



UCE-PALENCIA INFORMA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AVIONES ANTE LA SITUACIÓN DERIVADA DEL CORONAVIRUS

Son muchos los consumidores que tenían contratados para estos días unos vuelos, los cuáles debido a esta situación sanitaria, han sido cancelados y las aerolíneas no están reembolsando los billetes cancelados.

En estos días son muchos los consumidores que nos piden información sobre como proceder para cancelar sus viajes o la situación de su vuelo. En primer lugar, cada consumidor debe consultar la página web de su compañía aérea donde le explicarán si su vuelo ha sido o no cancelado y como pueden proceder. PERO recordamos que ello debe estar ajustado a lo siguiente:

- **Si el pasajero no puede viajar o quiere cancelar un viaje por iniciativa propia**, su derecho de reembolso depende del tipo de billete en función de lo especificado en los términos y condiciones de su contrato. Asimismo, podrá utilizar los bonos que están ofreciendo varias aerolíneas para otro viaje con la misma compañía dentro de un plazo establecido por esta.

- **Si es la aerolínea quien cancela el viaje** y solo ofrece el bono, sin dar opción de elección al pasajero entre el reembolso y transporte alternativo, dicho bono no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere. Aunque en este caso, lógicamente no se tendrá derecho a la indemnización que correspondería en caso de cancelación, puesto que es un caso de fuerza mayor y solo se procederá al abono del importe del billete.



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

Aunque la teoría es fácil, la práctica no está siendo tanto, muchos consumidores, están teniendo problemas en primer lugar por el colapso de los sistemas habilitados para la gestión de las cancelaciones y peticiones de reembolso y en otros casos porque las aerolíneas se están negando a la devolución de los importes de los billetes. En estos casos, **indicamos a todos los afectados**, que realicen pantallazo de toda la tramitación que están formulando y junto con toda la documentación realicen de forma inmediata una reclamación por los canales ordinarios que dispongan las aerolíneas.

¡Durante esta cuarenta se ha reducido nuestra libertad de movimiento, pero no nuestros derechos!

Os recordamos que continuamos con la defensa de los consumidores y pueden dirigirse tanto al correo electrónico de ucepalencia@telefonica.net o a los teléfonos siguientes: 979 70 00 99 y 683 518 678.

Palencia a 22 de marzo de 2020.

JUNTA DIRECTIVA UCE-PALENCIA.