

TRANSPORTE AÉREO: NUBE DE CENIZA VOLCÁNICA

CECU pide información transparente para los usuarios y les recuerda sus derechos

Ante las primeras noticias de cancelaciones de vuelos en Escocia y la posibilidad de que las cenizas del volcán Grimsvötn afecten al tráfico aéreo europeo en los próximos días, CECU quiere recordar los derechos que amparan a los pasajeros en estas circunstancias:

1. En primer lugar, los usuarios necesitan información lo más completa y transparente posible, de forma que no puedan prever alternativas y no se prolonguen innecesariamente los tiempos de espera en las terminales. En este sentido, CECU insta a las compañías y administraciones a ofrecer información clara y atención a los usuarios.
2. Esa información debe incluir todos los derechos de los que dispone el usuario en estos casos: la posibilidad de elegir entre el reembolso del billete o un transporte alternativo hasta su destino. Si se deciden por transporte alternativo, los pasajeros tienen derecho a manutención (comida y bebida).
3. En caso de encontrarse en una situación de vuelo cancelado, es fundamental que se guarden todas las facturas que impliquen gastos con motivo de la cancelación de su vuelo para, en su caso, poder reclamar el reembolso de los mismos.
4. Recuerde que si su vuelo se ha cancelado debe reclamar directamente ante la compañía aérea y, si la aerolínea no atiende sus derechos, podrá dirigir su reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Si se trata de un viaje combinado, podrá reclamar a la agencia de viajes.
5. CECU facilita en su web un completo documento con los derechos de los usuarios. Manténgase informado en www.cecuc.es.

En los incidentes ocurridos el año pasado se observaron, según datos de la Asociación Europea de Consumidores (BEUC), de la que CECU es miembro, algunas actuaciones preocupantes como, por ejemplo, que las compañías no siempre informaban a los usuarios sobre sus derechos, que algunas no ofrecían datos de contacto para reclamarles por escrito, incumplimientos en las devoluciones de los billetes (por ejemplo, sólo devolver el de ida en billetes comprados como de ida y vuelta)... En este sentido, CECU insta a las compañías a que cumplan con sus obligaciones legales y den cobertura, información y atención completa a los posibles pasajeros afectados.

Asimismo, CECU llama a las autoridades a que prime siempre el principio de precaución y a que si hay que elegir entre pérdidas económicas y riesgo para los pasajeros se escoja siempre la primera opción.

Área de Comunicación
CECU

