

## VUELING Y RYANAIR ACAPARAN RECLAMACIONES

23/01/2019



Consum multa a once aerolíneas con 530.000 euros

[La Vanguardia](#)

AINTZANE GASTESI, BARCELONA. Vueling, la aerolínea líder en el aeropuerto de El Prat, acapara la mayoría de reclamaciones de los usuarios ante la Agència Catalana de Consum, así como el mayor volumen de sanciones, según el balance sobre el comportamiento de las compañías del sector aéreo entre el 2016 y el 2018 publicado ayer. En total, las compañías que operan en Catalunya acapararon un total de 1.736 reclamaciones en el 2018, un año récord en retrasos y cancelaciones en el aeropuerto de El Prat, más del doble que el ejercicio 2017, cuando ascendieron a 818.

Vueling lideró el número de reclamaciones en el 2018, con 729, lo que supuso prácticamente cuatro veces más quejas que en el 2017, cuando la compañía lanzó en El Prat un plan específico de atención al cliente y solución de incidencias. En cambio, en el 2018, sobre todo durante la temporada de verano, se multiplicaron cancelaciones y retrasos que Vueling y otras compañías achacaron a la congestión del espacio aéreo europeo. La aerolínea del grupo IAG acapara prácticamente la mitad de las reclamaciones de pasajeros presentadas en los tres últimos años ante la Agència Catalana de Consum, con una cifra de 1.579 reclamaciones sobre un total de 3.817.

Aunque Vueling es la compañía con mayor número de pasajeros en El Prat, en el 2018 tuvo una cuota de 3,8 reclamaciones por cada 100.000 pasajeros ante Consum, mientras que Ryanair sumó 6,1 reclamaciones por cada 100.000 pasajeros en El Prat, Reus y Girona. Entre el resto de las compañías, destaca Norwegian, que con sólo 24 reclamaciones en el 2018 tuvo una cuota de 1,2 por cada 100.000 viajeros, mientras que EasyJet sumó 37 reclamaciones y una cuota de uno de cada 100.000. Del total de 3.817 reclamaciones, 1.304 se han resuelto por la vía de la mediación y 993 se han archivado por no aceptación por las compañías.

En cuanto a las sanciones, la Agència Catalana de Consum aplicó 530.000 euros en multas en los últimos tres años, de las que Vueling concentró 307.000 euros, un 58% del total. La Generalitat ha sancionado a 11 compañías aéreas; a Vueling le siguen Ryanair, con 46.000 euros; American Airlines, con 37.600, y EasyJet, con 37.200. También han sido sancionadas Air Europa, Iberia, Aerolíneas Argentinas, Delta Airlines, Lufthansa, Monarch Airlines Limited, Turkish Airlines y Wizz Air Hungary.

Las sanciones, según indica la Generalitat en su nota, se han impuesto, principalmente, por la existencia de cláusulas y prácticas abusivas, incumplimiento de las obligaciones de atención a los consumidores, la negativa o resistencia a suministrar datos y otras infracciones relativas a la documentación e información dirigida a los usuarios.

Aunque según declaró ayer en Girona la directora de Consum, Elisabeth Abad, “el objetivo es conseguir que todas las compañías aéreas se adhieran al arbitraje para evitar los tribunales”, los

juzgados mercantiles de Barcelona están saturados por la avalancha de denuncias de pasajeros afectados, según una información publicada por La Vanguardia el 9 de diciembre.