

**ANEXO I: PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN DE COMPAÑÍAS AÉREAS 2022 (Código 20/2022)**

ANEXO AL ACTA N°..... FECHA:

RAZON SOCIAL:

NIF:..... NOMBRE COMERCIAL:

DOMICILIO:

| A) INSPECCIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LA COMPAÑÍA | | | | | |
|--|---|-----------|-----------|------------|--------------|
| 1 | ¿El usuario tiene acceso a las condiciones generales de la contratación con carácter previo a la celebración del contrato? (art. 80.1.b) y 89.1 Real Decreto Legislativo 1/2007) | SÍ CUMPLE | NO CUMPLE | NO PROCEDE | NO ANALIZADO |
| 2 | ¿Las condiciones generales del contrato están expuestas en el idioma oficial del Estado? (art. 60.4, 98.1 y 89.1 Real Decreto Legislativo 1/2007) | SÍ CUMPLE | NO CUMPLE | NO PROCEDE | NO ANALIZADO |
| 3 | ¿Se cumple con la obligación de facilitar toda la información con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se facilitan? (art. 80.1.a) y 89.1 Real Decreto Legislativo 1/2007) | SÍ CUMPLE | NO CUMPLE | NO PROCEDE | NO ANALIZADO |
| 4 | ¿Aparecen indicados claramente los aeropuertos de origen y destino, con la inclusión del nombre completo oficial del aeropuerto, y no únicamente haciendo referencia a la capital o ciudad conocida más cercana, así como la indicación de si el vuelo es directo o con escalas? (art. 97.1.a) del Real Decreto Legislativo 1/2007) | SÍ CUMPLE | NO CUMPLE | NO PROCEDE | NO ANALIZADO |
| 5 | ¿Se comprueba por parte de la inspección que durante el proceso de contratación de alguna de las ofertas que aparecen en la página Web, no se aplican recargos sobre el precio ofertado? (art. 97.1.e) del Real Decreto Legislativo 1/2007) | SÍ CUMPLE | NO CUMPLE | NO PROCEDE | NO ANALIZADO |
| 6 | ¿Se comprueba por parte de la inspección que no se aplican recargos no especificados en el precio del vuelo cuando en el proceso de compra se adquiere más de un billete? (art 97.1.e) del Real Decreto Legislativo 1/2007, artículo 23 de Reglamento 1008/2008, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 24 de septiembre de 2008) | SÍ CUMPLE | NO CUMPLE | NO PROCEDE | NO ANALIZADO |
| 7 | La empresa opta por poner a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a | SÍ | NO | | |





| | | | | | |
|--|--|--------------|--------------|---------------|-----------------|
| | efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado (art. 21.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007) | | | | |
| 8 | Si la empresa ha optado por poner a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, se comprueba que el teléfono de atención al consumidor es gratuito (art. 21.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007) | SÍ CUMPLE | NO CUMPLE | NO PROCEDE | NO ANALIZADO |
| B) ACTUACIONES EN EL AEROPUERTO | | | | | |
| | BALANZAS | | | | |
| 9 | Nº de balanzas existentes | — | | | |
| 10 | Nº de balanzas con más de 2 años que no disponen de etiqueta de verificación | — | | | |
| 11 | Nº de balanzas con etiqueta de verificación fuera del plazo de validez | — | | | |
| 12 | Nº balanzas en las que no es visible la etiqueta de verificación | — | | | |
| 13 | Nº balanzas que, disponiendo de pantalla de visualización de la pesada, ésta no es visible para el consumidor (responsabilidad del establecimiento) | — | | | |
| | HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES | | | | |
| 14 | ¿Existe cartel informativo en el que se indique, de forma permanente y perfectamente visible y legible, que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quienes las soliciten? (art. 18.1 Ley 13/2003 y art. 7 Decreto 82/2022) | SÍ CUMPLE | NO CUMPLE | NO PROCEDE | NO ANALIZADO |
| 15 | ¿Tiene hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía a disposición de las personas consumidoras y usuarias? (art. 18.1 Ley 13/2003 y art. 4 Decreto 82/2022) | SÍ CUMPLE | NO CUMPLE | NO PROCEDE | NO ANALIZADO |
| | EQUIPAJE DE MANO | | | | |
| 16 | Se comprueba por parte de la inspección en el procedimiento de facturación que por parte de la compañía no se genera ningún incumplimiento en la política de transporte de equipaje de mano respecto de las condiciones que se anuncian en la página Web de la compañía (art. 97.1 a) del Real Decreto Legislativo 1/2007) | SÍ CUMPLE | NO CUMPLE | NO PROCEDE | NO ANALIZADO |

