



NOTA INFORMATIVA SOBRE DERECHOS QUE ASISTEN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS ANTE LA SITUACIÓN GENERADA POR EL TEMPORAL “FILOMENA”

Ante la situación provocada por el temporal de nieve “Filomena”, desde el Ministerio de Consumo se recomienda que se consulte prioritariamente la información que ofrecen de forma actualizada la Agencia Española de Meteorología ([AEMET](#)), la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior ([DGPCE](#)), así como los servicios de emergencias de los distintos municipios afectados.

A continuación, se exponen derechos que asisten ante distintas situaciones que pudiesen provocarse como consecuencia del temporal “Filomena”:

1. Cancelaciones de vuelos

Los **pasajeros aéreos** que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos por las compañías aéreas como consecuencia del temporal “Filomena” tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 261/2004:

- Información: entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.
- Asistencia: comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- Reembolso o transporte alternativo hasta el destino final, donde la compañía debe ofrecer tres alternativas.

Respecto del **derecho de reembolso**, en aquellas circunstancias en que el transportista cancela el viaje, el ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere.

Igualmente, se recomienda consultar la página web de la Agencia Española de Seguridad Aérea ([AESA](#)), donde se informa a todos los pasajeros que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos como consecuencia de la expansión del coronavirus, que tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo.

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y el usuario considere que no se han respetado sus derechos, debe reclamar a la compañía, y en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, puede presentar una [reclamación ante AESA](#) sin coste alguno.

Si la aerolínea no ha cancelado el vuelo, pero el pasajero no puede realizar el viaje debido al temporal, deberá comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones de emergencia climática existe la posibilidad de cancelación del viaje o si la aerolínea ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje.



2. Cancelación de viajes en medios de transporte distintos al avión

En relación con los **viajes por vía ferroviaria** con la compañía Renfe, se recomienda consultar las medidas concretas sobre cambios y anulaciones de billetes sin coste para los viajeros habilitadas de urgencia por la compañía y publicitadas en su [página web](#).

Cuando el trayecto fuese a realizarse en **autobús o autocar** y sea el transportista quien cancele el viaje, éste deberá ofrecer igualmente al viajero a escoger entre una alternativa de viaje o el reembolso del importe abonado, que deberá efectuarse en un plazo de 14 días.

En relación con los viajes por **mar u otras vías navegables** que puedan cancelarse por las propias compañías o como resultado de las medidas decretadas por las autoridades portuarias, la naviera que hubiera cancelado el viaje deberá ofrecer al viajero a escoger entre una alternativa de viaje o el reembolso del importe abonado, que deberá efectuarse en un plazo de 7 días.

En cualquier caso, en los supuesto anteriores, cuando el transportista no haya cancelado el trayecto, pero el viajero no pueda realizar el mismo debido al temporal, se deberán comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones de emergencia climática, existe la posibilidad de cancelación del viaje o si el transportista ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje.

3. Cancelación de eventos

Si debido al temporal “Filomena” se cancelasen actividades o cualquier evento, la suspensión del evento dará derecho al reembolso de la totalidad de los pagos que se hubieran realizado, con independencia de derechos adicionales que pudiesen derivarse del contrato.

La solicitud de devoluciones de los importes abonados se realizará al proveedor de servicios a través del que se realizó la compra.

Asimismo, y en el supuesto de que el evento no sea cancelado pero el usuario no pueda acceder a él por el temporal, se recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias de cancelación están previstas y los potenciales derechos adicionales que pudiesen aparejarse a dichas cancelaciones.

4. Comercio electrónico

En el supuesto de que una persona hubiese suscrito un contrato de adquisición de bienes por vía electrónica, el comerciante debe entregar los bienes sin demora indebida y en un plazo máximo de 30 días, a partir de la celebración del contrato, salvo que se hubiesen acordado otros plazos de entrega.

En caso de que no se cumpla dicho plazo de entrega con motivo del temporal, la persona consumidora podrá conceder un plazo adicional al comerciante para la entrega de los bienes. En el supuesto de que los bienes tampoco sean entregados en dicho plazo adicional (independientemente de la causa), tendrá derecho a desistir del contrato.

Cuando se haya resuelto el contrato conforme a los párrafos anteriores, el comerciante deberá reembolsar todas las cantidades abonadas sin ninguna demora indebida.



En todo caso, el Ministerio de Consumo insta a las compañías, agencias y operadores a que actúen con flexibilidad y den la posibilidad de cancelar u ofrecer alternativas a las personas consumidoras que puedan verse afectadas como consecuencia de la situación actual provocada por el temporal “Filomena” en los supuestos previstos en esta nota o en cualquier otro que pudiese tener lugar.

9 de enero de 2021
