

Overbooking: Derechos del pasajero

Desde la pasada semana, esta práctica comercial legal está en el centro de todas las noticias del mundo como consecuencia del [vídeo captado](#) en un avión de la aerolínea estadounidense United Airlines, donde un hombre de rasgos asiáticos es retirado forzosamente de su asiento y posteriormente es arrastrado por el pasillo del avión por un policía. No obstante, pese a que el overbooking es una práctica permitida en la Unión Europea a través del Reglamento (CE) nº261/2004, las compañías aéreas deben de respetar los derechos que tienen los pasajeros afectados por la misma.

En caso de denegación de embarque por overbooking, la compañía aérea deberá preguntar por voluntarios y acordar con ellos contraprestaciones, pero si finalmente no hay voluntarios suficientes y se deniega el embarque contra la voluntad del pasajero, la compañía encargada de efectuar el vuelo deberá compensarle inmediatamente y prestarle asistencia. Los derechos que le asisten son los siguientes:

- **Derecho a recibir compensación:** Entre 250€ y 600€, dependiendo de la distancia del vuelo, aunque estas cantidades podrán ser reducidas en un 50% si la compañía le ofrece al perjudicado un transporte alternativo y cumple en la llegada a destino.
 - 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros.
 - 400 euros para todos los vuelos intra- comunitarios de más de 1500 kilómetros y para todos los demás de entre 1500 y 3500 kilómetros.
- **Derecho al reembolso o a un transporte alternativo:** El perjudicado podrá elegir una de las siguientes tres opciones que debe ofrecer la aerolínea:
 - El reembolso del billete dentro de los siete días siguientes.
 - El transporte hasta destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables, o
 - El transporte hasta destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Si el pasajero opta por el reembolso, tendrá derecho a que se le devuelva íntegramente el precio del billete en el momento de la compra, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a las efectuadas si el vuelo ya no tiene razón de ser, además de, si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

- **Derecho a ser atendido:** La compañía aérea debe ofrecer gratuitamente al pasajero comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, a una o más noches de alojamiento así como al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Si como consecuencia del overbooking la compañía ofrece al usuario una plaza de clase superior a aquella por la que el pasajero pagó, la aerolínea no podrá solicitar pago suplementario alguno.

No obstante, en el supuesto de que se acomode al pasajero en una clase inferior a aquella por la que pagó el billete, en siete días, la compañía aérea reembolsará:

- El 30% del precio del billete para todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos, o
- El 50 % del precio del billete para los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros, excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar, y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3000 kilómetros, o
- El 75 % del precio del billete para el resto de vuelos, incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.

Cualquier persona puede verse afectada por las prácticas de algunas aerolíneas o compañías hoteleras, quienes venden más plazas de las disponibles para asegurarse el lleno de su actividad, por ello es importante conocer cuáles son nuestros derechos antes estas situaciones de overbooking.