



Entran en efecto nuevas reglas para proteger a pasajeros de aerolíneas

23 de Abril del 2010 - Las quejas presentadas ante el Better Business Bureau (BBB) sobre las aerolíneas han incrementado más del 170% en los últimos cinco años. Buenas noticias están en el horizonte —según explica BBB— nuevas reglas y regulaciones entrarán en efecto este mes para proveer mejores protecciones al consumidor que viaje por aerolínea.

De acuerdo al [Departamento de Transporte](#) (DOT, *Department of Transportation*), la mayoría de las quejas presentadas contra aerolíneas son sobre problemas con el vuelo — incluyendo atrasos y cancelaciones— y equipaje perdido. Algunos pasajeros enojados, más famosos, trasladaron sus quejas al Internet el año pasado, interpretando canciones como "United Breaks Guitars" [United Rompe Guitarras] en [YouTube](#) o publicando videos de personas retenidas durante horas en la pista, junto con otros pasajeros enfadados.

"La irritación de pasajeros por el tratamiento recibido ha escalado cada vez más, tanto en el Internet como fuera, y el Gobierno Federal esta notando", comentó Manuel Garcia, portavoz del BBB sirviendo Centro de California. "Esperemos que estas nuevas regulaciones resulten en pasajeros mas felices y menos quejas al BBB".

Lo siguiente son las regulaciones nuevas que estaran en efecto el 29 de abril del 2010 por del DOT para mejorar la protecciones a consumidores cuando vuelen los aéres de los Estados Unidos.

Quejas de clientes: las aerolíneas ahora tienen obligación de reconocer las quejas presentadas por los clientes dentro de 30 días y atender el tema dentro de 60 días.

Despegues Atrasados: El DOT tendrá permiso ahora de penalizar a las aerolíneas por atrasos en vuelos domesticos que estan mas de 30 minutos atrasados en tan siquiera la mitad de sus viajes mensuales, durante cuatro meses consecutivos.

Adversidades en pista: A las aerolíneas se les exige ahora ofrecer comida adecuada y agua potable para los pasajeros, en el transcurso de dos horas de que la aeronave esté demorada; asimismo, los baños también tendrán que estar disponibles y operativos. Si el avión se retrasa más de tres horas en la pista, debe volver a la puerta y desembarcar a los pasajeros —excepto que se suscite una inquietud de alteración en el aeropuerto o de seguridad.

Tiempos de espera en sitio web: Las aerolíneas tienen que exhibir obligatoriamente en sus sitios web información sobre demoras en los vuelos, para cada uno de los vuelos que operan. Sin embargo, el periodico *Wall Street Journal* reporta que la industria de las aerolíneas esta pidiendo una extensión en los plazos para poder cumplir con este tema específico, debido a restricciones tecnológicas.

Trasmitiendo sus derechos: Ahora las aerolíneas deben incluir en su sitio web un plan de servicios al cliente que, según las recomendaciones del DOT, detalle las políticas de la empresa con respecto a sobreventas, manejo de equipajes, manejo de reclamos del cliente y muchos otros asuntos referidos al servicio al cliente.

Puede encontrar más información sobre estas nuevas normas en línea, en [regulations.gov](#). Se recomienda a los pasajeros insatisfechos que presenten una queja tanto ante el [DOT](#) como [BBB](#) en línea.

Si desea obtener más consejos sobre cómo puede viajar de un modo inteligente, visite <http://www.cencal.bbb.org/espanol> o llamando al 1.800.675.8118.

###

BBB

1601 H Street Suite 101
Bakersfield CA 93711
1.800.675.8118

bbb.org

BBB

4201 W. Shaw Suite 107
Fresno CA 93722
1.800.675.8118