

Con la vuelta de los viajes seguros por Europa, CEC-España recuerda los derechos de los pasajeros del transporte aéreo

Con la llegada del verano y después de meses de confinamiento, los viajes han empezado a reiniciarse. Por eso, CEC-España repasa los derechos de los pasajeros aéreos en caso de cancelación o retraso del vuelo, o incidencias con el equipaje

Madrid. 20 de julio de 2021. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda que, según el [Reglamento Europeo \(CE\) 261/2004](#), los pasajeros afectados por retrasos o cancelaciones en el sector de transporte aéreo pueden tener derecho a asistencia, al reembolso o transporte alternativo hasta su destino final, y compensación. En caso de cancelación o retraso del vuelo de dos o más horas, la compañía aérea debe entregarles un impreso informativo con sus derechos en materia de atención, asistencia y compensación.

Derechos en caso de cancelación:

- **Derechos a recibir información.** La compañía aérea debe entregar al pasajero un impreso informativo con sus derechos en materia de atención, asistencia y compensación.
- **Derecho de asistencia.** Comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, a una o más noches de alojamiento, así como al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Derecho al reembolso o a transporte alternativo.** El pasajero tiene derecho a elegir entre el reembolso del billete o que la compañía le proporcione un transporte alternativo hasta el destino final lo más rápidamente posible o un transporte alternativo en un momento posterior que le convenga al pasajero. En caso de elegir el transporte alternativo lo más rápidamente posible, la compañía debe buscar la opción más rápida, por ello, no puede ofrecer únicamente plazas en vuelos propios, o uno o varios días después, si existen plazas disponibles en otras compañías en ese mismo día. El transporte alternativo es hasta el destino final y es responsabilidad de la compañía abonar el mismo, por lo que no puede pedir al pasajero que adelante el coste de dicho transporte. En caso de que la compañía no lo proporcione, debe conservar el ticket de compra del nuevo transporte para reclamárselo.
- **Derecho a ser compensado económicamente.** Los pasajeros tienen derecho a compensación (indemnización), salvo que la compañía aérea pueda probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. El pasajero no tendrá derecho a compensación si el transportista aéreo avisa al pasajero de la cancelación del vuelo:

1. Con una antelación de al menos dos semanas.
2. Con una antelación de entre dos semanas y 7 días y ofrece un transporte alternativo que le permita salir con no más de 2 horas de antelación con respecto a la salida prevista y llegar al destino final con menos de 4 horas de retraso de la hora de llegada prevista.
3. Con una antelación de menos de siete días y ofrece otro vuelo que le permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

Cabe señalar que las cancelaciones de vuelos por una huelga del personal de la propia compañía no se consideran una circunstancia extraordinaria, por lo que la aerolínea está obligada a pagar compensaciones por la cancelación del vuelo. Sin embargo, la compañía aérea no pagará compensación si la huelga es de terceros.

>>> [Sentencia del Tribunal de Justicia de la UE de 17 de abril de 2018](#) donde se aclara el sentido de "circunstancia extraordinaria".

Derechos en caso de retrasos:

- En caso de **retrasos de dos o más horas en la salida**, los pasajeros tienen derecho a **información** y a **asistencia** (comida, refrescos suficientes y, si fuese necesario, a una o más noches de alojamiento, así como al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento) aunque éste está condicionado a una serie de [límites temporales](#) en función de la distancia del vuelo y el tiempo de retraso.
- Cuando el **retraso en la salida sea de cinco horas o más** -además de **información** y **asistencia**- si el pasajero decide no viajar, tendrá derecho al **reembolso** del coste íntegro del billete, al precio

al que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada siempre que el vuelo ya no tenga razón de ser. Este reembolso deberá cobrarse en un plazo de siete días. Cuando proceda, además, el pasajero tiene derecho a un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El pasajero debe tener en cuenta que, en caso de retraso y optar por el reembolso y por tanto no viajar, ya no tendrá derecho a recibir la compensación económica por el retraso del vuelo de más de tres horas en el destino final.

Si el vuelo llega a su destino tres o más horas tarde de la hora prevista, además, el pasajero puede tener derecho a una **compensación** idéntica a la que le correspondería en caso de cancelación de un vuelo, salvo que la compañía aérea pueda demostrar que el retraso ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. (>>> [Sentencia Tribunal de Justicia de 19 de noviembre de 2009 sobre derecho a compensación en caso de retraso](#))

>>> [Más información.](#)

Derechos en caso de incidencias con el equipaje:

Las personas consumidoras que hayan tenido algún tipo de irregularidad con su equipaje facturado (pérdida, daño o retraso en su recepción) también tienen derecho a ser compensado por los daños ocasionados según el [Convenio de Montreal](#). En estos casos, el pasajero deberá presentar una reclamación por escrito ante la aerolínea que deberá realizar antes de abandonar el aeropuerto en los mostradores de la compañía o, en su caso, de su representante. Junto con la reclamación, deberá acompañarse el Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR); documento que debe ser emitido por la compañía aérea. Cabe recordar que, para muchas aerolíneas, el PIR es un documento imprescindible para poder tramitar este tipo de reclamaciones.

Plazos para presentar la reclamación en caso de incidencias en el equipaje:

- **Pérdida y daños en el equipaje:** 7 días.
- **Retrasos en la entrega de equipaje:** 21 días desde su recepción.

En cuanto a las restricciones en el equipaje, debe consultar con la aerolínea con tiempo suficiente las posibles limitaciones en el número de bultos, medidas y pesos máximos que se aplican para el transporte de equipaje de mano y facturado, así como los artículos prohibidos en el transporte aéreo.

Más información:

>>> [Vídeo. Derechos de los pasajeros aéreos](#)

>>> [Vídeo. Artículos prohibidos en el equipaje de mano y en el equipaje facturado](#)

¿Cómo reclamar los derechos?

Los pasajeros tendrán que dirigirse en primer lugar a la aerolínea y poner la reclamación correspondiente. En caso de que el vuelo forme parte de un viaje combinado, el consumidor deberá acudir a los organizadores y minoristas del viaje combinado, así como a los empresarios que facilitan servicios de viaje vinculado.

Si la persona consumidora no está de acuerdo con la solución dada por la aerolínea/organizador/minorista o no reciban respuesta, podrá presentar la reclamación ante la autoridad aeronáutica competente que, en el caso de los vuelos que tienen su salida en España es [AESA \(Agencia Estatal de Seguridad Aérea\)](#). AESA gestionará las reclamaciones relacionadas con vuelos que salen de un Aeropuerto en el territorio español y los vuelos que salen de un Aeropuerto en un tercer país y se dirigen a un Aeropuerto situado en el territorio español, cuando la compañía aérea sea comunitaria (de la Unión Europea). Para ello, podrán reclamar de forma gratuita a través de su [página web](#).

Si el vuelo tiene su salida en un aeropuerto de Noruega, Islandia o cualquier otro país de la Unión Europea que no fuera España, las personas consumidoras pueden reclamar por la vía extrajudicial presentando la reclamación en la página web del [Centro Europeo del Consumidor](#) de su país de residencia. Asimismo, CEC-España recuerda que [los pasajeros pueden utilizar también la vía judicial en cualquier momento](#).