



NOTA DE PRENSA

5/5/2020

TYRIUS DENUNCIA A IBERIA Y VUELING ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Tyrius ha denunciado a las aerolíneas Iberia y Vueling por infracción de las obligaciones legales de información a las personas consumidoras al obstruir el derecho a formular reclamaciones en línea. La denuncia ha sido presentada ante la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad Valenciana.

Esta organización de consumidores ha podido detectar que las aerolíneas Iberia y Vueling no facilitan en sus respectivos sitios web, ni correo electrónico para envío de reclamaciones, ni información, ni enlace a la plataforma de resolución de conflictos en línea a la que vienen obligados, y la dirección a través de la cual es recibida la confirmación de una reserva no es la adecuada, siendo por tanto rechazada, o es una dirección de correo que no permite el envío de respuesta.

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en sus artículos 1.2 d) y 40 establecen la obligación a las empresas que operan en línea de garantizar el conocimiento por los consumidores de la existencia de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo acreditadas, mediante la obligación de información de las empresas, debiendo incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE.

Añadiendo el artículo 41 del referido texto legal, que el incumplimiento por las empresas de la obligación de informar establecida en el artículo 40 tendrá la consideración de infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios, aplicándose lo dispuesto en el régimen sancionador general previsto en el Título IV del Libro 1º del TRLGDCU.



Asimismo, el artículo 21 del TRLGDCU, en su apartado 3, establece que en todo caso, las empresas pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax y dirección de correo electrónico en los que el consumidor/usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia pueda interponer sus quejas y reclamaciones. Obligación a su vez recogida en el artículo 10.1.a) de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico.

Sin embargo, las empresas objeto de la presente, conforme a lo expuesto, no cumplen con las obligaciones recogidas en las normas anteriormente relacionadas, no facilitando correo electrónico, ni enlace, ni información a la Plataforma de Resolución de Litigios.

Concretamente, en el caso de Iberia se ha podido constatar que el único correo electrónico que aparece en su sitio web clasica@iberia.es, no acepta la recepción del mensaje si no se indica el número de tarjeta Iberia Plus en el asunto del correo electrónico, y la contestación la remiten a través de un correo electrónico que no permite contestación noreply@iberia.com. Si accedemos al buzón de consultas de la web también se solicita el número de Iberia Plus, por lo que este formulario tampoco puede ser utilizado para remitir una reclamación, además de no permitir anexar documento de reclamación alguno. Se hace constar que la tarjeta "Iberia Plus" es un programa de fidelización que no tiene porque el usuario haber aceptado formar parte del mismo.

En el caso de Vueling, como ya se ha indicado, no facilita correo electrónico para envío de reclamaciones, y no informa tampoco de la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea, ni enlace a la misma.

Entendiendo que los hechos descritos constituyen una evidente infracción a los derechos de las personas consumidoras, es por lo que TYRIUS ha denunciado dichas prácticas ante la Dirección General de Comercio y Consumo de la Generalitat Valenciana, órgano competente para supervisar el cumplimiento de estas obligaciones de información por parte de las empresas.

Desde Tyrius se considera que se debe apercibir de manera urgente e inmediata a dichas aerolíneas con el fin de que den efectivo cumplimiento a sus obligaciones, facilitando la accesibilidad a las personas consumidoras a la hora de trasladar sus reclamaciones, quejas "online", más atendiendo a la situación de confinamiento derivada del estado de alarma por COVID-19 en la cual nos encontramos, y el considerable incremento de incumplimientos contractuales derivados de la misma.