

# "La gent no reclama a les companyies aèries"

Neus Navarro BARCELONA 04|07|2016

Experts en dret aeroportuari apunten que les companyies aprofiten econòmicament la deixadesa dels consumidors davant situacions com la de Vueling



Passatgers als taulells d'atenció al client de Vueling a l'aeroport del Prat aquest dilluns . Recolons A. (ACN)

## LES CLAUS

La companyia es reuneix aquesta tarda amb ministeri de Foment i Govern català per concretar sancions

Miró: "La companyia l'any que ve tornarà a tenir un compte de resultats maquíssim"

Izquierdo: "És l'única manera que les companyies acabaran amb maltractes i abusos"

El web **Retrasos.net**, creat el 2004 per l'advocat català **Dan Miró**, ha registrat aquests dies **centenars d'entrades d'usuaris empenyats**. Passatgers que han buscat online una resposta jurídica, informació sobre els seus drets i la **gestió formal d'una compensació per les hores d'espera a l'Aeroport de Barcelona-el Prat** que aquest dilluns sembla que ja s'han reduït. Tal com informa l'ACN, les instal·lacions de Vueling a l'aeroport barceloní presenten "una situació més tranquil·la" però amb vols que **encara acumulen retards a les arribades** -en alguns casos superiors a les 12 hores- com a conseqüència de les circumstàncies dels últims tres dies.

Una situació que a Miró no el sorprèn gens ni miqueta: "Això no és nou. **Si mires l'operativa que hi havia el dia 28 de març al Prat, al·lucinaràs amb els vols**, i tenint en compte el creixement d'un 15% del turisme d'aquests dies, és normal haver arribat aquí", comenta el lletrat. El que ve a dir el jurista és que la situació de la companyia, que **gestiona el 40% dels clients de l'aeroport de Barcelona i la meitat dels vols de la T-1**, s'arrossega des de fa mesos i que l'augment desbordat dels vols per l'Operació Sortida del juliol ha generat el caos que, tal com ha reconegut la companyia en una notificació enviada als seus treballadors, es preveia fa mesos.

### **El "mea culpa" de Vueling**

l és que segons revelacions de *El Confidencial*, l'actual president de Vueling, **Javier Sánchez-Prieto**, ha admès "febleses en la planificació de l'operació" de la companyia en un correu electrònic enviat als treballadors de l'empresa on afirma que **els problemes de planificació van ser "el primer que es va trobar" en arribar al càrrec**. Tanmateix ha assegurat que "es veu obligat a dedicar la major part del temps a posar en marxa alguns plans per solucionar els problemes imminents i intentar reforçar l'operació de l'estiu".

Mentrestant, les queixes continuen arribant al portal web de Miró, el qual **absorbeix bona part de les reclamacions que s'interposen aquests dies** contra l'aerolínia. Aquesta és una gestió que ells només cobren en cas

que el client arribi al final amb èxit, però avança que no tots arriben al final del camí. "La gent s'enfada però no pateixis, que la companyia l'any que ve tornarà a tenir un compte de resultats maquíssim", explica Miró. Amb aquesta percepció optimista de les conseqüències per a la companyia coincideix **Felipe Izquierdo**, advocat de Izquierdo Asociados, firma de Barcelona creadora de la web **Indemnizaciónportuvuelo.com**, de contingut similar a la primera. "La gent no reclama per dues qüestions: una, per desconeixement i dos, perquè **quan li diuen que pel retard d'un vol Barcelona-Palma li toquen només 250 euros, li sembla molt poc**", apunta Izquierdo.

El barem d'indemnitzacions econòmiques per demora s'estableix (segons Sentència del Tribunal de Justícia de la UE de 19 de novembre de 2009) en tres categories, 250 euros per un vol de distància de fins a 1.500 quilòmetres; 400 euros per un d'entre 1.500 i 3.500 quilòmetres i entre 400 i 600 euros si el trajecte és de distància superior als 3.500 quilòmetres. "**T'has estat allà a l'aeroport cinc hores queixant-te i no fas res després i aquest és el problema**. Si denuncien, es guanya sempre. La gent diu que per 200 euros no paga la pena però sí que importa perquè és l'única manera que les companyies acabaran amb maltractes i abusos", vaticina Izquierdo.

### **Situacions que es repeteixen**

L'èxit de l'aeroport de Barcelona, que ha passat de 12,7 milions de passatgers el 2006 fins als 20,4 milions del 2014, influeix també en la situació actual. En els primers anys de la dècada, amb una menor quantitat de turistes, **l'advocat Dan Miró va gestionar diversos casos de clients afectats pels retards, en aquest cas provocats per Easyjet**. "És un clàssic de les aerolínies en les seves expansions, perquè necessiten créixer i van més ràpidament les possibilitats que la seva dotació. No té massa secret", apunta el jurista. I tot i que recorda que en aquella època hi va haver sentències a cabassos, "**les companyies aèries saben que les sentències, el pas pel jutjat, no el fan totes**".

Amb aquest bagatge, Miró també apunta que les aerolínies saben que aquesta

crisi passarà. **"Ryanair va canviar el seu sistema quan el compte de resultats es va veure afectat.** Els passatgers creuen que són els clients dels aeroports, però en realitat ho són les aerolínies", sentència.

També Izquierdo és gat vell en el seu tracte amb les companyies aèries, ja que el 2004 va ser el primer a interposar contra l'empresa una demanda per cancel·lació, "feien el mateix i va ser per una cancel·lació com està passant ara. 150 passatgers d'un avió que han pagat 100 euros de mitjana són 15.000 euros que ingressa Vueling, però si Vueling ha d'indemnitzar aquests 150, ha de pagar 37.500 euros aproximadament. Això no hi ha cap companyia que l'aguanti i és l'única manera que actüin. Que li posi una multa Foment, no passa res, ja compta amb això. **Les companyies compten amb què la gent no reclama, però això és el que al final fa que el servei funcioni"**, assegura Izquierdo.

Sancions que han d'arribar sí o sí també des del Ministeri de Foment amb qui la direcció de la companyia es reuneix aquesta tarda. També es veuran les cares amb representants del Govern català en una reunió que el secretari d'Empresa i Competitivitat, **Joan Aregio**, qui ja ha avançat que **Vueling podria rebre sancions "greus", equivalents a "centenars de milers d'euros"** després dels nombrosos retards i cancel·lacions amb origen o destí l'Aeroport del Prat. En declaracions a TV3, Aregio també ha dit que l'Agència Catalana de Consum poden obrir expedient per la no correcta prestació de serveis i la "no diligència" en la informació en els drets de consumidors i ha subratllat que **en el col·lapse de l'aerolínia hi ha hagut "mala gestió informativa", passatgers desatesos i un "cert descontrol"**.