

ANEXO FOLLETO 'TUS DERECHOS VIAJAN CONTIGO'

Esta Unión de Consumidores de Málaga, bajo subvención de la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, ha elaborado el folleto 'Tus derechos viajan contigo. No dejes que se cancelen'. En él se recoge la legislación y derechos básicos relativos a las incidencias con compañías aéreas.

Debido a la situación vivida por la Covid-19, esta Asociación cree conveniente anexar una serie de indicaciones debido a que, en estas circunstancias, las reclamaciones a aerolíneas han sido de las más frecuentes desde el mes de marzo.

Una de las principales reclamaciones ha sido que muchas compañías aéreas, a pesar de cancelarse los vuelos, solo ofrecían a los pasajeros/as la posibilidad de recuperar el billete mediante un bono/voucher para gastarlo en próximos viajes. Sin embargo, como bien recoge el [Reglamento Europeo 261/2004](#), tras la cancelación de un vuelo, la compañía debe informar al usuario/a de que puede optar a ese cambio de fecha pero también de la posibilidad de solicitar un reembolso íntegro del billete, que debe ser ingresado al cliente antes de 7 días.

Obviamente, los plazos se están demorando mucho más de lo que dicta el Reglamento. Nuestro consejo es que, en caso de cancelación de nuestro vuelo, se presente reclamación oficial a la aerolínea, por escrito, y dejando constancia de nuestra solicitud expresa de reembolso del billete, si es lo que se desea.

En el caso que hayamos tramitado la compra del billete a través de una agencia de viajes, será a través de ellos de quienes gestionemos nuestra solicitud de reembolso. De igual manera, se debe presentar reclamación por escrito para recoger de forma fehaciente cuál es la pretensión. En este sentido, el [RD Ley de Real Decreto-ley 11/2020](#), de 31 de marzo, indica que, para viajes combinados, las agencias de viajes ofrecerán a los clientes la posibilidad de, en caso de que su viaje hubiera sido cancelado, aceptar un bono con un año de duración. Esto será opcional, ya que el usuario tendrá la opción de solicitar la devolución de los importes pagados. De optar por ello, resolverá el contrato con la agencia, quedando a espera de que los proveedores mayoristas de servicios (hoteles, aerolíneas, etc.) abonen a la agencia las cantidades. El plazo para que la agencia haga el reembolso al consumidor es de 60 días desde que reciba la devolución del mayorista.

Ante cualquier incidencia, recordamos la importancia de dejar constancia a través de la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, que se encuentra disponible para todas las personas consumidoras en este enlace: <https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Formulario%20de%20Quejas%20y%20Reclamaciones%20rellenable.pdf>

Recordamos que esta Asociación se encuentra a disposición de todas las personas consumidoras para cualquier consulta relacionada con Consumo.

#TusDerechosViajanContigo #NoDejesQueSeCancelen