La Comisión Europea ha publicado unas guías interpretativas en relación a la aplicación de los derechos de los pasajeros en el contexto actual excepcional ocasionada por el COVID-19

RETRASOS Y VUELOS CANCELADOS POR LA COMPAÑÍA

En cuanto al Reglamento 261/2004 que regula los derechos de los **pasajeros aéreos** en los supuestos de cancelación, retrasos o denegaciones de embarque se establecen las siguientes interpretaciones:

* Derecho a reembolso o a transporte alternativo.

En caso de cancelación de un vuelo, la compañía debe ofrecer al pasajero elegir entre una de las tres siguientes opciones:

- -Reembolso
- -Transporte alternativo lo antes posibles
- -Transporte alternativo en otra fecha que convenga al pasajero

En la situación actual, el derecho al transporte alternativo lo más rápidamente posible se puede ver afectado por la incertidumbre de cuándo se puede restablecer el transporte en rutas canceladas.

En caso de vuelos de ida y vuelta comprados en una misma reserva, si se cancela el vuelo de ida y el pasajero elige el reembolso, procede también en el vuelo de vuelta. Si han sido comprados en reservas diferentes, sólo procedería la devolución del precio del trayecto cancelado.

La compañía aérea tiene **7 días para realizar el reembolso del billete** desde que el pasajero lo ha reclamado.

* Derecho a atención (comida, bebida, alojamiento...)

Los pasajeros que se vean afectados por la cancelación del vuelo deben recibir por parte de la compañía aérea comida y bebida suficiente durante el tiempo de espera, así como alojamiento y transporte entre el alojamiento y el aeropuerto si es necesario pernoctar una o más noches.

La compañía no está obligación si el pasajero elige reembolso o transporte alternativo en otra fecha y sólo se mantiene este derecho mientras espera a ser transportado a su destino final lo antes posible.

* Derecho a compensación

El Reglamento (CE) 261/2004 recoge que cuando la cancelación de un vuelo se debe a circunstancias extraordinarias que no han podido ser evitadas por la compañía, ésta no está obligada a pagar una compensación económica.

En este contexto, tienen la consideración de circunstancias extraordinarias los vuelos cancelados a consecuencia de las prohibiciones o restricciones emitidas por las autoridades, los vuelos cancelados porque se prevean vacíos, o que se cancelen para proteger la salud de la tripulación. Esta consideración se extiende también para los vuelos de vuelta. Pudiera haber otras circunstancias relacionadas con el COVID-19 que también podrían considerarse extraordinarias.

EL PASAJERO QUIERE CANCELAR SU VIAJE

La Comisión aclara que los Reglamentos Europeos de derechos de los pasajeros **no recogen estos casos**. Si devuelven el dinero al pasajero y en qué condiciones, depende del tipo de billete adquirido y de las ofertas de cambio que estén ofreciendo las compañías. Puede que la compañía esté ofreciendo alternativa de aplazar o cancelar el viaje o la posibilidad de cancelarlo por motivo de emergencia sanitaria. En el caso de que se disponga de un seguro de viaje, se puede consultar en ella las condiciones de cancelación del vuelo.

Al respecto de los **bonos/voucher** que algunas compañías están ofreciendo para viajar en otra fecha más adelante, cuando es la compañía la que cancela el vuelo, debe ofrecer también la opción del reembolso.

En caso de reclamación sobre los derechos de los pasajeros debe dirigirla a la compañía aérea y, en caso de no ser atendida, puede reclamar ante AESA o a través de la vía judicial.

Si el billete del vuelo no se ha adquirido directamente a la compañía aérea, sino contratando un viaje combinado, la reclamación debe ser interpuesta en la agencia de viajes donde fue contratado.

Puedes consultar todos tus derechos en la Agencia Estatal de Seguridad Aérea https://bit.ly/3bAnNzH

CANCELACIÓN DE VIAJES EN OTROS TRANSPORTES

En todo caso, las personas que se vean afectadas por las limitaciones de movimiento establecidas por la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno español, tendrán derecho a **cancelar el viaje sin penalización alguna**, con independencia del medio de transporte, y al oportuno **reembolso completo de las cantidades abonadas** (al considerarse las mencionadas restricciones como circunstancias excepcionales).

*En el supuesto de los **viajes por tren con Renfe**, es recomendable la consulta de las <u>medidas concretas</u> establecidas por la compañía, que además ha habilitado el teléfono de información 918 314 520.

VIAJES COMBINADOS CANCELADOS CON MOTIVO DEL COVID-19

Los viajes combinados tienen normativa específica que regula la resolución, cancelaciones y derecho de desistimiento antes del inicio del viaje combinado. En este caso, los derechos de las personas consumidoras se ven afectados por la regulación especial recogida en el Real Decreto-Ley 11/2020, durante el estado de alarma.

* La empresa organizadora o, en su caso, la minorista, podrá entregar a la persona consumidora un **bono para ser utilizado dentro de 1 año** desde la finalización de la vigencia del estado de alarma (por cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido).

- *Pasado el periodo de validez del bono sin haberse utilizado, **podrá solicitar el reembolso completo** del pago realizado.
- *Si la persona consumidora solicitara la **resolución del contrato** en vez del bono, la empresa, **deberá proceder al reembolso total** (sólo si los proveedores de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran devuelto el total del importe de estos).
- *Si sólo algunos proveedores de los servicios efectuaran la devolución a las empresas organizadoras o minoristas, o la cuantía devuelta por cada uno fuera parcial, la persona consumidora tendrá derecho al **reembolso parcial siendo descontado del importe del bono entregado** por la resolución del contrato.
- *Los **importes** serán devueltos en **plazo no superior a 60 días** desde la fecha de la resolución del contrato o desde que los proveedores hubieran procedido a su devolución.

CONSEJOS SI TIENE QUE VIAJAR

Tenga en cuenta las restricciones derivadas del estado de alarma y deberá consultar las recomendaciones oficiales y la información de las autoridades nacionales competentes (situación de la enfermedad, medidas preventivas y de seguridad para las personas que viajen, teléfonos de emergencias y pautas sobre la prevención y el consumo de alimentos).

Se recomienda la consulta de las siguientes páginas de Internet:

- * Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.
- * Embajada o Consulado de España en el país al que se vaya a viajar.
- * <u>Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA)</u> donde se podrá obtener información a todas las personas que se hayan visto afectadas por cancelaciones de vuelos a causa de la expansión del coronavirus.
- * Aeropuertos, estaciones de tren, empresas de transporte y agencias de viajes.
- * Centro Europeo del Consumidor.

OMIC CENES DE LA VEGA

Durante estos días les atenderemos a través del correo electrónico

omic@cenesdelavega.com





OMIC, OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CENES DE LA VEGA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS