



Pierden el segundo vuelo por un retraso en el primero y la compañía no les indemniza

Somos un grupo de amigos que contratamos un viaje de cuatro días a Canarias a través de una compañía aérea que volaba hasta Madrid y otra que hacía el recorrido Madrid-Canarias. El día de salida amaneció nevado, por lo que el vuelo salió con dos horas y media de retraso, con lo que perdimos el segundo vuelo desde Madrid. Sin embargo, la compañía no nos dio ningún tipo de información y no tuvimos ningún margen de maniobra para buscar una solución. Por esta razón, presentamos una reclamación en Madrid ante la compañía aérea y a través de la OMIC, porque tuvimos que comprar cinco nuevos billetes por 382 euros cada uno. El problema es que desde Consumo responden que no se puede acudir al arbitraje de consumo porque la compañía reclamada no está adherida. ¿Cuáles son, entonces, los derechos de los pasajeros?



En primer lugar, conviene saber que no todos los retrasos generan derechos a favor del pasajero. De hecho, sólo ocurre en los siguientes supuestos: retrasos de dos o más horas en vuelos de hasta 1.500 Km; retrasos de tres o más horas en todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 Km. y en todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 Km; y retrasos de cuatro o más horas en el resto de vuelos.

En estos casos, el pasajero tiene derecho, al menos, a recibir una asistencia basada en comida y refrescos suficientes de acuerdo al tiempo de espera. Además se debe ofrecer al afectado la posibilidad de que realice dos llamadas telefónicas. En este caso, el retraso superó las dos horas en un vuelo de hasta 1.500 Km., por lo que cualquier afectado tiene derecho a la citada asistencia. No obstante, si las condiciones climáticas fueron causa suficiente del retraso, no se puede imputar responsabilidad a la compañía aérea. Ahora bien, puesto que denegaron la asistencia e información a los afectados, se puede interponer una reclamación ante la Dirección General de Aviación Civil que podrá adoptar medidas sancionadoras frente a la compañía aérea, planteando también la cuestión de si las condiciones climáticas aconsejaban o no el retraso el vuelo. <

La comunidad quiere dar de baja en el ascensor el sistema de comunicación telefónica del exterior

El ascensor del edificio en el que vivo, en Asturias, tiene dos botones. Uno de ellos corresponde a la alarma y el otro pone en contacto a los vecinos y personas que lo utilizan con la compañía que se encarga del mantenimiento de los ascensores en caso de necesidad. Ante el deseo de dar de baja este último servicio, nos han informado que es imposible porque es obligatorio por ley. ¿Es cierto?



El Real Decreto 1314/1997 establece la obligación de instalar en la cabina del ascensor un sistema de comunicación bidireccional para todos los edificios de nueva construcción. La norma es de obligada aplicación a partir del 1 de julio de 1999. Ahora bien, en el principado de Asturias se dictó la Resolución de 15 de junio de 2005, de la Consejería de Industria y Empleo, que aclara y concreta la aplicación del Real Decreto 57/2005, de 21 de enero. Y su artículo 6 establece respecto al sistema de comunicación bidireccional que esta medida se aplicará sólo a edificios de ocupación diaria temporal y edificios de ocupación estacional, que incluyen los que no estén habitados de forma permanente al menos en el 20% de las viviendas del edificio, edificios de baja ocupación y edificios con otras situaciones como los destinados a actividades industriales. El afectado puede comprobar a partir de los datos anteriores cuál es la norma aplicable a su caso. Si tiene dudas, tenga en cuenta que la calificación de un edificio se realiza por la Administración a través de un organismo de control que realiza las inspecciones. Consulte, si lo precisa, en la Consejería de Industria. <

CONSULTORIO Escríbanos, 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.