



NOTA INFORMATIVA SOBRE DERECHOS QUE ASISTEN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS ANTE LA SITUACIÓN GENERADA POR LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN “CUMBRE VIEJA”

Ante la situación provocada por la erupción del volcán “Cumbre Vieja” en la isla de La Palma, desde el Ministerio de Consumo se recomienda que se consulte prioritariamente la información que ofrecen de forma actualizada la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior ([DGPCE](#)), así como los servicios de emergencias de los distintos municipios afectados o el Gobierno de Canarias a través del Área de Seguridad y Emergencias ([112canarias.com](#)).

A continuación, se exponen derechos que asisten a las personas consumidoras ante distintas situaciones que pudiesen provocarse como consecuencia de la erupción del volcán “Cumbre Vieja”:

1. Cancelaciones de vuelos

Los **pasajeros aéreos** que se puedan ver afectados por las cancelaciones de vuelos por las compañías aéreas como consecuencia de la erupción del volcán “Cumbre Vieja” 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, que debe efectuarse en un plazo de siete días.

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 o no desea realizar el viaje debido a la situación provocada por la erupción del volcán, deberá comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones extraordinarias 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

Cuando el trayecto fuese a realizarse en **autobús o autocar** y sea el transportista quien cancele el viaje, este deberá ofrecer 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 a la actual situación provocada por la erupción volcánica, se deberán comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones de emergencia de esta índole, existe la posibilidad de cancelación del viaje o si el transportista ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje.

3. Viajes combinados

En el supuesto de que el viajero haya suscrito un contrato de viaje combinado (aquel que incluye dos o más servicios en el mismo contrato de vacación, tales como alojamiento, transporte, alquiler de vehículos, etc.) con destino en alguna de las zonas afectadas por la erupción del volcán “Cumbre Vieja”, o en las inmediaciones de estas zonas, tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización, al tratarse de circunstancias inevitables y extraordinarias.

En este caso, el viajero tiene derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

4. Cancelación de eventos

Si debido a la erupción del volcán “Cumbre Vieja” 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 la actual situación, 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 apañarse a dichas cancelaciones.

5. Prestación de servicios

Si debido a la erupción del volcán “Cumbre Vieja” no se pudiesen prestar determinados servicios o llevar a cabo determinados suministros de forma definitiva, hay que tener en cuenta que nos encontramos ante un supuesto de “fuerza mayor”, por lo que las partes del contrato quedan exoneradas de su cumplimiento.



En estos supuestos, y ante la imposibilidad de prestación del servicio, se deberán devolver al usuario los importes que hubiesen sido satisfechos por el servicio que no va a poder ser prestado.

En cualquier caso, se recomienda revisar el correspondiente contrato por si el mismo incluyese derechos adicionales ante estas circunstancias.

6. 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 de la actual situación, 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 resolver el contrato.

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

7. Indemnización de los daños por erupción volcánica

Los daños sufridos por bienes, tales como viviendas, vehículos automóviles, locales de oficinas u otros inmuebles, como consecuencia de la erupción del volcán “Cumbre Vieja” podrán ser objeto de indemnización por parte del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS).

A tales efectos, se recomienda consultar la [Nota Informativa](#) del CCS sobre las erupciones volcánicas producidas desde el 19 de septiembre en la isla de La Palma y la gestión de las indemnizaciones que corresponde asumir al CCS del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

8. Solicitud de información

En caso de que necesite solicitar cualquier tipo de información sobre la erupción del volcán, recuerde que el 1-1-2 es un teléfono del Gobierno de Canarias solo para emergencias, si desea algún tipo de información general sobre la situación deberá llamar al 0-12 (922 470 012 o 928 301 012 desde fuera de la Comunidad Autónoma de Canarias).

Si desea solicitar información sobre la prestación de algún servicio o cualquier gestión en el marco de una relación de consumo, recuerde que los números de atención al cliente que facilite la compañía no pueden superar un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Asimismo, en caso de que las compañías que presten servicios de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, pongan a disposición de las personas consumidoras un número de atención telefónica, este deberá ser gratuito.

En todo caso, se recuerda que las personas afectadas tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables en el sentido de la normativa de consumo, por lo que sus derechos gozan de especial protección. En este sentido, el



Ministerio de Consumo insta a las compañías, agencias y operadores a que eliminen trámites que puedan dificultar el ejercicio de sus derechos por parte de estas personas y, en consonancia con la normativa de consumo, ofrezcan flexibilidad a las personas afectadas por la erupción del volcán “Cumbre Vieja” y les den la posibilidad de cancelar, u ofrezcan alternativas, tanto en relación con los supuestos previstos en esta nota como con cualquier otro que pudiese tener lugar.

24 de septiembre de 2021
