

La organización pone a disposición de los afectados por las cancelaciones de Monarch Airlines su Teléfono de Atención al Consumidor y Usuario 968 22 30 82 - 02.10.2017

La Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios CONSUMUR, ante el anuncio de bancarrota de la compañía aérea Monarch Airlines, que afecta, según AENA, a doce aeropuertos españoles, con cancelaciones de un total de 69 vuelos, recuerda a los usuarios sus derechos ante este tipo de situaciones.

En estos casos, al igual que en las recientes cancelaciones de Ryanair, los afectados tienen derecho a recibir el importe íntegro del billete, salvo que se les reubiquen en otro vuelo o transporte alternativo, medida que la Autoridad de Aviación Civil de Reino Unido ha anunciado que ya está poniendo en marcha.

Así mismo, si la cancelación ha provocado otros perjuicios económicos al consumidor, como la pérdida de conexiones de transporte o alojamientos contratados, éstos pueden ser exigidos a la compañía, aportando los documentos acreditativos.

Por otro lado, al margen de estas indemnizaciones, el **Reglamento CE 261/2004**, sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, los afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo, a menos que:

“i) se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o

ii) se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a

su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o

iii) se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.”

CONSUMUR recuerda que en el caso de no cumplirse ninguna de las citadas excepciones, **la aerolínea deberá compensar de acuerdo a lo estipulado en la citada normativa.** Las compensaciones económicas se establecen en base a la distancia de los vuelos.

No obstante, la organización lamenta que la actual normativa no garantice los derechos de los usuarios afectados por una situación de quiebra de la aerolínea. En estos casos, al igual que sucedió con Spanair, Air Madrid y Air Comet, los afectados deberán reclamar su dinero personándose en el concurso de acreedores que previsiblemente abrirá la compañía.

En este sentido, CONSUMUR considera que las compañías aéreas deberían estar obligadas por ley a depositar fianzas ante un organismo de la administración para garantizar que los afectados por quiebra recuperan su dinero y reciben las correspondientes indemnizaciones.

La organización ha puesto a disposición de los consumidores y usuarios que se hayan visto afectados o que deseen recibir más información, el **Teléfono de Atención al Consumidor y Usuario: 968 22 30 82** . También podrán acudir presencialmente a la organización, ubicada en la Calle Princesa, 2, 3º B, de Murcia y a través de la página web www.consumur.org