

## El Consejo de Consumidores y Usuarios aprueba un Decálogo para la protección a los usuarios del transporte aéreo

Fue entregado a la Secretaria de Estado de Transportes del Ministerio de Fomento, Concepción Gutiérrez, que intervino ante el Pleno del Consejo

El citado decálogo señala la indefensión del consumidor ante las compañías aéreas, que no aportan la información que se les solicita y ante las que es difícil reclamar

Concepción Gutiérrez se mostró a favor de mejorar nuestra legislación e informó de las iniciativas que impulsa el Gobierno en el seno de la UE para reforzar la protección de los pasajeros.

*27 de mayo.* El pleno del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), presidido por Francisca Sauquillo, ha aprobado un decálogo para la protección a los usuarios del transporte aéreo, que fue entregado a la Secretaria de Estado de Transportes del Ministerio de Fomento, Concepción Gutiérrez del Castillo, que compareció ante el pleno a petición del CCU para dar respuesta a algunos problemas que se han detectado en relación con las compañías aéreas.

El decálogo señala que es fundamental que las autoridades nacionales y europeas sancionen a los transportistas que incumplan el Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, así como que las indemnizaciones a las que tengan derecho los usuarios se hagan efectivas en un espacio de tiempo lo más breve posible por parte de la compañía aérea.

Se plantea asimismo la necesidad de que el usuario sepa dónde dirigir su reclamación cuando tenga algún problema; que las compañías aéreas cuenten con una dirección física en los territorios nacionales en los que operan, o que existan oficinas de atención al usuario en los aeropuertos (ver anexo).

La Secretaria de Estado de Transportes, que estuvo acompañada por la Directora de Seguridad de Aviación Civil y Protección al Usuario de AESA,



Marta Lestau, mostró su disposición a mejorar nuestra legislación, como ha señalado el ministro de Fomento en sus recientes comparecencias, para sancionar a las compañías aéreas que no faciliten información correcta en relación con situaciones de denegación de embarque, grandes retrasos o cancelación, entre otros casos, y de establecer unos criterios sancionadores precisos en caso de incumplimiento de los derechos de los pasajeros.

Concepción Gutiérrez informó al Consejo que durante el pasado año se realizaron por parte de AESA, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, un total de 406 inspecciones a los transportistas, para verificar el cumplimiento de los derechos de los pasajeros, y fueron abiertos 79 expedientes sancionadores.

Indicó asimismo que la Administración Española está impulsando a nivel comunitario diversas iniciativas para mejorar la protección de los usuarios del transporte aéreo. Entre estas iniciativas destacó la modificación del Reglamento 261/2004, la regulación de situaciones de quiebra, insolvencia o cese de operaciones de las compañías, y el establecimiento de un procedimiento para atender las quejas. Destacó la importancia de dar una respuesta en el seno de la Unión Europea, para armonizar la legislación de los distintos Estados miembros y evitar agravios comparativos que perjudiquen la competitividad de una empresas nacionales frente a otras.

Finalmente, en cuanto al comportamiento de las compañías, en el tema de cobro por equipajes y otros conceptos, la representante de Fomento dejó bien claro que existe absoluta libertad tarifaria, pero que las compañías están obligadas a informar sobre todos los conceptos que incrementen el precio del billete, con el fin de evitar que el usuario se lleve sorpresas desagradables en la puerta de embarque.

## ANEXO

### DECALOGO DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU) PARA UNA MEJORA EN LA PROTECCION DE LOS PASAJEROS EN EL TRANSPORTE AREREO

El Consejo de Consumidores y Usuarios, en su Pleno del pasado 25 de mayo, ha aprobado el siguiente decálogo para una mejora de la protección de los pasajeros del transporte aéreo, e insta a las autoridades a procurar su cumplimiento:

1. En relación al REGLAMENTO (CE) No 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) no 295/91, se hace preciso aclarar su texto en cuanto a las obligaciones de las compañías y actualizar las indemnizaciones previstas. Es también necesario que las autoridades nacionales y europeas sancionen a los transportistas que lo incumplan y que las indemnizaciones se hagan efectivas en breve tiempo por parte de la compañía aérea. Pedimos, en este sentido, la aplicación de la Sentencia de Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en relación a la indemnización automática en caso de retraso.

2. Es necesario que el usuario, ante un problema, tenga información clara sobre dónde debe dirigir su reclamación. Se hace preciso por ello la existencia



de un listado actualizado con todas las compañías aéreas que operan en nuestro territorio que incluya los datos más relevantes de las mismas.

3. Del mismo modo, a efectos de una demanda judicial, sería necesario que las compañías que operan en España designen un domicilio a estos efectos.

4. En el caso de los concursos de las compañías aéreas con motivo de su cierre, entiende este Consejo que en los últimos tiempos se está atentando de una manera flagrante, y sin solución o alternativa, contra los intereses económicos de los usuarios y consumidores, por no mencionar los daños morales a los mismos. El consumidor se encuentra indefenso frente a un sistema judicial que protege a la compañía aérea y que no le permite recuperar su dinero (o muy poco), tras un largo proceso. Y esto en el ámbito civil o mercantil, puesto que en el ámbito penal asistimos a la falta de sensibilización generalizada por parte de la Justicia en lo se refiere a la protección de los intereses de esos usuarios consumidores. Ejemplos recientes de esta situación son el archivo del proceso penal de Air Madrid y la inadmisión de la denuncia de las organizaciones de consumidores en el caso Air Comet, ambos en la Audiencia Nacional. Debería por tanto clarificarse la sanción penal actual o introducirse un nuevo tipo en el Código Penal que castigase estos hechos.

5. En línea con lo anterior, se hace preciso establecer mecanismos que aseguren la recuperación del dinero por parte del consumidor si se incumple por el transportista el contrato o el transporte no se lleva a cabo por causas ajenas a la voluntad del consumidor.



6. Debe existir en los aeropuertos, al menos en los más grandes, una oficina de atención al consumidor donde el mismo pueda, presencialmente, resolver cualquier duda.

7. Es preciso establecer cauces sencillos, predeterminados, de comunicación con las autoridades o con la Administración por parte de los pasajeros extranjeros, ya sean turistas o inmigrantes.

8. Deben revisarse las cláusulas de los contratos de transporte para evitar abusos ilegítimos y solicitar la nulidad de aquellas que sean abusivas. Por ejemplo, en el caso de la compra de billetes de ida y vuelta, la cancelación del billete de regreso obligando a adquirir uno nuevo por no haber utilizado el billete de ida (véase Sentencia del juzgado Mercantil nº 3 de Palma de Mallorca de 22 de marzo de 2010).

9. Debe prestarse especial atención, por parte de la Administración, a la contratación vía Internet, en particular, sobre las condiciones de la contratación, transparencia, información completa y precios.

10. Y, finalmente, reclamamos Más facilidades y ayudas para las personas con movilidad reducida tanto en transporte aéreo como terrestre

