



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/19981

30/07/2020

48575

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

#### RESPUESTA:

En relación a la pregunta formulada, se indica lo siguiente:

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) es la autoridad encargada en España de la aplicación 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.

Por consiguiente, la tramitación de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias sobre cancelaciones de viajes por parte de aerolíneas son de la competencia de AESA.

No obstante, a través del Centro Europeo del Consumidor (CEC), gestionado por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo, se tiene 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.



En relación con las asociaciones de consumidores que conforman el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), y de acuerdo con punto sexto del artículo 6 del Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, de forma anual se elabora una memoria sobre el desarrollo de las actividades de estas asociaciones, en la que se detallan las reclamaciones presentadas ante las distintas asociaciones de consumidores y usuarios que lo conforman y se desglosan por sectores afectados.

La última memoria emitida por el CCU se corresponde con los ejercicios 2017-2018, y fue aprobada y publicada en noviembre de 2019. Se puede consultar en el siguiente enlace: [http://www.consumo-ccu.es/dictámenes/memoria2017\\_18.pdf](http://www.consumo-ccu.es/dictámenes/memoria2017_18.pdf)

Por consiguiente, no existe todavía en la actualidad ningún informe elaborado por el CCU en el que se recojan las reclamaciones presentadas ante las asociaciones de consumidores desde el 14 de marzo en el sector transportes.

Por último, en relación con reclamaciones presentadas ante Comunidades Autónomas, compete a estas últimas dar respuesta a esta cuestión.

Madrid, 28 de septiembre de 2020

