



## Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta  
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99  
WhatsApp: 683 51 86 78

[ucepalencia@telefonica.net](mailto:ucepalencia@telefonica.net)  
[ucepalencia@gmail.com](mailto:ucepalencia@gmail.com)

# LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE PALENCIA INDICA COMO ACTUAR SI SE HA CANCELADO O RETRASADO UN VUELO. VARIOS PALENTINOS AFECTADOS POR LA CAIDA DE MICROSOFT.

---

Hace unos días, debido a una incidencia global, provocada a partir de una actualización de un componente de ciberseguridad de una empresa proveedora de Microsoft, provocó retrasos y cancelaciones de vuelos, que afectaron a muchísimos consumidores.

Al menos unos 6 consumidores palentinos sufrieron las consecuencias de esta incidencia y se vieron inmersos en este caos, algunos solo con retrasos, pero a dos, por lo menos les cancelaron sus vuelos. Se pusieron de inmediato en contacto con nuestra organización y les aconsejamos como debían actuar ante esta situación, detallándoles cuales eran sus Derechos.

Cada vez es más frecuente que caídas de sistemas informáticos provoquen situaciones incómodas a todos los consumidores y empresas de todos los sectores (aviación, salud, energéticas, banca...)

En esos momentos, cuando estamos atrapados en un Aeropuerto, conviene saber cuáles son nuestros derechos como viajeros.

## **DERECHOS**

### **Cancelación de vuelo**

Según establece el artículo 8 del Reglamento Europeo 261/2004, se deberá ofrecer al pasajero el reembolso del dinero en un plazo máximo de siete días, la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible o en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles. Además, debe ofrecerle comida y bebida durante la espera y, si fuese necesario, alojamiento en hotel y el transporte hasta el mismo.



## Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta  
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99  
WhatsApp: 683 51 86 78

[ucepalencia@telefonica.net](mailto:ucepalencia@telefonica.net)  
[ucepalencia@gmail.com](mailto:ucepalencia@gmail.com)

Las aerolíneas están obligadas a informar a los pasajeros acerca de los derechos que les asisten en caso de una problemática de este tipo. Así lo recoge el artículo 14 del Reglamento Europeo 261/2004, al señalar que *“el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo al presente Reglamento”*. También deberá garantizar que dicha información aparezca en el mostrador de facturación.

### **Retraso del vuelo**

En caso de retraso en el vuelo, UCE-Palencia recuerda que, si este es de cinco horas o superior, el consumidor tiene derecho a la devolución del importe del vuelo o a un vuelo alternativo en las fechas que acuerde con la aerolínea.

### **Otros problemas**

Los problemas informáticos pueden causar problemas en la facturación, o a la hora de aparcar nuestro coche en un aeropuerto, pues hoy casi todo se hace online (telemático). Todo esto nos puede acarrear retrasos y en el caso de que nuestro vuelo, sale a la hora prevista y somos nosotros los que no llegamos a la puerta de embarque a tiempo y lo perdemos. ¿Quién es el responsable? En estos casos habrá que determinar qué entidad ha sido la responsable y cuál es su grado de responsabilidad de lo ocurrido.

Desde la Unión de Consumidores de Palencia les aconsejamos guardar toda la documentación que nos sea posible y presentar de inmediato una reclamación ante la compañía aérea. Y realizar un seguimiento de la misma.

Palencia, a 25 de julio de 2024.

**JUNTA DIRECTIVA DE UCE-PALENCIA**