

**Es necesario que las aerolíneas comiencen a dar la cara ante los usuarios y que se les vaya obligando a asumir sus responsabilidades.**

A las compañías aéreas no se les debe olvidar que el ciudadano es el usuario y que es a él a quien deben prestar sus servicios. Por este motivo, la Unión de Consumidores de Málaga aplaude la reciente sentencia del Tribunal de la Unión Europea, una normativa que dictamina que los pasajeros aéreos que sufran un retraso de más de tres horas tendrán derecho a recibir una indemnización de la compañía aérea, equivalente a la prevista para casos de cancelación, una cantidad que oscila entre los 250 y los 600 euros.

Parece que poco a poco estamos presenciando sanciones ejemplarizantes a la vez que una concienciación por garantizar una calidad en los servicios que se ofrecen al ciudadano como consumidor y usuario, esta nueva normativa es un buen ejemplo.

Hasta el momento la legislación comunitaria preveía sólo que los pasajeros de vuelos cancelados podían reclamar esta compensación pero no mencionaba explícitamente que los pasajeros de los vuelos retrasados disfruten de este mismo derecho.

Las aerolíneas quedarán exentas de la obligación de indemnización siempre que puedan probar que el retraso se debe a circunstancias extraordinarias que escapen al control efectivo de la compañía y que no podrían haberse evitado. En este sentido, no podrán considerarse "circunstancias extraordinarias" los problemas técnicos surgidos en el avión a menos que se deriven de acontecimientos que no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad de la compañía.

## **AVE**

La Unión de Consumidores de Málaga recuerda a los usuarios del AVE que la compañía se compromete a devolver la mitad del importe del billete con un demora de entre quince y treinta minutos, y todo el precio cuanto el retraso exceda la media hora. Un compromiso de puntualidad más exigente que el fijado por la Ley Ferroviaria (que establece, con carácter general, devolver la mitad del billete con más de 60 minutos de retraso y el 100% cuando se

excede de 90 minutos) pero menos exigente que el que asume para el resto de servicios AVE (ya que el compromiso de puntualidad tradicional fija una devolución del 100% con demoras de más de cinco minutos)