



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/17600

01/07/2020

42921

AUTOR/A: CASTILLO LÓPEZ, Elena (GP); RIOLOBOS REGADERA, María Carmen (GP)

RESPUESTA:

En relación con el asunto interesado y en lo que se refiere a las medidas asociadas a la protección de los derechos de los usuarios, en este caso pasajeros del transporte aéreo, el Ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana explicó el histórico de medidas, la situación actual y las previsiones existentes durante la comparecencia celebrada el 27 de abril de 2020 ante la Comisión de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana del Congreso de los Diputados (número de expediente 213/000247), así como el pasado día 3 de junio de 2020 ante la Comisión de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana del Senado (número de expediente 711/000319).

Este tema específico está regulado en la normativa europea y por este motivo se sigue tratando a nivel de Ministros de Transporte de los países miembros de la Unión Europea (UE).

Por ello se siguen las Directrices de la Comisión Europea para garantizar que los derechos de los pasajeros de la UE se apliquen de manera coherente, y así en la página web de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) se pueden ver las indicaciones sobre cómo aplicar esos derechos. AESA también ha reforzado su centro gratuito de atención telefónica y la atención a través del buzón de consultas, y ha intensificado sus labores informativas a través de la emisión de notas de prensa y publicaciones en redes sociales.

Igualmente, esta Agencia está tramitando todas las reclamaciones recibidas motivadas por la declaración del estado de alarma y la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y realizando actividades inspectoras y sancionadoras en el marco de su competencia para garantizar el cumplimiento de los derechos de los pasajeros.



El artículo 8.1 del Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen 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, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91 (el Reglamento 261/2004) dispone que, en caso de cancelación de un vuelo por parte de la compañía aérea el pasajero tendrá derecho al “reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas”.

El incumplimiento de las obligaciones recogidas en el Reglamento 261/2004 suponen una infracción de la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, las compañías aéreas están obligadas a cumplir, de acuerdo con el artículo 37.2 a) de dicho texto legislativo.

A través del Centro Europeo del Consumidor (CEC), gestionado por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo se tienen conocimiento de las reclamaciones puestas por ciudadanos residentes en el extranjero ante compañías que operan en España, si bien estas reclamaciones son referidas a los organismos competentes (en concreto, a AESA en el supuesto de reclamaciones por cancelaciones de vuelo).

En relación con el CEC, el número de reclamaciones transfronterizas presentadas ante el CEC en España desde el 14 de marzo de 2020 hasta el 02 de septiembre del mismo año en relación con el transporte aéreo ascienden a 700, de las cuales 195 fueron presentadas por consumidores residentes en España contra empresas del resto de la Unión Europea, Noruega, Islandia y Reino Unido y 505 por consumidores del resto de la Unión Europea, Noruega, Islandia y Reino Unido contra empresas con sede en España.

Madrid, 22 de septiembre de 2020

