

FACUA logra que Vueling compense con 400 euros a una socia que sufrió un retraso de más de tres horas

Vueling ha compensado con 400 euros a **Alba Sánchez**, socia de FACUA-Consumidores en Acción de A Coruña, por el retraso injustificado de más de tres horas de un vuelo desde Belgrado a Barcelona, gracias a la intervención de la asociación.

Sánchez tenía que viajar el pasado 21 de junio a las 1.10 con la citada compañía, pero su vuelo se retrasó hasta las 4.20, tiempo que estuvo en el aeropuerto sin explicaciones de Vueling ni asistencia alguna. El trayecto, además, era parte de un viaje que finalizaba en A Coruña, por lo que el retraso del trayecto Belgrado - Barcelona les hizo perder otro vuelo que tuvo que gestionar por teléfono para poder cambiarlo. La compañía se desentendió totalmente de la pasajera y ella tuvo que resolver la situación por su cuenta.

"Lo peor en este caso es la incertidumbre, ya que al no tener ningún tipo de información no sabíamos cuando íbamos a poder volver a España", explica Alba cuando recuerda su experiencia.

Por este motivo, el pasado mes de julio, **Alba** decidió reclamar a través de la asociación para solicitar una compensación. La asociación alegó en su reclamación que el Reglamento (CE) N° 261/2004, del parlamento europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2.004, por el que se establecen las 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 establece en su artículo 6 que los pasajeros cuyos vuelos tengan un retraso de tres horas o más en recorridos fuera del espacio de la UE de entre 1.500 y 3.000 km de distancia tienen derecho a una compensación económica por el perjuicio causado.

Asimismo, el artículo 7 del citado reglamento fija la compensación, para este tipo de casos, en 400 euros.

Sin embargo, Vueling respondió en octubre al Instituto Galego de Consumo que "la incidencia del vuelo fue debida a motivos ajenos a la responsabilidad de la compañía", por lo que se negaban a proceder a pagar la compensación económica solicitada por FACUA.

La asociación presentó las alegaciones correspondientes ante el Instituto Galego de Consumo. Este, dado que no se alcanzó un acuerdo amistoso con la empresa, decidió trasladar el expediente a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, entidad nacional responsable de resolver este tipo de reclamaciones.

FACUA presentó entonces su queja ante el citado organismo el pasado mes de noviembre. Ante esta situación, Vueling decidió resolver sin esperar la resolución de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. En su respuesta, la empresa acepta el pago de los 400 euros correspondientes de compensación de acuerdo al reglamento europeo vigente por "no poder alegar las circunstancias extraordinarias que produjeron la incidencia en el vuelo mediante la documentación pertinente", según indican en su escrito.

"Vueling no nos informó en ningún momento de qué había pasado o cuáles eran nuestros derechos", explica **Alba**, la socia afectada. "Gracias a FACUA he podido conseguir la indemnización que me correspondía".