

- [VIVIR EL DÍA](#)
- [COMUNICACIÓN TV](#)
- [RELIGIÓN](#)
- [LA RED](#)
- [LOS TOROS](#)
- [VERDE](#)
- [CIENCIA](#)
- [VD VIAJES](#)
- [MOTOR](#)
- [REPORTER](#)



Las aerolíneas españolas «pisotean» los derechos de los pasajeros

22 Abril 10 - Madrid - Ep

Las aerolíneas españolas "pisotean" los derechos de los pasajeros y están a la cola de la clasificación europea, según la encuesta de 'Satisfacción con las compañías aéreas y aeropuertos' presentada hoy por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), que ha realizado un sondeo junto a cinco organizaciones de consumidores europeas a 10.111 pasajeros en Bélgica, Italia, Portugal y Francia, y ha recibido 1.730 respuestas en España.

La cola de la clasificación se encuentra "copada" por compañías del área mediterránea, incluyendo a "todas las españolas", señala el trabajo. "Tenemos que descender hasta el puesto 64 (de las 84 compañías analizadas) para encontrar a la primera aerolínea española.

Mas abajo, aún, el resto. Las 7 compañías aéreas españolas están entre las 15 peor valoradas". La Portavoz de OCU, Ileana Izverniceanu, destacó que esta encuesta se realizó mucho antes del problema que surgió con la nube de cenizas, y que aún sin ese inconveniente la valoración de las compañías aéreas españolas es "pésima". "En vez de avanzar con una legislación para atender las necesidades de los pasajeros cada vez se violan más sus derechos y parece que las compañías gozan de total

impunidad", dijo. Entre los problemas que se topan los pasajeros con las compañías es la falta de asistencia en caso de retraso (92%), cancelación de vuelo (89%) y pérdida de equipaje (87%).

El folleto explicativo de los derechos del pasajero no se ofrece más que una vez de cada diez y muchas veces no se informa ni de palabra. Además, más de la mitad de las ocasiones el cliente no recibe la indemnización a la que tendría derecho, subraya el informe.

Como otro "grave" problema que atenta contra el consumidor se menciona la forma de contratación del billete a través de las páginas web de las compañías, porque se hace "difícil" saber cuánto se va a pagar. "A los precios ganchos que lanzan algunas compañías posteriormente se van añadiendo cargos por servicios adicionales que hacen que en algunos casos los pasajeros no conozcan el precio final hasta estar sentados dentro del avión". Por su parte, el técnico de encuestas de OCU, Eduardo Martín Blasco, indicó que 'low cost' ha trasladado su filosofía al resto del mercado.

"Hemos visto como las compañías de bandera, las compañías más grandes que antiguamente daban comida ahora ya no la dan y han empezado a cobrar por la segunda maleta". Asimismo, apuntó que la valoración de las compañías aéreas de bajo coste han descendido notablemente con relación a la última encuesta realizada en el 2006, donde el global del estudio también las valoró negativamente. Sobre los aeropuertos se informó que los asiáticos (Singapur, Tokio y Hong Kong) están en los primeros puestos, así como sus respectivas compañías aéreas. Los europeos de Oslo y Munich les siguen de cerca mientras que el aeropuerto de La Habana es el peor valorado junto con el de Hurghanda en Egipto.

En España el aeropuerto de Valladolid obtuvo la mejor posición (puesto 14) y el de Zaragoza (en el 17) de los 150 aeropuertos valorados. Los de Vigo y La Coruña son los peor evaluados y están ubicados en los puestos 131 y 132, respectivamente. Entre los tres grandes aeropuertos españoles los de mejor posición son el de Barcelona (puesto 48), el de Madrid (86) y el de Palma de Mallorca (91)

[Enviar a un amigo](#)