

reclamador.es

la solución legal digital

Los pasajeros se quejan de que hace más de un año que no saben nada del dinero de sus billetes, ni tampoco han recibido un bono por parte de la agencia de viajes ni de la aerolínea con la que compraron sus vuelos para poder volar

¿Cómo recuperar el dinero de un viaje cancelado por el Covid, comprado a través de una agencia de viajes?

- Cuando se trata de un viaje combinado, el intermediario es el responsable de la devolución del dinero de un servicio, como es un billete de avión, adquirido a través de él.
- La normativa europea establece que si se cancela un vuelo, las compañías aéreas deben reembolsar el importe en un plazo de 7 días.
- Si la aerolínea le indica al pasajero que ya ha procedido al abono del billete a la plataforma a través de la cual se ha adquirido, reclamador.es aconseja que se pida el justificante del pago, para poder requerir al intermediario el dinero, o acudir a los juzgados en caso negativo.

Madrid, 7 julio 2021. ¿Qué hacer si se compró un vuelo a través de una agencia, la aerolínea canceló el vuelo por la pandemia, y a día de hoy no se sabe nada del dinero abonado? Esta es una de las dudas más frecuentes de los viajeros a reclamador.es semanalmente. Y es que más de un año después del decreto del Estado de Alarma en nuestro país, hay muchos pasajeros que aún no han recibido su dinero ni un bono para poder volar. Pero la ley es muy clara al respecto, explica la compañía online de servicios legales: *“El usuario tiene derecho a que se le reembolse, en un plazo de 7 días, el importe de un vuelo cancelado por la compañía aérea debido a la pandemia”*.

Sin embargo, muchos usuarios acuden a reclamador.es porque ni las agencias ni las aerolíneas les dan respuesta. Insisten en que un año después no tienen ni el dinero de sus vuelos, ni un voucher (vale o bono para volar con la compañía aérea en otra fecha) que canjear.

¿A quién reclamar: a la aerolínea o al intermediario?

“En estos casos hay que distinguir: Si el billete se ha adquirido dentro de un paquete vacacional, (viaje combinado), es la agencia como intermediaria a la que debe reclamarse y la que debe hacerse cargo de la devolución por todos los conceptos, ya que es a aquélla a quien se ha pagado, independientemente de que el servicio, en

reclamador.es

la solución legal digital

*este caso el vuelo, lo preste un tercero como es la compañía aérea”, afirma **Almudena Velázquez, directora legal de reclamador.es.***

Sin embargo, si lo que ha sucedido es que no hemos contratado un viaje combinado, sino sólo se ha adquirido el billete a través de la agencia y no directamente de la compañía aérea, la reclamación ha de efectuarse a esta última. Lo que ocurre es que el reembolso de ese billete se hará a la agencia en lugar de directamente al pasajero afectado.

La directiva además, recomienda paciencia a los afectados, ya que *“aunque agencias y aerolíneas se pasan la pelota unos a otras en muchos casos, la normativa europea les respalda y tarde o temprano verán reembolsado su dinero”.*

Justificante de pago de la aerolínea

Es el supuesto descrito, en que se compró por agencia sólo el billete, se han detectado multitud de casos donde las aerolíneas han comunicado a sus pasajeros que ya han hecho el pago del billete de avión a las agencias de viajes y estas dan la llamada por respuesta. En este caso, la directora legal de reclamador.es señala que *“el usuario debe pedir a la aerolínea que le envíe el justificante del pago, y a partir de ahí, requerir el dinero a la agencia, aportándolo. Si aún así no se le devuelve el dinero, hay que acudir a la justicia para poder recuperarlo”.*

Llegados a este punto, reclamador.es recomienda a los pasajeros que se pongan en manos de profesionales para hacer valer sus derechos y reclamar el reintegro del billete de la manera más efectiva, si las anteriores vías no han llegado a buen puerto.

Sobre reclamador.es

reclamador.es es una solución legal digital creada en 2012 por el emprendedor Pablo Rabanal con el objetivo de utilizar la tecnología para defender los derechos de las personas frente a las empresas de manera sencilla y transparente. Desde 2018 es miembro fundador de la asociación europea por los derechos de los pasajeros aéreos APRA (Association of Passenger Rights Advocates) y de la sección española de ELTA (Asociación Europea de LegalTech) en la que se encarga de los servicios legales digitales. reclamador.es se proclamó ganadora en South Summit 2017 como mejor servicio de la categoría B2C entre miles de startups europeas, y se encuentra entre las 250 compañías que más rápido crecen en Europa, según el ranking FT1000 (2019) elaborado para el periodo 2013-2018, del diario Financial Times y Statista. Durante los años 2018 y 2019, reclamador.es se ha posicionado como marca líder en España en reputación digital en el sector legal según el ranking de Law & Trends.

Con 100.000 casos resueltos y 50 millones de euros de indemnizaciones conseguidos hasta el momento, trabaja con una tasa de éxito del 95% y bajo un modelo No Win, No Fee, es decir, solo cobra si gana. La plataforma ofrece todos sus servicios online y ha gestionado ya más de 300.000 reclamaciones y consultas legales con 175 millones de euros reclamados. reclamador.es ha conseguido que se eleven tres cuestiones prejudiciales al Tribunal

reclamador.es

la solución legal digital

Europeo de Justicia Europea (TJUE) para proteger los derechos de los consumidores, entre ellas la restitución total de los gastos de hipoteca pagados por el consumidor, cambiando la doctrina del Tribunal Supremo español. Tiene en su accionariado, a Martín Varsavsky (VAS Ventures), al fondo Cabiedes & Partners, a la red de inversores Faraday, y relevantes inversores del mundo online como François Derbaix (fundador de Toprural), Yago Arbeloa (presidente de la AIEI), Carlos Blanco (ITnet) o Making Ideas Business (xISDI Venture Club), entre otros. Cuenta con financiación de ENISA y EMPRENDETUR (Ministerio de Economía, Industria y Competitividad) y CDTI.

Para más información:

Cristina Naveda / Alicia Riaño

comunicacion@reclamador.es

<https://www.reclamador.es/prensa/>

633 120 224