

## DOCUMENTO DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN RELACIÓN CON AIR MADRID.

Ante la suspensión temporal de actividades de *Air Madrid* y las recientes medidas adoptadas por el Ministerio de Fomento en relación con la retirada de licencia a *Air Madrid* el Consejo de Consumidores y Usuarios, en su reunión del día 19 de diciembre, manifiesta:

1.- El Consejo de Consumidores y Usuarios exige a los responsables de *Air Madrid* la asunción de sus responsabilidades ante los daños causados a los usuarios afectados, y denuncia la manipulación que ésta entidad viene llevando a cabo ante los medios de comunicación sobre las medidas que la Administración Pública competente ha realizado.

Por ello, el Consejo de Consumidores y Usuarios solicita la intervención de la Fiscalía, por si de la actuación de los directivos y gestores de *Air Madrid* se pudieran inferir actuaciones fraudulentas.

2.- El Consejo de Consumidores y Usuarios valora de forma positiva las medidas adoptadas por Fomento asegurando que el derecho a la seguridad de los pasajeros prevalezca sobre otros intereses. No obstante, el máximo órgano de representación de los consumidores y usuarios de ámbito nacional quiere dejar constancia de que los legítimos derechos e intereses económicos de los pasajeros, enumerados en el artículo 51 de nuestra Constitución y en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, deberán ser, asimismo, garantizados.

3.- El Consejo de Consumidores y Usuarios demanda a las administraciones públicas competentes que adopten todas las medidas necesarias para atender los legítimos derechos e intereses económicos de los usuarios afectados por la crisis de *Air Madrid*, utilizando todos los recursos de que dispongan para asegurar que los pasajeros afectados recuperen el precio de los billetes y sean indemnizados por los daños y perjuicios causados. Asimismo, se reclama la máxima transparencia de cara a la sociedad.

En este sentido, el Consejo de Consumidores plantea a las agencias de viajes, Ministerio de Fomento y a la Asociación de Transportes Aéreos Internacionales (IATA) que se arbitren los mecanismos necesarios para que

las agencias de viaje devuelvan los importes de los billetes de los usuarios. Con tal objetivo se va a solicitar una reunión urgente con el Ministerio de Fomento y el resto de los agentes implicados para valorar las dificultades que impiden el inmediato reintegro de los billetes.

El Consejo de Consumidores y Usuarios solicita al Ministerio de Fomento la mayor transparencia sobre las actuaciones llevadas a cabo en relación con la retirada de la licencia a *Air Madrid*, así como su plan de actuación, en particular informando a los afectados a través de las organizaciones de consumidores sobre los dispositivos habilitados.

4.- En cumplimiento de los fines estatutarios de las organizaciones de consumidores y usuarios, y de acuerdo a lo establecido en su regulación, éstas vienen, desde el pasado viernes, día 15 de diciembre del año en curso, informando y asesorando a todos los usuarios afectados por la decisión de *Air Madrid* de cerrar la compañía, así como por la resolución del Ministerio de Fomento sobre la suspensión del Certificado de Operador Aéreo (AOC) y cuya consecuencia inmediata ha sido el cese de todas sus operaciones.

5.- Las organizaciones de consumidores y usuarios seguirán atendiendo las reclamaciones y denuncias de todos los usuarios que se hayan visto afectados por el cierre de la empresa y, en consecuencia, hayan sido perjudicados en sus derechos.

6.- Las organizaciones de consumidores y usuarios darán traslado de todas las denuncias que reciban a la autoridad competente en la materia, que en este caso es la Dirección General de Aviación Civil, tal como dispone el artículo 10. c) del Real Decreto 1476/2004, de 18 de junio, por el que se desarrolla la estructura básica del Ministerio de Fomento. Asimismo, llevarán a cabo cuantas, otras medidas, estimen oportunas en orden a la protección de los usuarios afectados, así como las pertinentes acciones ante los tribunales de justicia.

Asimismo, el Consejo, solicita que Aviación Civil aplique la fórmula de indemnización arbitrada en la crisis producida en el aeropuerto del Prat de este verano.

7.- Las organizaciones de consumidores y usuarios de ámbito nacional arbitrarán las medidas necesarias para colaborar con las organizaciones de



consumidores latinoamericanas para canalizar a los afectados que hayan adquirido pasajes en esos países.

Sin perjuicio de lo anterior, el Consejo de Consumidores y Usuarios considera perentorio la realización de las siguientes actuaciones:

- El Consejo de Consumidores y Usuarios solicita a las Administraciones competentes la creación de un Observatorio sobre la calidad y seguridad de los servicios prestados a los usuarios por las compañías aéreas.
- El Consejo de Consumidores y Usuarios demanda a las autoridades competentes que acometan, a la mayor brevedad, reformas legislativas, con la participación de los consumidores, que permitan arbitrar diferentes mecanismos de indemnización automática, solidaria y eficaz, al objeto de proteger a los viajeros y disuadir a las compañías de actuaciones irregulares

Para más información consultar la página Web del Consejo: [www.consumo-ccu.es](http://www.consumo-ccu.es)



Madrid, 19 de diciembre de 2006