

Ante la “elevada litigiosidad” por cancelaciones y retrasos de las aerolíneas

El Consejo de Consumidores y Usuarios rechaza la propuesta del Consejo General del Poder Judicial de obstaculizar el acceso de los ciudadanos a la justicia

El CGPJ pretende privar a los usuarios afectados de su derecho a acudir a la vía judicial contra las compañías aéreas, obligándoles a presentar una reclamación administrativa.

El CCU apuesta por potenciar las inspecciones en este sector y por la imposición de sanciones disuasorias contra las infracciones de las aerolíneas, así como por un fortalecimiento del sistema arbitral de consumo, en el cual las decisiones son vinculantes y ejecutivas para empresas y usuarios.

Madrid, 4 de mayo de 2020.- El Consejo de Consumidores y Usuarios ha mostrado su rechazo a la pretensión del Consejo General del Poder Judicial de establecer para las personas consumidoras la obligatoriedad de reclamación previa ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea en los casos de cancelación, denegación de embarque o retraso de los vuelos, considerando esa resolución vinculante y quedando expedita la vía judicial sólo para el caso de recurso.

El CGPJ justifica su propuesta como un modo de aliviar la “elevada litigiosidad” en este sector, especialmente desde el inicio de la pandemia y las medidas de confinamiento, y considera también que se trata de asuntos de “complejidad baja” que deben abordarse de manera peculiar. Para el CCU, sin embargo, esta medida no garantizará un trato igualitario a los clientes y supondría obstaculizar el derecho de acceso a la justicia de las personas consumidoras.

Así se ha pronunciado el órgano de representación de los consumidores a través de su presidente, Carlos Ballugera, en contestación a una carta remitida por la Asociación de Juezas y Jueces para la Democracia, en la que esta Asociación hacía partícipe al CCU de su preocupación por la propuesta del Consejo General del Poder Judicial.

En su respuesta, el Consejo de Consumidores y Usuarios coincide con la Asociación profesional al considerar inadmisibles que, mientras que para las compañías aéreas el sistema arbitral de consumo sea voluntario y no preceptivo, para los consumidores se pretenda convertir la reclamación



administrativa en un requisito obligatorio, sin que puedan interponer demandas contra esas empresas.

El CCU se muestra consciente de esa elevada litigiosidad en el sector del transporte aéreo, que aglutina una gran parte de las quejas de los ciudadanos recogidas por las organizaciones de consumidores y usuarios, pero recuerda que ello se debe al incumplimiento por parte las aerolíneas de las obligaciones que les impone el Reglamento (CE) nº 261/2004 en esta materia.

A juicio del Consejo de Consumidores y Usuarios, las medidas a adoptar deben pasar por intensificar la vigilancia e inspección de las autoridades sectoriales y de consumo, sancionando en su caso las malas prácticas de las empresas de manera proporcional pero también disuasoria, y no por restringir o menoscabar los derechos de los afectados. Asimismo, recuerda la necesidad de que, dentro del procedimiento sancionador, se cree un título ejecutivo que cuantifique el importe del daño por el que el denunciante deba ser resarcido.

El Consejo apuesta también por incentivar la adhesión de estas empresas al Sistema Arbitral de Consumo como vía extrajudicial de resolución de los litigios, lo que permitiría la adopción de decisiones vinculantes para empresas y clientes contribuyendo a reducir en los juzgados el peso del elevado volumen de demandas.

En todo caso, el CCU pide que en la adopción de estas medidas se garantice la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.