

LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES TRAS EL PASO DE FILOMENA

Estos días hemos sufrido la mayor nevada que muchos jamás habíamos visto, y aunque hayamos disfrutado de ver nuestras calles cubiertas de nieve, el fuerte temporal ha generado también problemas e imprevistos. En primer lugar una espectacular subida en el precio de la luz que ya hemos comentado en algunos medios, pero también se ha producido la paralización de algunos servicios, principalmente de transporte - vuelos, trenes y autobuses- , y algunos daños en viviendas y vehículos.

En materia de transporte, ¿qué derechos tienen los pasajeros?

Lo primero que tenemos que tener en cuenta es que con estas condiciones climáticas tan adversas y extraordinarias, ante la cancelación o retraso de un viaje no podremos exigir indemnización alguna puesto que no opera la responsabilidad del transportista. No obstante, los pasajeros tienen derecho al reembolso de los importes abonados y, en su caso, a asistencia (alimentos y bebida). Además, los transportistas están obligados a mantener puntualmente informados a los consumidores sobre la situación y los posibles retrasos o cancelaciones, y los derechos de los que disponen.

En caso de viajes en **tren**, si se prevé un retraso superior a 60 minutos o directamente se cancela, el transportista deberá ofrecer al pasajero una alternativa para viajar en otro momento o el reembolso de lo abonado en el plazo máximo de un mes, a elección del consumidor. En estas situaciones, el viajero tendrá derecho a comida y bebida y, en su caso, a alojamiento. El consumidor podrá solicitar una certificación de la cancelación o retraso.

En viajes en **autobús** de 250 km o superiores, en caso de cancelación, que se prevea o se produzca un retraso de más de 120 minutos, se ofrecerá al viajero la continuación del viaje en otro momento o reembolso del precio del billete, en un plazo de 14 días, a elección de este. Además, si el viaje era de más de tres horas, el transportista, en caso de cancelación o retraso de más de 90 minutos, ofrecerá al viajero gratuitamente comida y bebida.

En caso de que un **vuelo** haya sido cancelado, la aerolínea deberá ofrecer una alternativa para llegar hasta el destino final o el reembolso del importe abonado en un plazo de siete días, a elección del pasajero; y, en su caso, alimentación y refrescos, si fuese posible y necesario, alojamiento; y acceso a dos comunicaciones (correo, teléfono o fax).

En caso de **retraso**, la aerolínea deberá ofrecer lo siguiente:

- En retrasos de dos horas en vuelos de hasta de 1500 kilómetros; de tres horas en vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros e intracomunitarios de más de 1500 kilómetros o de cuatro horas o más en el resto, deberá ofrecer alimentación, refresco y dos comunicaciones, y en caso de que la salida esté prevista para el día siguiente, alojamiento en caso de ser posible.
- En caso de un retraso superior a 5 horas, el reembolso de los importes abonados, además de la asistencia ya referida.

En todo caso, recomendamos que antes de desplazarse hasta su aeropuerto o estación se asegure de que su transporte va a salir y, si va a hacerlo, el nuevo horario. Además, se recomienda guardar los tiquets, si se han realizado gastos en alimentación, así como los propios billetes.

Si el transportista no cumple con sus obligaciones, los viajeros podrán reclamar ante la propia compañía y si en el plazo de un mes no reciben respuesta satisfactoria, reclamar ante la Junta Arbitral de Transportes -en caso de transporte terrestre- y ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea si se trata de un vuelo.

Esta nevada también ha podido causar daños en nuestras viviendas, fincas o vehículos estacionados en la calle. En este caso, al ser una situación extraordinaria podría ser difícil reclamar responsabilidades como, por ejemplo, por cortes de luz, falta de agua caliente o calefacción. No obstante, muchas personas tienen contratados seguros de hogar y, todos, un seguro para el vehículo, que podría cubrir algunos daños.

En este sentido, recomendamos que se lean detenidamente las condiciones de las pólizas y las contingencias cubiertas para comprobar si los daños causados por este tipo de situaciones están incluidos. En caso de duda pueden ponerse en contacto con su aseguradora y/o con su asociación de consumidores.

Si no están de acuerdo con la información que le facilita su aseguradora o con la indemnización ofrecida, puede interponer una reclamación ante el servicio de atención al cliente o ante el defensor del cliente, si la entidad cuenta con él. Si en el plazo de un mes no recibe respuesta satisfactoria, podrá reclamar ante la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.

En todos los casos anteriores, si a través de los mecanismos citados no se resuelve la controversia, los consumidores podrán acudir a los tribunales de justicia. Las reclamaciones de cantidad que no superen los 2.000 euros no necesitarán la asistencia de abogado y procurador, aunque siempre es aconsejable contar con el asesoramiento de un profesional.

Puede encontrar información más detallada sobre cómo reclamar en materia de seguros y transporte en nuestra página web www.noclamesreclama.org



CECU
Enero 2021