

SITUACIÓN DEL TRÁFICO AÉREO Y DE LOS AEROPUERTOS

CECU pide prudencia en la reanudación de los vuelos y recuerda los derechos de los usuarios

Ante la posibilidad de reapertura del espacio aéreo en zonas en las cuales todavía existen restos de la nube de ceniza, CECU insta 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. CECU pide también información transparente y que se especifique la valoración de los riesgos y las razones por las que se cancelan o reinician los vuelos, de cara a que los pasajeros puedan conocer siempre su situación y disipar, en la medida en que los acontecimientos naturales lo permitan, las incertidumbres.

En cuanto a los problemas en los aeropuertos, CECU quiere recordar los derechos que amparan a los pasajeros ante la situación que se ha estado produciendo durante estos días y que parece que todavía se prolongará algunos más:

1. En primer lugar, los usuarios necesitan información lo más completa y transparente posible, de forma que no se prolonguen innecesariamente los tiempos de espera en las terminales. En este sentido, CECU insta a las compañías a ofrecer más y mejor información y atención a los usuarios, algo que no siempre ocurre, tal y como ha manifestado el Consejo de Consumidores y 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) y, como ha señalado el Instituto Nacional del Consumo, alojamiento.

Recomendaciones de CECU:

- Guarde todas las facturas que impliquen gastos con motivo de la cancelación de su vuelo para, en su caso, poder reclamar.
- Recuerde que la reclamación debe realizarse directamente ante la compañía aérea y, si la aerolínea no atiende sus derechos, podrá dirigir su reclamación ante la Agencia Española de Seguridad Aérea. Si se trata de un viaje combinado, podrá reclamar a la agencia de viajes.
- CECU facilita en su web un completo documento con los derechos de los usuarios. Manténgase informado en www.cecu.es.

Área de Comunicación
CECU

