

## El 'cierre' de la web de Ryanair durante 12 horas podría vulnerar la ley de consumo, denuncia FACUA

FACUA-Consumidores en Acción denuncia que Ryanair, una de las principales aerolíneas europeas en volumen de pasajeros, cierre su web parcialmente durante 12 horas este miércoles, 7 de noviembre, para actualizar su sistema de reservas. La asociación recuerda que este cierre parcial vulnera la legislación de consumo y ve inexplicable que, una compañía que basa su servicio en las operaciones a través de internet, no sea capaz de llevar a cabo las labores de mantenimiento necesarias sin perjudicar la utilización de su principal herramienta de compra-venta de billetes y gestión de los mismos.

La multinacional irlandesa [ha avisado](#) a través de su propia web de que entre las 18:00 (hora peninsular española) del 7 de noviembre hasta las 6:00 del 8 de noviembre su web no estará disponible, por lo que acciones como la facturación online o la impresión de las tarjetas de embarque no se podrán realizar.

FACUA reclama a la multinacional irlandesa que no cobre por estas actividades a aquellos usuarios que se vean obligados a llevarlas a cabo de manera presencial durante las horas que la web no esté operativa, dado que estas actividades son gratuitas para los usuarios en internet pero no si se hacen en el aeropuerto. La asociación recuerda que la falta de operatividad de la web de Ryanair supone un incumplimiento de sus condiciones, dado que determinados servicios son gratuitos si se realizan en internet y presentan un coste si se realizan físicamente en el aeropuerto. Este incumplimiento hace que la aerolínea deba abstenerse de aplicar cualquier clase de cargo adicional por ejecutar estos servicios en las instalaciones de las que disponga en el aeropuerto. Además, debe dotar las mismas de los medios humanos y técnicos suficientes para evitar que todo lo indicado pueda generar esperas excesivas para los usuarios.

Asimismo, la asociación insta a aquellos pasajeros que se vean afectados y se vean obligados a pagar un recargo por hacer las gestiones de manera presencial, que presenten reclamaciones ante la propia compañía y las autoridades autonómicas de Consumo.