

Conoce los derechos que te acompañan en tus viajes Nuevas garantías

Campaña de formación de las personas consumidoras en materia de transporte aéreo: derechos ante cancelaciones, retrasos, pérdidas de equipaje, etc. La nueva resolución alternativa de litigios mediante AESA

- **La actividad cuenta tres vídeos y un folleto informativo sobre la materia.**
- **El proyecto se ha realizado bajo subvención del Área de Comercio, Gestión de Vía Pública y Fomento de la Actividad Empresarial del Ayuntamiento de Málaga.**



Conoce los derechos que te acompañan en tus viajes

Derecho de Información
Derecho de Atención
Derecho de Compensación
Reembolso
Transporte Alternativo

Organiza:  **Unión de Consumidores** Subvenciona:  **Ayuntamiento de Málaga** Más información en: **685498650**
malaga@unionconsumidores.com

Málaga, 23 de mayo de 2024. El transporte aéreo es una materia que se encuentra

permanentemente en conflicto con las personas consumidoras y los servicios de consumo que promocionan su defensa. Las quejas y reclamaciones por retrasos en los vuelos, cancelaciones, denegaciones de embarque y daños o pérdidas de equipaje son constantes. Es rara la situación en la que la aerolínea cumple con las disposiciones legales en cuanto a los derechos de información, atención, transporte, reembolso y compensación de las personas consumidoras.

Lo anterior, unido a la circunstancia de que ninguna aerolínea se encuentra adherida a medios eficaces de resolución de conflictos, como la mediación o el arbitraje, genera una grave indefensión a los pasajeros.

Además de esta problemática expuesta, recientemente se ha producido un cambio sustancial en la tramitación de estas reclamaciones: la Agencia Estatal de Seguridad Aérea ha sido acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en el ámbito del transporte aéreo.

Este cambio normativo constituye una gran ventaja para las personas consumidoras, pues repercute favorablemente en sus reclamaciones. Por ello se plantea esta Campaña formativa “Conoce los derechos que te acompañan en tus viajes Nuevas garantías”, a través de cuyas actividades los/as malagueños/as puedan conocer de primera mano esta normativa y defender sus derechos en la materia, subvencionada por el Área de Comercio del Ayuntamiento de Málaga.

Además de la charla impartida esta mañana, la actividad cuenta con otros materiales formativos: 1 folleto, disponible para su descarga desde nuestra web, y tres videos a los que se pueden acceder desde los siguientes enlaces:

1. **1.Derechos y garantías en situaciones de cancelación de vuelos y denegaciones de embarque:** https://www.youtube.com/watch?v=6-sdp8_BdhQ
2. **2.Derechos y garantías ante retrasos de vuelo y daños y pérdidas de equipaje:** https://www.youtube.com/watch?v=R_MJB7PHGsg
3. **3.Procedimiento de reclamación y medios de resolución de conflictos:** <https://www.youtube.com/watch?v=2ZNAe0ICqd0>

Nuestra labor

La Unión de Consumidores de Málaga ofrece asesoramiento completo en materia de Consumo a todas las personas que lo necesiten. Nuestras vías de contacto son:

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE MÁLAGA

Alameda de Colón, 9, Ático 2, 29001, Málaga

Telf. 952 21 78 58 // 685 49 86 50 (también WhatsApp)

Email: malaga@unionconsumidores.com // ucemalaga@gmail.com