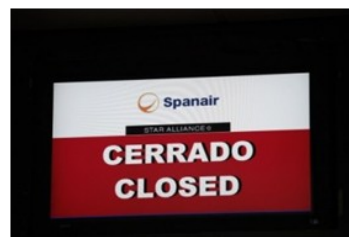


SPANAIR, .....



Novament els mateixos rètols, passatgers tirats a l'aeroport, indignats, sense saber què fer. Spanair va passar en 3 hores de vendre bitllets a cessar de manera fulminant les seves operacions. La llei obliga a re ubicar els passatgers en altres vols *gratuitament* i no pagant com va ser el cas.



Encara que el President de Spanair, Ferran Soriano, va justificar la suspensió de la operativitat de manera imminent per "prudència i seguretat" i que els experts també consideren que la forma "més adequada" per qüestions de seguretat i econòmiques es la de tancar de manera fulminant, no era necessari fer-ho tant malament (web sense servei, manca d'atenció telefònica, passatgers sense poder viatjar i havent-hi de pagar un altre cop per volar.... ) És cert que la prioritat és la seguretat i, si dies abans el personal laboral de Spanair hagués tingut sospites del tancament de l'aerolínea, la pressió i l'estrès podrien haver alterat els nivells de seguretat.



Sigui com sigui, que si seguretat, que si estrès, que si alarma social.... el fet es que és podia haver previst una solució amb anterioritat programant plans de contingència.

L'ACPB s'afegeix a la sol·licitud de la creació d'un fons de garantia que obligui a les companyies aèries a dipositar fiances perquè la persona consumidora, en un cas semblant al de Spanair, pugui recuperar els diners o ser re col·locada en altres vols. Igualment s'haurien d'haver pres mesures per evitar que a Spanair venguessin bitllets poques hores abans del cessament de activitat ja que considerem que hauria d'assumir els vols contractats durant un termini just, donat que la persona consumidora no trobarà immediatament vols en igualtat de condicions que havia adquirit.

Davant d'una situació com la que es va produir hem de tenir clar quins son els drets que ens emparen i que el Reglament (CE) 261/2004 estableix:

***DRET A REEMBORSAMENT O TRANSPORT ALTERNATIU***

Reemborsament en 7 dies del import total del bitllet al preu que es va comprar tant de la part del viatge que no s'ha fet com de la part efectuada, si el vol ja no té raó de fer-se (segons el plantejament del viatge inicial) juntament amb un vol de tornada al 1er punt de partida lo més ràpidament possible.

Portar-li a la seva destinació en condicions comparables el més aviat possible

Portar-li a la seva destinació en condicions comparables en una data posterior que trií el passatger ( en funció dels seients disponibles)

***DRET A ATENCIÓ***

Menjar i beguda suficient, en funció del temps d'espera

2 trucades telefòniques, tèlex, fax o correus electrònics

Allotjament en hotel i transport entre aquest i l'aeroport sempre que la sortida prevista del vol alternatiu tingui lloc al dia següent del vol cancel·lat

***DRET A INFORMACIÓ SOBRE ELS DRETS QUE ENS ASISTEIXEN I A CONEIXER LES CAUSES DE LA CANCEL·LACIÓ***

La companyia operadora dels vols cancel·lats ha d'informar dels drets que tenen els passatgers afectats.

***DRET A COMPENSACIÓ***

S'estableixen unes quanties automàtiques que oscil·len entre 250 i 600€, en funció de la distància de vol (si es declara concurs de creditors es difícil cobrar aquesta compensació)

La companyia no ha d'abonar cap compensació econòmica si demostra que la incidència es va deure a "circumstàncies excepcionals" o si informa de la cancel·lació amb un mínim de dues setmanes d'antelació.(aquest punt s'aplica a la situació de Spanair)

Sempre que contractem un viatge ja sigui per Internet, per agència, o per altre mitjà hem de conservar sempre el títol de transport, la targeta d'embarcament i els correus electrònics que hem intercanviat amb la companyia.

La reclamació s'ha de presentar a la Companyia en qüestió i si no reben resposta s'ha de dirigir a la Agència Estatal de Seguretat Aèrea.

**L'ACPB** gestionarà totes les reclamacions presentades davant la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

Més informació

**ACPB** ASSOCIACIÓ DE CONSUMIDORS DE  
LA PROVÍNCIA DE BARCELONA

[acpb@acpb.cat](mailto:acpb@acpb.cat)

Balmes, 109 pral 2a

08008 Barcelona

Tfno 934881616

Fax 934875858

Amb la col·laboració de



**agència catalana  
del consum**



**Generalitat  
de Catalunya**