

# Derechos de vuelo

## Guía para el consumidor de transporte aéreo

El tamaño de este archivo es de 81K. También puede solicitar un ejemplar de bolsillo de 58 páginas (en inglés solamente) escribiendo a la siguiente dirección: Centro de Información al Consumidor, Pueblo, CO 81009. El costo es \$1,75 e incluye gastos de envío.

### CONTENIDO

(Cada título contiene un enlace que lo llevará al texto del capítulo.)

1. [Tarifas aéreas](#)
2. [Reservas y pasajes](#)
3. [Retraso y cancelación de vuelos](#)
4. [Exceso de reserva](#)
5. [Equipaje](#)
6. [Restricciones para fumadores](#)
7. [Pasajeros con discapacidad](#)
8. [Programas para pasajeros frecuentes](#)
9. [Condiciones del contrato](#)
10. [Estafas relacionadas con ofertas de viajes](#)
11. [Salud de los pasajeros](#)
12. [Seguridad en el vuelo](#)
13. [Quejas](#)
14. [Otros recursos de información](#)

### AVISO

Procuramos mantener al día la información contenida en Derechos de vuelo, sin embargo, las compañías aéreas cambian la modalidad de sus operaciones comerciales con frecuencia. Por ello, es posible que algunos de los procedimientos detallados hayan cambiado para el momento en que usted visite esta página.

Décima edición revisada de septiembre de 1994

### INTRODUCCIÓN

La eliminación de la regulación económica de las compañías aéreas por parte del gobierno ha resultado en tarifas más económicas y una amplia gama de precios y servicios. Dentro de este nuevo marco comercial, los consumidores cuentan con mayor participación en la selección de los servicios aéreos y aprenden a formular una serie de preguntas.

- ¿Debería preocuparme más por el precio o los horarios? ¿Estoy dispuesto a viajar en horarios inusuales si puedo ahorrar \$25?

- ¿Me cobrarán una multa si hago cambios en la reserva?

- ¿Qué hace por mí la compañía aérea si se cancela mi vuelo?

Esta guía fue elaborada para explicar los derechos y responsabilidades de los pasajeros aéreos. Esperamos que le sea de utilidad para convertirse en un consumidor más habilidoso.

## **1. TARIFAS AÉREAS**

Dada la importancia otorgada a la competencia a nivel de precios, los consumidores deben decidir dentro de un amplio espectro de tarifas aéreas. Algunas compañías aéreas tratan de ofrecer servicios “básicos” con precios muy rebajados y sin nada especial. Para obtener información sobre tarifas, puede comunicarse con un agente de viajes, otros lugares de ventas de pasajes o una compañía aérea que opera en los sitios que desee visitar. Pregúnteles los nombres de todas las aerolíneas que viajan a ese destino. Las computadoras de los agentes de viajes pueden buscar tarifas en casi todas las compañías aéreas. También, si lo prefiere, puede llamar por teléfono a cada una de las compañías aéreas y preguntar cuáles son las tarifas que tienen, y en particular, si tienen ofertas de promoción especiales. Por otra parte, preste atención a los anuncios publicitarios en la radio y en los periódicos de la ciudad que desea visitar, ya que las compañías aéreas dan a conocer muchas de sus tarifas descontadas de tal modo. Por último, no deje de informarse sobre las compañías que recién entran al mercado. Es probable que ofrezcan tarifas más económicas o servicios distintos que las compañías aéreas ya establecidas. A continuación se ofrecen algunos consejos que le ayudarán a decidir entre las distintas tarifas aéreas:

Tenga flexibilidad en cuanto a sus planes de viaje para obtener las tarifas más bajas. Es posible que las mejores ofertas sean para viajar en ciertos días de la semana o a ciertas horas del día. Una vez que le digan la tarifa, pregunte al encargado de reservas si sería posible ahorrar aún más viajando un día antes o un día después, o tomando un vuelo distinto ese mismo día.

\* Planifique su viaje con la mayor anticipación posible. Algunas compañías aéreas separan muy pocos asientos de cada vuelo para las tarifas más económicas. Las mejores ofertas suelen venderse con gran rapidez. Por otra parte, las compañías de transporte aéreo a veces ofrecen asientos descontados con posterioridad. Si decide no adquirir un pasaje porque no consiguió la tarifa descontada en la fecha que quería, pruebe de nuevo, en particular antes del vencimiento del plazo para compra anticipada.

\* Algunas compañías aéreas ofrecen descuentos y otras no. En una zona metropolitana grande, la tarifa podría variar según el aeropuerto de partida. A veces, los vuelos con una o más conexiones (cambios de avión) son más económicos que los vuelos sin escalas.

\* ¿Qué incluye la tarifa aérea? ¿Incluye los tipos de servicios que las compañías aéreas ofrecían tradicionalmente, como las comidas o la gestión del equipaje gratuita? Si se trata de un vuelo de conexión entre dos compañías aéreas, ¿se transferirá el equipaje? ¿Es posible reservar los asientos con anticipación? Si se queda sin transporte, ¿es válido el pasaje con otro transportista sin necesidad de abonar recargo? ¿Se encargará la compañía aérea que emitió el pasaje original de pagar los gastos de comida y bebida y alojamiento en un hotel durante la espera?

\* La mayoría de las tarifas descontadas no son reembolsables. Si compra uno de estos pasajes y luego anula su viaje, no recuperará su dinero. Algunos pasajes también exigen el pago de multas por cambios de vuelo o fecha, aunque no solicite reembolso. También es posible que deba abonar la diferencia en la tarifa aérea si su tarifa original no se encuentra disponible para el nuevo vuelo.

\* Algunas compañías aéreas no aumentarán la tarifa una vez que se abona y emite el pasaje. (Una reserva sin emisión de pasaje no garantiza la tarifa.) Otras compañías aéreas se reservan el derecho de cobrar la diferencia si la tarifa abonada aumenta con anterioridad al momento de salida. Investigue con la compañía aérea cuáles son las normas que rigen los aumentos de tarifas una vez que el pasaje ha sido abonado.

\* Después de comprar su pasaje, llame a la compañía aérea o al agente de viajes una o dos veces antes de la fecha de viaje para verificar la tarifa. Las tarifas sufren modificaciones constantes y, si la tarifa baja antes de que usted viaje, algunas compañías aéreas le reembolsarán la diferencia. Pero esto sólo ocurre cuando el pasajero lo solicita.

Las diferencias en las tarifas aéreas pueden ser importantes. Comparar las tarifas de las distintas compañías aéreas lleva tiempo, pero podría resultar en grandes ahorros.

## **2. RESERVAS Y PASAJES**

Una vez que tome la decisión sobre cuándo y dónde desea viajar, y la compañía aérea que desea utilizar, obtener la reserva y los pasajes es un proceso relativamente sencillo. Es posible hacer los arreglos por teléfono, en la oficina de venta de pasajes de la compañía aérea o a través del agente de viajes u otro distribuidor. Sin embargo, tal vez existan ciertas dificultades que podría evitar siguiendo los consejos que se ofrecen a continuación.

\* Si viaja en temporada alta, llame para reservar pasaje lo antes posible. Los vuelos en la temporada de las fiestas de fin de año suelen agotarse semanas (o meses) con anterioridad. No compre un pasaje sin asiento confirmado o un pasaje sin fecha de retorno si necesita volar durante períodos de gran demanda, en especial a fines de agosto. Quizás no pueda volver por una semana o más hasta conseguir un asiento.

\* Pida al encargado de reservas que le informe sobre los códigos de puntualidad de los vuelos que considere. El código es un número que aparece en el sistema informatizado de reservas que indica la frecuencia con la que el vuelo llegó con puntualidad (dentro de los 15 minutos) durante el último mes en que se preparó el informe. Por ejemplo, un "8" significa que el vuelo llegó dentro de los 15 minutos del horario de llegada programado entre el 80% y el 89,9% del tiempo. Si debe decidir entre dos vuelos con horarios y tarifas similares, seleccione el que tiene un registro de mayor puntualidad. (Estos códigos se requieren solamente a las compañías aéreas principales de los Estados Unidos.)

\* Cuando realice una reserva, asegúrese de que el encargado de reservas haya ingresado la información correctamente. Antes de colgar el teléfono o de retirarse de la oficina de venta de pasajes, controle los datos esenciales: verifique que su nombre esté registrado sin errores, constate los números de vuelo y las fechas de viaje, y las ciudades de origen y destino. Si hay más de un aeropuerto en alguna de las ciudades, controle que haya escogido el aeropuerto al que usted desea viajar. También es importante que la compañía aérea tenga los números de teléfono de su hogar y del trabajo para que le notifiquen de cualquier cambio en los horarios de los vuelos.

\* El pasaje indicará el número del vuelo, hora de salida, fecha y la condición de la reserva de cada tramo de su itinerario. La casilla de "condición" ("status") es importante. "OK" significa que su reserva está confirmada. De lo contrario, existe incertidumbre con respecto a su reserva (por ejemplo, tal vez esté en la lista de espera).

\* Un vuelo "directo" podría incluir una o más paradas. Incluso puede haber un cambio de aviones aunque exista un sólo número de vuelo. Pregunte por su itinerario exacto.

\* Si vuela a una ciudad pequeña y el número de vuelo tiene cuatro dígitos, tal vez se trate de un vuelo en una compañía aérea regional que tiene un acuerdo con la compañía que figura oficialmente en el vuelo. Si no está seguro, consulte al encargado de reservas sobre la empresa de transporte aéreo y el tipo de aeronave; estos datos de identificación del vuelo se ingresan en la computadora.

\* Cuando un encargado de reservas le dice que debe comprar pasajes antes de cierta hora o fecha, se trata de un plazo. Si no efectúa la compra antes del plazo, la compañía aérea podrá cancelar sus reservas sin aviso.

\* Tenga sus pasajes a mano antes de salir al aeropuerto. De este modo, facilitará el trámite en el mostrador de registro y le ayudará a aliviar la tensión de esperar en la cola y preocuparse por no llegar a tiempo a su vuelo.

\* Si las reservas se realizan con bastante tiempo de anticipación, la compañía aérea tal vez ofrezca enviarle los pasajes por correo. Sin embargo, si no recibe los pasajes y los registros de la compañía aérea indican que fueron enviados, es posible que tenga que pasar por la incomodidad de un trámite para notificar extravíos (ver información al final de este capítulo). Quizás sea más seguro buscar en la guía telefónica una agencia de viajes o una oficina de emisión de pasajes de la compañía aérea en su zona y obtener sus pasajes allí.

\* En cuanto tenga sus pasajes, verifique la exactitud de la información, en particular, los aeropuertos (si en alguna ciudad hay más de un aeropuerto) y las fechas de los vuelos. Asegúrese de pedir que hagan las correcciones necesarias de inmediato.

\* Lleve consigo un documento de identificación con fotografía cuando vuele y pida que emitan el pasaje aéreo usando el nombre como figura en ese documento de identificación. Muchas aerolíneas solicitan la presentación del documento de identificación al momento de presentarse en el mostrador de registro para limitar la reventa de pasajes descontados. (Las compañías de transporte aéreo prohíben la venta o entrega de pasajes a terceros.) En los vuelos internacionales, asegúrese de que el nombre que figura en el pasaje sea el mismo que está en el pasaporte. Si su nombre ha cambiado recientemente y difiere en el pasaje y el documento de identidad, presente la documentación apropiada que muestre el cambio (por ejemplo, certificado de matrimonio u orden judicial).

\* Es una buena idea reconfirmar la reserva antes de comenzar el viaje; a veces los horarios de los vuelos cambian. En los viajes internacionales, la mayoría de las compañías aéreas requieren que reconfirme la reserva a la ida o a la vuelta por lo menos 72 horas antes de cada vuelo. Si no lo hace, su reserva podría ser cancelada.

\* Verifique su pasaje al abordar cada vuelo para asegurarse de que el representante de la aerolínea solamente se quede con el cupón que corresponda.

### **Pago y reembolso de pasajes aéreos**

\* Si piensa pagar el pasaje con un cheque de su banco, lleve consigo por lo menos dos tipos de identificación como por ejemplo, licencia de conducir, tarjeta de crédito reconocida, o un documento de identificación con fotografía emitido por su empleador. En especial cuando adquiera pasajes lejos de donde vive, las

compañías aéreas, agencias de viajes y otros lugares de venta de pasajes querrán verificar su identidad.

Si pagó por su pasaje en efectivo y es reembolsable, por lo general podrá obtener un reembolso inmediato de la compañía aérea o agencia de viajes que emitió el pasaje. Si pagó con un cheque personal, por lo general, el reembolso será enviado por correo. NOTA: en algunos casos los pasajes adquiridos en el exterior en moneda extranjera sólo pueden ser reembolsados en la misma moneda y en el país de emisión, debido a restricciones monetarias de los gobiernos extranjeros. Téngalo en cuenta cuando compre pasajes en otro país.

\* Cuando abone con tarjeta de crédito, la cuenta registra la compra ya sea que usted utilice o no los pasajes. Salvo que usted devuelva los pasajes originales no utilizados a la compañía aérea, el reintegro no es automático. Por lo general, no se otorgan reembolsos en efectivo cuando la compra es mediante tarjeta de crédito.

\* Si compra pasajes con una tarjeta de crédito y luego cambia de vuelos, el emisor del pasaje probablemente ingrese el monto de los pasajes previos a su cuenta y emita otros pasajes que serán cargados separadamente a cuenta. Tal vez deba insistir en que abonen o carguen a su cuenta solamente la diferencia entre los pasajes. Esto implica un poco más de trabajo para la compañía aérea, pero evita la posibilidad de cargos duplicados en su cuenta.

El pago mediante tarjeta de crédito le ofrece cierta protección bajo las leyes de crédito federales. Cuando corresponde un reembolso, la compañía aérea debe enviar el crédito a la compañía de la tarjeta de crédito suya dentro de los siete días de recibida la solicitud completa de reembolso. Si pagó por un pasaje reembolsable con tarjeta de crédito y tiene inconvenientes para obtener un reembolso que le deben, notifique por escrito a la compañía de su tarjeta de crédito. Si les escribe dentro de los 60 días de recibir el resumen de cuentas mensual en el que figura el cargo del pasaje, la compañía de su tarjeta de crédito debe acreditar su cuenta aunque la compañía aérea no lo haga. Este proceso es de muy útil, en especial cuando la compañía aérea deja de operar antes de su vuelo.

### **Extravío de pasajes**

Los pasajes aéreos se asemejan a documentos negociables. Por lo tanto, los reembolsos son difíciles de obtener en caso de pérdida o robo del pasaje. Muchos pasajeros creen que los pasajes aéreos se pueden reemplazar ya que la reserva se encuentra en la computadora, pero esto no es así. El número del pasaje tal vez aparezca en el recibo de la tarjeta de crédito o en el itinerario de la agencia de viajes. De lo contrario, escriba este número en una hoja de papel y guárdela en forma separada del pasaje. Llévela consigo al viajar. En caso de extravío del pasaje, la compañía aérea podrá procesar el reembolso con mayor

rapidez e incluso emitir un pasaje sustituto en el momento si usted cuenta con este número. Notifique el extravío del pasaje inmediatamente a la compañía aérea que figura como emisora en la parte superior del pasaje. Tal vez se requiera la recompra de un pasaje para poder continuar con su viaje. Si ya no cumple con las restricciones para la tarifa descontada (por ejemplo, compra con siete días de anticipación) el nuevo pasaje podría costar más que el original. En estos casos, sin embargo, por lo general, se reembolsa el monto más alto, mientras no haya cambios en las ciudades, vuelos, o fechas del viaje. Una vez que la compañía aérea establece que usted de hecho compró el pasaje, comenzará a procesar su solicitud de reembolso. Este trámite suele tardar entre dos a seis meses. Entre tanto, si alguien usa o solicita un reembolso del pasaje, la compañía aérea podría rehusarse a devolverle su dinero. Por último, le cobrarán un gasto de gestión que será descontado del reembolso. Al fin de cuentas, obtener un reembolso o un pasaje de reemplazo implica mucho esfuerzo y no hay garantías de que reciba ninguna de las dos cosas. El mejor consejo: no pierda el pasaje.

### **3. RETRASO Y CANCELACIÓN DE VUELOS**

Tenga en cuenta al planificar su viaje que las compañías aéreas no garantizan los horarios de los vuelos. Existen muchos factores que podrían impedir (y con frecuencia impiden) que los vuelos lleguen a tiempo. Algunos de estos problemas, como el mal tiempo, demoras en el tráfico aéreo y reparaciones de origen mecánico son difíciles de predecir y se encuentran fuera del control de las compañías aéreas. Si su vuelo se demora, averigüe cuán atrasado está. Pero recuerde que a veces es difícil para las compañías aéreas calcular el tiempo de demora total al comienzo. Las demoras se van prolongando según los acontecimientos no anticipados que van surgiendo desde que la compañía de transporte efectúa el cálculo inicial. El pronóstico de un clima más favorable podría no resultar así y el clima podría deteriorarse, o un problema mecánico podría complicarse. Si el problema está asociado con el clima o el control del tráfico aéreo local, es probable que todos los vuelos estén demorados y haya poco que usted o la compañía aérea puedan hacer para agilizar la salida del vuelo. En el caso de problemas mecánicos de la aeronave asignada a su vuelo o demoras en el vuelo en que llega la tripulación de su vuelo, tal vez le convenga tratar de buscar otro vuelo, mientras no tenga que pagar una multa por cancelación o una tarifa más alta por el cambio. (A veces es más fácil tratar de realizar estos arreglos desde un teléfono público que en el mostrador de la compañía aérea.) Si encuentra un vuelo en otra compañía aérea, pida a la compañía aérea del pasaje original que endorse su pasaje al otro transportista; así podría ahorrarse un aumento en la tarifa. Recuerde, sin embargo, que no existen normas obligatorias establecidas al respecto. Si se cancela su vuelo, la mayoría de las compañías aéreas le reservarán, si hay plazas disponibles, un asiento en el primer vuelo que la compañía tenga al mismo destino sin cargo adicional. Cuando se trate de una demora prolongada, averigüe si otro transportista tiene asientos, y pídale a la compañía aérea del pasaje original que

endorse su pasaje. No siempre es fácil encontrar asientos, en especial en la época de las fiestas y las temporadas altas de viajes.

Cada compañía aérea dicta su propia política para atender a los pasajeros con vuelos demorados que esperan en el aeropuerto; no hay estipulaciones federales. Si su vuelo se demora, pregunte al personal de la compañía aérea si cubrirán gastos de alimentación o una llamada telefónica. Algunas compañías aéreas, en especial las que ofrecen tarifas muy descontadas, no ofrecen ningún tipo de servicio especial a los pasajeros que se quedan sin transporte. Otras no ofrecen los servicios cuando la demora se debe al mal tiempo o eventos fuera del control de las aerolíneas. A diferencia de lo que la mayor parte de la gente cree, las compañías aéreas no tienen obligación de compensar a los pasajeros en casos de demora o cancelación de los vuelos. Según se indica en el capítulo sobre exceso de reservas, por ley, las compensaciones sólo son obligatorias cuando se deniega el embarque a un pasajero en un vuelo por la sobreventa de pasajes. Las compañías aéreas casi siempre se niegan a compensar a los pasajeros por pérdidas económicas que se produzcan a causa de los retrasos en los vuelos. Si el propósito de su viaje es concretar un acuerdo de negocios que podría ser lucrativo, dar un discurso o realizar una presentación, participar de un acontecimiento familiar, o asistir a cualquier evento que ocurre a una hora determinada, calcule suficiente tiempo y tome un vuelo que salga antes. Es decir, los retrasos y las cancelaciones son comunes y es buena idea planificar para anticipar estos inconvenientes cuando la puntualidad es de gran consideración. Al reservar el vuelo, recuerde que un vuelo que sale temprano corre menos riesgos de demorarse que un vuelo programado más tarde, ya que los efectos de los retrasos se acumulan durante el día. Además, si un vuelo que sale más temprano se retrasa o cancela, contará con más opciones para reprogramar el vuelo. Si sale en el último vuelo del día, podría quedarse sin volar esa noche. Es posible que usted escoja un vuelo con conexión (cambio de aviones) en lugar de un vuelo directo sin escalas por la conveniencia de la hora de salida o tarifa más económica. Sin embargo, un cambio de aviones implica la posibilidad de un problema con la conexión. Si tiene la opción de seleccionar las conexiones y la tarifa y el servicio son equivalentes, escoja la conexión que pase por el aeropuerto menos congestionado, para que sea más fácil llegar a su segundo vuelo. Si puede elegir la ciudad para el vuelo de conexión, considere también la posibilidad de clima desfavorable. Cuando realice una reserva en un vuelo con conexión, verifique siempre la cantidad de tiempo disponible entre los vuelos. Pregúntese qué ocurriría si el primer vuelo se demorase; si no le gusta la posibilidad, seleccione otro vuelo o pídale al representante que busque una conexión que le dé más tiempo.

#### **4. EXCESO DE RESERVA**

El exceso de reserva no es una práctica ilegal, y la mayoría de las compañías aéreas se exceden en la venta de pasajes de vuelos programados hasta cierto punto para compensar por los pasajeros que no se presentan a los vuelos para



los que han reservado un asiento. Como resultado, se deniega el embarque a algunos pasajeros. Cuando hay sobreventa, el Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés) requiere que las compañías aéreas pidan a quienes no tienen apuro que cedan sus asientos voluntariamente, a cambio de una compensación. Los pasajeros que sean denegados el embarque contra su voluntad, tienen derecho a compensación, con pocas excepciones.

### **Voluntarios para no embarcar ("voluntary bumping")**

Casi todo grupo de pasajeros aéreos incluye a personas con necesidades de viaje urgentes y a personas que tal vez les preocupe más el costo de sus pasajes que llegar a destino a determinada hora. Nuestras normas requieren que las compañías aéreas soliciten voluntarios para no embarcar a cambio de algún tipo de compensación, antes de proceder a denegar el embarque a los pasajeros. El procedimiento establece que al momento de presentarse en el mostrador de registro o en la zona de embarque, los empleados de la compañía aérea deben buscar voluntarios cuando hay indicios de exceso de venta de pasajes. Si no tiene prisa en llegar a su destino, usted puede entregar su reserva a la compañía aérea a cambio de una compensación y reserva en un vuelo posterior. Sin embargo, antes de hacer esto, asegúrese de obtener respuestas a estas importantes preguntas:

\* ¿Cuándo sale el próximo vuelo y en que compañía aérea se confirma el asiento? El vuelo podría resultarle aceptable. Pero si lo ponen en la lista de espera de otro vuelo que está lleno, corre el riesgo de quedarse sin transporte.

\* ¿Se encargará la compañía aérea de brindar otros servicios como por ejemplo comidas y bebidas gratuitas, una habitación de hotel, llamadas telefónicas o transporte terrestre? De lo contrario, la compensación que le ofrezcan la gastará en comida o alojamiento mientras espera el próximo vuelo.

DOT no ha establecido el monto que las compañías aéreas deben compensar a los voluntarios. O sea que las compañías de transporte pueden negociar con los pasajeros una cifra de mutuo acuerdo, un viaje gratuito u otros beneficios. Las compañías aéreas dan pautas a los empleados para que negocien con los pasajeros y ellos pueden seleccionar a los voluntarios que revendan sus reservas por el precio más bajo. Si la compañía aérea le ofrece un pasaje gratuito, averigüe cuáles son las restricciones. Pregunte por cuánto tiempo es válido el pasaje, si hay restricciones en cuanto a fechas durante la época de las fiestas cuando tal vez desee usarlo, si es válido para vuelos internacionales, y lo más importante de todo, si es posible hacer una reserva y con cuánta anticipación la debe realizar.

### **Denegación de embarque ("involuntary bumping")**

El DOT exige que cada compañía aérea entregue a los pasajeros que son denegados el embarque una declaración escrita que describa sus derechos y explique los criterios empleados por el transportista para decidir quiénes abordan un vuelo sujeto a sobreventa. Los pasajeros que no pueden volar comúnmente tienen derecho a recibir un pago compensatorio inmediato. El monto de la compensación varía según la tarifa del pasaje y el tiempo de demora.

\* No habrá derecho a compensación cuando le deniegan el embarque pero la compañía aérea realiza arreglos para proveer transporte sustituto a su destino final (incluso vuelos de conexión) programado para llegar dentro del período de una hora del horario del vuelo inicialmente contratado.

En caso de que la compañía aérea realice arreglos para proveer transporte sustituto programado para llegar de una a dos horas después del horario del vuelo original (entre una y cuatro horas para los vuelos internacionales), la aerolínea deberá abonar al pasajero un monto equivalente a la tarifa de ida al destino final, hasta un máximo de \$200.

\* Si el transporte sustituto está programado para llegar a destino más de dos horas después (cuatro horas para los vuelos internacionales), o si la compañía aérea no realiza ningún arreglo para usted, la compensación se duplica (200% de la tarifa hasta un máximo de \$400).

\* Siempre podrá conservar su pasaje original y utilizarlo para otro vuelo. Si decide arreglar transporte por su cuenta, podrá solicitar un reembolso por denegación de embarque correspondiente al monto del pasaje del vuelo al que se le denegó el embarque. En esencia, la compensación por denegación de embarque es un pago por la molestia ocasionada.

Sin embargo, al igual que otras normas, existen ciertas condiciones y excepciones:

\* Para tener derecho a compensación, deberá tener una reserva confirmada. Un "OK" en el casillero sobre la condición del su pasaje ("status") será suficiente en caso de que la compañía aérea no encuentre su reserva en la computadora, siempre y cuando usted no haya cancelado su reserva o haya dejado pasar el plazo de reconfirmación.

\* Debe cumplir con los plazos establecidos por las compañías aéreas para la compra del pasaje. Por lo general, los pasajes descontados deben adquirirse dentro de determinado número de días después de la reserva. Otros tipos de pasajes deben recogerse por lo menos 30 minutos antes del vuelo.

Además de los plazos indicados para la compra de pasajes, cada compañía aérea tiene un plazo de registro, es decir, el plazo que tiene antes del horario

programado del vuelo para presentarse ante la compañía aérea en el aeropuerto. En los vuelos nacionales, la mayoría de los transportistas tienen un plazo límite de 10 minutos antes del horario de salida programado, pero algunos exigen una hora o más de anticipación. (Muchas compañías aéreas exigen que los pasajeros con asientos ya asignados se presenten al mostrador de registro 30 minutos antes de la salida programada, aunque tengan tarjetas de embarque. En caso de no cumplir con los plazos establecidos, podría perder los asientos prometidos, pero no la reserva de los mismos.) Los plazos de registro con la compañía aérea podrían llegar a ser de tres horas antes de la hora de salida, en parte por los procedimientos de seguridad. Algunas compañías aéreas sencillamente requerirán que se presente en el mostrador de la aerolínea dentro de ese plazo; sin embargo, la mayoría, exigen que esté en la zona de embarque dentro de ese plazo. Si llegase después del plazo de presentación al mostrador de registro, es posible que pierda la reserva y el derecho a compensación en caso de sobreventa de pasajes para su vuelo.

\* Como se indica más arriba, no habrá compensación alguna en caso de que la compañía aérea realice arreglos de transporte sustituto que esté programado para llegar a destino dentro de una hora del horario programado del vuelo original.

\* Si la compañía aérea debe sustituir la aeronave por una más pequeña, no existe obligación de compensar a quienes se les deniegue el embarque por este motivo.

\* Las normas no rigen para los vuelos fletados ni a los vuelos regulares a bordo de aeronaves con capacidad para 60 o menos pasajeros. Estas normas tampoco son válidas en los vuelos internacionales con destino a los Estados Unidos, aunque algunas compañías aéreas que vuelan estos trayectos las sigan por voluntad propia. Tampoco rigen en caso de un vuelo entre dos ciudades extranjeras (por ejemplo de París a Roma). La Comunidad Europea tiene sus propias normas sobre la denegación de embarque a pasajeros en un país miembro; consulte al personal de la compañía aérea o comuníquese con el DOT para obtener más detalles.

La forma más eficaz de reducir el riesgo de denegación de embarque es llegar al aeropuerto temprano. En los vuelos con sobreventa, por lo general, los últimos pasajeros en llegar son los primeros a quienes se les deniega el embarque, y esto ocurre aunque lleguen dentro del plazo límite para presentarse en el mostrador de registro. Calcule tiempo de sobra; imagine que el tráfico está congestionado en el camino al aeropuerto; que no hay lugar para estacionar y que hay una cola larga en el mostrador de registro de la compañía aérea. Sin embargo, si llega muy temprano y su compañía aérea tiene otro vuelo que se dirige al mismo destino que el suyo pero sale más temprano, pásese a ese vuelo, o no embarque su equipaje antes de que salga ese primer vuelo. Si envía su equipaje de inmediato, tal vez sea transportado en ese vuelo que sale con

anterioridad y su equipaje quedaría desatendido por horas en el aeropuerto de destino. Las compañías aéreas quizás ofrezcan transporte aéreo gratuito en una fecha futura en lugar de pagar por la denegación de embarque. Sin embargo, si le deniegan el embarque, usted tiene derecho a insistir que le den un cheque como compensación. Una vez que cobre el cheque (o acepte el pasaje gratuito), lo más probable es que pierda el derecho de exigir más dinero a la compañía aérea en el futuro. Por otra parte, si la denegación de embarque conlleva a un costo mayor de lo que la compañía aérea está dispuesta a pagarle en el aeropuerto, podría intentar negociar una cifra mayor con el departamento de quejas de la compañía aérea. Si esto no resulta, por lo general cuenta con 30 días desde la fecha indicada en el cheque para decidir si acepta el monto del mismo. Usted siempre se reserva el derecho de rehusar el cheque y entablar un juicio a la compañía para tratar de obtener una compensación mayor. Las reglamentaciones del gobierno en cuanto a la denegación de embarque establecen el monto mínimo de la obligación que las compañías aéreas deben abonar a las personas que deniegan el embarque. Por último, si tiene pasajes confirmados, preséntese. Si tiene reservas confirmadas y no piensa hacer el viaje, notifique a la compañía aérea. Si no lo hace, cancelarán todos sus vuelos de conexión o de regreso.

## **5. EQUIPAJE**

Desde el momento en que usted entregue el equipaje hasta que lo recoja en el lugar de destino, el equipaje habrá pasado por un sinnúmero de cintas transportadoras y carros de equipaje; una vez que despegue el vuelo, el equipaje podría voltearse dentro del compartimento de carga si hay pozos de aire. Sin embargo, para ser justos con las compañías aéreas, relativamente pocas piezas de equipaje se dañan o extravían. Con algo de sentido común para empacar y otras precauciones, lo más probable es que su equipaje llegue sin problemas.

### **Forma de empacar las maletas**

Empaque bien para evitar problemas. Nunca coloque lo siguiente en el equipaje que viaja en el compartimento de carga:

- \* Artículos de valor de dimensiones pequeñas: efectivo, tarjetas de crédito, joyas, cámaras fotográficas.
- \* Artículos esenciales: medicamentos, llaves, pasaporte, cupones de turismo, documentos de trabajo.
- \* Artículos irremplazables: manuscritos, reliquias familiares.
- \* Artículos frágiles: anteojos, recipientes de vidrio, líquidos.

Lleve este tipo de artículos consigo o en un bolso de mano que quepa debajo del asiento. Recuerde que el único modo de asegurarse de que los artículos de valor no se dañen es llevarlos con usted. Aunque el equipaje no se extravíe, podría llegar a demorarse uno o dos días. No coloque productos perecederos en sus maletas; se echarían a perder si se retrasan. Es prudente colocar artículos que vaya a necesitar durante las primeras 24 horas en su bolso de mano (por ejemplo, artículos de tocador, un cambio de ropa interior). Verifique con la compañía aérea las restricciones en cuanto al tamaño, peso o número de piezas de equipaje de mano. (No hay normas federales únicas.) Si viaja en más de una compañía aérea, confirme con todas. Averigüe sobre su vuelo; los límites de equipaje podrían variar según el tipo de aeronave. No suponga que el vuelo contará con espacio ilimitado para colgar portatrajes; algunos serán trasladados al compartimento de carga. Si piensa ir de compras en el lugar de destino y cargar los productos a su regreso como equipaje de mano, no olvide los límites. Si envía las compras con el equipaje, guarde los recibos por separado; tal vez los necesite para hacer un reclamo por pérdida o daños. No lleve nada en el equipaje de mano que pudiese considerarse un arma (por ejemplo, tijeras o una navaja).

Las maletas o bolsos que envíe como equipaje también deberán respetar ciertos límites. En la mayoría de los vuelos nacionales e internacionales, el límite es de dos piezas (tres si no lleva equipaje de mano). Es posible que le cobren un recargo si lleva más piezas o si excede las restricciones en cuanto al tamaño del equipaje. En algunos vuelos entre ciudades de distintos países, el límite de equipaje tal vez se determine por el peso en lugar del número de piezas. Por lo tanto, las dos piezas de equipaje que envía sin cargo alguno cuando comienza el viaje, podrían acumular recargos por exceso de equipaje si rige un sistema que calcula los límites según el peso. Consulte a las compañías aéreas sobre el límite para cada tramo de su viaje internacional antes de partir, en particular si hace escala por uno o dos días o cambia de compañía de transporte. Identifique claramente su equipaje con etiquetas en las que figuren su nombre, dirección y número de teléfono. Cuando sea posible, incluya el nombre y la dirección de una persona contacto en el lugar de destino. Casi todo el equipaje extraviado por las compañías aéreas aparece tarde o temprano. Por lo general, cuando el equipaje cuenta con las etiquetas apropiadas, el dueño lo recupera dentro de pocas horas. No sobrecargue las maletas. Si lo hace, pondrá presión en los broches o pestillos y será más fácil que se abran. Cierre con candado su equipaje. Los candados no evitan el hurto, pero ayudan a que los broches o pestillos no se deslicen y se abra el equipaje. Si piensa enviar como equipaje productos electrónicos, cristalería, electrodomésticos pequeños, artículos de cerámica, máquinas de escribir, instrumentos musicales u otros artículos frágiles, deberán poseer embalaje diseñado para soportar las condiciones del viaje\* preferiblemente en la caja de cartón original de la fábrica o en un contenedor duro con material de relleno que proteja el contenido.

### **Plazo de presentación en el aeropuerto**

No se presente a último minuto. Aunque llegue a abordar el vuelo, es posible que su equipaje no llegue. Si vence el plazo para presentarse en el mostrador de registro de la compañía aérea, el transportista podría no asumir la responsabilidad en caso de retraso o extravío de su equipaje. Si tiene la opción, escoja los vuelos que causen menos complicaciones para el traslado del equipaje. El riesgo de que se extravíe el equipaje aumenta en la escala de menor a mayor que se indica a continuación (siendo la primera la menos riesgosa): 1) vuelo sin escalas 2) vuelo directo (con una o más escalas, pero sin cambio de aeronave) 3) vuelo de conexión con cambio de aeronave pero no de compañía aérea 4) vuelo de conexión con cambio de aeronave y de compañía aérea. Cuando se presente en el mostrador de registro, quite las tiras y ganchos de los portatrajes que envíe como equipaje. Éstas podrían engancharse en las máquinas transportadoras de equipaje y dañar el equipaje. La compañía aérea colocará etiquetas que indiquen el lugar de destino del equipaje y le entregará los comprobantes que utilizará para recoger su equipaje. Asegúrese de recibir un comprobante por cada pieza de equipaje. Guarde los comprobantes hasta que reciba el equipaje y verifique el contenido. No sólo le harán falta en caso de reclamos, tal vez deba mostrar al transportista el número del vuelo y el aeropuerto de destino de su equipaje. Controle las etiquetas del equipaje antes de que lo coloquen en la cinta transportadora. (La compañía aérea no tendrá ningún inconveniente en informarle el código del aeropuerto de destino cuando realice la reserva o compre su pasaje.) Es posible que el equipaje sea enviado hasta una de sus escalas y no a la ciudad de destino si debe pasar por una aduana antes de llegar a su destino final, o en caso de un vuelo de conexión entre dos compañías aéreas que no tienen un convenio. Antes de entregar el equipaje, quite todas las etiquetas de viajes anteriores para no confundir a quienes transportan el equipaje.

### **Retiro de equipaje**

Las piezas de equipaje pueden parecerse mucho. Después de recoger una maleta o bolso de la cinta transportadora, controle el nombre o el número de identificación en la etiqueta. Si su equipaje llega abierto, con la llave o el candado abiertos, o con deterioro visible, verifique de inmediato el contenido para saber si falta o se ha dañado algo. Notifique cualquier problema a la compañía aérea antes de abandonar el aeropuerto; insista en llenar un formulario. Abra su maleta de inmediato cuando llegue al sitio donde se hospeda. Cualquier daño o hurto debe notificarse de inmediato por teléfono a la compañía aérea. Registre la fecha y hora de su llamada, al igual que el nombre y el número de teléfono de la persona con quien hable. Seguidamente envíe una carta certificada a la compañía aérea.

### **Daño o deterioro del equipaje**

Si su equipaje llega destrozado, la compañía aérea generalmente le compensará por reparaciones. Si no tiene arreglo, negociarán un pago por el valor

depreciado. Este criterio aplica también a las pertenencias que se encontraban dentro del equipaje. Es posible que las compañías aéreas se nieguen a pagar por deterioros de artículos frágiles que se rompan o cuyo embalaje no haya sido apropiado y que no se deban al maltrato durante el transporte por parte de la compañía. También es probable que los transportistas rehúsen pagarle por artículos dañados dentro del equipaje cuando no se observan daños en el exterior de la maleta. Sin embargo, por lo general, las compañías aéreas no niegan responsabilidad por mercancía frágil con el embalaje original de fábrica, un tubo de cartón para enviar por correspondencia, o un contenedor diseñado para envíos empacado con material protector de relleno. Cuando usted se presenta en el mostrador de registro, el personal de la compañía aérea debería avisarle si piensa que su maleta o paquete no sobrevivirá el viaje sin deteriorarse. Antes de aceptar un artículo dudoso, le pedirán que firme una declaración que indique que usted acepta el riesgo de enviarlo. Sin embargo, aunque usted firme este formulario, la responsabilidad por daño podría corresponder a la compañía aérea si demuestra que el daño en el exterior del equipaje fue causado por negligencia de ellos.

### **Retraso en la entrega de equipaje**

No entre en pánico si llega y no encuentra su equipaje en el lugar de destino. Las compañías aéreas cuentan con sistemas muy sofisticados que recuperan alrededor del 98% del equipaje extraviado y éste suele entregarse a sus dueños transcurridas unas pocas horas. En muchos casos, abonarán los gastos razonables incurridos por usted mientras buscan las pertenencias extraviadas. Sin embargo, usted y la compañía aérea podrían no estar de acuerdo sobre lo que constituye un gasto razonable, y el monto a abonar será objeto de negociación.

Si su equipaje no llega en la cinta transportadora, informe a la compañía aérea antes de partir del aeropuerto. Insista en llenar un formulario y en pedir una copia del mismo, aunque le digan que su equipaje llegará en el próximo vuelo. Si el formulario no incluye el nombre de la persona que lo llena, pídale. Obtenga un número de teléfono (que no sea el de reservas de pasajes) para llamar en caso de que sea necesario darle seguimiento. No suponga que la compañía aérea le enviará el equipaje sin cargo alguno cuando lo encuentren; pregunte sobre esto. La mayoría de los transportistas establecen normativas para los empleados aeroportuarios que les autorizan a desembolsar ciertos montos en el aeropuerto con el fin de cubrir gastos de emergencia. El monto dependerá en gran parte del tiempo que tarden en rastrear su equipaje, el tiempo de devolución del mismo y si el viaje es o no de regreso a su hogar. Es posible que la compañía aérea no le anticipe efectivo, pero tal vez le reembolse luego por la compra de artículos básicos. Pregunte al transportista qué artículos serían reembolsables y guarde los recibos. En ocasiones, cuando la compañía aérea extravía equipo deportivo, es posible que reintegre el alquiler de equipo sustituto. En el caso de vestimenta u otros artículos, la compañía podría abonar sólo parte del costo de compra, ya

que usted podría utilizar estas prendas en el futuro. (La compañía aérea podría acceder a un reembolso de un monto superior si usted les entrega los artículos comprados.) No recibirá ningún reembolso por alimentos frescos u otros productos perecederos que se estropeen debido a una demora en la entrega de su equipaje. El transportista podría llegar responsabilizarse por la pérdida o daños a los productos perecederos, pero rechace la responsabilidad por el deterioro debido a la demora en la entrega. Las compañías aéreas se responsabilizan por daños importantes ocasionados de forma comprobable por la demora hasta el monto límite de su responsabilidad (vea la información más abajo). Si no logra resolver su reclamo con el personal de la compañía aérea, registre los nombres de los empleados con los que trate y conserve todos sus documentos de viaje y recibos de gastos relacionados con el extravío o deterioro. (Puede entregar los comprobantes de equipaje a la compañía aérea siempre y cuando pida una copia del formulario que señale que usted hizo entrega de los comprobantes.) Cuando llegue a su hogar, escriba a la oficina de atención al consumidor de la compañía aérea.

### **Extravío de equipaje**

Una vez que se declare oficialmente que su equipaje ha sido extraviado, deberá presentar un reclamo. Por lo general, esto significa que deberá llenar otro formulario más detallado. Averigüe bien; su reclamo podría demorarse si se requiere que llene un segundo formulario y no lo hace. Si se vence el plazo para llenar el formulario, podría perder el derecho a reclamo por completo. La compañía aérea por lo general remitirá su formulario de reclamo a la sede central y entonces comenzarán las negociaciones entre usted y la compañía aérea. En caso de que se trate de un vuelo de conexión entre dos compañías aéreas, por lo general el último transportista es el responsable de procesar su reclamo aunque parezca que la primera compañía aérea fue la que extravió su equipaje. Las compañías aéreas no realizan el pago de los reclamos de forma automática. Primero, utilizan la información provista en el formulario de reclamo para calcular el valor de las pertenencias extraviadas. Al igual que las compañías de seguros, las compañías aéreas consideran el valor depreciado de los artículos, no el precio original ni el valor de reposición. No caiga en la tentación de exagerar su reclamo. Las compañías aéreas rechazarán el reclamo en su totalidad si perciben que son exageradas o fraudulentas. Con frecuencia solicitan recibos de compra y otra documentación que respalden el reclamo, es particular si se trata de una cifra alta. Si no guarda comprobantes detallados, esté preparado para negociar con la compañía aérea con respecto al valor de los bienes. Por lo general, las compañías tardan de seis semanas a tres meses para abonar la indemnización por extravío de equipaje. Cuando hagan su oferta, tal vez le den la opción de recibir pasajes gratuitos en vuelos futuros con un valor superior al pago en efectivo. Consulte sobre todas las restricciones que existen para estos pasajes, tales como los períodos con fechas de viaje restringidas y el plazo para realizar las reservas.



## **Límite de responsabilidad**

Si su equipaje llega con retraso, se extravía o se daña en un vuelo nacional, la compañía aérea puede resguardarse en el límite máximo de \$2.500 que abonará por pasajero. (El límite era de \$1.250 en los vuelos realizados antes del 18 de enero de 2000.) Cuando su equipaje y el contenido del mismo poseen un valor superior al límite de responsabilidad de la compañía aérea, considere, si es posible, pagar por un aumento de valoración (“excess valuation”) al momento de enviar el equipaje con la compañía aérea. No se trata de un seguro, pero aumentará la responsabilidad del transportista en caso de daño o extravío. La compañía aérea podría negarse a venderle la opción de aumento de valoración cuando los artículos sean demasiado valiosos o frágiles, como en el caso de antigüedades, instrumentos musicales, joyas, manuscritos, instrumentos negociables y efectivo.

En los viajes internacionales, el límite de responsabilidad se halla establecido por el Convenio de Varsovia. A menos que adquiera la opción de aumento de valoración, el límite de la responsabilidad es de \$9,07 por libra (\$20 por kilogramo). Si la compañía aérea limita su responsabilidad a este monto, deberá utilizar uno de los siguientes procedimientos:

- 1) El transportista pesa su equipaje al momento de presentación ante el mostrador de registro y anota el peso en su pasaje. El monto máximo de la responsabilidad de la compañía aérea se calcula multiplicando el peso por \$9,07 (o por \$20, si el peso se mide en kilogramos.)
- 2) En lugar de pesar su equipaje, el transportista calcula que cada pieza pesa el máximo permitido para el equipaje que no es de mano, por lo general, 70 libras (32 kilogramos). Este cálculo resulta en un límite de responsabilidad de alrededor de \$640 por pieza de equipaje.

Este límite internacional también rige para los trayectos nacionales de un viaje internacional. Tal es el caso aunque los vuelos nacionales e internacionales figuren en pasajes distintos y usted recoja y vuelva a embarcar su equipaje entre un vuelo y otro. Tenga en cuenta que los límites de responsabilidad establecen el monto máximo. Es decir, si el valor depreciado de los bienes se encuentra por debajo de este límite, ése será el monto que le ofrecerán. En caso de que la compañía aérea no le reintegre el monto total de su pérdida, consulte su póliza de seguro del hogar ya sea de propietario o de inquilino; en ocasiones ésta cubre pérdidas fuera del hogar. Algunas tarjetas de crédito y agencias de viajes incluso ofrecen cobertura adicional en forma automática u opcional.

## **Artículos peligrosos**

Con la excepción de artículos de tocador y medicamentos que no excedan 75 onzas en total, es ilegal y sumamente peligroso transportar abordo de la

aeronave o llevar en el equipaje cualquiera de los siguientes materiales peligrosos:

\* Aerosoles: esmaltes, ceras, desengrasantes, limpiadores, etc. \* Artículos corrosivos: ácidos, limpiadores, baterías húmedas, etc. \* Sustancias inflamables: pinturas, diluyentes, recargas de encendedores, encendedores con tanques líquidos, limpiadores, sustancias adhesivas, estufas de campamento o equipo de gas portátil con combustible, etc. \* Explosivos: fuegos artificiales, bengalas, dispositivos de señalización, armas de fuego cargadas, pólvora, etc. (Los cartuchos para armas de pequeño calibre para uso personal pueden enviarse como equipaje si posee embalaje diseñado para tal fin. Éstos no pueden llevarse en el equipaje de mano.) \* Material radioactivo: Betascope® (detectores de partículas beta), radiofármacos, marcapasos no instalado, etc. \* Gas comprimido: gas lacrimógeno o aerosoles de protección personal, cilindros de oxígeno, tanques de buceo (a menos que estén vacíos), etc. \* Sustancias infecciosas \* Materiales venenosos: veneno para ratas, etc.

Los fósforos (de cualquier tipo ya sea que se encienda en cualquier superficie o fósforos de seguridad en estuches, cartones o cajas) sólo puede transportarlos con usted. Si usted debe viajar con alguno de estos artículos, verifique con el departamento de carga de la compañía aérea si es posible efectuar algún procedimiento especial. La violación de las restricciones sobre la portación de artículos peligrosos tiene una multa civil de hasta \$25.000 por cada infracción o una multa penal de hasta \$500.000 y/o hasta 5 años de prisión.

## **6. RESTRICCIONES PARA FUMADORES**

De acuerdo a las reglamentaciones del gobierno de los Estados Unidos está prohibido fumar en todos los vuelos regulares nacionales, con la excepción de los vuelos de más de seis horas con destino u origen en Alaska o Hawai. Esta prohibición rige para los trayectos nacionales de los vuelos internacionales, tanto para las compañías aéreas de los Estados Unidos como para las extranjeras (por ejemplo, rige para el trayecto entre Chicago y Nueva York en un vuelo que va por Chicago/Nueva York/Londres). La prohibición no afecta los vuelos internacionales sin escalas, ni siquiera durante el período en que se encuentran en el espacio aéreo de los Estados Unidos (por ejemplo, un vuelo de Chicago a Londres). Está prohibido fumar en la sección de pasajeros y en los baños, pero no en la cabina del piloto. También está prohibido fumar en otros vuelos de servicio regular operados por compañías aéreas de los Estados Unidos en el caso de aeronaves con capacidad menor a 30 pasajeros (por ejemplo, ciertos vuelos regionales con destino a Canadá, México y el Caribe). Se prohíbe también fumar cigarrillos y pipas en todos los vuelos de transportistas de los Estados Unidos (vuelos regulares, chárter, nacionales e internacionales). Las siguientes reglamentaciones aplican a las compañías aéreas de los Estados Unidos en vuelos en los que no hay restricciones para fumadores (por ejemplo, vuelos internacionales, vuelos chárter nacionales). Estas reglamentaciones no

afectan a las compañías extranjeras; sin embargo, la mayoría ofrecen secciones para no fumadores (aunque es posible que no garanticen los asientos ni amplíen la sección).

\* La compañía aérea debe proveer un asiento en la sección de no fumadores a todo pasajero que lo solicite, siempre y cuando el pasajero cumpla con el plazo para la asignación de asientos y procedimientos establecidos por la compañía transportista. (Los pasajeros que están en lista de espera sin asiento confirmado no gozan de este derecho.)

\* En caso necesario, la compañía aérea deberá ampliar la sección de no fumadores para dar cabida a los pasajeros que se describen en el párrafo anterior.

\* La compañía aérea no está obligada a proveer un asiento de no fumador de elección del pasajero. No tiene obligación de sentarlo con la persona que lo acompaña en el viaje, y el pasajero no tiene derecho a exigir un asiento de no fumador ubicado en la ventana o el pasillo. La reglamentación tampoco obliga a la compañía a la asignación de asientos en la sección de no fumadores con antelación a la fecha del vuelo, con tal que el día del vuelo el pasajero sea asignado a la sección de no fumadores.

\* La tripulación del vuelo debe tomar medidas para evitar que los pasajeros fumen en las secciones de no fumadores. Sin embargo, el humo de cigarrillo que esté en la sección de no fumadores no constituye una infracción.

\* Está prohibido fumar mientras la aeronave se encuentra en tierra o cuando el sistema de ventilación no funciona bien.

\* No se les exige a las compañías de transporte que cuenten con una sección de fumadores. Las compañías tienen la libertad de establecer la prohibición de fumar en un vuelo determinado o en todos sus vuelos.

Ninguna de las reglamentaciones de este capítulo rigen en el caso de vuelos chárter en aeronaves pequeñas a cargo de operadores de taxi aéreo contratados por individuos.

## **7. PASAJEROS CON DISCAPACIDAD**

Más de 40 millones de personas en los Estados Unidos tienen alguna discapacidad. La Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, ACAA) y las normas de aplicación del DOT establecen procedimientos diseñados para asegurar que las personas con discapacidad tengan las mismas oportunidades que otros pasajeros para gozar de un vuelo agradable. A continuación se nombran las disposiciones principales de las normas:

\* No se puede negar transporte a una persona a causa de ninguna discapacidad ni se le puede exigir que tenga su propio acompañante o que presente un certificado médico, excepto en los pocos casos que se indican en las normas.

\* Las compañías aéreas deben brindar asistencia para abordar y desembarcar la aeronaves al igual que para los vuelos de conexión, suministrando tanto el personal como el equipo necesario para tal fin. (Algunas aeronaves pequeñas regionales tal vez no sean accesibles para las personas con impedimentos de movilidad graves. En caso de vuelos a ciudades pequeñas, se recomienda que estos pasajeros verifiquen el tipo de aeronave y la accesibilidad de la misma.)

\* Las terminales de los aeropuertos y los centros de reservas de las compañías aéreas deben poseer dispositivos de telecomunicación para personas con dificultades de audición o del habla (TDD).

\* Los pasajeros con impedimentos visuales o auditivos deben tener acceso oportuno a la misma información que reciben otros pasajeros en el aeropuerto o abordaje de la aeronave en cuanto a la puerta de embarque que corresponde al vuelo, vuelos con retraso, seguridad, etc.

\* Las nuevas aeronaves de fuselaje ancho deben poseer baños accesibles para sillas de ruedas y una silla de ruedas abordaje. En casi todos los vuelos, las compañías aéreas deben colocar una silla de ruedas a bordo a solicitud del pasajero (el pedido se debe realizar 48 horas antes del vuelo).

\* Los transportistas deben aceptar las sillas de ruedas para su envío como equipaje, y no pueden exigir que los pasajeros firmen una exención de responsabilidad a favor de la compañía aérea (salvo en casos de daños preexistentes).

\* La mayoría de las aeronaves nuevas cuentan con apoyabrazos móviles en la mitad de los asientos de pasillo, y espacio a bordo para transportar una silla de ruedas plegable para pasajeros.

\* Los transportistas deben permitir que los animales que prestan servicio a personas con discapacidad (“animales de servicio”) acompañen a los pasajeros en la cabina, siempre que no obstruyan el pasillo ni otra salida de emergencia.

\* Las normas de seguridad de la Administración de Aviación Federal (FAA, por sus siglas en inglés) establecen criterios con respecto a los pasajeros que pueden sentarse en las filas donde se encuentran las salidas de emergencia; estos pasajeros deben poder cumplir con determinadas funciones en caso de evacuación de la aeronave.

\* Las normas de la FAA también prohíben que los pasajeros transporten su propio oxígeno abordaje. La mayoría de las compañías aéreas ofrecen oxígeno

aprobado para uso en aeronaves mediante el cobro de un arancel, pero no tienen obligación de hacerlo.

\* Las compañías aéreas no pueden cobrar por los servicios contemplados por estas normas.

\* Las compañías aéreas deben contar con la presencia de un funcionario de resolución de quejas (CRO, por sus siglas en inglés) si surge una disputa. Todos los aeropuertos deben tener copias de estas normas del DOT.

Es prudente llamar a la compañía aérea nuevamente antes del viaje para volver a confirmar cualquier tipo de asistencia que haya solicitado. Para obtener más detalles, vea “Otras fuentes de información” al pie de esta publicación para pedir el folleto Nuevos Horizontes para pasajeros aéreos con discapacidad.

## **8. PROGRAMAS PARA VIAJEROS FRECUENTES**

Casi todas las compañías aéreas principales de los Estados Unidos cuentan con un programa para viajeros frecuentes, al igual que muchos transportistas extranjeros. Estos programas le permiten obtener viajes gratuitos, cambiar el asiento a una clase superior (por ejemplo, de clase turista a primera clase) u otros premios en base a la frecuencia de vuelo con una compañía aérea. En algunos programas se acumulan puntos con determinados hoteles, compañías de alquiler de automóviles, tarjetas de crédito, etc. La participación en estos programas es gratuita y no hay límites en cuanto al número de compañías aéreas con las que se puede registrar. Sin embargo, tal vez no le convenga acumular todas sus millas en un sólo plan si luego descubre que otro programa responde mejor a sus necesidades. Algunas consideraciones en la selección de un programa para viajeros frecuentes son:

\* ¿Tienen vuelos a lugares adonde usted querría ir?

\* ¿Tienen convenios especiales con otros transportistas, en especial con rutas internacionales? ¿Hay servicios de la compañía aérea que son provistos por compañías de transporte regionales con las que tienen alianzas? En ambos casos, ¿podrá acumular puntos y utilizar su premio en esas compañías aéreas?

\* ¿Cuántas millas (o viajes) necesita para conseguir premios?

\* ¿Existe un premio mínimo por vuelo? (Por ejemplo, usted vuela 200 millas pero siempre le dan el mínimo de 500 millas.)

\* ¿Se vencen las millas acumuladas?

\* Estudie con cuidado el número y la duración de los períodos con fechas de viaje restringidas en los que no podrá utilizar los premios. En algunas

compañías, la restricción de viaje para el día de Acción de Gracias (“Thanksgiving”) dura toda una semana.

\* Si está pensando hacer un viaje importante y está pensando en participar en el programa de viajeros frecuentes, anótese antes de viajar. Por lo general, no se acreditan las millas que haya acumulado antes de convertirse en miembro.

Después de anotarse en un programa, esté al tanto de lo siguiente:

\* Las compañías aéreas se reservan el derecho a cambiar sus programas, a veces con poco tiempo de aviso. La cantidad de millas para cierto premio puede aumentar, obligándolo a emplear sus millas anteriores (es decir, su saldo actual) con nuevas normas más restrictivas. La compañía aérea podría suspender el servicio en la ruta que le interesaba en especial o incluso, ¡dejar de volar en la ciudad donde usted vive! La compañía podría eliminar ventajas atractivas del programa relacionadas con otras compañías aéreas o cadenas hoteleras.

\* Cobrar las millas acumuladas con frecuencia le ayudará a limitar sus pérdidas en caso de que la compañía cambie las normas, se fusione con otra o deje de existir. (Algunas empresas privadas venden seguros para cubrir este tipo de eventualidades.) Sin embargo, con una mayor cantidad de millas clasificará para premios más grandes.

\* Las compañías de transporte suelen limitar la cantidad de asientos en cada vuelo que pueden utilizarse con premios de viajeros frecuentes. Tal vez no le sea posible obtener reservas en las fechas o vuelos de primera o segunda preferencia.

\* Es común que permitan que los premios se emitan a nombre de familiares directos. Sin embargo, si vende o entrega el premio a alguien que no está nombrado en el premio o en el documento de viaje, y la compañía aérea se entera, le podrían confiscar el pasaje a la persona y multar al miembro del programa quitándole millas.

\* Pregunte a la compañía aérea cómo se registran las millas; es probable que tenga que identificarse como miembro del programa cuando reserve el pasaje o al presentarse en el mostrador de registro del aeropuerto. ?

\* Guarde las tarjetas de embarque y el talón para el pasajero de su pasaje hasta que reciba el resumen con las millas del programa para viajeros frecuentes con el número de millas acumulado. Si hay problemas, registre los nombres de las personas con las que habla y tome nota de las conversaciones.

## **9. CONDICIONES DEL CONTRATO**

A lo largo de esta publicación, se ha tratado de brindarle información general sobre viajes con las compañías aéreas. Sin embargo, es importante saber que cada compañía posee normas específicas que conforman el contrato de transporte. Estas normas podrían variar según la compañía aérea. Éstas comprenden estipulaciones en cuanto a los plazos de presentación en el aeropuerto, procedimientos para reembolsos, responsabilidad por retraso en los vuelos, entre otros temas relacionados.

## **Viajes nacionales**

En los viajes nacionales, una compañía aérea puede presentar todas las condiciones contractuales en el pasaje al momento de la compra. Muchas compañías regionales pequeñas emplean este sistema. Otras compañías aéreas tal vez sólo se remitan a las condiciones. Esto significa que no le entregan todas las normas de la compañía aérea con el pasaje; la mayoría de éstas se encuentran en un documento separado que podrá inspeccionar si lo solicita. Si la compañía aérea opta por este sistema e incorpora las condiciones sólo remitiéndose a las mismas, debe incluir un aviso claramente visible en cada pasaje que indique que: 1) se incorporan las condiciones contractuales mediante referencias, y 2) estas condiciones pueden tratar sobre limitaciones de responsabilidad, plazos para presentación de reclamos, plazos para presentación en el mostrador de registro y otras condiciones importantes. La compañía aérea también debe:

- \* Asegurarse de que los pasajeros reciban una explicación de las condiciones más importantes que se identifican en el pasaje en cualquier lugar de venta de pasajes, incluso en las agencias de viajes;

- \* Tener disponible para su inspección el texto completo del contrato de transporte en cada una de las oficinas de venta de pasajes dentro y fuera del aeropuerto;

- \* Enviar por correo un ejemplar gratuito del texto completo del contrato de transporte a solicitud del pasajero.

También deben cumplir con otros requisitos para informarle sobre condiciones del contrato que afecten su tarifa de transporte aéreo. Las compañías aéreas deben colocar un aviso claramente visible en el pasaje o adjunto al pasaje sobre aquellos términos contractuales a los que se hace referencia pero no se incorporan en su totalidad cuando:

- \* limiten los reembolsos;

- \* impongan multas; o

\* permitan que la compañía aérea aumente el costo del pasaje luego de la adquisición del mismo.

Si la compañía aérea sólo se remite a las condiciones del contrato y no cumple con la obligación de avisar sobre una determinada norma, el pasajero no estará obligado por tal norma.

### **Viajes internacionales**

No todas las exigencias de informar en cuanto a las condiciones del contrato en viajes nacionales rigen en el caso de viajes internacionales. Las compañías aéreas deben presentar “normas sobre tarifas” ante el gobierno para este tipo de transporte. Por lo general, los pasajeros deben observar estas normas hayan o no recibido aviso al respecto. Todas las compañías aéreas deben conservar un ejemplar de las normas sobre tarifas en cada oficina de venta de pasajes dentro y fuera del aeropuerto. Usted tiene derecho a examinar estas normas. Un representante de la compañía debe responder a sus preguntas relacionadas con las tarifas y, en caso de ser necesario, debe ayudarlo a encontrar la norma que desea conocer. Si la compañía aérea guarda las normas sobre tarifas en un sistema informatizado en lugar de tener ejemplares impresos, deben cumplir con requisitos de información al público similares a las condiciones contractuales para los viajes nacionales. Lo más importante es recordar que ya sea que viaje dentro o fuera del país, debe preguntar sobre las normas del transportista sin miedo. Es su derecho conocer las condiciones del contrato de transporte. Consulte con antelación sobre cualquier duda que tenga; el beneficio es tanto para usted como para la compañía aérea.

## **10. ESTAFAS RELACIONADAS CON OFERTAS DE VIAJES**

A diferencia de la mayoría de los productos, los servicios relacionados con viajes por lo general se deben abonar antes de recibirlos. Los individuos y empresas de mala fama se aprovechan de esta característica para engañar al consumidor. Algunos viajes contratados resultan ser muy distintos de la forma en que se presentaron o de lo que el consumidor esperaba. En algunos casos ¡ni siquiera se hacen! Si usted recibe una oferta por teléfono o por correo para unas vacaciones gratuitas o sumamente baratas a un destino popular (por lo general, Hawai o Florida), esté alerta a lo siguiente:

\* ¿Piensa que si se tratase de una oferta verdadera no podría ser tan barata? Si piensa esto, probablemente no lo sea.

\* ¿Le solicitan el número de tarjeta de crédito por teléfono?

\* ¿Hay presión para que tome una decisión de inmediato?



\* ¿Identifican a la compañía transportista simplemente como una de las “compañías aéreas principales”, o le mencionan una serie de compañías aéreas sin poder decirle cuál le tocará a usted?

\* ¿Acaso el representante no puede o no quiere darle la dirección (con el nombre y número de calle, etc.) de la compañía?

\* ¿Le dicen que tiene que esperar por lo menos dos meses para salir de viaje? (El plazo para rectificar cargos en la tarjeta de crédito es de 60 días, y la mayoría de los estafadores lo saben.)

Tenga mucha precaución si nota alguno de estos elementos. Solicite que le envíen información escrita; cualquier agencia de viajes legítima no tendrá ningún inconveniente en hacerlo. Si no tienen un folleto, pida un par de días para pensarlo; las ofertas de buena fe que son válidas hoy será válidas en un par de días también. Si le contestan que no a ambos pedidos, lo más probable es que no sea un viaje que le interesa. Otros consejos:

\* Si le dicen que ha ganado unas vacaciones gratuitas, pregunte si debe comprar algo más para que se las entreguen. Algunas ofertas son con pasaje aéreo gratuito, pero con obligación de compra en hoteles costosos. Otras incluyen una estadía de hotel, pero no el pasaje aéreo.

\* Si está considerando seriamente una oferta de vacaciones y está seguro de que ha determinado el precio total de lo que tendrá que pagar, compare ofertas en otros lugares. Muchas veces, la oferta del pasaje gratuito o la estadía gratuita oculta el precio total que resulta ser más caro que el de un paquete común de viajes.

\* Antes de pagar, solicite confirmación escrita de la fecha exacta de salida. Sospeche de cualquier promesa de que la fecha se determinará en otro momento. Si el paquete incluye reserva de asientos no confirmados o en listas de espera, o reservas que sólo se pueden realizar mucho después, pregunte si hay reembolso en caso de cancelación, y no pague nada que no esté dispuesto a dar por perdido.

\* Si viaja a un hotel en un lugar con playa, pregunte a qué distancia se encuentra el hotel de la playa. Luego llame y pregunte al hotel.

\* Calcule el costo total del viaje en dólares, incluya todos los gastos de servicio, impuestos, gastos de tramitación, etc.

\* Si decide comprar el viaje después de investigarlo, pagar con una tarjeta de crédito le otorga derechos legales como el de solicitar que le acrediten un gasto si la otra parte no cumple con la entrega de los servicios prometidos.

Para obtener más consejos, vea “Otras fuentes de información” al final de esta publicación para pedir el folleto de la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) sobre fraude en ventas telefónicas relacionadas con ofertas de viajes.

## **11. POR SU SALUD**

Viajar en avión es una actividad de rutina para millones de personas en los Estados Unidos y la mayoría no le da mucha importancia a los efectos que puede tener con respecto a la salud. Sin embargo, hay algunas cosas que podría hacer para que su vuelo sea lo más cómodo posible. Los cambios de presión del aire en la cabina a veces causan obstrucciones temporarias en las trompas de Eustaquio, sus oídos suenan o hacen un chasquido, o siente que están tapados. Deglutir ayuda a equilibrar la presión, masticar un chicle también ayuda. Bostezar es eficaz. Evite dormir durante el descenso; tal vez no trague con suficiente frecuencia como para adelantarse al cambio de presión. Si a pesar de estos consejos los oídos siguen bloqueados, pruebe la maniobra de Valsalva:

- \* Tape con los dedos la nariz, tome una bocanada de aire.
- \* Trate de expulsar el aire hacia la parte de atrás de la nariz, como si quisiese despegarse el pulgar y el índice de la nariz; es importante que use solamente los músculos de las mejillas y la garganta.
- \* Haga esto con mucha suavidad y dé soplos breves y seguidos. Cuando sienta que sus oídos suenan o hacen un leve chasquido, habrá logrado destapar los oídos. Nunca expulse aire desde los pulmones o el abdomen (diafragma); esto crearía una presión demasiado intensa.

Los cambios de presión afectan especialmente a los bebés. Darles un biberón o un chupete suele calmarlos. Evite los vuelos si acaba de operarse del abdomen, los ojos o la boca (incluso un tratamiento de conducto). Los cambios de presión que ocurren durante el ascenso y el descenso le podrían causar dolor. Si tiene una infección de las vías respiratorias altas (resfriado, catarro) o sinusitis, también sentirá malestar a causa de los cambios de presión. Postergue el viaje dentro de lo posible. (Verifique si su pasaje tiene multas por cancelación o cambios.) Algo más sobre el cambio de presión: los pies se hinchan. No se ponga zapatos que sean nuevos o apretados para el vuelo.

El alcohol y las bebidas con cafeína causan deshidratación (tienen efectos diuréticos). El aire de la cabina ya es bastante seco, y la combinación de ambas cosas aumentará la probabilidad de que contraiga una infección respiratoria. Si usa lentes de contacto, la falta de humedad en la cabina y/o el consumo de alcohol o café podrían disminuir el líquido en sus ojos, lo cual resultará en incomodidad si no abre y cierra los ojos seguido. Quienes usen anteojos deben

limpiarlos bien antes del vuelo, ponerse colirios lubricantes durante el vuelo, leer a intervalos, y sacarse los anteojos cuando duermen. (Estos consejos tal vez no sean apropiados para lentes de contacto de uso prolongado; consulte a su médico u oculista.) Si toma medicamentos recetados, tenga suficientes cantidades para todo el viaje. Lleve consigo copia de la receta médica, con el nombre y teléfono de su médico, en caso de que extravíe o robe del medicamento. Guarde el medicamento en el recipiente original para facilitar las inspecciones de seguridad o aduana. Póngalo en un bolsillo o bolso de mano; no lo envíe con el equipaje, por si se pierde.

Reduzca los efectos del jet lag de estas formas:

- \* Duerma bien por varias noches antes de viajar.
- \* Trate de tomar un vuelo que llegue a la noche, así puede irse directamente a dormir.
- \* Duerma en el avión (pero no durante el descenso).
- \* Durante el vuelo, haga ejercicios que faciliten la circulación (ejercicios isométricos), coma poco y beba poco o nada de alcohol.

Antes de embarcar, trate de ir a un baño en la terminal del aeropuerto. En algunos vuelos la tripulación del vuelo comienza el servicio de bebidas al poco tiempo de apagarse los carteles que piden que se ajuste el cinturón, y el carrito de bebidas podría obstruirle el acceso al baño.

## **12. SEGURIDAD EN LOS VUELOS**

Viajar en avión es tan seguro que probablemente nunca tenga que poner en práctica los consejos que le daremos a continuación. Pero si alguna vez la necesita, esta información podría salvarle la vida. Por lo general, los pasajeros aéreos no piensan mucho en la seguridad cuando abordan una aeronave. No prestan atención a los anuncios de la tripulación antes de comenzar el vuelo o buscan una revista para leer en lugar de las tarjetas que indican las salidas de emergencia y las instrucciones sobre las máscaras de oxígeno. Debido a esto, las personas resultan heridas o mueren innecesariamente a causa de accidentes que podrían haber sobrevivido. Cada vez que aborde una aeronave, debe hacer lo siguiente:

- \* Sea razonable con respecto a la cantidad de equipaje de mano. Las normas de la FAA exigen que las compañías aéreas impongan un límite sobre la cantidad de equipaje de mano, y si trata de llevar demasiado consigo, la tripulación podrá insistir en enviar alguno de los artículos al compartimiento de carga. (No existe un límite generalizado; varía según el tipo de aeronave y la cantidad de pasajeros a bordo.) En caso de accidente, un bolso mal guardado podría

convertirse en un peligroso proyectil u obstruir un pasillo durante la evacuación de la aeronave.

\* Tenga cuidado con lo que guarda en los compartimientos que están arriba de su asiento. Si se abren en un accidente o un aterrizaje abrupto, el contenido caería encima de los pasajeros. También han ocurrido casos en los que los pasajeros que se sientan cerca del pasillo son lastimados por artículos pesados que caen de estos compartimientos cuando alguien guarda o saca sus pertenencias al comienzo o al final de un vuelo. Por favor, tenga consideración por los demás y coloque los artículos pesados debajo del asiento que está delante suyo; ponga los abrigos, sombreros y bolsos pequeños y suaves en el compartimiento superior.

\* En cuanto se ubique en su asiento, prenda y desprenda el cinturón de seguridad un par de veces. Observe cómo funciona. Existen distintos tipos de cinturones y, en caso de emergencia, no querrá perder el tiempo descifrando el funcionamiento del cinturón.

\* Antes de despegar, habrá una presentación sobre las medidas de seguridad en la que se señalarán las salidas de emergencia y se describirá el uso de los cinturones de seguridad, los chalecos salvavidas y las máscaras de oxígeno. Preste atención y consulte a los auxiliares de vuelo si tiene alguna pregunta.

La tarjeta de plástico que se encuentra en el respaldo del asiento delante de usted incluye alguna de la información presentada por el auxiliar de vuelo. Léala. También le informa sobre las salidas de emergencia y cómo ubicar y utilizar equipo de emergencia, tal como las máscaras de oxígeno. Cuando lea la tarjeta, busque la salida de emergencia más cercana a usted, y cuente el número de filas entre su asiento y la salida. Recuerde que la salida más cercana podría estar detrás de usted. Haga un plan de salida por otra ruta en caso de que la salida más cercana esté obstruida. Esto es importante porque las personas muchas veces se dirigen a la puerta por la que abordaron la aeronave, por lo general la puerta que está delante de la cabina de primera clase. Se trata de una pérdida de tiempo y obstruye los pasillos. Las máscaras de oxígeno no son las mismas en todas las aeronaves. A veces, éstas caen automáticamente delante de usted. En otras aeronaves, hay que sacarlas de un compartimiento delante de su asiento. En todos los casos, deberá dar un tirón suave al tubo de plástico para que fluya el oxígeno. Si no entiende las instrucciones sobre el funcionamiento de la máscara, pida al auxiliar de vuelo que se lo explique. Por lo general, cuando la aeronave se encuentra en el aire y asciende a altitud de crucero, el piloto apaga el indicador para ajustarse el cinturón de seguridad. El piloto luego recomienda que de todas maneras los pasajeros mantengan los cinturones de seguridad abrochados durante el vuelo en caso de que la aeronave se encuentre con pozos de aire. Del mismo modo en que deben ajustarse los cinturones de seguridad de un automóvil, deben ajustarse en las aeronaves.

Si alguna vez tiene un accidente aéreo, recuerde lo siguiente:

- \* Mantenga la calma.
- \* Preste atención a lo que dice la tripulación y hágales caso. La tarea principal de la tripulación de la cabina de pasajeros es ayudarlo a llegar a destino de la forma más segura.
- \* Antes de tratar de abrir una puerta de emergencia usted mismo, observe por la ventana. Si ve un incendio del otro lado de la puerta, no abra la puerta porque las llamas podrían ingresar a la cabina. Trate de utilizar su ruta de escape alternativa.
- \* Recuerde que el humo asciende. Trate de mantenerse al nivel del piso si hay humo en la cabina. Siga las luces de emergencia que están en el piso, éstas le indicarán una salida. Si tiene un trapo, cúbrase la nariz y la boca.

Después de un accidente, la Junta Nacional de Seguridad en el Transporte (NTSB, por sus siglas en inglés) siempre conversa con quienes sobreviven para saber cómo hicieron para salir sin peligro. Sus hallazgos indican que, en todos los casos, realmente ayuda estar preparado. Evitar heridas graves o sobrevivir un accidente aéreo no es sólo cuestión de suerte; también es importante informarse y anticipar situaciones. ¿Acaso es usted una de esas personas que en cuanto aterriza el avión se levanta, junta su abrigo, bolso y maletín y está apresurado por salir mientras el avión sigue en movimiento? Si lo es, resista la urgencia de hacer esto. Las aeronaves muchas veces se detienen abruptamente mientras se dirigen a la puerta de embarque y los pasajeros se han lastimado al chocarse contra el respaldo de un asiento o el borde de la puerta del compartimiento para el equipaje de mano que está encima del asiento. Manténgase sentado con el cinturón ajustado hasta que la aeronave se detenga por completo y se apague el indicador para ajustarse los cinturones. Nunca fume en los baños. Está prohibido fumar en todas las secciones salvo en aquellas designadas para fumadores; esto se estableció después de que un accidente matara a 116 personas en tan sólo 4 minutos, aparentemente porque un fumador descuidado dejó una colilla de cigarrillo encendida en la basura. Hay una multa de \$2.000 por desconectar un detector de humo. Tampoco fume en los pasillos, en una sacudida inesperada, podría tropezarse y quemarse o quemar a otro pasajero. Hubieron casos de cigarrillos que salen volando y ruedan bajo los asientos.

### **13. PRESENTACIÓN DE QUEJAS**

Cuando los pasajeros dan comentarios sobre el servicio de la compañía aérea, la mayoría de éstas prestan atención. Analizan y llevan un registro de las quejas y felicitaciones que reciben y estudian la información para determinar lo que quiere el público consumidor e identificar áreas problemáticas que requieran

atención especial. También tratan de resolver quejas individuales. Al igual que otros negocios, las compañías aéreas emplean su propio criterio en cuanto a la forma resolver problemas. Aunque usted tiene algunos derechos como pasajero, sus pedidos de compensación probablemente serán negociados y el tipo de respuesta que obtendrá dependerá en gran medida de la manera en que usted proceda al presentar su queja. Comience por la compañía aérea. Antes de llamar o escribir al DOT o cualquier otro organismo para solicitar ayuda con un problema relacionado al transporte aéreo, debería darle la oportunidad a la compañía aérea para resolverlo. Por regla, las compañías aéreas tienen personal que se dedica a la solución de problemas en los aeropuertos (por lo general, conocidos como representantes de servicios al cliente/al consumidor) que se encargan de resolver muchos problemas en el momento. Ellos pueden disponer que los pasajeros que han quedado en tierra reciban comida y hospedaje, emitir cheques de compensación por denegación de embarque, coordinar reparaciones de equipaje, y resolver otras quejas o reclamos de rutina.

Si no es posible resolver el problema en el aeropuerto y desea presentar una queja, lo mejor es llamar o escribir a la oficina de atención al consumidor de la compañía aérea en la sede de la empresa. Tome nota desde el momento que ocurre el incidente y registre los nombres del personal de la compañía con las que habla. Guarde todos los documentos de viaje (recibos de pasajes, comprobantes/talones de equipaje, tarjetas de embarque, etc.) al igual que los recibos de gastos incurridos debido al problema ocasionado. Los siguientes son consejos útiles en caso de que decida escribir una carta.

- \* Escriba la carta a máquina y, de ser posible, no exceda una página de largo.
- \* Indique un número de teléfono para ubicarlo durante el día (con el código de área).
- \* No importa cuán enojado esté, escriba una carta formal y seria sin exagerar lo ocurrido. Si la queja presenta un tono demasiado impulsivo o sarcástico, tal vez debería esperar un día y luego volver a escribirla.
- \* Describa lo ocurrido, incluya fechas, ciudades, números u horarios de vuelo.
- \* Envíe fotocopias (nunca los originales) de los pasajes, recibos y otros comprobantes que respalden su reclamo o queja.
- \* Haga constar los nombres de cualquier empleado que fue grosero o empeoró la situación, al igual que el nombre de quienes hayan sido de gran ayuda.
- \* No haga una lista de problemas insignificantes que le haga perder de vista lo que realmente le fastidió.

\* Informe a la compañía aérea sobre las molestias o pérdidas monetarias que le haya ocasionado el problema.

\* Mencione precisamente lo que usted desea que el transportista haga para remediar o compensar por el problema ocasionado. Es posible que la compañía aérea ofrezca resolver su queja mediante el pago de un cheque o algún otro tipo de compensación, probablemente transporte gratuito. Tal vez desee solicitar una disculpa por escrito de un empleado que fue grosero o el reembolso por pérdidas sufridas, pero es importante que la compañía aérea sepa lo que usted quiere antes de que decida qué medidas tomar.

\* Sea razonable. Si sus pedidos son totalmente desproporcionados, podrían responderle con la cortesía de una carta de disculpa y luego pasaría a los archivos de casos irreverentes.

Si sigue estos consejos, es probable que las compañías aéreas manejen su queja con seriedad. Su carta les ayudará a determinar qué causó el problema, y también permitirá a la compañía tomar medidas para evitar que vuelva a ocurrir en el futuro con otras personas.

Comunicación con el Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés)

Si usted desea registrar con el DOT una queja relacionada con una compañía aérea, puede llamar a la División de Protección de los Pasajeros Aéreos (ACPD, por sus siglas en inglés) al (202) 366-2220. O bien, puede escribir a:

División de Protección de los Pasajeros Aéreos (ACPD), C-75 Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT) 400 Seventh Street, S.W. Washington, D.C. 20590

Si escribe, por favor, incluya su dirección y un número de teléfono de contacto durante el día, con el código de área. Las cartas de los consumidores nos ayudan a detectar áreas problemáticas y tendencias en la industria de transporte aéreo. Utilizamos los documentos de quejas para fundamentar la necesidad de cambios en las reglamentaciones sobre protección al consumidor y, cuando el caso lo justifique, sirven de base para medidas de cumplimiento. Además, publicamos un informe mensual que contiene el número de quejas recibidas sobre cada compañía aérea y los problemas que tienen los pasajeros. Si desea, escriba o llame para solicitar un ejemplar gratuito de este informe en inglés (Air Travel Consumer Report), que también incluye estadísticas que las compañías aéreas deben enviarnos sobre retrasos en los vuelos, sobreventas y equipajes maltratados o entregados de manera incorrecta. (Los datos de los informes más recientes se encuentran disponibles en línea en la página principal de Internet de este sitio.) Si su queja está relacionada con lo que usted considera es un peligro

para la protección o seguridad de los pasajeros, escriba a la Administración de Aviación Federal (FAA, por sus siglas en inglés):

Subadministrador de Seguridad del Sistema ASY-100 Administración de Aviación Federal (FAA) 800 Independence Avenue, S.W. Washington, D.C. 20591

o llame al (800) 322-7873 (800-FAA-SURE). Si desea llamar para notificar sobre un peligro de seguridad grave fuera del horario laboral, llame a la Línea telefónica de seguridad en la aviación al 1-800-255-1111.

### **Programas locales de asistencia al consumidor**

En la mayoría de las comunidades hay grupos de ayuda al consumidor que sirven de intermediarios para quejas sobre empresas, que incluyen a las compañías aéreas y agencias de viajes.

\* La mayoría de los gobiernos de cada estado poseen una oficina especial que investiga problemas y quejas de los consumidores. A veces, se trata de una división separada en la oficina del gobernador o de la procuraduría del estado. Busque en la guía telefónica en la sección de organismos de gobierno estatales.

\* Muchas ciudades y condados cuentan con departamentos que atienden quejas de consumidores. Casi siempre se pueden presentar quejas y obtener información por teléfono o en persona.

\* Algunos periódicos y estaciones de radio o televisión tienen una línea telefónica especial que los consumidores pueden utilizar para obtener asistencia. Los periodistas que se dedican a asuntos del consumidor, con la ayuda de voluntarios, tratan de mediar las quejas y a veces informan los resultados en las noticias. La posible cobertura publicitaria hace que las compañías tomen medidas rápidas para resolver los problemas de los consumidores cuando llegan a través de los medios de comunicación. Algunas líneas telefónicas de este tipo, sin embargo, tal vez no atiendan todas las quejas que reciben. Por lo general, escogen las que son más representativas del tipo de quejas que reciben.

### **Recurso de última instancia**

Cuando nada de esto funciona, la mejor solución podría ser ir a un tribunal que atiende demandas de menor cuantía. Muchas ciudades poseen tribunales que se dedican a disputas relacionadas con reclamos de montos menores para reducir la burocracia y el costo que muchas personas temen enfrentar cuando entablan un juicio. Por lo general, se puede entablar juicio a una compañía aérea ante un tribunal para demandas de menor cuantía en cualquier jurisdicción en la que opere vuelos o practique transacciones comerciales. Para obtener detalles sobre este tipo de tribunal de reclamos menores en su comunidad, llame a la



oficina de asuntos del consumidor de la ciudad o condado, o al secretario judicial del tribunal. Por regla, los costos de este tipo de tribunal son bajos, no necesita un abogado que lo represente, y los procedimientos son mucho menos formales e intimidantes que en otros tribunales. Vea "Otras fuentes de información" al final de esta publicación para solicitar un ejemplar gratuito de la publicación para el consumidor "Dígaselo al juez".

#### **14. OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN**

(Disponibilidad y precios sujetos a cambios.)

#### **DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DE LOS ESTADOS UNIDOS (DOT)**

##### **División de Protección de los Pasajeros Aéreos**

Escriba a: División de Protección de los Pasajeros Aéreos (ACPD), C-75  
Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT) 400 Seventh Street,  
S.W. Washington, DC 20590

"Comentarios en las aeronaves." Hojas informativas sobre temas especiales. Publicaciones gratuitas sobre programas para viajeros frecuentes, consejos para evitar problemas de equipaje, consejos para viajar a la defensiva, vuelos chárter públicos, transporte de animales vivos, pasajeros con discapacidad, etc. (Pregunte por éstas y otras publicaciones disponibles en español.)

"Kids and Teens in Flight" para niños que vuelan no acompañados. Publicación gratuita.

"Dígaselo al juez" sobre tribunales para demandas de menor cuantía. Publicación gratuita. (Disponible también en español.)

"Air Travel Consumer Report". Un ejemplar gratuito. Estadísticas de la industria y las compañías aéreas sobre retrasos y cancelaciones de los vuelos, sobreventa de pasajes, problemas con el equipaje, y quejas de consumidores enviadas al DOT.

#### **DEPARTAMENTO DE ESTADO**

Escribir a: Director de Documentación de la Oficina de la Imprenta del Gobierno de los Estados Unidos (GPO) Washington, DC 20402

"Your Trip Abroad". Aduanas, vacunaciones, seguros. \$1,25.

"A Safe Trip Abroad". Precauciones sobre robo y terrorismo. \$1,00.

“Travel Tips for Older Americans”. Consejos de viaje para personas mayores. \$1,00.

Solicite el siguiente folleto por escrito a: Centro de Información para el Consumidor (CIC) Pueblo, CO 81009 “Foreign Entry Requirements”. Visas y otros requisitos para muchos países extranjeros. 50 centavos.

### **SERVICIO DE ADUANAS DE LOS ESTADOS UNIDOS**

Escriba a: Servicio de Aduanas de los Estados Unidos P.O. Box 7407  
Washington, DC 20044

“Know Before You Go”. Consejos de aduana para el ingreso a los Estados Unidos. Publicación gratuita.

### **COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO (FTC)**

Escriba a: Comisión Federal de Comercio (FTC) 6th & Pennsylvania Ave. N.W.,  
Room 130 Washington, DC 20580

“Telemarketing Travel Fraud”. Estafas en la venta telefónica de ofertas de viaje. Publicación gratuita.

### **OFICINA DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR DE LOS ESTADOS UNIDOS**

Escriba a: Centro de Información para el Consumidor (CIC) Pueblo, CO 81009

“Access Travel”. Servicios para personas con discapacidad en más de 500 aeropuertos. Publicación gratuita.

### **DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA DE LOS ESTADOS UNIDOS (USDA)**

Escriba a: USDA/APHIS Información al público 6505 Belcrest Road, Room 613  
Hyattsville, MD 20782

“Travelers’ Tips”. Ingreso de productos de plantas y animales a los Estados Unidos. Publicación gratuita.

“Traveling By Air with your Pet”. Viaje en avión con animales domésticos. Publicación gratuita.

### **SERVICIO DE SALUD PÚBLICA DE LOS ESTADOS UNIDOS (USPHS)**

Escriba a: Director de Documentación Oficina de la Imprenta del Gobierno de los Estados Unidos Washington, DC 20402

“Health Information for International Travelers”. Información sobre salud para viajeros internacionales. \$6,00 (182 págs.).

**SOCIEDAD DE PREVENCIÓN DE CRUELDAD HACIA LOS ANIMALES DE LOS ESTADOS UNIDOS (ASPCA)**

Escriba a: A.S.P.C.A. Departamento de Educación. 424 E. 92nd St. New York, NY 10128

(Incluya un sobre de retorno con su dirección y franqueo prepago.)

“Air Travel Tips”. Consejos para viajes con animales domésticos. Publicación gratuita.

“Airline Travel with Your Bird”. Viaje en avión con pájaros. Publicación gratuita.

**PROYECTO DE ACCIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL PASAJERO AÉREO (ACAP)**

Escriba a: ACAP, 529 14th Street, NW, Suite 923, Washington, DC 20045

“Facts and Advice for Airline Passengers”. \$5.95.

**OFICINA DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES (BBB)**

Escriba a: BBB 257 Park Ave. South New York, NY 10010

“Low-Cost Air and Ticket Consolidators” \$3.00 (4 págs.).

**CENTRO DE INFORMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR**

Muchas de las publicaciones del gobierno federal arriba mencionadas, al igual que otras, pueden solicitarse al Centro de Información para el Consumidor (CIC). Si desea pedir publicaciones de varias entidades, tal vez le resulte más conveniente solicitar un catálogo gratuito del CIC. Escriba a: Centro de Información para el Consumidor (CIC), Pueblo, CO 81009. También puede llamar al (719) 948-4000 (la llamada no es gratuita).