

GUÍA SOBRE LOS
DERECHOS DE L@S
PASAJER@S CON
DISCAPACIDAD O CON
MOVILIDAD REDUCIDA
PARA TRANSPORTE
AÉREO EN EL ÁMBITO
DEL MERCADO ÚNICO
EUROPEO



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala



¿Qué derechos se reconocen a las personas con discapacidad o con movilidad reducida en el transporte aéreo, dentro del mercado único europeo?

Además de los derechos que corresponden a cualesquiera usuari@s del transporte aéreo, en el ámbito del mercado único europeo las personas con discapacidad o movilidad reducida tienen reconocidos los siguientes derechos:

1.- Las personas con movilidad reducida tienen prioridad en el transporte aéreo;

2.- La Compañía aérea no se puede negar a aceptar una reserva para vuelo que salga de o llegue a un aeropuerto en el ámbito del mercado único europeo por razón de la discapacidad o movilidad reducida, salvo por motivos de seguridad (para cumplir los requisitos de seguridad legalmente establecidos) o por las escasas dimensiones del aeronave (si las dimensiones del avión o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona con discapacidad o movilidad reducida).

3.- Derecho a que en la venta de un viaje combinado, vacaciones combinadas o circuitos combinados se pongan a disposición del público las normas de seguridad que la concreta compañía aérea con la que se opere el viaje aplique al transporte de personas con discapacidad o con movilidad reducida, y las restricciones al transporte de estas personas o de su equipo de movilidad por dimensiones de la aeronave;

(Por motivos de seguridad, la compañía aérea, su agente o el operador turístico podrán exigir que la persona con movilidad reducida vaya acompañada por otra persona capaz de facilitarle la asistencia necesaria).

4.- Derecho a la accesibilidad en los aeropuertos;

5.- Derecho a la asistencia en los aeropuertos y en el avión, siempre que las necesidades particulares de asistencia se notifiquen a la Compañía aérea, a su agente u operador turístico, al menos 48 horas antes de la hora de salida del vuelo publicada;

6.- Derecho a ser indemnizad@ por la pérdida o avería de equipos de movilidad o sillas de ruedas, "con arreglo a las normas del derecho internacional, comunitario y nacional".

Derechos en caso de denegación de la reserva o embarque por motivos de seguridad o por las dimensiones de la aeronave

En caso de denegación de la reserva o embarque a la persona con movilidad reducida por motivos de seguridad o por las dimensiones de la aeronave, la compañía aérea, su agente o el operador turístico "deberán hacer esfuerzos razonables para proponer una alternativa aceptable a la persona en cuestión".

En concreto, deberán ofrecer a la persona el derecho al reembolso o, a un transporte alternativo en las condiciones del Reglamento CE 261/2004 (es decir en las mismas condiciones que cualquier otr@ pasajero que sufra una denegación de embarque).

Derecho de asistencia en el aeropuerto y en el avión

Dentro del derecho de asistencia en el aeropuerto y el avión:

1) Es responsabilidad de la entidad gestora del aeropuerto adoptar las medidas necesarias para:

- la accesibilidad en los aeropuertos, y la accesibilidad para embarcar y desembarcar del avión;
- permitir a las personas con discapacidad o con movilidad reducida desplazarse desde la puerta del avión a sus asientos y viceversa, y guardar y recuperar su equipaje dentro del avión;
- y la sustitución temporal del equipo de movilidad estropeado o averiado, aunque no necesariamente por idéntico tipo de equipo.

2) Es responsabilidad de la compañía aérea:

- transportar hasta 2 aparatos de equipos de movilidad por persona con movilidad reducida, incluidas las sillas de ruedas (previa notificación con una antelación de 48 h y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan);
- prestar ayuda a la persona con movilidad reducida para desplazarse a los servicios;
- Cuando la persona con movilidad reducida reciba la ayuda de un/a acompañante, hacer todos los esfuerzos razonables para que el/la acompañante obtenga un asiento junto a la persona con movilidad reducida.



Derechos en caso de pérdida o deterioro de los equipos de movilidad o sillas de ruedas

1) El Reglamento CE nº 1107/2006 de 5 de julio, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo dice que el deterioro o pérdida de sillas de ruedas se debe indemnizar “con arreglo a las normas del Derecho internacional, comunitario y nacional”.

Pero no queda claro en la legislación vigente si la silla de ruedas y demás equipos de movilidad han de considerarse o no equipaje en el transporte aéreo.

La cuestión no carece de relevancia, porque de ello depende la normativa aplicable (Código Civil si no es equipaje, o Convenio de Montreal en caso contrario); y, a su vez, de ello depende el montante de la indemnización a que el/la pasajero@ tendrá derecho en caso de pérdida o deterioro de la silla de ruedas u otro equipo de movilidad.

A día de hoy no se ha localizado legislación específica que señale expresamente que las sillas de ruedas y dispositivos de movilidad no deban considerarse equipaje, y tampoco se han localizado Sentencias al respecto. La Comisión Europa tiene publicado en su página web un manual sobre los derechos del/la pasajero@ de un avión, y en ningún momento señala expresamente que las sillas de ruedas y dispositivos de movilidad tengan un tratamiento diferente al del equipaje.

La doctrina manifiesta que aunque es deseable que dichos dispositivos no se consideren equipaje, con la legislación actual, si se facturan, sí tienen la consideración de equipaje.

2) La realidad es que las Compañías aéreas consideran las sillas de ruedas y demás dispositivos de movilidad como equipaje. Así lo hace también AENA en su página web.

El problema es que con arreglo a la normativa sobre daños en equipaje (Convenio de Montreal y normativa que lo desarrolla), la indemnización máxima a un pasajero en caso de pérdida/deterioro del equipaje será de 1131 “derechos especiales de giro”, lo que a 19 de septiembre de 2013 equivale a 1.277 € (conversión según valor del Fondo Monetario Internacional); y ello normalmente no cubre ni de lejos el valor de la silla de ruedas o equipo de movilidad.

Las soluciones a esta problemática con la legislación vigente podrían ser:

a) contratar un seguro que cubra daños en la silla/equipo de movilidad;

b) realizar una “declaración especial de valor” del equipaje. Este trámite consiste en rellenar un formulario de la compañía aérea en el que se hace un inventario de los equipos de movilidad que se llevan, indicando su valor. Si la compañía aérea acepta esa declaración especial de valor, el límite de su responsabilidad alcanzará hasta el límite del valor declarado. Respecto de este trámite, es necesario conocer:

- que se realiza en los mostradores de facturación (acudiendo con antelación, porque el personal de la compañía tiene que comprobar lo declarado). Se recomienda llevar copia de la factura de compra del equipo, por si se discutiera su valor.
- que cada compañía aérea acepta un límite máximo de declaración de especial valor. Así, p.ej., Iberia acepta un límite máximo de 5.000 € como valor máximo de declaración por pasajero; Air Europa, un límite máximo de 4.000 € como valor máximo de declaración por pasajero (información extraída de las respectivas páginas webs de las compañías aéreas).
- que tiene un coste, que depende de cada compañía aérea (un % del valor declarado).
- que si en el viaje se combinan varias compañías aéreas, todas deben aceptar el valor declarado.

3) Es fundamental que en el caso de incidencias (destrucción, pérdida, deterioro o retraso), antes de abandonar el aeropuerto se acuda inmediatamente al mostrador de la compañía aérea o su agente para formular en ese momento la protesta correspondiente, cumplimentando el impreso denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.), requisito necesario para hacer constar la incidencia ocurrida y para la tramitación por la compañía aérea.

Dónde reclamar el incumplimiento de la normativa europea sobre derechos de las personas con movilidad reducida en el transporte aéreo

Cada estado miembro tiene la obligación de designar a los organismos responsables de la aplicación de la normativa europea sobre derechos de las personas con movilidad reducida en el transporte aéreo.

Los Organismos competentes al efecto en cada Estado y su dirección están publicados en la página web de la Comisión Europea.



Si una persona con movilidad reducida considera infringida esta normativa, podrá comunicarlo a dichos Organismos (además de a la Entidad gestora del aeropuerto o a la compañía aérea, según proceda).

Normativa de interés

- Reglamento CE nº 1107/2006 de 5 de julio, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo
- Convenio de Montreal (y actualización de los derechos especiales de giro aprobada por la Organización Internacional de Aviación Civil)
- Reglamento CE nº 2027/97, modificado por Reglamento CE nº 889/2002, de 13 de mayo
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad
- Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a l@s pasajero@s aéreo@s en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos
- web de AENA (www.aena.es)
- web de la Comisión Europea (www.europa.eu/viajar/ manual sobre los “derechos del/la pasajero de un avión” y “manual para “viajero@s con movilidad reducida”)

ESTA PUBLICACIÓN FUE EDITADA EN SEPTIEMBRE DE 2013 Y SU CONTENIDO ESTÁ BASADO EN LA NORMATIVA EXISTENTE HASTA ESA FECHA.



Regulación de organismos de seguridad aérea nacionales

<http://apr.europa.eu>

Estado Miembro Estatu Kide	Organización Erakunde	Detalles de Contacto Harremanak
Austria	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie Postfach 3000 Radetzkystraße 2 A-1030 Wien	Tel: +43 1-711 62 65/9204 Fax: +43 -1-711 62/9699 Email: fluggastrechte@bmvit.gv.at Internet: www.bmvit.gv.at
Belgium	Direction Générale Transport Aérien Rue du Progrès 80/5 B - 1030 Bruxelles	Tel: +32-2-277.43.99 or +32-2-277.44.00 Email: passenger.rights@mobilite. fgov.be Internet: www.mobilite.fgov.be Innovation und echnologie
Bulgaria	Ministry of Transport, Information Technologies and Communications, Directorate General Civil Aviation Administration 9,Dyakon Ignatii Str, BG- 1000 Sofia	Tel: +359 2 937 10 47 Fax: +359 2 980 53 37 Email: caa@caa.bg Internet: www.caa.bg
Croatia	Croatian Civil Aviation Agency Ulica grada Vukovara 284 10000 ZAGREB	Fax: + 385 1 2369 301 ccaa@ccaa.hr www.ccaa.hr/
Cyprus	Civil Aviation Department 27 Pindarou street, CY - 1060 Nicosia	Tel: +357 22 404 119 Fax: +357 22 766 552 Email: director@dca.mcw.gov.cy Internet: www.mcw.gov.cy
Czech Republic	Civil Aviation Authority of the Czech Republic Ruzyne Airport CZ - 16008 Prague	Tel: + 42-0-225.42.27.26 Fax: 42-0-220.56.18.23 Email: caa@caa.cz Internet: www.ucl.cz
Denmark	Danish Transport Authority Civil Aviation Administration P.O. Box 744 Ellebjergvej 50 DK – 2450 Copenhagen	Tel: +45-3618.60.00 Fax: +45-3618.60.01 Email: dcaa@slv.dk Internet: www.trafikstyrelsen.dk
Estonia	Ministry of Economic Affairs and Communications 11 Harju EE – 15072 Tallinn	Tel.: +372 6 256 342 Fax: +372 6 313 660 Email: info@mk.m.ee Internet: www.mk.m.ee
Finland	Finnish Transport Safety Agency P.O. Box 320 FI – 00101 Helsinki	Tel.: +358 29 534 5000 Fax: +358 29 534 5095 Email: kirjaamo@trafi.fi Internet: www.trafi.fi

Estado Miembro Estatu Kide	Organización Erakunde	Detalles de Contacto Harremanak
France	Complaints on airlines and airports: Bureau des passagers aériens Mission du droit des passagers Direction Générale de l'Aviation Civile 50, rue Henry Farman F – 75270 Paris Cedex 15 Complaints on tour operators: Ministère de l'Economie, de l'Artisanat et du travail - Service tourisme, commerce, artisanat et services Sous-direction du tourisme 23 place de catalogne F - 75685 Paris cedex 14 Fax: +33 1 58.09.38.45	Internet: www.developpement-durable.gouv.fr
Germany	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) DE - 38144 Braunschweig	Tel.: +49 531 - 2355115 (mo-th 9-16, fr 9-15) Fax: +49 531 - 23552598 fluggastrechte@lba.de http://www.lba.de
Greece	1. Hellenic Civil Aviation Authority Airport Division 2. Hellenic Civil Aviation Authority Air Transport and International Affairs Division	1. Tel: +30 210 8916424-413 Fax: +30 210 8916425 Email: d3b@hcaa.gr Internet: www.ypa.gr 2. Tel.: +30 210 8916150 Fax: +30 210 8916193 Email: d1d@hcaa.gr Internet: www.ypa.gr
Hungary	Equal Treatment Authority Margit körút 85 H – 1024 Budapest	Tel: +361-336.78.43 Fax: +361-336.74.45 Email: ebh@egyenlobanasmod.hu Internet: www.egyenlobanasmod.hu
Ireland	Commission for Aviation Regulation 3rd Floor Alexandra House Earlsfort Terrace I - Dublin2	Tel: +353-166.11.700 Fax: +353-166.11.269 Email: info@aviationreg.ie Internet: www.aviationreg.ie
Italy	ENAC -Direzioe Centrale Coordinamento Aeroporti Carta Diritti del Passeggero e Qualità dei Servizi Viale Castro Pretorio, 118 IT - 00185 Roma	Te.: +39 06 445961 Fax: +39 06 44596493 Email: pax.disabili@enac.gov.it Internet: www.enac.gov.it
Latvia	Civil Aviation Agency of Latvia Airport Riga 10/1 Marupes pagasts LV – 1053 Riga	Tel: +371-678.30.936 Fax: +371-678.30.967 Email: prm@latcaa.gov.lv Internet: www.caa.lv
Lithuania	Civil Aviation Administration Rodūnios kelias 2 LT-02188 Vilnius	Tel: +370 5 2739038; Fax: +370 5 2739237 Fax: +370 5 273 9248 Email: caa@caa.lt Internet: www.caa.lt

Estado Miembro Estatu Kide	Organización Erakunde	Detalles de Contacto Harremanak
Luxembourg	Direction de l'Aviation Civile 4, rue Lou Hemmer L - 1748 Luxembourg Adresse postale: BP 283, L-2012 Luxembourg	Tel: +352-247.749.00 Fax: +352-46.77.90 Email: plaintes.prm@av.etat.lu Internet: www.dac.lu
Malta	Office for Consumer Affairs Cannon Road MT – Santa Venera SVR 1411	Tel. : +356 21.44.62.50 - 5 airpassengerrights.ccd@gov.mt www.consumer.gov.mt
The Netherlands	Inspectie Leefomgeving en Transport Human Environment and Transport Inspectorate P.O. Box 575 NL – 2130 AN HOOFFDORP	Tel: +31 884 890 000 Fax: +31 704 563 013 Internet: www.ilent.nl
Poland	Civil Aviation Office M. Flisa 2 PL - 02 Warsaw	Tel: +48-22.52.07.483 Fax: +48-22.52.07.347 Email: kancelaria@ulc.gov.pl Internet: www.ulc.gov.pl
Portugal	Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC) Rua B, Edifícios 4 PT - 1749-034 LISBOA	Tel: +21-842.35.00 Fax: +21-842.35.82 Email: dre.pdc@inac.pt Internet: www.inac.pt
Romania	Autoritatea Națională Pentru Persoanele Cu Handicap (Ministry of Labor, Family and Social Protection National Authority for People with Disabilities) Calea Victoriei nr. 194, RO - București	Tel: + 40 21-2125438 or +40 21-2125439 Fax: +40 21- 2125443 Email: registratura@anph.ro Internet: www.anph.ro
Slovakia	1. Slovenská obchodná inšpekcia (Slovak Trade Inspection) Ústredný inšpektorát (Central Inspectorate) Prievozská 32 SK - 827 99 Bratislava 27 2. Letecký úrad Slovenskej republiky (Civil Aviation Authority of the SR) Letisko M.R. Štefánika SK - 823 05 Bratislava 3. Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR Ministry of Transport, Post and Telecommunications of the Slovak Republic Sekcia civilného letectva a vodnej dopravy (Directorate General of Civil Aviation) Námestie slobody č.6, P.O.Box 100, SK - 810 05 Bratislava	1. Tel: +421 2 58 272 103 or +421 2 58 272 140 Fax: +421 2 5341 4996 Email: ui@soi.sk Internet: www.soi.sk 2. Tel: +421 2 4363 8586 Fax: +421 2 4342 0331 Email: clerk@caa.sk Internet: www.caa.sk 3. Tel: +421 2 5273 1457 Fax: +421 2 5273 1470 Email: dgca@telecom.gov.sk Internet: www.telecom.gov.sk

Estado Miembro Estatu Kide	Organización Erakunde	Detalles de Contacto Harremanak
Slovenia	Civil Aviation Agency Vožarski pot 12 SI-1000 Ljubljana	Tel: +386 1 266 66 00 Fax: +386 1 266 66 99 Email: info@caa.si
Spain	Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario. Avda. General Perón 40, Acceso B, (Recepción planta 1ª) 28020 MADRID	Tel. : + 34 91 396 82 10 http://www.seguridadaaerea.es/
Sweden	Swedish Transport Agency Civil Aviation Department Vikboplan 7 SE – 60173 Norrköping	Tel: +46-771.50.35.03 Fax: +46-114.15.22.50 Email: luftfart@transportstyrelsen.se Internet: www.transportstyrelsen.se
United Kingdom	Complaint handler for England, Scotland and Wales: Civil Aviation Authority 45-59 Kingsway UK - London WC2B6TE Complaint handler for Northern Ireland: The Consumer Council for Northern Ireland 116 Hollywood Road Belfast BT41NY	Tel: +44 20 7453 6788 Fax: + 44 20 7453 6754 Email: passengercomplaints@caa.co.uk Internet: www.caa.co.uk/passengers Tel: 0800 1216022 Email: complaints@consumercouncil.org.uk
Iceland	Icelandic Transport Authority Samgöngustofa P.O. Box 470 202 Kópavogur	Tel: + 354 480 6000 consumers@icetra.is http://www.icetra.is
Norway	Norsk ReiselivsForum Transportklagenemnda (Dispute Resolution Board) Postboks 2924 Solli NO - 0230 OSLO	Tel.: + 47 22 54 60 00 Fax: + 47 22 54 60 01 fly@reiselivsforum.no www.transportklagenemnda.no
Switzerland	Federal Office of Civil Aviation FOCA Passengerrights CH - 3003 Berne	Tel: +41 31 325 95 96 Fax: +41 31 325 90 60 Email: passengerrights@bazl.admin.ch Internet: www.bazl.admin.ch