



**MAREA
GRANATE**

Marea Granate

<https://mareagranate.org/en/>

coordinacion@mareagranate.org

Ministerio de Consumo
Casa Sindical de Madrid
Paseo del Prado, 18-20
28014 Madrid (España)
oiac@mscbs.es

Estimada señora/señor del Ministerio de Consumo,

Desde Marea Granate nos dirigimos a usted para poner en su conocimiento la situación a la que nos enfrentamos las migrantes del estado español, y en general todas aquellas personas afectadas por las cancelaciones de vuelos con motivo de la crisis del COVID-19.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 8.1 de Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004:

“1. Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerán a los pasajeros las opciones siguientes:
a) - el reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda:
- un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;”

Merece ser resaltado el hecho de que la situación de excepcionalidad no exime a las compañías de garantizar los derechos de las consumidoras.

Por otra parte, en el artículo 14 del citado reglamento se establece:

“Obligación de informar a los pasajeros de sus derechos

1. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velará por que en el mostrador de facturación se exponga, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto: "En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia".
2. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo al presente Reglamento. También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas. Los datos de contacto del organismo nacional a que se refiere el artículo 16 se proporcionarán al pasajero por escrito.
3. Con respecto a las personas invidentes o con problemas de vista, las disposiciones de este artículo deberán aplicarse utilizando los medios alternativos adecuados.”

Ambos artículos están siendo incumplidos de forma sistemática por un buen número de compañías aéreas, que lejos de actuar conforme a la ley, aprovechan una situación de extrema gravedad como la actual para sembrar la confusión y obtener beneficios con ello, aprovechándose una vez más de las personas más vulnerables.

Desde Marea Granate entendemos que esta situación es inaceptable, que no podemos seguir pagando las crisis los de siempre, y que esta vez, las que ya fuimos expulsadas por motivos económicos en el pasado, no podemos permitir que se nos robe de nuevo. Exigimos una vez más a la administraciones públicas que no nos abandonen en la tarea de defensa de los derechos de las más vulnerables y se posicionen a nuestro lado.

Solicitamos por tanto al Ministerio de Exteriores, al Ministerio de Consumo y a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea actuar de forma tajante e inmediata para solucionar esta situación de irregularidad y así mismo, sancionar a estas empresas que de forma deleznable pretenden obtener beneficios económicos irregularmente aprovechándose de una situación de emergencia como la que estamos viviendo.

Esperamos una pronta actuación por parte de su ministerio acorde a lo demandado en esta carta.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo
Marea Granate

ANEXOS:

Ejemplos de comunicaciones de las
compañías de venta de vuelo a sus clientes

Comunicación de la compañía EASYJET

Important information about your easyJet flight

[View in browser](#)



[FLIGHTS & TRAVEL INFO](#)

[MANAGE BOOKINGS](#)



[CUSTOMER SERVICE](#)

IMPORTANT INFORMATION ABOUT YOUR FLIGHT

BOOKING REFERENCE:



Dear Alberto,

We always aim to provide the best possible experience when flying with easyJet, however from time to time situations arise which are out of our control. We are really sorry to inform you that your easyJet flight  from  has been cancelled, and would like to apologise for any inconvenience this will have caused you.

Currently our customer services team are busy dealing with a high volume of calls, so the easiest and quickest way to manage this is by going to [manage bookings](#) or visiting the app. Please read this email carefully – it contains vital information on the next steps to take.



What happens now?

You can transfer to another flight for free, or select to get an easyJet voucher that you can redeem at a later date by selecting "manage

disruption" in [Manage Bookings](#).

For more information about transferring your flight or your other options please see our [FAQ](#).

If you've booked through our Customer Service team, your booking will not appear in your easyJet account. However, you can manage your booking by selecting 'Sign In' on the homepage, select the 'No account' option and enter your booking reference and surname.

If you didn't book your flights through either [easyJet.com](#) or our easyJet Mobile App and are unable to rebook through these channels, then please contact the agency you booked with for further help.

Other information:

If you arranged other services for your trip, including accommodation, transport or car hire, please contact the relevant service provider directly to amend or cancel.

For our full [terms and conditions](#) please visit [easyJet.com](#).

Any questions?

If you have any questions then [click here](#) to contact us.

Yours sincerely,

easyJet Customer Services

Why are we contacting you? You have received this email because you have booked a flight with us, and we need to let you know important information about your flight.

For full easyJet [terms and conditions](#) and to view our [privacy policy](#), please visit the [website](#).

easyJet Airline Company Limited, registered in England with registered number: 3034606.
Subsidiary of easyJet Plc, registered in England with registered number: 3959649.
Registered Office: Hangar 89, London Luton Airport, Luton, Bedfordshire, LU2 9PF.

Please don't reply to this email as the inbox is unattended. You can get in touch with us by contacting Customer Services from our [website](#).

To ensure you can receive our email, please add bookings@email.easyJet.com to your address book.

Comunicación de la compañía EDREAMS

Estimado/a [REDACTED],

Antes que nada, esperamos que este mensaje te encuentre a ti y a tus seres queridos sanos y salvos en estos tiempos inciertos. Te contactamos en relación con tu viaje reservado con eDreams, referencia [REDACTED]

Si tus fechas de viaje ya han pasado y tus vuelos han salido con normalidad, ignora este email.

Como sabes, los viajes y el transporte se han visto gravemente afectados en todo el mundo, y las aerolíneas cancelan o cambian muchos vuelos debido a restricciones de viaje y bloqueos. Si bien estas medidas son esenciales para ayudar a combatir la propagación del virus COVID-19, entendemos que también tienen un gran impacto en tus planes de viaje. Como tu agencia de viajes online, nuestra prioridad principal es brindarte el más alto nivel de servicio posible para ayudarte a hacer nuevos planes o recuperar el coste de tu reserva.

¿Qué hacer en caso de que la aerolínea cancele tu vuelo?

La mayoría de las aerolíneas han dejado de ofrecer reembolsos en efectivo a los clientes por vuelos cancelados. En su lugar, están ofreciendo alternativas como cupones o la posibilidad de cambiar de fecha.

Si la aerolínea con la que tenías que volar ofrece un cupón por el importe de tu billete y quieres que lo reclamemos en tu nombre tan pronto como esté disponible, **HAZ CLIC EN SÍ.**

Sí

Empezaremos el proceso de inmediato y te contactaremos con todos los detalles de tu cupón y / o cualquier instrucción adicional sobre cómo obtenerlo o canjearlo para tu próximo viaje. Estamos disponibles para ayudarte a volver a reservar el vuelo de tu elección cuando hagas nuevos planes de viaje.

Ten por seguro que estamos trabajando arduamente para brindarte las mejores alternativas posibles, y una vez que tengamos más información sobre tu caso específico, nos pondremos en contacto contigo. Ten en cuenta que nuestros equipos están monitoreando tu reserva para actuar sobre cualquier actualización de la aerolínea, por lo que no hace falta que contactes con nosotros en esta etapa.

Esperamos que esta información te sea útil y poder ayudarte a reservar tu próximo viaje.

Saludos,

eDreams

Sí

Enlaces de viajes

[Vuelos](#) [Hoteles](#) [Vuelo + Hotel](#) [Coches](#)

Síguenos en:



[Términos y condiciones generales](#) | [Preferencias de correo electrónico](#)
| [Política de privacidad](#)
© 1999-2020 edreams.es.

© eDreams. Todos los derechos reservados. Vacaciones eDreams, S. L. (Sociedad Unipersonal), c/ Conde de Peñalver, 5, 1º Ext.Izq, 28006 Madrid, España. CIF: ESB-61965778. Registro Mercantil de Madrid, Tomo 36897, Folio 121, Hoja M-660117. Licencia de agencia de viajes y agente acreditado IATA.