

# LA VOZ DE MARTI SARRATE



## PROTEGER AL CLIENTE EN TIEMPOS DE CRISIS

En estos días convulsos por la crisis del COVID-19 muchos pasajeros, preocupados por las vacaciones que habían organizado, cancelaron sus reservas para Semana Santa. Algunos incluso han llegado a plantearse cancelar también reservas para el verano. No obstante, desde las agencias de viajes les estamos informando que todavía se puede esperar y que no deben preocuparse porque si esta crisis persistiera, su derecho a recuperar el dinero pagado se mantendría.

Es muy importante transmitir a los viajeros que su dinero se encuentra a salvo, y que las agencias de viajes velarán porque así sea. Es muy importante que se respeten los tiempos. En estos momentos, el estado de alerta decretado por el Gobierno solo tiene efectos para el periodo decretado: hasta el 26 de abril. Si posteriormente se ampliara, entonces se podrían cancelar sin costes viajes para fechas posteriores.

A lo largo de estas últimas semanas las agencias de viajes hemos implantado servicios extraordinarios de atención a los clientes, nuevas operativas de gestión de incidencias, protocolos ágiles de cancelación y devolución de los importes contratados. Las agencias están ofreciendo respuestas y soluciones a todos sus clientes, incluso cuando nos encontramos con la negativa de algunas aerolíneas de reembolsar los billetes.

Sobre este punto señalar que varias aerolíneas están resistiéndose a devolver el dinero e intentan por todos los medios compensar con bonos para otras fechas. Esta conducta es contraria a la ley. Según ha recordado esta semana la propia Comisión Europea en un comunicado, sobre las reglas que rigen los derechos de los pasajeros europeos en esta crisis (Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19), queda meridianamente claro que todos los viajeros tienen el derecho a elegir una de estas tres opciones: reembolso, ser reubicado en otro vuelo lo antes posible, o bien ser reubicado en otro vuelo en otra fecha a elección del viajero. No hay discusión posible: es el cliente quien decide si quiere ser reembolsado o si prefiere un bono, no la compañía aérea.

Las políticas de cancelación que están imponiendo determinadas aerolíneas están siendo el principal escollo que se encuentran las agencias de viajes a la hora de reembolsar el importe íntegro de los viajes. Desde ACAVE venimos denunciando esta situación desde hace varias semanas y estamos realizando una intensa labor de presión para obligarlas a cumplir con sus obligaciones. La Comisión Europea lo deja bien claro, y queremos que las autoridades actúen de oficio en estos casos. Es una vulneración flagrante y nuestro sector está pagando las consecuencias de este incumplimiento.

No podemos poner en riesgo la credibilidad del sector en un momento crucial como este. El turismo es fundamental tanto desde un punto de vista macroeconómico como por una razón más relevante: el elevado número de puestos de trabajo que de él dependen, directa e indirectamente. Estoy seguro de que entre todos ciudadanos, trabajadores, gobierno y empresas, recuperaremos la normalidad más pronto que tarde y nos reharemos de los daños de este virus. Las agencias hemos tomado la delantera a las asociaciones de consumidores ejerciendo un papel activo de lobby con las administraciones para instarlas a intervenir ante incumplimientos manifiestos de algunas compañías aéreas. Así, hemos presentado denuncias ante a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) contra más de 32 aerolíneas que están incumpliendo la normativa europea que regula los derechos de los pasajeros aéreos, y que obliga a dar la opción de reembolsos en metálico. Uno de los grandes problemas con los que se están encontrando las agencias en la gestión de esta crisis, y que este virus nos está causando a todos.

Y me gustaría terminar con una cita de Einstein:

*“El tiempo existe para que no ocurran todas las cosas a la vez, si no para que sucedan de modo que se puedan digerir”.*

## Vuela con confianza

Hemos reforzado nuestras medidas de prevención, seguridad e higiene

En Iberia seguimos trabajando para que nuestros clientes puedan volar tranquilos y podamos planificar sus próximos viajes.

Hemos puesto en marcha medidas excepcionales para preservar su salud y bienestar cuando vuelen con nosotros, y también para que tengas toda la flexibilidad si necesitas cambiar sus billetes.

Os esperamos a bordo muy pronto porque para volar necesitamos las alas de todos.

En el aeropuerto, durante el embarque y a bordo, hemos implantado medidas de higiene y prevención del COVID-19 para que puedas volar tranquilo.

