



FACUA.org - España - 5 de diciembre de 2010

FACUA crea una Plataforma de afectados por las cancelaciones aéreas

Pueden unirse en la página web FACUA.org/cancelaciones.

FACUA-Consumidores en Acción ha creado una Plataforma de afectados por las cancelaciones aéreas con el objeto de agrupar a los usuarios que han sido víctimas de la huelga encubierta y salvaje de controladores, ofrecerles asesoramiento y canalizar las reclamaciones.

Los afectados pueden unirse a la plataforma en la página web FACUA.org/cancelaciones.

Para ello, sólo tienen que rellenar un formulario ([pulsa aquí para abrirlo](#)) y en los próximos días FACUA comenzará a enviarles información sobre sus derechos y las distintas vías que tienen para reclamar, así como las acciones que pondrá en marcha en defensa de los afectados.

Los usuarios que también deseen poner sus casos en manos de FACUA para que actúe en defensa de sus derechos exigiendo las pertinentes indemnizaciones por los perjuicios económicos ocasionados, pueden darse de alta en la asociación como socios de pleno derecho.

FACUA ya ha elaborado un primer decálogo de consejos para los afectados:

1. La compañía aérea y también la agencia de viajes en caso de que contratas el vuelo dentro de un paquete turístico, deben ofrecerte, si es posible, un medio de transporte alternativo al vuelo cancelado. En caso contrario o si la fecha de éste ya no te interesa, puedes exigir la devolución del importe íntegro del billete.
2. Si no te reubica en otro medio de transporte pero es viable, puedes contratarlo por tu cuenta y exigirle que te devuelva el importe del billete. Si el transporte alternativo es más caro que el billete, también tienes derecho a reclamar a la aerolínea o a la agencia de viajes el sobrecoste que hayas sufrido.

3. Si pierdes la conexión con otros medios de transporte, la compañía aérea o la agencia de viajes deben gestionar y asumir el coste de los nuevos billetes para garantizar que llegas a tu destino. En cualquier caso, contacta con la compañía de autobuses, trenes o aerolínea para avisar de la pérdida y solicitar la anulación o sustitución del billete, por lo que no te pueden cobrar penalización alguna. Si no te ha sido posible contactar, por ejemplo porque no ha existido un plazo de tiempo suficiente para hacerlo, la aerolínea de tu vuelo cancelado o la agencia de viajes tendrá que asumir el coste del transporte que pierdas.
4. La comida y bebida que tuvieses que comprar durante la espera debe abonártela la compañía aérea o la agencia de viajes.
5. Si estás en una ciudad distinta a la de tu residencia, la aerolínea o la agencia de viajes tiene que asumir los gastos de hotel.
6. La compañía aérea o la agencia de viajes también deben abonarte tus gastos en bienes de primera necesidad como jabón, cepillo y pasta de dientes, ropa interior... si tu equipaje ya había embarcado.
7. Debes presentar tu reclamación a la compañía aérea o la agencia de viajes a través de una hoja de reclamaciones (la aerolínea tiene que entregártela en su ventanilla del aeropuerto, mediante una carta o correo electrónico.
8. Puedes presentar la reclamación por tu cuenta o a través de FACUA, si eres socio de pleno derecho ([entra en asociate.facua.org](http://www.facua.org)).
9. A la reclamación deberás adjuntar, sobre la marcha o como documentación adicional a posteriori, copias de las facturas o tiques de las compras y contrataciones que hayas debido realizar durante la espera, además de los billetes de otras empresas de transportes si has perdido las conexiones.
10. Si la compañía aérea o la agencia de viajes no te contesta o lo hace negándote tus derechos, presenta una denuncia ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (contra la aerolínea) y/o las autoridades de Consumo de tu comunidad autónoma.