

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

Cuatro días después de que se iniciaran los cierres de los espacios aéreos de varias capitales europeas, miles de pasajeros continúan atrapados, sin apenas información, en los aeropuertos

20 de abril. La Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), Francisca Sauquillo, recuerda, de nuevo, que, de acuerdo con la normativa europea, los pasajeros afectados por un suceso como el ocurrido con la nube tóxica del volcán islandés, que ha obligado a cerrar más de un centenar de aeropuertos en Europa, tienen derecho a:

Información, actualizada de forma permanente, de manera que sepan a que atenerse para elegir entre cada una de las posibilidades previstas por la norma. Sin embargo, según muchos de los pasajeros consultados, 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 cualquier caso, los pasajeros deben saber que pueden solicitar la devolución de todo el coste del billete, o acogerse a la solución que proporcione la compañía aérea, que tiene la obligación de trasladar, con la mayor diligencia posible, al lugar de destino a los pasajeros, bien reubicando en otros vuelos, o bien utilizando otros medios de comunicación

Si el traslado se dilata, el transportista aéreo está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados por la cancelación comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar hasta la salida del transporte ofrecido por la compañía. Asimismo, tiene obligación de ofrecer gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos. Si el transporte alternativo es como mínimo, al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, o se hace necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, el transportista está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. 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.

SI LAS COMPAÑÍAS AVISAN

Por otra parte, el Consejo de Consumidores y Usuarios avisa de que, si las compañías aéreas informan a los pasajeros, antes de iniciar el viaje, de que pueden verse afectados por la nube tóxica del volcán y no llegar a su destino, los usuarios tienen derecho a la devolución íntegra del coste del viaje, si deciden no iniciarlo. Si pese a las advertencias, los viajeros asumen el riesgo de viajar y se ven atrapados en alguna escala, de momento, la información de las compañías, es que no son responsables de que los pasajeros no lleguen a sus destinos. Otra cosa es que los afectados no puedan reclamar.

Hay que reiterar, que al tratarse de un problema generado por causa de fuerza mayor, imposible de prever por la compañía, los pasajeros no tienen derecho a indemnización

En cualquier caso, el Consejo de Consumidores y Usuarios recomienda que los afectados no renuncien a sus derechos, y, si tienen que reclamar, se dirijan en primer término a las compañías aéreas para reclamar y, si no quedan satisfechos, se dirijan a la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA) o a las Asociaciones de Consumidores.

