



PROTOCOLO HUELGA DE CONTROLADORES AÉREOS DIFERENTES ESCENARIOS, RECOMENDACIONES Y DIRECTRICES A SEGUIR

Por la presente, en relación con las diversas consultas que hemos ido recibiendo acerca de la Huelga de Controladores Aéreos que fue aprobada el pasado día 3 por la Asamblea Nacional convocada por la Unión Sindical de Controladores Aéreos y que, si bien se desconocen las fechas exactas, se iniciará a partir del próximo 15 de agosto de 2010, seguidamente les exponemos una serie de directrices y de recomendaciones a seguir en función de las diferentes situaciones.

Desde la Asociación Nacional de Agencias de Viajes, en la que VIAJES ALTAMIRA está asociada, se considera que la huelga de controladores aéreos constituye una circunstancia extraordinaria y, por lo tanto, estamos ante un supuesto de fuerza mayor. Dicha opinión ha sido contrastada con Aviación Civil, quien coincide que estamos ante una circunstancia extraordinaria.

Por lo que, resulta de plena aplicación lo dispuesto en el *Reglamento 261/2004 por el que se establecen 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*, excepto en lo relativo a las compensaciones, que al tratarse de un supuesto de fuerza mayor las aerolíneas quedan eximidas de su pago.

A) POSIBLES SITUACIONES

1. Servicio suelto - billete de avión:

En caso de cancelación de un vuelo, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento 261/04, sobre grandes retrasos, cancelación y denegación de embarque, al partir el vuelo cancelado de un país comunitario, la compañía aérea en todo caso está obligada a ofrecer a los pasajeros los siguientes derechos:

1. Reembolso o transporte alternativo, de acuerdo al artículo 8. Los pasajeros tendrán las opciones siguientes:

- a) *el reembolso en 7 días, según las modalidades del apdo. 3 del art. 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda: — un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;*
- b) *la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o*
- c) *la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.*

2. Si el cliente opta por el transporte alternativo la compañía aérea está obligada a ofrecer el derecho de atención o asistencia, de conformidad a lo establecido en el artículo 9:

- a) *comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar;*
 - b) *alojamiento en un hotel en los casos:*
 - *en que sea necesario pernoctar una o varias noches,*
 - *en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero;*
 - c) *transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).*
- Además, se ofrecerán a los pasajeros gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.*

Al tratarse de un supuesto de fuerza mayor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.3 del Reglamento CE 261/2004, la compañía aérea queda exonerada del pago de la compensación por cancelación del vuelo establecida en el artículo 7. No obstante, la compañía aérea continúa obligada a prestar el derecho de atención previsto en el artículo 9, así como el reembolso o el transporte alternativo del artículo 8 del Reglamento.

2. Viaje combinado

2.1 Modificación del viaje antes de la salida del viaje:

Si antes de la salida del viaje, como consecuencia del cierre de aeropuertos, el organizador se ve obligado a realizar una modificación que se considere significativa, (por ejemplo cambio de la fecha de salida uno o dos días después de la fecha prevista) deberá ofrecer al consumidor:

- la posibilidad de aceptar la modificación propuesta y su repercusión en el precio
- resolver el contrato sin penalización alguna

Si el consumidor opta por esta última opción (resolución del contrato), el organizador le deberá ofrecer, en caso de ser viable, la posibilidad de realizar un viaje alternativo.

En este caso también son de aplicación los derechos establecidos en el Reglamento CE 261/2004, motivo por el cual la compañía aérea quedará obligada a ofrecer el reembolso del billete en caso de que el cliente opte por resolver el contrato.

Asimismo, en caso de resolución del contrato, al tratarse de un supuesto de fuerza mayor la agencia de viajes queda eximida del pago de la compensación por cancelación del viaje, de igual modo que la compañía aérea queda exonerada del pago de la compensación por cancelación del vuelo.

No obstante, tal como hemos indicado anteriormente, si el pasajero opta por la resolución del contrato, la agencia está obligada a devolverle todas las cantidades pagadas. En este caso, si existen gastos por pérdida de servicios contratados, generados por un incumplimiento del transportista, dentro de los límites indicados en la póliza, éstos podrán ser cubiertos, en todo o en parte, por los seguros de asistencia en viaje de Europea de Seguros y AXA (Winsartorio).

2.2 Cancelación del viaje por parte del organizador antes de la salida:

En caso de que antes de la salida del viaje el organizador se vea obligado a cancelar el viaje, éste tendrá que ofrecer al pasajero las siguientes opciones:

- el reembolso de todas las cantidades pagadas
- viaje alternativo

En este caso también son de aplicación los derechos establecidos en el Reglamento CE 261/2004, motivo por el cual la compañía aérea quedará obligada a ofrecer el reembolso del billete.

Asimismo, al tratarse de un supuesto de fuerza mayor la agencia de viajes queda eximida del pago de la compensación por cancelación del viaje, de igual modo que la compañía aérea queda exonerada del pago de la compensación por cancelación del vuelo.

No obstante, en caso de que el pasajero opte por el reembolso la agencia de viajes está obligada a devolver todas las cantidades pagadas. Si existen gastos por pérdida de servicios contratados generados por un incumplimiento de un transportista, dentro de los límites indicados en la póliza, podrán ser cubiertos por los seguros de asistencia en viaje de Europea de Seguros y AXA (Winsartorio).

2.3 Cancelación de un vuelo, parte de un viaje combinado, una vez iniciado el viaje:

En este caso si se trata **de un vuelo con origen en un aeropuerto de la UE o de un vuelo con salida en un tercer país no europeo y llegada a un país europeo operado por una compañía comunitaria, es de aplicación el Reglamento 261/2004 y la compañía aérea está obligada a prestar los siguientes derechos:**

1. Reembolso o transporte alternativo, de acuerdo al artículo 8. Los pasajeros tendrán las opciones siguientes:

a) el reembolso en 7 días, según las modalidades del apdo. 3 del art. 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda: — un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;

b) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o

c) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

2. Si el cliente opta por el transporte alternativo la compañía aérea está obligada a ofrecer el derecho de atención o asistencia, de conformidad a lo establecido en el artículo 9:

- a) *comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar;*
 - b) *alojamiento en un hotel en los casos:*
 - *en que sea necesario pernoctar una o varias noches,*
 - *en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero;*
 - c) *transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).*
- Además, se ofrecerán a los pasajeros gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.*

Al tratarse de un supuesto de fuerza mayor la compañía aérea queda eximida de la obligación de pago de la compensación por cancelación de vuelo.

Respecto a las agencias de viajes, en este caso, al encontrarnos ante una situación de fuerza mayor, es de aplicación la cláusula de exoneración de responsabilidad establecida en el artículo 162.2.d) del Real Decreto Legislativo 1/2007 y en el artículo 22.2.c) del Decreto 168/1994 de la Generalitat de Cataluña.

No obstante las agencias de viajes, tanto las organizadoras como las detallistas, quedan obligadas a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades. Esta asistencia consiste en facilitar información al pasajero, así como en prestar apoyo y asesoramiento y en gestionar reservas de servicios turísticos que el pasajero pueda precisar, pero sin tener que asumir el coste de estos servicios.

Destacar que en este caso serían de aplicación las coberturas de asistencia a los pasajeros y en el supuesto que la cancelación sea un enlace, la de transporte alternativo por pérdida de enlace, incluidas en los seguros de Europea de Seguros y AXA (Winsartorio).

B) COBERTURAS SEGUROS

Les recordamos que ACAV ofrece a sus asociadas los seguros de Europea de Seguros y AXA –Winsartorio- que son de aplicación a las cancelaciones de vuelos que se puedan originar con motivo de la huelga de controladores aéreos.

C) RECOMENDACIONES

Por último ante las posibles incidencias que pueden tener lugar con motivo de la huelga de controladores aéreos les recomendamos:

1. En determinados viajes, como puede ser aquellos que transcurren por Europa, puede haber la posibilidad de sustituir el transporte aéreo por otros medios de transporte.

Por ello y a fin de facilitar la sustitución del medio de transporte empleado, sugerimos que en los recibos de depósitos o precontratos, así como en los contratos de viaje combinado, correspondientes a viajes en que sea posible ofrecer un medio de transporte alternativo, se incluya la siguiente cláusula:

"El pasajero manifiesta que ha sido informado de la posibilidad de que el/los vuelo/s contratado/s se vean afectado/s por la huelga de controladores aéreos y por tanto cancelado/s y acepta que en este caso este vuelo sea sustituido por un medio de transporte alternativo el cual puede ser diferente al aéreo."

2. Ofrecer a los pasajeros información actualizada sobre la situación de la huelga de controladores aéreos.

3. Incluir en los viajes seguros de asistencia recomendándoles SIEMPRE consultar con los diferentes proveedores de seguros las coberturas que son de aplicación en cada caso a fin de determinar el seguro que más se adapta a la tipología del viaje y a sus clientes.