



CONSULTORIO



**Se canceló el vuelo y el pasajero no ha recibido indemnización**

**Compré un billete de avión de ida y vuelta, pero en el vuelo de regreso nos informaron de que el avión debía ser revisado por cuestiones técnicas y tras un tiempo de espera se canceló el vuelo. Cuatro horas después nos dijeron que saldríamos en otro vuelo al día siguiente. En ningún momento nos ofrecieron pasar la noche en un hotel, y como yo debía regresar esa misma noche con urgencia por problemas familiares, puse una reclamación y con otros dos pasajeros contratamos un taxi e hicimos el viaje de regreso. Nos gastamos mil euros entre los tres. Ahora la compañía me dice que no me indemniza porque la cancelación se realizó por razones de fuerza mayor. ¿Tengo algún derecho?**

Según el Reglamento europeo nº 261/2004, los pasajeros cuyos vuelos queden cancelados deben tener la posibilidad de obtener el reembolso de los billetes o un transporte alternativo en condiciones satisfactorias, y deben recibir atención adecuada mientras esperan un vuelo posterior. Se debe informar exhaustivamente a los pasajeros de los derechos que les asisten para que así puedan ejercerlos eficazmente. Para ello se debe proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia.

En el caso expuesto, el transportista debió proponer al afectado que optara entre la devolución del precio del billete correspondiente a la parte del viaje no efectuada o la conducción al destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible o, en su caso, en fecha posterior. Además, cuando se brinda un vuelo alternativo al día siguiente, debe ofrecerse también pernoctar en un hotel con transporte incluido entre el aeropuerto y el hotel. Por otro lado, los pasajeros afectados tienen derecho a una indemnización, aunque no procederá si la compañía prueba que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias.

En caso de tener derecho a indemnización, ésta será de 250 euros en los vuelos hasta 1.500 Km, de 400 euros en vuelos intracomunitarios de más de 1.500 Km y los de fuera de la Unión Europea entre 1.500 y 3.500 Km, o de 600 euros para el resto. En la situación descrita, se aconseja solicitar a la compañía por buro fax certificado con acuse de recibo el reembolso del precio del billete de vuelta por transferencia bancaria o cheque a su nombre y que aporten una prueba de la fuerza mayor, informando de que en otro caso reclamará una indemnización. Si no es así, puede acudir a juicio sin abogado. También puede dirigir una queja a la Dirección General de Aviación Civil, que es el organismo encargado del cumplimiento del Reglamento europeo (Paseo de la Castellana, 67, Despacho A-259, 28071 Madrid).



**Incumplimiento de contrato por parte de la operadora de telefonía fija**

**Solicité la portabilidad del teléfono fijo a otra operadora y pocos días después recibí un mensaje confirmándola. Sin embargo, meses después estoy sin línea, aunque sí me llegan las facturas sin consumo, pero con las cuotas mensuales. He llamado en varias ocasiones para quejarme, pero como no he obtenido resultado alguno he dado de alta otra línea fija con el anterior operador. Las últimas noticias me han llegado en forma de carta, en la que me reclamaban el pago y me advertían de que iban a tomar medidas contra mí si no pagaba en cinco días. ¿Puedo hacer algo para arreglar esto?**

A pesar de que la portabilidad fue realizada y confirmada, la nueva operadora ha incumplido de forma total el contrato por no proporcionarle el servicio telefónico. De acuerdo con el Real Decreto 424/2005 sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, el paso a seguir por el abonado es la solicitud de la Baja o Resolución del contrato por incumplimiento de la operadora. En este caso, la baja deberá ser inmediata y la operadora debe abstenerse de seguir reclamando el pago. No obstante, esta solicitud de baja no zanja la cuestión salvo que el operador acepte la resolución, la anulación de todas las facturas emitidas y se abstenga de seguir facturando. En caso contrario, incluso aunque no obtenga respuesta, debe continuar con las reclamaciones en otras instancias, como el Servicio de Atención al Cliente y las Juntas Arbitrales de Consumo.

Teniendo en cuenta que han contratado el alta de un nuevo número de teléfono fijo en su anterior compañía, entendemos que con ello han añadido un indicio de la ausencia de servicio. Si esto hubiera ocasionado al afectado algún perjuicio económico acreditable con factura, conviene dejar constancia de ello. Para mayor seguridad debe realizar además una reclamación telefónica y otra por carta certificada.

**CONSULTORIO**  
**Escribanos, le sugerimos un camino para afrontar su problema**

- > Tras estudiar las posibilidades de cada caso, los servicios jurídicos de CONSUMER EROSKI sugieren las actuaciones más adecuadas para cada situación. Se trata sólo de una orientación. Recuerde que las cuestiones judiciales son complejas y están llenas de circunstancias que condicionan los casos e influyen en las sentencias.
- > Envíenos una carta explicando su problema. Adjunte fotocopias de la documentación que disponga relativa al caso.
- > La única contestación a las consultas recibidas será la publicada en estas páginas.

