Las reclamaciones pueden presentarse ante las compañías una vez realizado el viaje aportando facturas de los gastos ocasionados

Otro volcán islandés ha entrado en erupción, provocando una nueva nube de ceniza volcánica. Este acontecimiento está ocasionando problemas en el tráfico aéreo europeo, como ya ocurrió el año pasado. El Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad ha informado que los viajeros cuyos vuelos hayan sido cancelados a causa de esta nube de ceniza deberán guardar las facturas de los gastos de manutención y de hotel que les haya ocasionado el aplazamiento del transporte aéreo a su punto de destino.

Los consumidores podrán reclamar el pago de dichos gastos a la compañía aérea, que está obligada por la reglamentación de transporte aéreo a cubrir este tipo de gastos, según informa el Instituto Nacional del Consumo, del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

Este Instituto insta a los viajeros que puedan verse afectados a no renunciar a sus derechos y a presentar sus reclamaciones económicas ante las compañías aéreas acompañándolas de todas las facturas, recibos y comprobantes. Asimismo, también se insta a denunciar el incumplimiento por parte de las aerolíneas de la obligación de informar acerca de estos derechos, que, tal y como ha recordado la Comisión Europea, son:

- El derecho a recibir información de las compañías aéreas (por ejemplo, sobre sus derechos, sobre la situación a medida que evoluciona, las cancelaciones y la duración de los retrasos).
- El derecho a recibir atención (refrescos, comidas, alojamiento, según proceda).
- El derecho a elegir entre el reembolso del billete o el transporte alternativo hasta su destino final.

En caso de no ser atendidas estas denuncias por las propias aerolíneas, los viajeros afectados podrán presentarlas ante la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA) y/o las autoridades de Consumo.

Desde la Unión de Consumidores informamos que según la normativa vigente que los afectados por retrasos o cancelaciones tienen derecho a unas compensaciones económicas,

que variarán desde los 250 a los 600 euros en función de las horas de retraso y la distancia existente entre origen y destino:

- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en los dos puntos anteriores.

Por último, la Unión de Consumidores de Málaga quiere recordar que los consumidores afectados por los retrasos y cancelaciones aéreas tienen derecho a dos llamadas de teléfono, fax o correo electrónico.