenciales de su regulación se establezcan en normativa internacional y de la Unión Eu ropea. Por ello, los derechos de los pasajeros se recogen en los siguientes Reglamentos Europeos:

- Reglamento (CE) nº 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denega ción de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.
- Reglamento (CE) nº 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida (PMR) en el transporte aéreo. Con carácter general, se considera PMR a aquel pasajero que necesita ayuda de otra persona para dirigirse a la salida de la aeronave con la adecuada rapidez en caso de una evacuación de emergencia. Esto también incluye a los pasajeros que tienen serias dificultades para recibir o comprender las instrucciones de emergencia.

En ocasiones, durante un vuelo se pueden producir otras controversias entre pasajero y compañía aérea cuyo motivo no se encuentra recogido en los citados reglamentos. Por ejemplo, problemas con las dimensiones o pérdida de equipaje, alguna disconformidad relacionada con la calidad del servicio a bordo o contrariedades con agencias de viajes. En estos casos, desde la Agencia se puede ofrecer información al pasajero sobre la forma de proce der para presentar una reclamación, pero este tipo de conflictos se deben resolver directamente en los tribunales de justicia.

maba si se había vulnerado algún derecho y los instrumentos necesarios para que estos sean compensados. Si la compañía no atendía el dictamen de AESA, el pasajero podía acudir a la vía judicial, siendo el informe de AESA una herramienta favorable, pero no vinculante.

Con esta nueva acreditación, el informe que emite AESA tras analizar y valorar cada caso es de **obligado cumplimiento por parte de la aerolínea**. Asimismo, si pasado el plazo de un mes la compañía no satisface la decisión de AESA, el pasajero podrá instar su ejecución ante el juzgado competente.

Beneficios para todos los usuarios del transporte aéreo

AESA ha realizado un esfuerzo por adaptar su funcionamiento y capacitación para conseguir ser acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios. Con esta nueva etapa, se afianza la vocación de servicio público que forma parte del ADN de AESA, al traer consigo beneficios y mejoras tanto para los usuarios del transporte aéreo como para las aerolíneas:

Reducir la judicialización. La presentación de una reclamación utilizando esta nueva vía permitirá reducir la judicialización para la resolución de los conflictos ya que, al ser vinculante para las aerolíneas el informe que dicte AESA, se espera que el pasajero no tenga que acudir por vía judicial a la resolución de la misma.

Proceso rápido y gratuito. Uno de los beneficios más destacados de este nuevo proceso es el servicio gratuito que ofrece la Agencia. Hay que tener en cuenta que la resolución alternativa de litigios no es un paso previo para acudir a los tribunales de justicia, sino un servicio público alternativo a la vía judicial que pone a disposición tanto del pasajero como de las compañías aéreas una opción más rápida y totalmente gratuita.

Disminución de costes. Con lo anteriormente citado, es previsible contar con una disminución de costes legales en la gestión de las reclamaciones presentadas por los pasajeros y una descongestión de los tribunales, ya que la resolución por la vía ADR evita que el pasajero tenga que acudir a un proceso judicial que suele resultar costoso y largo para ambas partes, haciendo que muchos consumidores desistan de hacer valer sus derechos.

Agilidad del proceso. Desde la entrada en vigor de la Orden Ministerial TMA/201/2022, del 14 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo, la Agencia ha hecho un esfuerzo para adaptar sus procedimientos a las necesidades requeridas para la acreditación. Por ello, para mejorar la agilidad del proceso y simplificar los trámites, AESA ha adecuado su Sede Electrónica - plataforma a través de la cual se puede presentar cualquier reclamación - de forma que se facilite el procedimiento telemático de los usuarios

para la resolución de este tipo de conflictos.

Criterio único. Además, al ser AESA el único organismo acreditado encargado de establecer los criterios de aplicación ante cualquier conflicto, garantiza la seguridad jurídica a las aerolíneas y pasajeros, ya que aporta un criterio único, independiente y sujeto a las garantías administrativas.

Esta acreditación ha supuesto un reto para la Agencia y para todos los profesionales que trabajan día a día para garantizar que no se vulneren los derechos de los usuarios del transporte aéreo.

Con el objetivo de poner a disposición de los usuarios toda la información necesaria para conocer sus derechos como pasajero, en la web de AESA se encuentran disponibles todos los detalles relacionados con esta normativa y la forma de proceder en caso de querer presentar una reclamación por cancelación de vuelo, retraso, denegación de embarque o cualquier vulneración relacionada con personas con movilidad reducida. Además de una guía de consejos para ayudarte si durante tu vuelo has sufrido alguna otra incidencia diferente a las anteriormente descritas.