

## **FACUA recuerda a los afectados por la huelga de controladores que tienen derecho al reembolso del billete**

FACUA-Consumidores en Acción recuerda a los usuarios afectados por la huelga de controladores que tendrá lugar este lunes así como los próximos 10, 12 y 14 de junio que tienen derecho al reembolso del billete en caso de cancelación del vuelo, aunque en dicha situación el usuario también puede elegir un transporte alternativo.

La asociación advierte de que las compañías aéreas deben ofrecer información y asistencia a los consumidores afectados. Son las empresas, y no los usuarios, quienes deben asumir el riesgo de huelga cuando se contrata un servicio. De lo contrario, se produciría una situación de enorme indefensión de los consumidores, que tendrían que asumir los gastos extra ocasionados por las cancelaciones de los vuelos.

La protesta de los controladores, promovida por el sindicato mayoritario USCA (Unión Sindical de Controladores Aéreos), consiste en paros parciales entre las 10.00 y las 12.00 y más tarde entre las 18.00 y las 20.00 durante las cuatro jornadas de huelga previstas. El Ministerio de Fomento ha fijado unos servicios mínimos del 70%.

FACUA señala que, en el caso de un gran retraso -más de cinco horas-, el usuario tiene derecho a pedir el reintegro del importe del billete o de la parte del trayecto retrasado, siempre y cuando el pasajero no tome el vuelo posterior. También podrá elegir volar en un trayecto de vuelta al punto de partida lo antes posible, si fuese necesario.

Los afectados podrán elegir el reembolso en siete días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. O por otra parte, escoger la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible o en una fecha posterior que convenga al usuario.

### **La aerolínea debe ofrecer asistencia**

FACUA aconseja también a los usuarios que exijan indemnizaciones por los perjuicios causados, que pueden ir desde el daño que conlleva la anulación de unas vacaciones, pérdida de excursiones, noches de hotel, etc.; hasta las cantidades extra que tengan que asumir como consecuencia de la espera de un nuevo vuelo, o la compra de otro billete por la pérdida de una conexión.

La aerolínea está obligada, recuerda FACUA, a ofrecer a los pasajeros afectados el derecho de atención o asistencia. Así, deberá proporcionarles comida y refrescos suficientes para el tiempo que sea necesario esperar, la posibilidad de hacer dos llamadas telefónicas o mensajes y el alojamiento gratuito en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches.

La asociación advierte que la compañía deberá resarcir íntegramente de éstos daños de conformidad al usuario que acredite este perjuicio conforme a las normas que regulan la responsabilidad civil contractual o, en su caso, la responsabilidad civil extracontractual, según la normativa nacional de cada Estado.