

## JORNADA SOBRE EL TRANSPORT AERI

13 de novembre de 2008

### CONCLUSIONS TAULA RODONA " LES PRINCIPALS RECLAMACIONS DEL TRANSPORT AERI I LES VIES DE RESOLUCIÓ QUE EXISTEIXEN"

A la taula es va tenir les diferents visions: dels organismes de consum d'àmbit europeu a través dels que es gestionen reclamacions transfrontereres, de la Junta Arbitral de Consum, de la Justícia, de les associacions de persones consumidores i de l'empresa. A la taula es va posar de manifest:

- Que entre les reclamacions que arriben als organismes de consum les de transport aeri tenen cada vegada més importància . Pel que fa als motius destaquen: problemes amb l'equipatge, cancel·lacions, retards i l'overbooking-aquest darrer cada vegada amb menys incidència-. A aquestes s'hi afegeixen les derivades de comissions pel cobrament amb targetes, pagaments suplementaris per al transport d'equipatge, contractació de serveis no sol·licitats expressament informació de preus, sobrecàrrecs, etc.
- El volum de les reclamacions està molt relacionat amb el volum de transaccions (bitllets) però la seva resolució depèn en bona part de l'orientació al client que té l'empresa
- Bona part de les reclamacions que arriben als organismes de consum no poden resoldre's a través dels mecanismes voluntaris de resolució de conflictes (mediació o arbitratge). Ho dificulta especialment el fet de que no hi hagi cap companyia aèria adherida al Sistema Arbitral de Consum.
- No sempre es compleixen els drets de compensació dels passatgers establerts al Reglament CE 261/2004 i per això és important que actuïn les autoritats responsables del control i la supervisió de la seva aplicació .
- Els jutjats mercantils cada vegada tracten més casos de reclamacions en el transport aeri. Aquesta via de resolució és l'única via quan no funcionen els mecanismes voluntaris i resulten especialment eficaços els procediments verbals (per reclamacions d'importos inferiors a 900€) en els que no cal no advocat ni procurador.
- Algunes de les dificultats en la resolució de les reclamacions són:
  - les al·legacions de les companyies sobre l'existència de causes extraordinàries
  - la confusió entre retards i cancel·lacions
  - el fet que sovint les reclamacions que presenten les persones consumidores no estan ben formulades o no aporten documentació o elements de prova suficients per acreditar els fets i els perjudicis soferts
- És important establir mecanismes coordinats entre les diferents administracions i les associacions de persones consumidores per a la recepció i tractament de les reclamacions en matèria de transport aeri tenint

en compte també el paper de les agències de viatges i treballar per tal que tant les agències de viatges com les companyies aèries s'adhereixin a l'arbitratge de consum.