

La crisis de Air Madrid empaña la Navidad

12/22/2006

La noche del pasado viernes, la aerolínea española Air Madrid suspendió sus vuelos antes de que el Ministerio de Fomento le retirara su licencia. Desde ese día, se quedaron en tierra 130 000 pasajeros en total (según datos de la aerolínea). La Asociación Rumiñahui aseguró que de ellos, 60 000 son ecuatorianos, pero esa cifra no ha sido confirmada. A todos ellos les queda como opción llenar las hojas de reclamación y presentar denuncias.

El portavoz de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), Daniel Ortega, informó que, debido a que el vuelo desde cualquier punto de España hacia el Ecuador implica un trayecto de más de 3 500 kilómetros, los pasajeros con ese destino tienen derecho al reembolso de su billete y 600 euros de indemnización.

¿Cómo proceder? Es indispensable presentar una reclamación formal en las oficinas de Air Madrid y AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea), desde el aeropuerto donde estaba previsto el embarque. Para esto, la misma AENA está repartiendo las hojas de reclamación.

La reclamación debe estar por escrito de forma legible, concisa, y se debe incluir los datos de contacto personal, fecha, número de vuelo, así como el localizador de la reserva. “La compañía Air Madrid tiene siete días para atender estos pedidos, por lo que solo hasta el viernes (hoy) sabremos si se hace responsable o no de los daños y perjuicios ocasionados”, aseguró Ortega. Mencionó que lo más probable es que esta se declare en quiebra, frente a lo cual, las acciones que deben realizar los pasajeros serían otras.

Si la compañía no indemniza a los pasajeros, el siguiente paso sería presentar una demanda civil ante los tribunales de Justicia. Para esto, OCU está organizando una acción colectiva con el fin de que se pueda ejercer mayor presión sobre las autoridades responsables, en las que se incluye el Ministerio de Fomento, y reducir los costes de la diligencia judicial.

Ortega advirtió que a la hora de responder se organizará un concurso de acreedores, es decir, se establecerá quiénes son los afectados, y usualmente la primera prioridad la tendrán los trabajadores, después el mismo Gobierno y finalmente los pasajeros.

“Lamentablemente todos los mecanismos de reclamación son a mediano y largo plazos”, recalcó Ortega. La representante de la Asociación Rumiñahui, Dora Aguirre, indicó que esta organización también estableció un sistema de apoyo dirigido a los ecuatorianos, el segundo colectivo de inmigrantes en España. Atienden también a cualquier ciudadano latinoamericano.

DÓNDE ACUDIR

Asociación Rumiñahui. Madrid: De 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00. Los teléfonos son:

91 530 1535 ó 91 528 75 92. En Murcia, el horario de atención va de 16:00 a 20:00 (teléfono: 96 829 1707). En Navarra, las oficinas están abiertas entre 16:00 y 20:00 (número: 96 384 26 24). Y en Barcelona, el teléfono es el 620 291 285.

Oficinas OCU. Para que una persona esté considerada dentro de las acciones colectivas que plantea emprender la OCU, es necesario que deje sus datos en la página web: www.ocu.org

Ministerio de Fomento. Teléfonos: desde el interior de España: 902 360 138 (teléfono de pago). Desde el exterior: + 34 954 589 641.

EN DETALLE

Asesoría gratuita. A través de los puntos de información organizados por la Asociación, se

orienta a los pasajeros perjudicados en cómo presentar la denuncia en los juzgados para la respectiva indemnización por daños y perjuicios. “No se trata sólo de que no pudieron viajar, sino que hay daños económicos y sobre todo psicológicos”, enfatizó Dora Aguirre.

Guarde los recibos. Aguirre sugirió que hasta que la situación se arregle, los afectados conserven cada recibo de gastos que hayan debido hacer por la cancelación de vuelos de Air Madrid, para que estos puedan ser posteriormente reembolsados y que deberían ser declarados cuando efectúen la denuncia. Recopile toda la documentación de que disponga: (contratos, billetes, facturas...). Esto es imprescindible para cualquier acción legal.

La Ley es clara. El Ministerio de Fomento informó que los derechos de los pasajeros frente a la cancelación de sus vuelos están recogidos en el reglamento jurídico comunitario. Este establece que la compañía deberá: reembolsar el billete de transporte alternativo al destino final en condiciones de transporte comparables; atención gratuita al pasajero, ofreciéndole comida, bebida, llamadas y alojamiento; y compensar económicamente al pasajero. A través de los teléfonos del Ministerio se explica cómo presentar la reclamación.

Ayuda del Gobierno. La Embajada del Ecuador dio a conocer que el Gobierno español proporcionará un visado extraordinario por tiempo limitado que les permita el retorno sin dificultades a España a todos los ecuatorianos que hayan viajado al Ecuador y tengan caducidad de la tarjeta de residencia o de la autorización de regreso. La petición deberá ser tramitada en el Consulado de España, en Quito, el cual notificará directamente, en cada caso, al Ministerio español de Trabajo y a los empleadores.

Derechos reservados © 2000-2007 C.A. EL COMERCIO

Prohibida la reproducción total o parcial de este contenido sin autorización de Diario El Comercio