



DERECHOS DE LOS PASAJEROS ANTE LA CANCELACIÓN DE VUELOS Y DE TRANSPORTES FERROVIARIOS O POR CARRETERA

Ante las circunstancias extraordinarias ocasionadas por las condiciones meteorológicas adversas que han dado lugar al cierre temporal del aeropuerto de Madrid y a la cancelación de numerosos vuelos y transportes ferroviarios y por carretera, desde los servicios de consumo del Ayuntamiento de Madrid deseamos recordar a los pasajeros afectados sus derechos como consumidores en los distintos medios de transporte, en este supuesto que ha de considerarse de fuerza mayor.

VIAJES EN AVIÓN

La cancelación de los vuelos programados debe considerarse circunstancia extraordinaria que no podría haberse evitado, incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

La normativa reguladora de esta materia es el Reglamento comunitario CE 261/2004, que establece las 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. Estos derechos son:

- Derecho a reembolso o transporte alternativo
- Derecho de asistencia
- Derecho de información sobre los derechos que les asisten

Las compañías aéreas tienen obligación de prestar asistencia a los pasajeros y ofrecerles la posibilidad de optar entre el reembolso del billete o el transporte alternativo. El reembolso del precio del billete, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas, y a la parte o partes efectuadas, si el vuelo no tuviera razón de ser en relación con el plan de viaje inicial, debe hacerse en un plazo de 7 días.

También tiene derecho al vuelo de vuelta a punto de partida lo más rápidamente posible o a la conducción hasta el destino final del viaje en condiciones de transporte comparables, lo antes posible o en una fecha posterior que convenga al pasajero en función de la disponibilidad de plazas. El transporte alternativo debe facilitarse siempre que no se haya optado por el reembolso del billete. Para los supuestos en los que Vd. haya optado por el transporte alternativo y haya tenido que alojarse en un hotel por sus propios medios, al no haber recibido asistencia de la compañía aérea, guarde todas sus facturas de hotel y manutención para su posterior solicitud de reembolso a la compañía aérea.

El derecho de asistencia (comidas y bebidas) debe facilitarse por la compañía operadora del vuelo a todos los pasajeros cuyos vuelos hayan sido cancelados, independientemente del lugar o tramo del viaje donde les haya sorprendido la cancelación.

Sin embargo, en virtud del citado Reglamento, las compañías aéreas no tienen obligación de compensar económicamente a los pasajeros cuando la cancelación se produzca por circunstancias extraordinarias, entre las que se encuentran las condiciones meteorológicas adversas.



En todo caso, si considera que sus derechos no han sido respetados debe realizar la correspondiente reclamación por escrito ante la compañía aérea correspondiente y, en caso de que se demore la contestación de la misma o de que la respuesta no le resulte satisfactoria, puede presentar su petición ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) dependiente del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid canalizará todas las reclamaciones presentadas ante dicho organismo del Gobierno de España, al ser el que ostenta la competencia en la materia.

VIAJES EN TREN

Ante la supresión de su viaje en tren o retraso de su llegada al punto de destino, le asisten los siguientes derechos:

- Anular el viaje y solicitar el reembolso del billete, total o parcialmente si es de ida y vuelta y esta última no se va a efectuar.
- Recibir un billete de vuelta al punto de partida inicial o el transporte al destino final en otra fecha en condiciones similares a las que contrató.
- Asistencia (comida y bebida) durante la espera si es superior a una hora.
- Alojamiento si la espera se prolonga hasta el día siguiente.

No concurre el derecho a compensación en circunstancias de fuerza mayor o si se le informó antes de la adquisición del billete de tren o se ha optado por el reembolso del precio del mismo.

VIAJES EN AUTOCAR

En caso de que se cancele el recorrido, se retrase la salida o se deniegue el acceso al vehículo, la persona consumidora tiene derecho a:

- Solicitar el reembolso del billete y viaje de vuelta al primer punto de partida.
- Ser trasladado al destino final en condiciones similares a las contratadas.
- Cuando la cancelación se refiere a trayectos con duración superior a 3 horas o la salida se retrasa más de 90 minutos, la empresa transportista ha de ofrecer, además manutención y, en su caso, alojamiento, aunque no habrá derecho a asistencia si hay causa justificada o en el caso de billetes abiertos.

Si considera que sus derechos como consumidor han sido vulnerados puede recurrir a la Oficina de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid que le prestará información personalizada, solicitando cita previa, y para tramitación de sus reclamaciones. En la página web corporativa www.madrid.es/consumo puede encontrar información sobre nuestras oficinas y el modo de contactar con ellas.