

EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS RECHAZA QUE LAS HUELGAS CONSTITUYAN UN SUPUESTO DE "CASO FORTUITO" O "FUERZA MAYOR", SI SE CONOCEN CON ANTELACIÓN

Ante la huelga de los pilotos de Air Europa, el CCU considera que la empresa debe tomar medidas para que los pasajeros no sufran las consecuencias

Tanto la jurisprudencia del Tribunal Supremo, como los fallos del Tribunal de Justicia de la UE se pronuncian en este sentido sobre el concepto de "circunstancias extraordinarias"

26 de septiembre. El Consejo de Consumidores y usuarios, presidido por Francisca Sauquillo, considera que las huelgas programadas por los pilotos de Air Europa no pueden considerarse una circunstancia extraordinaria, puesto que se conocían previamente. Por tanto, la compañía aérea tenía la obligación de tomar todas las medidas razonables tendentes a evitar que los pasajeros sufrieran las consecuencias de la misma.

En este sentido la jurisprudencia del Tribunal Supremo es unánime y deja claro en diversas sentencias que la fuerza mayor se constituye por hechos "**inevitables, insuperables e irresistibles**" y de manera similar se pronuncia el Tribunal de Justicia de la UE. En resumen, el CCU considera que la huelga de Air Europa, anunciada con mucha antelación no constituye un supuesto de "caso fortuito" o "fuerza mayor" y, por tanto los consumidores tienen derecho a reclamar las compensaciones recogidas en el Reglamento (CE) 261/2004.

DERECHOS DEL PASAJERO AÉREO SEGÚN LA NORMATIVA EUROPEA

-. Si finalmente se materializan cancelaciones y retrasos, el consumidor podrá reclamar la devolución del precio del billete, salvo que la compañía le haya ofrecido un transporte alternativo que hubiese sido aceptado por éste, en caso de cancelación o retraso superior a 5 horas, todo ello sin perjuicio del derecho a recibir las compensaciones recogidas en el citado Reglamento.



- Así mismo, para el caso de retrasos o de que se opte por transporte alternativo, el consumidor tendrá derecho a recibir asistencia: comida, refrescos y llamadas, telex o fax, atendiendo al tiempo de espera, y si fuera necesario hacer noche, derecho a hotel. Se recomienda a los consumidores guardar todas las facturas de comida, bebida, llamadas y hotel para reclamar si la compañía no hubiese facilitado estos servicios.

- En el momento en que se materialice la cancelación o retraso el consumidor podrá solicitar hoja de reclamaciones en el propio "stand" de la compañía. Si no fuere posible, deberá dirigir un escrito a la compañía lo antes posible. En caso de que ésta no atienda a las reclamaciones, los consumidores podrán dirigirse a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

