

**NOTA DE PRENSA**

## **La investigación a las compañías aéreas por las prácticas de cancelación debería acelerarse**

Bruselas, 08 de marzo de 2021 - **Eu Travel Tech**, la asociación industrial de servicios tecnológicos de viajes y **ECTAA**, la asociación europea de agencias de viajes y touroperadores, ha acogido hoy con satisfacción la decisión de la Comisión Europea de iniciar una investigación, junto con la Red Europea de Cooperación para la Protección de los Consumidores (Red CPC), sobre las prácticas de cancelación de las aerolíneas durante la pandemia Covid-19.<sup>1</sup>

Como bien ha señalado la Comisión, las restricciones de viaje aplicadas por los países durante la crisis sanitaria del Covid-19 han dado lugar a cancelaciones masivas de vuelos, que han interrumpido los planes de viaje de millones de europeos. En este contexto, varias compañías aéreas han incumplido repetidamente su obligación de reembolsar el importe de los billetes a los clientes en tiempo y forma (7 días) o han impuesto vales en lugar de reembolsos, ya sea directamente o a través de las agencias de viajes.

La decisión de investigar a las compañías aéreas ha sido bien acogida en el sector, pero Eu Travel Tech y ECTAA instan a la Comisión Europea y a la Red CPC a acelerar sus investigaciones y a tomar medidas rigurosas contra aquellas compañías aéreas que constantemente incumplen sus obligaciones de hacer frente a los reembolsos.

El presidente de ECTAA, Pawel Niewiadomski, ha manifestado: "Las autoridades competentes deben actuar rápidamente. Esta práctica no sólo es perjudicial para los consumidores de toda Europa, a quienes se les niega su derecho legal a cobrar el reembolso de los billetes que no han utilizado, sino que afecta también negativamente a todas las empresas a través de las que se venden esos billetes." De hecho, las agencias de viajes están viendo como las aerolíneas se niegan sin motivos a hacer frente a miles de millones de euros de reembolsos a sus clientes, poniendo a las agencias bajo una presión financiera y reputacional ya que los clientes reclaman los reembolsos a través suyo.

La brecha de las aerolíneas no ha pasado desapercibida. El Tribunal de Cuentas europeo ha anunciado una auditoría sobre los derechos de los pasajeros aéreos durante la crisis del Covid-19. El objetivo es evaluar la eficacia con la que la Comisión ha estado salvaguardando los derechos de los pasajeros y si el marco jurídico actual de la UE en materia de derechos de los pasajeros es adecuado para hacer frente a esta crisis.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions_en)

<sup>2</sup> [https://www.eca.europa.eu/Lists/News/NEWS2103\\_03/INAP\\_air\\_passenger\\_rights\\_EN.pdf](https://www.eca.europa.eu/Lists/News/NEWS2103_03/INAP_air_passenger_rights_EN.pdf)

Por su parte, Emmanuel Mounier, secretario general de EU Travel Tech ha manifestado: "Somos conscientes de que son tiempos sin precedentes para todos y especialmente para la industria de los viajes. Sin embargo, la complejidad de contexto no justifica pasar por alto los derechos de los consumidores y aplicar prácticas perjudiciales para ellos".

Y ha añadido: "Acogemos con satisfacción la decisión de la Comisión Europea por la que se compromete a investigar las prácticas de cancelación de las aerolíneas que perjudican tanto a los derechos de los consumidores como a las agencias de viajes. Esperamos que la Comisión aplique las medidas necesarias para evitar que estas prácticas desleales vuelvan a ocurrir en el futuro".

Mounier ha concluido: "Nos satisface que la Comisión Europea haya escuchado nuestras peticiones y se haya comprometido a seguir trabajando en la defensa de los derechos de los viajeros y del sector de viajes".

## **Sobre EU Travel Tech**

EU Travel Tech representa los intereses de las empresas de tecnología de viajes. EU Travel Tech utiliza su posición en el centro del sector de viajes y turismo para promover una industria innovadora, competitiva, transparente y sostenible. Entre sus miembros se incluyen operadores de sistemas de distribución global (GDS), agencias de viajes online (OTA), agencias de viajes, agencias de viajes corporativos (TMCs) y metabuscadores de viajes. [www.eutaveltech.eu](http://www.eutaveltech.eu)

## **Sobre ECTAA**

ECTAA representa a unas 70.000 agencias de viajes y touroperadores en Europa, que prestan asesoramiento y venden transporte, alojamiento, ocio y otros servicios turísticos, así como productos combinados a clientes de ocio y negocios. Más sobre nuestras actividades, por favor visite [www.ectaa.eu](http://www.ectaa.eu)

### Datos de contacto:

Sr. Emmanuel Mounier, Secretario General  
EU Travel Tech  
Av Marnix 17, 1000 Bruselas  
M. : +32 499 80 13 74 / [emounier@eutaveltech.eu](mailto:emounier@eutaveltech.eu)

Sr. Eric Drésin, Secretario General  
ECTAA - Grupo de Asociaciones Nacionales de Agentes de Viajes y Operadores Turísticos dentro de la UE  
Calle Dautzenberg 36, B-1050 Bruselas  
Office tel: +32 2 644 34 50 / [edresin@ectaa.eu](mailto:edresin@ectaa.eu)