

## Cancelaciones de vuelos: conozca sus derechos

*Madrid, 19 de Abril de 2010.* Ante la situación provocada por las cancelaciones de vuelos con motivo de la nube de ceniza del volcán de Islandia, el Instituto Nacional de Consumo (INC) y el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) han hecho públicos sendos comunicados informando a los usuarios de sus derechos en esta situación.

En sus comunicados informan de que, según el Reglamento (CE) 261/2004, del transporte aéreo, si un viajero se ve afectado por un retraso:

- ▶ De 3 o más horas en el caso de vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km. o no intracomunitarios entre 1.500 y 3.500 km.
- ▶ De 4 o más horas para el resto de los vuelos de más de 3.500 km.

El transportista aéreo está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar al transporte alternativo ofrecido por la compañía aérea.

El Reglamento señala también que si la hora prevista de salida del vuelo es como mínimo al día siguiente de la programada, el transportista está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Asimismo, la compañía tiene la obligación de ofrecer gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos

El usuario, por su parte, tiene derecho a elegir entre el reembolso del billete si decide no realizarlo o un transporte alternativo hasta su destino final. La compañía aérea prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como las necesidades de los menores no acompañados. Si se opta por el transporte alternativo, y el pasajero no recibe la asistencia de la compañía aérea, debiendo alojarse por su cuenta en un hotel, deben guardarse los justificantes de los gastos que deben ser en forma de facturas o recibos, lo más exhaustivos posibles, en el que se especifiquen las cuantías, así como la fecha y la hora en que se realizó el desembolso y, por supuesto, se deben referir a gastos directamente vinculados a la anulación del vuelo.

El INC y el CCU instan a los viajeros afectados a no renunciar a sus derechos y a presentar sus reclamaciones económicas ante las compañías aéreas acompañándolas de todas las facturas, recibos y comprobantes.

Asimismo, también se insta a denunciar el incumplimiento por las aerolíneas de la obligación de informar acerca de estos derechos y de la evolución de la situación de los

vuelos, duración de los retrasos y cancelación de los vuelos. En este sentido, el CCU condena la incapacidad de algunas compañías aéreas para organizar el caos que está generando la falta de información a los pasajeros afectados por la nube del volcán islandés

Y se hace eco del testimonio de muchos de los pasajeros según los cuales, la comunicación con las compañías aéreas es poco menos que imposible porque no se molestan en actualizar sus páginas web y las líneas de teléfono están saturadas, o, simplemente, no se atienden los teléfonos.

En caso de no ser atendidas estas denuncias por las propias aerolíneas, los viajeros afectados podrán presentarlas ante la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA) y/o ante las autoridades de Consumo.

En el caso de los aeropuertos gestionados por AENA, ésta ha activados dos líneas telefónicas para informar los usuarios, en ningún caso gratuitas (número 900): 902 404 704 y 913 213 426.

Asimismo la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ha elaborado un documento sobre los los derechos de los pasajeros ante las cancelaciones al que puede accederse en:

[http://www.seguridadaaerea.es/AESA/LANG\\_CASTELLANO/PASAJEROS/volcan\\_islandia.htm](http://www.seguridadaaerea.es/AESA/LANG_CASTELLANO/PASAJEROS/volcan_islandia.htm)