

Miles de viajeros aguardan la devolución de millones de euros por las cancelaciones

RAMÓN MUÑOZ, Madrid

Decenas de miles de reclamaciones de pasajeros a los que las aerolíneas no les han devuelto el dinero de los vuelos cancelados durante la pandemia están atascadas en un limbo administrativo y judicial. Las compañías aseguran que están reembol-

sando pero les falta liquidez o personal. El Gobierno prepara una reforma legal para crear un procedimiento administrativo "ágil y barato" que permita tramitar las demandas de los usuarios en lugar de que estos tengan que acudir a los juzgados. Pero el proyecto choca con dificultades legales.

La declaración del estado de alarma el pasado 14 de marzo supuso la práctica cancelación de todos los vuelos programados durante los más de tres meses que ha durado esta medida excepcional. Como consecuencia de ello, se estima que en ese periodo, alrededor de 400.000 vuelos con destino o salida en España han sido cancelados, dejando en tierra a alrededor de 25 millones de pasajeros, según las cifras de la Asociación de Líneas Aéreas (ALA).

Las compañías se muestran reacias a efectuar la devolución del dinero, ofreciendo como alternativa un bono para volar más adelante, generalmente de un año de duración. El conflicto afecta a miles de usuarios, aunque ni la Administración ni las aerolíneas dan cifras. Uno de los pocos datos que se conocen es que la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), el organismo del Ministerio de Transportes encargado de regular esta materia, ha recibido 26.000 reclama-

ciones contra las compañías aéreas entre principios de abril y finales de junio, cuando en todo 2019 tramitó 35.000.

El Gobierno se ha posicionado a favor de los viajeros. El Ministerio de Transportes ha supe-

pasajeros de su derecho a recuperar el dinero. Iniciativas ambas sin ningún resultado práctico para los afectados.

Mientras tanto, sigue en el cajón una propuesta gubernamental para modificar la legislación y convertir a AESA en un organismo con poder ejecutivo para resolver los litigios entre viajeros y aerolíneas. Actualmente, las resoluciones de AESA —más de un 90% favorables al pasajero— no son vinculantes.

El proyecto normativo que prepara el Ejecutivo, previsto en las directivas europeas, prevé convertir AESA en una "entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo", es decir, que sus resoluciones sean de obligado cumplimiento por las aerolíneas, evitando así el engorroso y lento proceso judicial, según fuentes de la Administración.

Se trata de desarrollar la Ley 7/2017, que traspone una directiva europea sobre derechos de consumidores, que ya habilita legalmente al Ministerio de Transportes a crear este mecanismo. Actualmente están en conversación los ministerios de Trans-

portes, Justicia y Consumo para perfilar los detalles del cambio legislativo. "Tenemos el propósito de articular un sistema barato y ágil que reduzca la carga de trabajo en los juzgados. Y para ello continuamos contando con reforzar el papel de AESA. Pero estamos perfilando los detalles con el Ministerio de Justicia para que el nuevo sistema respete todas las garantías jurídicas necesarias", informó a EL PAÍS el departamento de Transportes.

El ejemplo de Ryanair

En esta negociación entre ministerios está pesando la postura del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), que quiere sacar de los tribunales las miles de demandas del sector aéreo. El órgano judicial ha propuesto, dentro del plan de choque para descongestionar la Administración de Justicia tras el estado de alarma, que todas las reclamaciones de indemnización por "cancelaciones, denegaciones de embarque o retrasos de vuelos" deberán supeditarse a dos medidas vinculadas: establecer como requisito previo de admisibilidad de las demandas la previa reclamación a AESA; y fijar un incentivo para el pronto pago de las indemnizaciones, que consiste en la imposición de un interés moratorio del 20%.

Las aerolíneas aseguran que, poco a poco, se van tramitando las devoluciones. Pese a su fama de maltrato al cliente, la más cumplidora y transparente está siendo Ryanair. El consejero delegado de la aerolínea irlandesa, Eddie Wilson, revela, en declaraciones a EL PAÍS, que la compañía ya ha tramitado reclamaciones por 750 millones de euros por vuelos cancelados entre marzo y junio, entre devolución en efectivo y bonos, aunque no especifica en qué porcentaje.

"Es un proceso muy complejo, porque hay que contactar con el viajero, comprobar sus datos, y ofrecerle las diferentes alternativas. Estamos hablando de 25 millones de plazas canceladas y estamos muy orgullosos de que más del 90% de pasajeros que reservaron directamente con Ryanair y que solicitaron un reembolso en efectivo para viajar entre marzo y junio recibirán sus reembolsos antes de finales de julio", indica Wilson.

El presidente de la Asociación de Líneas Aéreas y director general de easyJet en España, Javier Gándara, asegura que se ha "creado una leyenda negra de que las aerolíneas no devuelven el dinero, pero ya se está solucionando, porque hay que tener en cuenta que se trata de cantidades de reclamaciones inimaginables".

El bufete online Reclamador.es ha tramitado por este motivo 3.500 demandas de afectados. Admite que, después de levantarse el estado de alarma, está habiendo una segunda ola de cancelaciones por intereses comerciales de las compañías, que prefieren volar con aviones llenos. "Pero las aerolíneas están siendo más cautas y en general están procediendo a la devolución del dinero a unos honorarios más beneficiosos para los pasajeros", indica Esperanza Palacio, codirectora legal del bufete.



Un operario toma la temperatura a una pasajera en el aeropuerto de Barajas, en Madrid, el jueves. / PABLO BLÁZQUEZ (GETTY)

La larga espera de los viajes que no se hicieron

Algunos han logrado llegar al final de las largas esperas que imponen las aerolíneas para recuperar el importe del vuelo cancelado, otros han optado por la alternativa "más fácil" de aceptar un bono que tampoco saben, en muchos casos, cuándo podrán hacer efectivo. La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) asegura que los consumidores "tienen derecho a recuperar el importe pagado", pero la realidad parece distinta para muchos. Rosario, de 54 años, adquirió en enero varios billetes de Ryanair de Madrid a Fuerte-

ventura por 450 euros. Cuando se declaró el alarma, intentó contactar sin éxito con la aerolínea. "Cuándo faltaban quince días para mi vuelo me notificaron la cancelación. Elegí tramitar la devolución en efectivo por la web y me volvieron a contactar para sugerirme un bono. Pero no voy a aceptar, así que sigo esperando mi dinero".

Otros, como Julia Fernández, tuvieron que tramitar reclamaciones y esperar meses a una respuesta. Tenía planeado viajar del 13 al 15 de marzo de Madrid a Barcelona. La situación durante esas fechas

iba a peor y ella tuvo claro que no tomaría el vuelo. El día 11, Air Europa le informó de que estaba abierta la facturación. El viaje no fue cancelado. La vuelta, en Vueling, sí, y la compañía le comunicó sus opciones: bono o reembolso. Fernández eligió el reembolso, que recibió unas semanas más tarde. Pero con el billete de ida fue distinto. Envié un correo a finales de abril, sin respuesta. Ya en junio, se puso a llamarme "como loca, en esperas larguissimas durante varios días y luego opté por escribirles en redes sociales. El 3 de julio recibí un correo con las opciones". En este caso, no hay posibilidad de reembolso, y ha aceptado un bono que podrá hacer efectivo hasta el 30 de junio de 2021.

Garazi Beltrán de Lubián, de 24 años, tardó tres meses en recibir su reembolso de un vuelo de Ryanair a Bruselas. "Siempre sale todo lo que puedes hacer con el bono pero no te dan una opción directa para pedir el dinero", dice.

María Sente se enfrentó a tres vuelos cancelados. En uno de ellos, con Swiss Airlines, renunció al reembolso porque le ponían "muchas pegas". "Te meten mucho miedo para que al final pienses que en realidad no te viene mal un bono", dice. Para otro de los billetes, a Japón, optó por un bono de la agencia con una compensación de 90 euros por viajero, ante la complicación de gestionar los reembolsos. "Nosotros hemos optado por la opción más fácil", dice. / ERIKA ROSETTE