

Derechos en viajes aéreos

Una guía del consumidor para los viajes aéreos

Este archivo es de 81K. El folleto de tamaño de bolsillo es de 58 páginas y se halla disponible para la venta en Citizen Information Center, Pueblo, CO 81009
El precio es \$4,00, e incluye el envío postal.

CONTENIDO

[Cada título de capítulo comprende un hiperenlace al texto del capítulo.]

1. [Tarifas aéreas](#)
2. [Reservaciones y billetes](#)
3. [Vuelos demorados y cancelados](#)
4. [Exceso de reservaciones](#)
5. [Equipaje](#)
6. [Fumar](#)
7. [Pasajeros con discapacidad](#)
8. [Programas para viajeros frecuentes](#)
9. [Términos del contrato](#)
10. [Estafas en los viajes](#)
11. [Para su salud](#)
12. [Protección en las aerolíneas](#)
13. [Quejas](#)
14. [Otras fuentes de información](#)

AVISO

Hacemos todo lo posible para mantener actualizada la publicación Derechos en viajes aéreos, no obstante las aerolíneas a menudo cambian la forma en que llevan a cabo sus negocios. Es posible que cuando usted lea este texto hayan cambiado algunos de los procedimientos que estamos explicando.

INTRODUCCIÓN

La eliminación de las regulaciones económicas de las aerolíneas por parte del gobierno ha resultado en tarifas reducidas y en una gran variedad de opciones de precios y servicios. Dentro de este nuevo marco comercial, los consumidores han debido participar más en la selección los servicios aéreos y aprender a formular una serie de preguntas.

- ¿Debería importarme más el precio o los horarios? ¿Estoy dispuesto a viajar a una hora insólita a fin de ahorrar \$25?

- ¿Me cobrará un cargo adicional la aerolínea si cambio mi reservación?

-¿Qué hará por mí la aerolínea si cancela mi vuelo?

El presente folleto fue elaborado para explicarle sus derechos y sus responsabilidades en tanto que viajero aéreo. Esperamos que le ayude a convertirse en un consumidor competente.

1. TARIFAS AÉREAS

Visto la importancia otorgada a la competencia de precios, los consumidores tienen a su disposición un amplio abanico de tarifas aéreas. Algunas aerolíneas intentan seguir un enfoque de servicios “básicos” con precios muy rebajados y con pocos servicios adicionales. Para mayor información, puede comunicarse con un agente de viajes, otro tipo de venta de billetes o con la aerolínea que vuele a los sitios que desee visitar. Pregúnteles los nombres de todas las aerolíneas que viajen a ese destino. Un agente de viajes puede encontrar virtualmente todas las tarifas de las aerolíneas en su ordenador. O si prefiere, puede llamar a cada una de las aerolíneas y averiguar cuáles son sus tarifas y, en particular, si tienen alguna oferta de promoción en ese momento. También puede fijarse en los anuncios de la radio y de los periódicos en los que las aerolíneas dan a conocer muchas de las tarifas descontadas para su ciudad. Para terminar, fíjese en las nuevas empresas del mercado. Es posible que ofrezcan tarifas reducidas o servicios diferentes a los de las aerolíneas establecidas desde más tiempo. A continuación le ofrecemos unos consejos para ayudarle a decidirse entre las diferentes tarifas aéreas:

Sea flexible en cuanto a sus planes de viaje para lograr la tarifa la más baja. Es posible que las mejores ofertas se limiten a ciertos días de la semana o a horas particulares del día. Una vez que le indiquen una tarifa, pregunte al agente de reservaciones si es posible ahorrar aún más viajando el día anterior o siguiente, o con un vuelo distinto en ese mismo día.

* Planifique su viaje con la mayor anticipación posible. Algunas aerolíneas reservan solamente unos pocos asientos a tarifas reducidas para cada vuelo. Las gangas suelen venderse de prisa. Por otra parte, las aerolíneas a veces ofrecen los asientos descontados unos días después. Si decidió no viajar porque no consiguió la tarifa descontada en la fecha que quería, inténtelo de nuevo, sobre todo justo antes de vencer el plazo de compra adelantada.

* Algunas aerolíneas ofrecen descuentos que no ofrecen otras. En una zona metropolitana de gran tamaño, es posible que varíe la tarifa según el aeropuerto de salida. Además, hay veces en que los vuelos con una conexión (trasbordo de avión) o una escala son más económicos que los vuelos sin escalas.

* ¿Incluye la tarifa aérea los tipos de servicios que solían ofrecer las aerolíneas, como las comidas o el servicio de equipaje gratis? Si se trata de un vuelo de conexión con dos aerolíneas, ¿seguirá el equipaje? ¿Se pueden reservar asientos antes? Si uno queda sin transporte, ¿podrá servir el billete de avión con otro transportista sin cargo adicional? ¿Se encargará la aerolínea original de pagar por las comidas y la habitación de hotel mientras se espere?

* La mayoría de las tarifas descontadas no son reembolsables, así que si compra uno de estos billetes y que luego anula su viaje, Ud. no recuperará su dinero. Algunos billetes también comprenden penalidades por cambiar de vuelo o de fecha inclusive si no solicita un reembolso. Hay veces en que tendrá que pagar la diferencia en tarifas aéreas si su tarifa original no se halla disponible en el nuevo vuelo.

* Ciertas aerolíneas no aumentarán la tarifa una vez que se emita y se pague el billete. (Sin embargo, una simple reservación sin que se emita un billete no garantiza la tarifa.) Es posible que otras aerolíneas se reserven el derecho de cobrar un pago adicional si la tarifa que Ud. compró aumenta antes de la fecha de salida. Pregunte a la aerolínea antes de comprar el billete cuál es su política con respecto a los aumentos de tarifas después de que se compre el billete.

* Una vez comprado su billete, llame a la aerolínea o al agente de viajes una o dos veces antes de la fecha de salida para verificar la tarifa. Las tarifas cambian todo el tiempo y si la tarifa baja antes de que salga su vuelo es posible que la aerolínea le reembolse la diferencia. Pero tiene que pedirlo.

Las diferencias de precios en las tarifas pueden ser significantes. Una comparación atenta entre diferentes aerolíneas exige tiempo pero puede resultar en serios ahorros.

2. RESERVACIONES Y BILLETES

Una vez que Ud. decida cuándo y dónde desea viajar y qué aerolínea utilizar, obtener la reservación y los billetes es un proceso relativamente sencillo. Es posible tramitarlo todo por teléfono, en el despacho de billetes de la aerolínea o a mediante el agente de viajes u otro distribuidor. Pueden surgir algunos obstáculos, sin embargo, que debería evitar si sigue los consejos que se ofrecen a continuación.

* Si sus planes de viaje caen en temporada alta, reserve su viaje en cuanto antes. Los vuelos durante las fiestas suelen agotarse semanas – inclusive meses – antes de la fecha en cuestión. No compre un billete standby (sin asiento reservado) 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 agente de reservaciones que le indique los códigos de puntualidad de los vuelos en que esté pensando. Esto es un código de una cifra en el sistema informatizado de reservaciones que indica cuán a menudo dicho vuelo llegó a la hora prevista (dentro de 15 minutos) conforme al mes de reporte más reciente. Por ejemplo, un "8" significa que el vuelo llegó dentro de los 15 minutos de la hora de llegada prevista entre 80% y 89,9% de las veces. Si tiene que elegir entre dos vuelos de horario y tarifa similar, es posible que prefiera el que tenga un mejor índice de puntualidad. (Estos códigos se requieren solamente a las aerolíneas principales de Estados Unidos.)

* Cuando realice una reserva, asegúrese de que el agente anote la información correctamente. Antes de colgar el teléfono o de irse de la oficina de venta de billetes, verifique los datos esenciales con el agente – cómo se escribe su nombre, los números de vuelo y las fechas de viaje y las ciudades de origen y destino. Si cualquiera de las ciudades tiene más de un aeropuerto, fíjese cual de ellos es el suyo. También debería indicar a la aerolínea 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, la hora de salida, la fecha y el estado de la reservación para cada segmento de su itinerario. La casilla de "estado" es importante. "OK" significa que su reservación está confirmada. Toda indicación contraria significa que su reservación no está confirmada (en lista de espera, por ejemplo).

* Un vuelo "directo" puede comprender una o varias escalas y es posible que haya un trasbordo de aviones aunque exista un sólo número de vuelo. Pregunte cual es su itinerario exacto.

* Si vuela a una ciudad pequeña y su número de vuelo es de cuatro cifras, es posible que se trate de un vuelo con una aerolínea de transporte regional que celebre un acuerdo con la aerolínea en cuyo nombre se ofrezca el vuelo. Si no está seguro, confiera con el agente de reservaciones con respecto a la aerolínea y el tipo de aeronave; estos vuelos se hallan identificados por ordenador.

* Cuando un agente de reservaciones le sugiere comprar sus billetes antes de una hora o fecha precisas, se trata de un plazo de vigencia. Es posible que la aerolínea cancele sus reservaciones sin aviso si no lleva a cabo la compra antes de finalizar dicho plazo.

* Tenga sus billetes en mano antes de dirigirse al aeropuerto. Esto simplificará su facturación y ayuda a evitar el estrés de largas esperas en colas lentas o tener que preocuparse de no llegar a tiempo para su vuelo.

* Si sus reservaciones son realizadas con suficiente tiempo de anticipación, es posible que la aerolínea se preste a enviarle los billetes por correo. Sin embargo,

si no recibe los billetes y los archivos de la aerolínea indican que fueron enviados, es posible que tenga que pasar por la molestia del trámite de notificación de extravíos (véase la información al final de este capítulo). Es más seguro buscar en la guía telefónica una agencia de viajes o un despacho de billetes que quede cerca de usted y que obtenga sus billetes allí.

* En cuanto tenga sus billetes, verifique que toda la información es correcta, en particular los aeropuertos (si hay más de uno en una de las ciudades) así como las fechas de los vuelos. Pida que se hagan las correcciones necesarias de inmediato.

* Traiga consigo una cédula de identificación con foto cuando vuele y pida que emitan el billete aéreo con el mismo nombre que el de la cédula de identificación. Muchas aerolíneas solicitan ver una cédula de identificación durante la facturación con el fin de reducir la reventa de pasajes descontados. (Las aerolíneas no permiten la venta o entrega de billetes a terceros.) En el caso de vuelos internacionales, asegúrese de que el nombre del billete es el mismo que el del pasaporte. Si su nombre recién ha cambiado y es diferente en el billete y en el documento de identidad, debe presentar documentación apropiada que indique el cambio (por ejemplo, certificado de matrimonio u orden judicial).

* Es una buena idea reconfirmar la reservación antes de salir de viaje ya que a veces cambian los horarios de los vuelos. En el caso de viajes internacionales, la mayoría de las aerolíneas exigen que se vuelva a confirmar la reservación a la ida y a la vuelta por lo menos 72 horas antes de cada vuelo. De lo contrario, es posible que se cancele su reservación.

* Examine su billete cuando embarque en cada vuelo para verificar que el agente de embarque ha quitado únicamente el boleto que corresponda.

Pago y reembolso de billetes aéreos

* Si tiene previsto pagar el billete con un cheque de su propio banco, lleve consigo por lo menos dos tipos de identificación personal tal como el permiso de conducir, una tarjeta de crédito reconocida o una cédula de identificación profesional con una foto. En particular, cuando adquiera billetes lejos de donde vive, las aerolíneas, las agencias de viajes y los demás distribuidores de billetes querrán comprobar su identidad.

Si pagó por su billete en efectivo y la tarifa es reembolsable, a menudo podrá obtener un reembolso inmediato de la aerolínea o de la agencia de viajes que emitió el billete. Si pagó con un cheque personal el reembolso suele enviarse por correo. NOTA: en algunos casos los billetes adquiridos en el extranjero con moneda extranjera sólo pueden ser reembolsados en la misma moneda y en el país de emisión, debido a restricciones monetarias impuestas por los gobiernos extranjeros. Tenga esto en cuenta cuando compre billetes en un país extranjero.

* Cuando pague con una tarjeta de crédito, se factura su cuenta de crédito sin que importe si utiliza o no los billetes. No se acreditará su cuenta a menos que los billetes de origen sin usar se devuelvan a la aerolínea. Por lo general, no se otorgan reembolsos en efectivo cuando la compra se realiza mediante una tarjeta de crédito.

* Si compra billetes con una tarjeta de crédito y que luego cambia de vuelos, es posible que el emisor del billete acredite el monto de los antiguos billetes y que emita otra serie de billetes que se facturará a su cuenta nuevamente. Es posible que deba insistir en que se abone el valor de los antiguos billetes hacia los nuevos, y que se facture o acredite solamente la diferencia entre los billetes. Mientras que esto requiere un esfuerzo adicional por parte de la aerolínea, evita la posibilidad de cargos duplicados a su cuenta de crédito.

El pago mediante una tarjeta de crédito ofrece ciertos derechos conforme a las leyes de crédito federales. Cuando se debe un reembolso, la aerolínea tiene que enviar el crédito a su compañía de tarjeta de crédito en los siete días que sigan la fecha en que se recibió la petición completa de reembolso. Si usted ha pagado un billete reembolsable con tarjeta de crédito y están surgiendo obstáculos en obtener el reembolso debido, puede notificar por escrito a su compañía de 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 billete, la compañía de su tarjeta de crédito debe acreditar su cuenta aunque la aerolínea no lo haga. Este proceso es muy útil sobre todo si una aerolínea cesa sus operaciones antes de la fecha de su vuelo.

Billetes perdidos

Los billetes aéreos son como instrumentos negociables. Por lo tanto, los reembolsos son difíciles de obtener en caso de pérdida o de robo de los billetes. Son muchos los pasajeros que creen que los billetes pueden reemplazarse con la misma facilidad que los cheques de viaje y que solamente es necesario contar con la reserva en el ordenador, pero así no es. Es posible que su número de billete aparezca en el recibo de su tarjeta de crédito o en el itinerario emitido por la agencia de viajes. De no ser así, anote el número en una hoja de papel y guárdela en un lugar separado del billete. Traiga este número con usted durante su viaje. Si se extravía el billete, la aerolínea puede procesar su solicitud de reembolso con mayor rapidez y hasta posiblemente emitir un billete de reemplazo inmediatamente si usted logra entregar dicho número. Usted debe notificar la pérdida de un billete inmediatamente a la aerolínea indicada como transportista principal en la parte superior del billete. Es posible que tenga que volver a comprar un billete para poder seguir con su viaje. Si ya no cumple con todas las restricciones referentes a su tarifa de descuento (por ejemplo, una compra con siete días de antelación) es posible que el costo del billete nuevo sea mayor al del antiguo billete. No obstante, en este caso se suele reembolsar eventualmente la tarifa mayor siempre que usted no haga cambios de ciudades,

vuelos o fechas en su viaje. Una vez que la aerolínea establezca que es usted quién compró el billete, empezará a tramitar la solicitud de reembolso. A menudo, el intervalo de espera suele ser de dos a seis meses. Si alguien se sirve del billete o intenta canjearlo por efectivo mientras esté pendiente el reembolso, es posible que la aerolínea se niegue a devolverle su dinero. Para finalizar, es posible que la aerolínea deduzca del reembolso un honorario por el trámite. Todo esto es para decirle que lograr un reembolso o un reemplazo de un billete extraviado es muy complicado y que no se garantiza que logre ninguno de los dos. Nuestro mejor consejo es que no pierda el billete en primer lugar.

3. VUELOS DEMORADOS Y CANCELADOS

Las aerolíneas no garantizan los horarios de los vuelos y usted debe tener esto en mente cuando planifique su viaje. Son muchos los factores que pueden impedir, y de hecho impiden, que los vuelos lleguen a tiempo. Algunos de estos problemas, como la intemperie, las demoras en el tráfico aéreo y las revisiones mecánicas son difíciles de predecir y quedan fuera del control de las aerolíneas. Si se demora su vuelo, intente averiguar cuán atrasado está, aunque debe tener en mente que les puede ser difícil a las aerolíneas calcular el tiempo total de la demora en el momento inicial. En el caso de demoras “progresivas”, surgen acontecimientos que el transportista no pudo prever cuando comunicó una estimación inicial de la duración de la demora. Es posible que un pronóstico favorable del clima se deteriore, o que un problema mecánico se complique. Si el problema está relacionado con el clima o el control del tráfico aéreo regional, es probable que esta demora afecte a todos los vuelos y que ni usted ni su aerolínea pueda controlar cuando sale el 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. (Es a veces más provechoso intentar de coordinar estos arreglos desde un teléfono público que desde el mostrador de la aerolínea.) Si encuentra un vuelo en otra aerolínea, pida que la aerolínea del billete original endorse su billete al otro transportista; de esta forma podrá ahorrarse un aumento en la tarifa. Sin embargo, tenga en mente que no existen normas obligatorias establecidas al respecto. Si se cancela su vuelo, la mayoría de las aerolíneas le reservarán, si hay plazas disponibles, un asiento en el primer vuelo que la aerolínea ofrezca al mismo destino sin cargo adicional. Cuando se trate de una demora prolongada, averigüe si otro transportista tiene asientos, y pídale a la aerolínea del billete original que endorse su billete. No siempre es fácil encontrar asientos, en especial en la época de las fiestas y las temporadas altas.

Cada aerolínea establece sus propias políticas con respecto a los pasajeros demorados que esperan en el aeropuerto; no existen estipulaciones federales. Si se demora su vuelo, pregunte al personal de la aerolínea si cubrirán los gastos

de alimentación o el de una llamada telefónica. Algunas aerolíneas, en especial las que ofrecen tarifas muy descontadas, no ofrecen ningún tipo de servicio especial a los viajeros sin transporte, mientras que otras no ofrecen servicios cuando la demora se debe al mal tiempo o a eventos fuera del control de las mismas. A diferencia de lo que cree la mayor parte de la gente, las aerolíneas no tienen obligación de compensar a los viajeros en casos de demora o de cancelación de vuelos. Tal como se indicó en el capítulo sobre el exceso de reservaciones, conforme a la ley, la indemnización es obligatoria únicamente cuando se deniegue el embarque a un viajero en un vuelo debido a una sobreventa de billetes. Las aerolíneas casi siempre se niegan a compensar a los viajeros por pérdidas económicas que se produzcan a causa de los retrasos en los vuelos. Si el propósito de su viaje es el de concretar un acuerdo de negocios posiblemente, dar un discurso o una presentación, participar a un acontecimiento familiar o asistir un evento que tenga lugar a una hora precisa, debería pensar en calcular un tiempo suficiente y viajar en un vuelo que salga antes. Es decir, los retrasos y las cancelaciones son comunes y es una buena idea planificar y anticipar estos inconvenientes cuando la puntualidad sea un factor de gran importancia. Cuando haga su reservación, tenga en mente que un vuelo que sale temprano corre menos riesgos de demorarse que uno que salga más tarde, visto que los efectos de las demoras se acumulan a lo largo del día. Además, si un vuelo temprano se retrasa o se cancela, usted tendrá más opciones a su disposición para reprogramar el vuelo. Mientras que si usted reserva el último vuelo del día, es posible que se quede sin viajar esa noche. Usted puede seleccionar un vuelo con conexión (trasbordo de aviones) en lugar de un vuelo directo sin escalas por ser más conveniente la hora de salida o más económica la tarifa. Sin embargo, un cambio de aviones implica la posibilidad de un problema con la conexión. Si tiene la opción de seleccionar diferentes conexiones y que la tarifa y el servicio son equivalentes, la conexión que pase por el aeropuerto menos congestionado es la mejor ya que será más fácil conectar con su segundo vuelo. Si puede elegir la ciudad del vuelo de conexión, piense también en la posibilidad de un clima desfavorable. Cuando reserve un billete con vuelo con conexión, verifique siempre la cantidad de tiempo disponible para el trasbordo entre los vuelos. Piense en lo que ocurriría si el primer vuelo se demora; si no le gusta la posibilidad, seleccione otro vuelo o pídale al agente que busque una conexión que le dé más tiempo.

4. EXCESO DE RESERVACIONES

No es ilegal tener un exceso de reservaciones y hasta cierto punto gran parte de las aerolíneas venden billetes en exceso para compensar por los viajeros que no se presentan a los vuelos por los que han reservado un asiento. El resultado es que se deniega el embarque a algunos viajeros. Cuando hay sobreventas, el Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés) requiere que las aerolíneas pidan a los que no corran prisa que cedan sus asientos voluntariamente, a cambio de una indemnización. Los viajeros a quienes se les

deniegue el embarque en contra de su voluntad tienen derecho a una indemnización con pocas excepciones.

Embarque denegado voluntario

Casi todo grupo de viajeros aéreos incluye a personas cuyo viaje es urgente y a personas para quienes el costo del billete es más importante que llegar a hora. Nuestras reglas exigen que antes de denegar embarque a los viajeros las aerolíneas soliciten personas que se presten a no embarcar a cambio de algún tipo de indemnización. El procedimiento establece que al momento de presentarse al mostrador de facturación o en la zona de embarque, los empleados de la aerolínea pidan si hay voluntarios cuando parece que haya un exceso de venta de billetes. Si no tiene prisa en llegar a su destino, usted puede entregar su reservación a la aerolínea a cambio de una indemnización y reservar un asiento en un vuelo posterior. No obstante, asegúrese primero de obtener respuestas a estas importantes preguntas:

* ¿Cuándo sale el próximo vuelo y en qué aerolínea se confirma el asiento? Es posible que el otro vuelo sea igual de aceptable, pero si lo ponen en la lista de espera de un vuelo que esté completo, corre el riesgo de quedarse sin transporte.

* ¿Se encargará la aerolínea de brindar otros servicios como las comidas y las bebidas gratuitas, una habitación de hotel, las llamadas telefónicas o el transporte sobre tierra? De lo contrario, es posible que se gaste la indemnización que le ofrezca la aerolínea en comidas o alojamiento mientras espera el próximo vuelo.

DOT no ha establecido el monto que las aerolíneas deben indemnizar a los que se presten voluntarios. Es decir, los transportistas pueden negociar con los viajeros una cifra de mutuo acuerdo o bien un viaje gratuito u otros beneficios. Las aerolíneas establecen pautas con sus empleados para que negocien con los viajeros y ellos pueden seleccionar a los voluntarios que revenden sus reservaciones por el precio más bajo. Si la aerolínea le ofrece un billete gratuito, averigüe cuáles son las restricciones. Pregunte ¿por cuánto tiempo es válido el billete? ¿Existen restricciones en cuanto a fechas durante las fiestas cuando tal vez desee usarlo? ¿Es válido para vuelos internacionales? Y de mayor importancia, ¿es posible hacer una reservación? Y si así es, ¿con cuánta anticipación debe realizarse?

Embarque denegado no voluntario ("involuntary bumping")

DOT exige que cada aerolínea entregue a los viajeros, a quienes se les deniegue el embarque en contra de su voluntad, una declaración escrita que describa sus derechos y que explique cómo el transportista decide quién y quién no embarca un vuelo con sobreventa de billetes. Los viajeros que no puedan

volar suelen tener derecho a una indemnización de inmediato por embarque denegado. El monto de la indemnización varía según la tarifa del billete y la duración de la demora.

* Si a usted se le deniega el embarque en contra de su voluntad, y la aerolínea organiza un transporte sustituto que está programado para hacerlo(a) llegar a su destino final (incluyendo los vuelos de conexión) con una hora de diferencia de su hora de llegada de origen, no habrá indemnización.

* Si la aerolínea organiza un transporte sustituto que debe llegar a su destino con una o dos horas de su hora de llegada de origen (entre una y cuatro horas para los vuelos internacionales), la aerolínea deberá abonarle a usted un monto equivalente a la tarifa de ida de su destino de origen, hasta un máximo de \$400.

* Si el transporte sustituto está programado para llegar a destino con más de dos horas de diferencia (cuatro horas para los vuelos internacionales), o si la aerolínea no organiza ningún transporte sustituto, la indemnización se duplicará (200% de la tarifa hasta un máximo de \$800).

* Siempre puede conservar su billete original y volverlo a utilizar en otro vuelo. Si decide organizar su transporte por su propia cuenta, podrá solicitar un reembolso por “denegación de embarque no voluntario” por el billete del vuelo al que se le denegó el embarque. En esencia, la indemnización por denegación de embarque es un pago por la molestia ocasionada.

Como todas las demás reglas, existen, no obstante, ciertas condiciones y excepciones:

* Para tener derecho a una indemnización, usted debe tener una reservación confirmada. Una confirmación escrita emitida por la aerolínea o el agente lo califica a usted desde este punto de vista inclusive si la aerolínea no logra encontrar su reservación en la computadora, siempre y cuando usted no haya cancelado su reservación o haya dejado pasar el plazo de reconfirmación.

* Debe cumplir con los plazos establecidos por las aerolíneas para la compra del billete. Por lo general, los billetes descontados deben adquirirse dentro de determinado número de días después de hacerse la reservación. Otros tipos de billetes deben recogerse por lo menos 30 minutos antes del vuelo.

Además del plazo de compra de billetes, cada aerolínea tiene un plazo de facturación, es decir, la cantidad de tiempo disponible antes de la salida prevista para el vuelo en la que usted puede presentarse ante la aerolínea en el aeropuerto. En el caso de vuelos nacionales, la mayoría de los transportistas requieren que usted acuda a la puerta de embarque entre 10 y 30 minutos antes de la salida prevista, aunque algunos plazos pueden ser de una hora o más. Los plazos de facturación en el caso de vuelos internacionales pueden ser de hasta

tres horas antes de la hora prevista para la salida del vuelo. Es posible que algunas aerolíneas sencillamente requieran que usted se presente al mostrador de facturación dentro de ese plazo; sin embargo, la mayoría exigen que ya esté en la zona de embarque. Es posible que si usted no llega antes de vencer dicho plazo de facturación, pueda perder la reservación y el derecho a indemnización en caso de sobreventa de billetes para su vuelo.

* Como se indica más arriba, no se debe ninguna indemnización si la aerolínea organiza transporte sustituto que esté previsto aterrizar a su destino en la hora que siga la hora de llegada prevista del vuelo original.

* Si la aerolínea debe reemplazar la aeronave por una más pequeña, el transportista no se halla obligado a indemnizar los viajeros a quienes se les deniegue el embarque por este motivo. Además, en los vuelos que se sirvan de aeronaves de 30 a 60 asientos de pasajeros, no se requiere una indemnización si a usted se le denegó el embarque por motivos de restricciones de equilibrio o de peso de la aeronave referente a la seguridad.

* Estas reglas no aplican a los vuelos chárter ni a los vuelos con horarios regulares que se operen con una capacidad de 30 a 60 asientos de viajeros, ni tampoco aplican a los vuelos internacionales con rumbo a Estados Unidos. No obstante, algunas aerolíneas de estas rutas pueden optar por respetarlas. Asimismo, si usted viaja entre dos ciudades extranjeras (desde París a Roma, por ejemplo), tampoco aplicarán estas reglas. La Comunidad europea ha establecido su propia regla con respecto a embarques denegados que tengan lugar en un país miembro; para más detalles comuníquese con la aerolínea o con DOT.

Cuando hay una sobreventa de billetes en un vuelo pero que no se presentan suficientes voluntarios, algunas aerolíneas denegarán el embarque primero a los pasajeros con las tarifas más reducidas. Una vez que usted ha comprado su billete, la mejor forma de evitar que se le deniegue el embarque es llegar al aeropuerto temprano. Para los pasajeros en una misma clase de tarifa, los últimos en llegar suelen ser los primeros a denegarse el embarque, inclusive si han llegado antes de cumplirse el plazo límite para la facturación. Calcule tiempo de sobra; suponga que hay un embotellamiento en la carretera de acceso al aeropuerto, que no queda espacio para estacionar y la cola es muy larga en el mostrador de facturación. Sin embargo, si llega tan temprano que su aerolínea tiene otro vuelo con rumbo al mismo destino pero que sale antes, usted puede cambiar a ese vuelo o esperar a que salga dicho vuelo antes de facturar su equipaje. Si factura su equipaje en cuanto llegue, es posible que éste salga en el vuelo anterior al que tenía previsto y que permanezca desatendido durante horas en el aeropuerto de destino. Ciertas aerolíneas ofrecen billetes aéreos gratis para una fecha futura en vez de pagar una indemnización por denegar un embarque. No obstante, si se deniega su embarque, usted tiene derecho a insistir que le den un cheque si eso es lo que prefiere. Una vez cobrado el

cheque (o aceptado el billete gratuito) lo más probable es que ya no tenga derecho a exigir más dinero de la aerolínea en el futuro. Por otra parte, si la denegación del embarque conlleva un costo mayor de lo que la aerolínea está dispuesta a pagarle en el aeropuerto, puede intentar negociar una cifra mayor con el departamento de quejas de la aerolínea. Si esto no resulta, usted suele disponer de 30 días desde la fecha indicada en el cheque para decidir si acepta el monto del mismo. Usted siempre tiene derecho a declinar el cheque y a entablar un juicio en contra de la compañía e intentar obtener una indemnización mayor. Los reglamentos del gobierno en cuanto a la denegación de embarque establecen la obligación mínima de las aerolíneas hacia las personas a quienes se les ha denegado el embarque. Por último, no falte en presentarse; si usted tiene reservaciones confirmadas que no piensa utilizar, notifique a la aerolínea, de lo contrario se cancelarán todas las reservaciones de sus vuelos de conexión o de regreso.

5. EQUIPAJE

Desde el momento en que usted facture su equipaje hasta que lo retire en su destino, es posible que dicho equipaje haya transitado por un sinnúmero de cintas transportadoras y de carros de equipaje; una vez que despegue la aeronave, es posible que el equipaje de vueltas dentro de la bodega de carga si hay intemperie. Para ser justos, no obstante, incumbe destacar que son relativamente pocos los artículos de viaje que se dañan o extravían. Con un poco de sentido común al hacer sus maletas, entre otras precauciones, lo más probable es que su equipaje sea de los que llegan sin dificultades.

Hacer las maletas

Puede hacer las maletas de forma que evite problemas. Algunos artículos nunca deberían empaquetarse su prevé facturar su equipaje en la bodega de carga:

* Pequeños artículos de valor: efectivo, tarjetas de crédito, joyas, cámaras de foto.

* Artículos esenciales: medicinas, llaves, pasaporte, boletos de viaje, documentos profesionales.

* Artículos irremplazables: manuscritos, reliquias.

* Artículos frágiles: gafas o anteojos, contenedores de vidrio, líquidos.

Este tipo de artículos deberían estar consigo o en un bolso de mano que quepa debajo del asiento. Recuerde que la única forma de proteger artículos de valor con seguridad es de tenerlos con usted. Aunque no se extravíe su equipaje, es posible que se demore unos días. No coloque productos perecederos en el equipaje a facturar ya que se pueden echar a perder si hay un retraso. Se

aconseja poner los artículos que necesitará en las próximas 24 horas en el equipaje de mano (artículos de aseo o cambio de ropa interior, por ejemplo). Confiera con la aerolínea sobre las restricciones de tamaño, de peso o de cantidad del equipaje de mano. (No existe norma federal universal.) Si debe viajar con varias aerolíneas, confirme con todas. Averigüe sobre su vuelo ya que diferentes aeronaves imponen diferentes límites de equipaje. Tenga en mente que la aeronave ni dispone de un espacio ilimitado para los porta-trajes y es posible que se trasladen algunos a la bodega de carga. Si tiene previsto ir de compras en su lugar de destino y regresar con sus compras como equipaje de mano, no se olvide de los límites. No obstante, si piensa facturar estas compras, guarde los recibos por separado; tal vez los necesite para hacer una demanda por pérdida o daños. No lleve nada en el equipaje de mano que pueda verse como un arma (por ejemplo, tijeras o una navaja).

El equipaje facturado también se halla sujeto a límites. En la mayoría de los vuelos nacionales e internacionales, el límite es de dos piezas (tres si no lleva equipaje de mano). Puede haber un cargo adicional si son más o si exceden las restricciones de tamaño del equipaje. En algunos vuelos entre ciudades de países distintos, es posible que los límites de equipaje se basen en el peso y no el número de maletas, y por lo tanto, las dos piezas de equipaje que se facturan sin cargo adicional al principio del viaje pueden conllevar cargos adicionales cuando se impongan sistemas cuyos límites dependan del peso. Antes de salir de viaje, consulte todas las aerolíneas implicadas en cada segmento del viaje acerca del límite, sobre todo si hace escala durante unos días o si cambia de transportista. El equipaje que usted facture debe estar etiquetado al interior y al exterior con su nombre, su dirección y su número de teléfono. Si es posible, incluya el nombre y la dirección de una persona con la que se pueda contactar en el lugar de destino. Tarde o temprano aparece de nuevo casi todo equipaje extraviado por las aerolíneas. En general, si el equipaje cuenta con las etiquetas apropiadas, el dueño lo recupera en pocas horas. No llene las maletas con exceso, ya que esto oprime los broches o los pestillos y puede hacer que revienten más fácilmente. Si tiene previsto facturar dispositivos eléctricos, objetos de cristal, electrodomésticos pequeños, cerámica, máquinas de escribir, instrumentos de música u otros artículos frágiles, debe empaquetarlos en un embalaje diseñado para tolerar un trato poco delicado* de preferencia el embalaje original de la fábrica o un contenedor armado con aislamiento.

Facturación

No realice la facturación al último minuto. Aunque logre embarcar, es posible que no lo haga su equipaje. Si usted no llega antes de vencer el plazo de facturación de la aerolínea, es posible que el transportista no asuma la responsabilidad de su equipaje si este se retrasa o extravía. Si puede, seleccione vuelos que minimicen las posibilidades de extravío del equipaje. El riesgo de que se extravíe el equipaje aumenta conforme a la siguiente escala (siendo la primera la menos arriesgada): 1) vuelo directo 2) vuelo sin escalas

(con una parada, pero sin cambio de aeronave) 3) vuelo de conexión con trasbordo de aeronave pero no de aerolínea 4) vuelo de conexión con trasbordo de aeronave y de aerolínea. Cuando facture su equipaje, quite las tiras y ganchos de los porta-trajes que esté facturando ya que pueden engancharse en las máquinas transportadoras de equipaje y dañar el equipaje. La aerolínea pondrá etiquetas de destino en el equipaje y le entregará los comprobantes para retirar 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 demandas sino que también deba enseñarlos al personal de seguridad cuando salga de la zona de retiro de equipaje. Cada etiqueta comprende un código de tres letras y el número del vuelo que indica al personal de distribución a qué avión y a qué aeropuerto debe ir su equipaje. Verifique las etiquetas del equipaje antes de que se ponga en la cinta transportadora. (La aerolínea no tendrá ningún inconveniente en indicarle el código del aeropuerto de destino cuando reserve o compre sus billetes.) Es posible que se facture su equipaje solamente a una de sus escalas en vez de la ciudad de destino si debe pasar por la aduana antes del destino final, o en caso de un vuelo de conexión entre dos aerolíneas que celebren un convenio. Cerciórese de quitar todas las etiquetas de otros viajes anteriores para no confundir al personal encargado de procesar el equipaje.

Retiro de equipaje

Son muchas las maletas que se parecen. Una vez que retire una maleta de la cinta transportadora, verifique el nombre o el número de identificación en la etiqueta. Si su equipaje llega abierto, con la llave o el candado abierto o visiblemente dañado, examine inmediatamente el contenido para ver si falta o se ha dañado el contenido. Notifique cualquier problema a la aerolínea antes de salir del aeropuerto e insista en llenar un formulario. Abra su maleta en cuanto llegue al sitio donde se hospeda. Cualquier daño o hurto debe notificarse de inmediato por teléfono a la aerolínea. Anote la fecha y la hora de su llamada, así como el nombre y el número de teléfono de la persona con quien hable. Inmediatamente después dé seguimiento con una carta certificada a la aerolínea.

Daño o deterioro del equipaje

Si su equipaje llega destrozado, la aerolínea suele indemnizarle por las reparaciones. Si una reparación no es posible, negociarán un pago por el valor depreciado. Este criterio aplica también a las pertenencias al interior del equipaje. Las aerolíneas pueden negarse a indemnizar por daños que se deban a la naturaleza frágil del artículo o a un embalaje inapropiado y no se deban al maltrato durante el transporte por parte de la compañía. Los transportistas también pueden negarse a indemnizarlo por artículos dañados al interior de la maleta si no es posible comprobar la existencia de daños al exterior de la misma. No obstante, las aerolíneas no suelen negar toda responsabilidad por

mercancía frágil que esté empaquetada en el embalaje sellado original de fábrica, en un tubo de cartón postal o un contenedor diseñado para el transporte y empacado con material protector de relleno. Cuando usted realice la facturación, el personal de la aerolínea debería comunicarle si piensa que su maleta o paquete no llegará a destino sin daños. Antes de aceptar un artículo precario, le pedirán firmar una declaración por la que usted puede facturarlos a su propio riesgo. Pero aunque usted firme dicho formulario, es posible que la aerolínea siga siendo responsable por daños perpetrados al exterior de la maleta o del paquete debido a la negligencia de ellos.

Equipaje demorado

Si Ud. y su equipaje no logran reunirse cuando lleguen a su destino, tranquilícese. Las aerolíneas cuentan con sistemas altamente desarrollados capaces de recuperar alrededor del 98% del equipaje extraviado y entregarlo a sus dueños en pocas horas. En muchos de los casos, le indemnizarán por gastos razonables que incurra usted mientras buscan las pertenencias extraviadas. Sin embargo, es posible que Ud. y la aerolínea podrían no estar de acuerdo con respecto a lo que constituye un gasto razonable y que deban negociar el monto de la indemnización.

Si su equipaje no está en la cinta transportadora, notifique a la aerolínea antes de salir 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 el número de teléfono apropiado (que no sea el de reservaciones de billetes) para realizar una llamada de seguimiento. No suponga que la aerolínea le enviará el equipaje sin cargo alguno cuando lo encuentren y pregunte al respecto. La mayoría de los transportistas establecen directrices para sus empleados aeroportuarios que les autorizan a desembolsar ciertos montos en el aeropuerto con el fin de cubrir gastos de emergencia. Dicho monto depende de si su viaje es de regreso o no a su hogar, en el tiempo que requiera ubicar su equipaje y entregárselo. Si la aerolínea no le entrega un anticipo en efectivo, es posible que le reembolse después por la compra de artículos básicos. Confiera con el transportista cuáles son los artículos reembolsables y guarde todos los recibos. Si la aerolínea ha extraviado equipo deportivo, es posible que le reintegre el alquiler de equipo sustituto. En el caso de vestimenta u otros artículos, el transportista podría reembolsar únicamente parte del costo de compra por motivo de que usted seguirá utilizando dichas prendas en el futuro. (Es posible que la aerolínea acepte otorgarle un reembolso mayor si usted le entrega los artículos comprados.) Si usted ha facturado alimentos frescos u otros productos perecederos que se estropean por motivo de una demora en la entrega de su equipaje, la aerolínea no le hará ningún reembolso. Es posible que los transportistas acepten ser responsables si pierden o dañan productos perecederos pero no lo harán por deterioros que se deban a entregas demoradas. Las aerolíneas son responsables por daños serios que se deban en

forma definible a una demora hasta el monto límite de su responsabilidad (véase la información infra). Si no logra resolver su demanda con el personal de la aerolínea, anote los nombres de los empleados con los que trató y conserve todos sus documentos de viaje y recibos de gastos relacionados con el extravío o el deterioro. (Puede entregar los comprobantes del equipaje a la aerolínea una vez que llene un formulario en el aeropuerto, siempre y cuando pida una copia del formulario y que señale que usted entregó los comprobantes.) Cuando llegue a casa, escriba a la oficina de servicio al cliente de la aerolínea.

Equipaje extraviado

Una vez que se declare oficialmente que su equipaje ha sido extraviado, deberá presentar una demanda. Por lo general, esto significa que deberá llenar un segundo formulario más detallado. Asegúrese de hacerlo ya que la omisión de un segundo formulario cuando se requiera demorar su demanda. El hecho de no presentar el formulario antes de vencer el plazo invalidará su demanda por completo. Por lo general, la aerolínea remitirá su formulario de demanda a la sede central y entonces comenzarán las negociaciones entre usted y la aerolínea. En caso de que se trate de un vuelo de conexión entre dos aerolíneas, el último transportista suele ser quien procesa su demanda incluso cuando parezca que sea la primera aerolínea quien extravió su equipaje. Las aerolíneas no pagan automáticamente el monto de todas las demandas que reciben. Primero, utilizan la información provista en el formulario de demanda para calcular el valor de las pertenencias extraviadas. Al igual que las compañías de seguros, las aerolíneas consideran el valor depreciado de los artículos y no el precio original o el costo del reemplazo. No caiga en la tentación de exagerar el monto que demande. Es posible que una aerolínea rechace completamente una demanda que perciba ser exagerada o fraudulenta. A menudo piden los recibos de las compras y toda otra documentación que respalde la demanda, sobre todo si se trata de una cifra elevada. Si usted no tiene comprobantes detallados, piense que tendrá que negociar por el valor de los bienes con la aerolínea. En general, una aerolínea requiere entre seis semanas y tres meses antes de indemnizar a un viajero por motivo de extravío de equipaje. Cuando le ofrezcan una indemnización, es posible que lo hagan con billetes gratuitos para vuelos futuros por un monto mayor al pago en efectivo. En este caso, averigüe si existen restricciones para estos billetes (como períodos de “prohibición” de viajes) y cuanto tiempo de anticipación se le permite para hacer reservaciones.

Responsabilidad limitada

Si se demora, extravía o daña su equipaje en un vuelo nacional, la aerolínea puede invocar un límite máximo de \$3 300 por viajero. (Este límite es \$3 000 para los vuelos que transcurran antes del 22 de diciembre de 2008. Cuando su equipaje y el contenido del mismo posean un valor superior al límite de responsabilidad de la aerolínea, piense en adquirir una “sobrevaloración”

("excess valuation") si se halla disponible por parte de la aerolínea cuando facture su equipaje. Aunque no se trate de un seguro, sí que aumentará el límite de responsabilidad posible. Es posible que la aerolínea se niegue a venderle una sobrevaloración para artículos fundamentalmente valiosos o frágiles, como en el caso de las antigüedades, los instrumentos de música, las joyas, los manuscritos, los instrumentos negociables y el efectivo.

En el caso de viajes internacionales que se inicien en Estados Unidos, el límite de responsabilidad se halla regido por un tratado denominado Convenio de Montreal. Este tratado también gobierna los límites de responsabilidad en el caso de viajes de ida y vuelta que originen en otro país que haya ratificado este Convenio y de viajes de ida entre Estados Unidos y dicho país. A menos que Ud. adquiera la opción sobrevaloración, la responsabilidad de la aerolínea con respecto al equipaje en un viaje bajo el Convenio de Montreal se limita a 1 000 "Derechos especiales de giro" (Special Drawing Rights, o SDR por sus siglas en inglés) por pasajero. El valor del SDR varía a diario, véase www.imf.org.

Este límite internacional también aplica a los segmentos nacionales de un viaje internacional. Tal es el caso inclusive si los vuelos nacionales e internacionales figuran en billetes distintos y que usted recoja y que usted retira y vuelva a facturar su equipaje entre los dos vuelos. Tenga en mente que los límites de responsabilidad establecen un monto máximo. Es decir, si el valor depreciado de la propiedad es menor que el límite establecido, este será el monto que le ofrecerán. En caso de que la aerolínea no le indemnice por el valor total de su pérdida, consulte su póliza de seguro de la vivienda de la que sea propietario o que arriende ya que en ciertas ocasiones cubre las pérdidas incurridas fuera de su residencia. Algunas tarjetas de crédito y agencias de viajes incluso ofrecen cobertura adicional de equipaje en opción e inclusive automáticamente.

Artículos peligrosos

Salvo los artículos de aseo y las medicinas que no excedan 75 onzas en total, es ilegal y sumamente peligroso transportar a bordo de la aeronave o llevar en el equipaje cualquiera de los siguientes materiales peligrosos:

* Aerosoles: esmaltes, ceras, desengrasantes, limpiadores, etc. * Artículos corrosivos: ácidos, limpiadores, pilas húmedas, etc. * Sustancias inflamables: pinturas, diluyentes, recargas de encendedores, encendedores con tanques líquidos, limpiadores, adhesivos, estufas de campamento o equipo de gas portátil con combustible, etc. * Explosivos: fuegos artificiales, bengalas, dispositivos de señalización, armas de fuego cargadas, pólvora, etc. (Puede transportar munición de armas de pequeño calibre de uso personal en el equipaje facturado si se halla empaquetado con seguridad en embalaje diseñado a tal fin, pero no como equipaje de mano.) * Material radioactivo: Betascope® (detectores de partículas beta), radiofármacos, marcapasos no instalados, 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 o las cerillas (de cualquier tipo ya sea que se encienda en cualquier superficie o fósforos de seguridad en estuches, cartones o cajas) solamente pueden transportarse con su persona. Si es necesario que usted viaje con alguno de estos artículos, consulte el departamento de flete de la aerolínea para averiguar si es posible llevar a cabo algún procedimiento especial. La infracción de las restricciones sobre materiales peligrosos puede conllevar una penalidad civil de hasta \$25 000 por cada infracción o una penalidad criminal de hasta \$500 000 y/o hasta 5 años de cárcel.

6. FUMAR

Conforme a los reglamentos del gobierno de Estados Unidos, está prohibido fumar en todos los vuelos regulares nacionales, a excepción de los vuelos de más de seis horas con destino u origen en Alaska o Hawai. Esta prohibición rige los segmentos nacionales de los vuelos internacionales, tanto para las aerolíneas de Estados Unidos como para las extranjeras (por ejemplo, rige durante el segmento de Chicago a Nueva York en un vuelo cuyo itinerario sea Chicago/Nueva York/Londres). Esta prohibición no afecta los vuelos internacionales sin escalas, inclusive durante el período en que se encuentran en el espacio aéreo de Estados Unidos (por ejemplo, un vuelo de Chicago a Londres). Dicha prohibición se extiende a la sección de viajeros y en los baños, pero no en la cabina del piloto. También está prohibido fumar en otros vuelos de servicio regular operados por aerolíneas de Estados Unidos en el caso de aeronaves con capacidad menor a 30 viajeros (por ejemplo, ciertos vuelos regionales con destino a Canadá, México y el Caribe). Se prohíbe también fumar cigarros y pipas en todos los vuelos de transportistas de Estados Unidos (vuelos regulares, chárter, nacionales e internacionales). Las siguientes reglas aplican a las aerolíneas de Estados Unidos cuyos vuelos no impongan restricciones a los fumadores (por ejemplo, vuelos internacionales, vuelos chárter nacionales). Estas reglas no afectan 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 aerolínea debe proveer un asiento en la sección de no fumadores a todo viajero que lo solicite, siempre y cuando el viajero cumpla con el plazo para la asignación de asientos y los procedimientos establecidos por el transportista. (Los viajeros que están en lista de espera sin asiento confirmado no gozan de este derecho.)

* Si es necesario, la aerolínea deberá ampliar la sección de no fumadores para acomodar a los viajeros descritos en el párrafo anterior.

* La aerolínea no tiene la obligación de brindar el asiento de no fumador que elija el viajero, ni tiene obligación de sentarlo a usted junto a su compañero de viaje y el viajero no tiene derecho a exigir que el asiento de no fumador esté ubicado en la ventana o el pasillo. La regla tampoco exige que la aerolínea asigne asientos por anticipado en la sección de no fumadores con antelación a la fecha del vuelo, siempre que en el día del vuelo el viajero esté asignado a la sección de no fumadores.

* La tripulación del vuelo debe tomar medidas para evitar que los viajeros 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 sobre tierra o cuando el sistema de ventilación no funciona bien.

* No se exige que los transportistas ofrezcan una sección de fumadores. Las aerolíneas son libres de prohibir que se fume en un vuelo determinado o en todos sus vuelos.

Ninguno de los reglamentos 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 discapacidades. La Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, o ACAA por sus siglas en inglés) y las normas de aplicación de DOT establecen procedimientos diseñados para asegurar que estos individuos se valgan de las mismas oportunidades que los demás para gozar de un vuelo agradable. A continuación se nombran las disposiciones principales de la regla:

* No se puede denegar transporte a una persona por motivo de una discapacidad ni se le puede exigir que viaje con un auxiliar o que presente un certificado médico, salvo en ciertas circunstancias limitadas que especifica la regla.

* Las aerolíneas deben prestar ayuda con el embarque, el desembarque y el trasbordo, suministrando tanto el personal como el equipo necesario a dicho fin. (Algunas aeronaves pequeñas regionales tal vez no sean accesibles para las personas con serios impedimentos de movilidad. Cuando se prepare un viaje a una ciudad pequeña, se recomienda que estos viajeros verifiquen el tipo de aeronave y la accesibilidad de la misma.)

- * Las terminales de los aeropuertos y los centros de reservaciones de las aerolíneas deben contar con dispositivos de telecomunicación para personas con impedimentos de audición o del habla (TDD).
- * Los pasajeros con impedimentos visuales o auditivos deben tener acceso oportuno a la misma información que reciban los demás pasajeros en el aeropuerto o a bordo de la aeronave con respecto a las asignaciones de puertas de embarque, las demoras en los vuelos, la seguridad, etc.
- * Las nuevas aeronaves de fuselaje ancho deben contar con baños accesibles para sillas de ruedas y con sillas de ruedas a bordo. En el caso de la mayoría de los otros vuelos, las aerolíneas deben tener una silla de ruedas a bordo disponible una vez lo solicite el viajero (dicha petición requiere una notificación con 48 horas de anticipación).
- * Los transportistas aéreos deben aceptar las sillas de ruedas como equipaje facturado y no pueden exigir que los pasajeros firmen una exención de responsabilidad a favor de la aerolínea (salvo en casos de daños preexistentes).
- * La mayoría de las aeronaves nuevas deben contar con apoyabrazos móviles en la mitad de los asientos de pasillo así como espacio a bordo para estibar una silla de ruedas plegable del pasajero.
- * Los transportistas deben permitir que los 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 viajeros que pueden sentarse en las filas de salida de emergencia: estos pasajeros deben poder cumplir con determinadas funciones relacionadas con la evacuación de la aeronave.
- * Las normas de la FAA también prohíben que los pasajeros transporten su propio oxígeno a bordo. La mayoría de las aerolíneas ofrecen oxígeno aprobado para uso en aeronaves mediante un cargo adicional aunque no tengan obligación de hacerlo.
- * Las aerolíneas no pueden cobrar por los servicios contemplados por estas normas.
- * Las aerolíneas deben tener un representante de resolución de quejas (Complaints Resolution Officer, o CRO por sus siglas en inglés) disponible en caso de que surja una disputa así como una copia de la regla de DOT en cada uno de los aeropuertos.

Es prudente llamar a la aerolínea nuevamente antes del viaje para volver a confirmar cualquier tipo de asistencia que haya solicitado. Para obtener más detalles, véase "Otras fuentes de información" al pie de esta publicación para pedir el folleto Nuevos Horizontes para el viajero aéreo con una discapacidad.

8. PROGRAMAS PARA VIAJEROS FRECUENTES

Casi todas las aerolíneas 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 otras gratificaciones premios según la frecuencia de sus vuelos con una aerolínea determinada. Algunos programas permiten acumular puntos con hoteles, compañías de alquiler de automóviles o tarjetas de crédito particulares, entre otros. La participación en estos programas es gratuita y no hay límites en cuanto al número de aerolíneas con las que se pueda inscribir. Sin embargo, no es siempre provechoso acumular todas las millas en un sólo plan para luego descubrir 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 aerolínea que son provistos por compañías de transporte regional que sean "socios"? En ambos casos, ¿podrá acumular puntos y utilizar su gratificación en esas otras aerolíneas?
- * ¿Cuántas millas (o viajes) necesita para conseguir determinadas gratificaciones?
- * ¿Existe una gratificación mínima por vuelo? (Por ejemplo, su vuelo es de 200 millas solamente pero la aerolínea siempre ofrece un mínimo de 500 millas.)
- * ¿Existe una fecha de vencimiento para las millas acumuladas?
- * Estudie con cuidado el número y la duración de los períodos con fechas de "prohibición" de viajes en los que es posible utilizar gratificaciones. Algunos transportistas extienden la restricción de viaje del día de Acción de Gracias ("Thanksgiving") durante toda una semana.
- * Si planifica un viaje grande y piensa en inscribirse a un programa para viajeros frecuentes, hágalo antes de salir de viaje. En general, no se acreditan las millas acumuladas antes de hacerse miembro.

Una vez inscrito en un programa, tenga lo siguiente en mente:

* Las aerolíneas se reservan el derecho a cambiar sus programas, a veces con poco tiempo de antelación. Es posible que aumente la cantidad de millas para una gratificación particular, obligándolo a valerse de las millas anteriores (es decir, su saldo actual) sujetas a nuevas reglas más restrictivas. O que la aerolínea suspenda el servicio en la ruta que le interesaba en especial o incluso, ¡deje de volar en la ciudad donde usted vive! También es posible que el transportista elimine ciertos beneficios del programa que se vinculaban con otras aerolíneas o cadenas hoteleras.

* Cobrar las millas acumuladas con frecuencia le ayudará a limitar sus pérdidas en caso de que el transportista cambie las reglas, se fusione con otra o deje de existir. (Algunas empresas privadas venden seguros para cubrir este tipo de eventualidades.) Sin embargo, una mayor cantidad de millas le permite obtener gratificaciones mayores.

* Los transportistas a menudo limitan la cantidad de asientos en cada vuelo que estén disponibles para gratificaciones de viajeros frecuentes. Es posible que no pueda conseguir en las fechas o en los vuelos que Ud. seleccione en primero o en segundo lugar.

* A menudo se puede emitir gratificaciones a nombre de familiares directos. No obstante, si Ud. vende o entrega la gratificación a una persona cuyo nombre no figure en la gratificación o en el documento de viaje y la aerolínea lo descubre, es posible que le confisquen el billete a la persona y que penalicen al miembro del programa quitándole millas.

* Pregunte a la aerolínea cómo se anotan las millas; lo más probable es que deba identificarse como miembro del programa cuando reserve el billete o cuando se presente para la facturación.

* Guarde sus tarjetas de embarque y el talón del billete del pasajero hasta que reciba el extracto de su programa para viajeros frecuentes indicando el número correcto de millas acumuladas para ese viaje. Si hay un problema, anote los nombres de las personas con las que hable y tome notas con respecto a las conversaciones.

9. CONDICIONES DEL CONTRATO

A lo largo de esta publicación, hemos intentado ofrecerle información general con respecto a los viajes aéreos. Sin embargo, incumbe comprender que cada aerolínea ha establecido reglas específicas que conforman su contrato de transporte. Estas reglas pueden variar según la aerolínea y comprenden disposiciones referentes a los plazos de facturación en el aeropuerto, los procedimientos para reembolsos, la responsabilidad por demoras en los vuelos y muchos otros temas.

Viajes nacionales

En los viajes nacionales, una aerolínea puede presentar todos sus términos contractuales en o con el billete en el momento de la compra. Muchos transportistas pequeños de trayectos regionales se valen de este sistema, mientras que otras aerolíneas pueden optar por incorporar los términos por referencia. Esto significa que no se le entrega todas las reglas de la aerolínea con el billete sino que la mayoría de éstas se hallan en un documento separado que puede examinar cuando lo solicite. Si la aerolínea opta por incorporar los términos por referencia debe incluir un aviso claramente visible en cada billete que indique lo siguiente: 1) se incorporan los términos por referencia y 2) dichos términos pueden incluir las limitaciones de responsabilidad, los plazos de presentación de quejas, los plazos de facturación así como otros términos esenciales. La aerolínea también debe:

- * Asegurarse de que los viajeros puedan recibir una explicación de los términos de mayor importancia identificados en el billete en cualquier punto de venta de billetes, incluso en las agencias de viajes.
- * Tener disponible para su inspección el texto completo del contrato de transporte en cada uno de sus puntos de venta en los aeropuertos y fuera de los mismos.
- * Enviar por correo un ejemplar gratuito del texto completo del contrato de transporte cuando se solicite.

Existen requisitos adicionales con respecto a los términos del contrato que afecten su tarifa de transporte aéreo. Las aerolíneas deben insertar un aviso claramente visible en o con el billete que trate de todo término contractual "incorporado" que:

- * limite los reembolsos;
- * imponga penalidades monetarias; o
- * permita que la aerolínea aumente el costo del billete luego de la adquisición del mismo.

Si la aerolínea incorpora los términos contractuales por referencia y no brinda el aviso requerido con respecto a una regla particular, el pasajero con discapacidad no se hallará sujeto a la regla en cuestión.

Viajes internacionales

No todos los requisitos precisos referentes a la divulgación de los términos contractuales nacionales rigen en el caso de viajes internacionales. Las

aerolíneas presentan al gobierno las “reglas de tarifas” para este tipo de transporte. Por lo general, los pasajeros se hallan sujetos a dichas reglas sin que importe si han recibido o no una notificación actual al respecto. Toda aerolínea internacional tiene la obligación de conservar un ejemplar de sus reglas de tarifas en todos sus puntos de venta de billetes en los aeropuertos y fuera de los mismos. Usted tiene derecho a examinar estas normas. Los agentes de la aerolínea deben responder a las preguntas que usted haga con respecto a las tarifas y ayudarle a encontrar la norma que desea conocer, toda vez que sea necesario. Si la aerolínea conserva sus reglas de tarifas en formato informático en vez de en copia impresa, existen requisitos adicionales de divulgación similares a los de los términos contractuales nacionales. No importa si se viaja dentro o fuera del país, lo que sí importa es saber que se puede indagar sin temor acerca de las normas del transportista. Usted tiene derecho a conocer los términos de su contrato de transporte. Le conviene tanto a usted como a la aerolínea resolver de antemano toda duda que tenga.

10. ESTAFAS EN LOS VIAJES

A diferencia de la mayoría de los productos, los servicios relacionados con los viajes suelen pagarse antes de recibirlos. No es de extrañar que existan individuos y empresas de dudosa reputación que se aprovechen para engañar al consumidor. Algunos viajes organizados resultan ser muy distintos de cómo se presentaron o de lo que se imaginaba el consumidor. ¡A veces ni siquiera existen! Si usted recibe una oferta por teléfono o por correo que prometa vacaciones gratuitas o sumamente baratas a un destino popular (por lo general, Hawai o Florida), fíjese en lo siguiente:

- * ¿Le parece que el precio es demasiado barato para ser realista? Si lo piensa lo más seguro es que lo sea.
- * ¿Le piden el número de tarjeta de crédito por teléfono?
- * ¿Lo presionan para que tome una decisión inmediatamente?
- * ¿Se identifica al transportista simplemente como una “aerolínea importante” o menciona el agente una serie de aerolíneas sin decirle cuál le tocará a usted?
- * ¿Se niega el agente, por no poder o no querer, a darle la dirección geográfica de la empresa?
- * ¿Le dicen que no puede ir de viaje durante dos meses como mínimo? (El plazo para objetar un cargo en la tarjeta de crédito es de 60 días, dato que saben la mayoría de los estafadores.)

Sea muy precavido frente a cualquiera de estas indicaciones. Pida la información por escrito; toda agencia de viajes legítima lo hará sin ningún

inconveniente. Si no tienen un folleto, pida un par de días para pensarlo; las ofertas de buena fe que son válidas hoy lo seguirán siendo en un par de días. Si le contestan que no en ambas instancias, lo más seguro es que éste viaje no le convenga. Algunos otros consejos:

* Si le dicen que ha ganado unas vacaciones gratuitas, pregunte si debe comprar algo más para que se las entreguen. Algunos viajes ofrecen billetes aéreos gratuitos a cambio de una estadía en un hotel costoso, mientras que otros ofrecen la estadía en el hotel pero no el billete 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 con otras ofertas. Una oferta de billete o de estadía gratis a menudo oculta el precio total que resulta ser más caro que el de un viaje organizado corriente.

* Obtenga una fecha de salida confirmada, por escrito, antes de pagar cualquier cantidad. Desconfíe de toda promesa que asegure que la fecha se determinará en otro momento. Si el viaje organizado implica reservaciones sin confirmación de asientos o en lista de espera, o reservaciones que no se finalicen hasta mucho después, pregunte si se reembolsará su pago en caso de cancelación y no remita ninguna suma que no esté dispuesto a dar por perdida.

* Si el destino es un complejo turístico de playa, pregunte a qué distancia se encuentra el hotel de la playa. Luego pregunte al hotel.

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

* Si una vez realizadas sus indagaciones, usted decide comprar el viaje, el pago con tarjeta de crédito le confiere ciertos derechos legales. Por ejemplo, si los servicios prometidos no se han entregado, usted puede solicitar que la empresa de crédito acredite dicho gasto en su tarjeta de crédito.

Para mayores consejos, véase “Otras fuentes de información” al final de esta publicación para solicitar el folleto “Telemarketing Travel Fraud (Fraudes en el telemarketing de viajes) publicado por la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, o FTC por sus siglas en inglés).

11. POR SU SALUD

Los viajes en avión son una rutina para millones de estadounidenses cuya gran mayoría no da mucha importancia en cómo puede afectar la salud. No obstante existen formas de optimizar su vuelo. Los cambios de presión exterior en la cabina pueden crear obstrucciones temporarias en las trompas de Eustaquio, provocando “chasquidos”, sonidos, o una sensación de congestión en los oídos. Trague con frecuencia para equilibrar la presión o sino mastique un chicle que

también puede ser útil. Los bostezos también son eficaces. Evite dormir durante el descenso ya que es posible que no trague con suficiente frecuencia para adelantarse al cambio de presión. Si a pesar de estos consejos los oídos siguen tapados, pruebe la maniobra de Valsalva:

* Cierre la nariz con los dedos aspirando una bocanada de aire.

* Utilizando únicamente los músculos de las mejillas y la garganta, expulse el aire hacia la parte posterior la nariz, como si intentase despegar el pulgar y el índice de la nariz.

* No ejerza demasiada fuerza y dé soplos breves y seguidos. Cuando sienta u oiga un leve chasquido en sus oídos habrá logrado destaparlos. Nunca expulse aire desde los pulmones o el abdomen (diafragma) ya que la presión puede ser demasiado intensa.

Los cambios de presión durante el aterrizaje afectan especialmente a los bebés y un biberón o un chupete suele calmarlos. Evite viajar en avión poco después de una intervención quirúrgica en el abdomen, los ojos o la boca (inclusive un conducto radicular). Los cambios de presión durante el ascenso y el descenso pueden ser muy incómodos. Si tiene una infección de las vías respiratorias superiores o una sinusitis, es posible que los cambios de presión provoquen malestar. Postergue su viaje en la medida de lo posible. (Verifique si su billete impone penalidades en caso de cancelación o modificación.) Un consejo final acerca del cambio de presión: los pies se hinchan. No se ponga zapatos que sean nuevos o que aprieten cuando viaje en avión.

El alcohol y la cafeína deshidratan al cuerpo. El aire de la cabina ya es bastante seco y una tal combinación puede aumentar la posibilidad de contraer una infección respiratoria. Si usa lentes de contacto, la falta de humedad en la cabina y/o el consumo de alcohol o café pueden afectar al mar lacrimal y resultar incómodo si no parpadea lo suficiente. Los pasajeros con lentes de contacto deben limpiarlos bien antes del vuelo, ponerse colirios lubricantes durante el vuelo, leer a intervalos y quitarse los anteojos cuando duerman. (Puede que estos consejos no apliquen a los lentes de contacto de uso prolongado y le aconsejamos que consulte a su doctor.) Si toma medicinas recetadas, asegúrese de tener una cantidad suficiente para todo el viaje. Lleve consigo una copia de la receta médica, con el nombre y teléfono de su médico, en caso de extravío o de robo de la medicina. Guarde la medicina en su recipiente de origen para facilitar las inspecciones de seguridad o aduana y en su equipaje de mano en vez del equipaje facturado, por si éste se extravía.

Reduzca los efectos del desfase de horario (jet lag) de varias maneras:

* Duerma lo mejor posible varias noches antes de viajar.

* Intente viajar en un vuelo que llegue de noche para poder acostarse directamente.

* Duerma en el avión (pero no durante el descenso).

* Haga ejercicios isométricos (que fomentan la circulación) durante el vuelo, coma ligero y beba poco o nada de alcohol.

Intente ir al baño en el aeropuerto antes de embarcar ya que en ciertos vuelos la tripulación inicia el servicio de bebidas poco después de desactivarse la señal del cinturón y el carrito de bebidas puede impedir que se acceda al baño.

12. PROTECCIÓN EN LAS AEROLÍNEAS

Los viajes aéreos son tan seguros que lo más probable es que nunca deba servirse de los consejos que le daremos a continuación. No obstante, si algún día los necesita es posible que le salven la vida. Por lo general, los viajeros aéreos raramente piensan en la seguridad cuando embarcan en 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 fichas que señalan las salidas de emergencia y las instrucciones de las máscaras de oxígeno. Por estos motivos, las personas resultan heridas o pierden la vida inútilmente en accidentes que podrían haber sobrevivido. Cada vez que embarque en una aeronave, haga lo siguiente:

* Tenga sentido común con respecto a la cantidad de equipaje de mano. Las normas de la FAA exigen que las aerolíneas impongan un límite sobre la cantidad de equipaje de mano y si usted intenta llevar demasiado, la tripulación puede insistir en consignar ciertos artículos a la bodega de carga. (No existe un límite general sino que varía conforme al tipo de aeronave y la cantidad de pasajeros a bordo.) Una maleta mal estibada puede transformarse en proyectil descarriado u obstruir un pasillo durante la evacuación de la aeronave.

* Tenga cuidado con lo que pone en los compartimientos superiores, si se llegan a abrir en caso de un accidente o de un aterrizaje abrupto, el contenido caerá encima de los pasajeros. Existen casos en los que el pasajero en el asiento de pasillo ha resultado herido por artículos de gran peso que se han caído de estos compartimientos cuando se guardaban o extraían artículos antes o después del vuelo. Se ruega piense en los demás y ubique los artículos de mayor peso debajo del asiento frente a usted y los abrigos, los sombreros y los bolsos pequeños y blandos en el compartimiento superior.

* En cuanto se siente, cierre y abra el cinturón de seguridad varias veces y 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, se impartirá una sesión informativa 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 si hay algo que no comprenda no dude en preguntarlo a la tripulación.

La ficha de plástico en el respaldo del asiento frente a usted presenta un repaso de la información que presentó la tripulación. Léala. También le indica donde están las salidas de emergencia y cómo ubicar y utilizar el equipo de emergencia, tales como las máscaras de oxígeno. Cuando lea la ficha, busque la salida de emergencia la más cerca de usted y cuente el número de filas entre su asiento y la salida. Tenga en mente que la salida la más cercana pueda estar detrás suyo. Forme 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 de embarque de la aeronave que suele ser la que está al frente de la cabina de primera clase, lo cual es una pérdida de tiempo y obstruye los pasillos. Las máscaras de oxígeno no son las mismas en todas las aeronaves, en algunas éstas caen automáticamente delante de usted mientras que en otras es necesario extraerlas de un compartimiento frente a usted. En todo caso, es necesario 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. Una vez que la aeronave ha despegado sin problemas y ascendido a la altitud de crucero, el piloto suele desactivar el indicador del cinturón de seguridad. No obstante, el piloto suele recomendar que se mantengan los cinturones de seguridad abrochados durante el vuelo en caso de turbulencia. Del mismo modo en que los cinturones de seguridad deben quedar puestos en un automóvil, también lo deben hacer en las aeronaves.

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

* No pierda la calma.

* Preste atención a lo que dice la tripulación y haga lo que dicen. El deber principal de la tripulación de la cabina es ayudarlo a llegar a destino de la forma más segura.

* Antes de tratar de abrir una puerta de emergencia usted mismo, mire por la ventana. No abra la puerta si ve que hay un incendio del otro lado porque las llamas pueden penetrar en 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 y éstas le indicarán la salida. Si tiene un trapo, cúbrase la nariz y la boca.

Después de un accidente, la Junta Nacional de Seguridad en el Transporte (National Transportation Safety Board, o NTSB por sus siglas en inglés) siempre dialoga con los sobrevivientes para aprender qué hicieron para salir del peligro. Han descubierto que, en todos los casos, lo que ayuda es estar preparado. Evitar las heridas graves o sobrevivir un accidente aéreo no es sólo cuestión de suerte sino que también importa informarse y anticipar situaciones. ¿Es usted el tipo de pasajero que en cuanto aterriza el avión se levanta, reúne su abrigo, su bolso y su maletín y tiene prisa en salir mientras el avión sigue en movimiento? Si lo es, resista dicho impulso. Las aeronaves muchas veces se detienen abruptamente cuando se dirigen a la puerta de embarque y ha habido pasajeros que se han hecho daño topando contra el respaldo de un asiento o el borde de la puerta del compartimiento superior. Quédese sentado con el cinturón puesto hasta que la aeronave se detenga por completo y se apague el indicador de cinturones. Nunca fume en los baños. Está prohibido fumar en todas las secciones salvo en las que se designen para fumadores. Esta regla se estableció después de un accidente en el que fallecieron 116 personas en tan sólo 4 minutos, aparentemente porque un fumador despistado dejó una colilla de cigarrillo encendida en la basura. El hecho de desconectar un detector de humo puede conllevar una penalidad de \$2 000. Tampoco fume en los pasillos, si hubiere una sacudida inesperada, es posible tropezar y quemarse uno mismo o quemar a otro pasajero. Existen casos en los que los cigarrillos han salido disparados y acaban rodando debajo de los asientos.

13. QUEJAS

Cuando los viajeros hacen comentarios con respecto al servicio de la aerolínea, la mayoría de éstas prestan atención. Analizan y llevan un registro de las quejas y de los cumplidos que reciben y además estudian la información con el fin de determinar qué es lo que quiere el público consumidor y de identificar áreas problemáticas que requieran una atención particular. También intentan resolver las quejas individuales. Al igual que otros negocios, las aerolíneas disponen de un amplio criterio frente a los problemas. Aunque usted sí tiene ciertos derechos en tanto que pasajero, lo más seguro es sus peticiones de indemnización tengan que negociarse y que el tipo de acción que usted obtenga dependerá en gran medida de la manera en que usted proceda con su queja. Empiece con la aerolínea. Antes de llamar o de escribir a DOT, o cualquier otro organismo, para solicitar ayuda con un problema de transporte aéreo, es mejor que la aerolínea tenga la oportunidad de resolverlo. Como regla, en las aerolíneas existen mediadores (se suelen conocer como representantes del servicio al cliente) que se encargan de resolver muchos de los problemas in situ. Estos representantes pueden organizar comidas y hospedaje para los pasajeros que se han quedado sin transporte, emitir cheques de indemnización por denegación de embarque, coordinar reparaciones de equipaje y resolver otras quejas o demandas de rutinarias.

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 servicio al cliente en la sede de la empresa. Tome notas desde el momento en que ocurra el incidente y anote todos los nombres del personal del transportista con los que trate. Guarde todos los documentos de viaje (recibos de billetes, 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 el número de teléfono de día (con el código de área).
- * Por muy enojado que esté, mantenga un tono profesional en su carta y no exagere lo ocurrido. Si el tono de la queja es excesivamente impetuoso o sarcástico es mejor que se espere un día antes de volverla a escribir.
- * Describa lo ocurrido, incluyendo las fechas, las ciudades, los números o los horarios de vuelo.
- * Envíe fotocopias (nunca los originales) de los billetes, los recibos y demás comprobantes que respalden su demanda o queja.
- * Haga constar los nombres de cualquier empleado que fue grosero o que 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.
- * Indique a la aerolínea cuales han sido los inconvenientes o las pérdidas monetarias ocasionados por el problema.
- * Indique exactamente qué es lo que usted desea que haga el transportista como remedio o indemnización del problema. Es posible que la aerolínea proponga resolver su queja mediante el pago de un cheque o algún otro tipo de indemnización, probablemente un transporte gratuito. Es posible que usted desee recibir una disculpa escrita por parte del empleado que haya sido grosero o un reembolso por pérdidas sufridas – no obstante, la aerolínea tiene que saber qué es lo que usted quiere antes de que pueda tomar una decisión con respecto a las medidas que decida tomar.
- * Sea razonable. Si sus instancias son totalmente desmedidas, es posible que le envíen una carta de disculpas con mucha cortesía y que archiven la suya en el expediente de casos ridículos.

Si sigue estos consejos, lo más seguro es que las aerolíneas procesen su queja con seriedad. Su carta les ayudará a determinar en qué radicó el problema y qué medidas se deben emprender para evitar que dicho incidente ocurra de nuevo con otro pasajero.

Contactar al Departamento de Transporte (Department of Transportation, DOT por sus siglas en inglés)

Si usted desea presentar a DOT una queja relacionada con una aerolínea, puede llamar a la División de Protección de los Pasajeros Aéreos (Aviation Consumer Protection Division, o ACPD por sus siglas en inglés). Usted puede llamar, escribir o visitar nuestro sitio Internet:

- Puede llamar a la división ACPD 24 horas al día marcando el 202-366-2220 (TTY 202-366-0511) para inscribir su queja. Las llamadas se devuelven de lunes a viernes, generalmente de 7:30 de la mañana a 5:00 de la tarde, hora de la costa este.
- Puede escribirnos a la siguiente dirección:
Aviation Consumer Protection Division, C-75
U.S. Department of Transport
1200 New Jersey Avenue, S.E.
Washington, D.C. 20590
- Para enviarnos una queja, un comentario o una pregunta por la vía electrónica, se ruega utilice nuestro formulario Internet en <http://airconsumer.ost.dot.gov/escomplaint/es.cfm>

Si escribe, cerciórese de incluir su dirección y un número de teléfono de día, con el código de área. Las cartas de los consumidores nos ayudan a detectar tendencias y áreas problemáticas en la industria del transporte aéreo. Nos servimos de los archivos de quejas para documentar la necesidad de cambios en los reglamentos de DOT que rigen la protección del consumidor y, cuando se justifique, son la base para las acciones de implementación. También publicamos cada mes un informe que indica el número de quejas recibidas para cada aerolínea y cuáles son los problemas que tienen los viajeros. Escriba o llame si desea recibir un ejemplar gratuito del informe Air Travel Consumer Report (Informe para viajeros aéreos), que también incluye las estadísticas que nos deben enviar las aerolíneas con respecto a los vuelos demorados, las sobreventas y los equipajes mal tramitados. (Los datos de los informes más recientes se hallan disponibles en línea en la página de inicio de este sitio.) Si su queja trata de un tema que usted considere representar un peligro de seguridad o de protección, escriba a la Administración de Aviación Federal (Federal Aviation Administration, FAA, por sus siglas en inglés):

Assistant Administrator for System Safety ASY-100 Federal Aviation
Administration 800 Independence Avenue, S.W. Washington, D.C. 20591

O llame al (800) 322-7873 (800-FAA-SURE). En horas no laborales, si desea comunicar un riesgo serio de seguridad, llame la línea directa de seguridad en la aviación marcando el 1-800-255-1111.

Programas locales de asistencia al consumidor

La mayoría de comunidades disponen de grupos de ayuda al consumidor que intentan mediar las quejas sobre empresas, inclusive las aerolíneas y las agencias de viajes.

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

* Muchas ciudades y condados cuentan con departamentos que atienden las quejas de consumidores. A menudo es posible presentar una queja y obtener información por teléfono o en persona.

* Varios periódicos y estaciones de radio o televisión mantienen líneas directas o líneas de acción que los consumidores individuales pueden llamar para obtener ayuda. 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 incitan a las compañías a tomar medidas rápidas para resolver los problemas de los consumidores cuando llegan a través de los medios de comunicación. No obstante ciertas de estas líneas telefónicas no atienden a todas las quejas que reciben, sino que suelen seleccionar las más graves o las que mejor representan el tipo de quejas que reciben.

Recurso de última instancia

Si no logra resultados de ninguna otra forma, es posible que la mejor solución resida en entablar un caso ante el tribunal de causas de menor cuantía. Muchas son las ciudades que cuentan con estos tribunales para resolver controversias que impliquen montos relativamente menores y para reducir la burocracia y los gastos que suelen temer muchas personas cuando entablan un juicio. Por lo general, se puede interponer un pleito a una aerolínea ante un tribunal de casos de menor cuantía en toda jurisdicción en la que opere vuelos o desempeñe sus funciones comerciales. Para obtener mayor información acerca de los tribunales de casos de menor cuantía en su comunidad, llame a la oficina de asuntos del consumidor de la ciudad o condado, o al secretario judicial del tribunal. Como regla, los costos de este tipo de tribunal son reducidos, no es necesario contar

con la representación de un abogado y los procedimientos son mucho menos formales e intimidantes que en otros tribunales. Véase “Otras fuentes de información” al final de esta publicación para solicitar un ejemplar gratuito de la publicación Consumers Tell It to the Judge (Los consumidores se lo dicen al juez).

14. OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

La disponibilidad y los precios sujetos a cambios.

U.S. DEPARTMENT OF TRANSPORTATION (Departamento de Transporte de EE.UU.)

Aviation Consumer Protection Division (División de Protección de los Viajeros Aéreos)

Escriba a: Aviation Consumer Protection Division, C-75 U.S. Department of Transportation 400 Seventh Street, S.W. Washington, DC 20590

“Plane Talk” (Hablando de aviones). Una serie de fichas informativas sobre temas especiales. Gratis. - Programas para viajeros frecuentes - Consejos para evitar problemas de equipaje – Volar a la defensiva – Vuelos chárter públicos – Transporte de animales vivos – Pasajeros con discapacidad

"Kids and Teens in Flight" (Niños y adolescentes en los viajes aéreos). Cuando los niños vuelan solos. Gratis.

“Consumers Tell It to the Judge” (Los consumidores se lo dicen al juez). Tribunales de casos de menor cuantía. Gratis

“Air Travel Consumer Report” (Informe para viajeros aéreos) Ejemplar único gratis. Estadísticas de la industria y de aerolíneas individuales con respecto a: Vuelos demorados y cancelados – Sobreventas – Problemas con el equipaje – Quejas por parte de consumidores enviadas a DOT

DEPARTMENT OF STATE (DEPARTAMENTO DE ESTADO)

Escribir a: Superintendent of Documents U.S. Government Printing Office Washington, DC 20402

“Your Trip Abroad” (Su viaje al extranjero). Aduanas, vacunaciones, seguros. \$1,25.

“A Safe Trip Abroad” (Un viaje al extranjero sin riesgos). Precauciones para evitar robos y actos de terrorismo. \$1,00.

"Travel Tips for Older Americans" (Consejos de viaje para estadounidenses mayores). \$1,00.

Solicite el siguiente folleto por escrito a: Consumer Information Center Pueblo, CO 81009 "Foreign Entry Requirements." Visas y otros requisitos para muchos países extranjeros. 50 centavos.

U.S. CUSTOMS SERVICE (SERVICIO DE ADUANAS EE.UU.)

Escriba a: U.S. Customs Service P.O. Box 7407 Washington, DC 20044

"Know Before You Go" (Sepa antes de ir). Consejos de aduanas para entrar a Estados Unidos. Gratis.

FEDERAL TRADE COMMISSION (COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO)

Escriba a: Federal Trade Commission 6th & Pennsylvania Ave. N.W., Room 130 Washington, DC 20580

"Telemarketing Travel Fraud" (Fraudes en el telemarketing de viajes). Estafas perpetradas mediante las ventas de viajes por teléfono. Gratis.

U.S. OFFICE OF CONSUMER AFFAIRS (OFICINA DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR EE. UU.)

Escriba a: Consumer Information Center Pueblo, CO 81009

"Access Travel" (Viajes con acceso). Servicios para personas con discapacidad en más de 500 aeropuertos. Gratis

U.S. DEPARTMENT OF AGRICULTURE (DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA EE.UU.)

Escriba a: USDA/APHIS Public Information 6505 Belcrest Road, Room 613 Hyattsville, MD 20782

"Travelers' Tips" (Consejos para viajeros). Entrar a Estados Unidos con productos de plantas y de animales. Gratis

"Traveling By Air with your Pet" (Viajes aéreos con animal doméstico). Gratis

U.S. PUBLIC HEALTH SERVICE (SERVICIO DE SALUD PÚBLICA EE.UU.)

Escriba a: Superintendent of Documents U.S. Government Printing Office Washington, DC 20402

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

**AMERICAN SOCIETY FOR THE PREVENTION OF CRUELTY TO ANIMAL
(SOCIEDAD DE PREVENCIÓN DE CRUELDAD HACIA LOS ANIMALES
EE.UU.)**

Escriba a: A.S.P.C.A. Education Dept. 424 E. 92nd St. New York, NY 10128

(Incluya un sobre de respuesta con su dirección y prefranqueada.)

“Air Travel Tips” (Consejos para viajes aéreos) [Para animales domésticos].
Gratis

“Airline Travel with Your Bird” (Viajes aéreos con su pájaro). Gratis

**AVIATION CONSUMER ACTION PROJECT (PROYECTO DE ACCIÓN PARA
VIAJEROS AÉREOS)**

Escriba a: Aviation Consumer Action Project, 529 14th Street, NW, Suite 923,
Washington, DC 20045

“Facts and Advice for Airline Passengers” (Datos y consejos para pasajeros de
aerolíneas). \$5.95.

**BETTER BUSINESS BUREAU (OFICINA DE BUENAS PRÁCTICAS
COMERCIALES)**

Escriba a: Better Business Bureau 257 Park Ave. South New York, NY 10010

“Low-Cost Air and Ticket Consolidators” (Consolidador de billetes y aéreos de
costos reducidos) \$3.00 (4 págs.).

CENTRO DE INFORMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR

Ciertas de las publicaciones del gobierno federal anteriormente mencionadas, al igual que muchas otras, se hallan disponibles en Citizen Information Center (Centro de Información para el Consumidor, o CIC). Si desea solicitar publicaciones de varias agencias es posible que le resulte más conveniente solicitar un catálogo gratuito por parte del CIC. Escriba a: Citizen Information Center, Pueblo, CO 81009. También puede llamar al 1-888-8PUEBLO.