



Foto de Samography en Pexels

Transporte aéreo

Consejos prácticos e información legal para pasajeros del transporte aéreo

Centro Europeo
del Consumidor
España



Cofinanciado por la
Unión Europea



SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO
Y LEGIDO
DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO



| Consejos para reservar un vuelo.

Foto de Gustavo Fring en Pexels

Hoy es posible reservar un vuelo en Internet con tan solo unos clics de ratón. Sin embargo, cometer un error al registrar el nombre del pasajero, o no percatarse de las casillas premarcadas que incluyen costes adicionales, puede hacer que el viaje resulte más costoso de lo que pensábamos. Estos consejos ayudarán a las personas consumidoras a evitar sorpresas desagradables durante la reserva del vuelo.

Consejos para reservar un vuelo.



Antes de reservar...

- Verificar las opciones elegidas. En las reservas online de vuelos, no hay derecho de desistimiento, es decir, no se dispone del plazo de 14 días para cancelar el vuelo reservado.
- Comparar las ofertas de diferentes aerolíneas y de distintas plataformas o agencias de viajes. En la comparación, deberá tenerse en cuenta, entre otros aspectos, los horarios, la comida ofrecida, tarifas de check-in online o en el aeropuerto, suplemento por equipaje o por reservar un asiento determinado.
- No comprar de forma impulsiva, presionado por un descuento agresivo, por el elevado número de personas que consultan el mismo vuelo, o por la limitación de plazas disponibles.
- Comprobar la fecha y hora de la reserva.
- Verificar que el nombre, apellidos y fecha de nacimiento del pasajero son correctos y concuerdan exactamente con los que aparecen en el DNI o pasaporte. Por motivos de seguridad, la compañía puede denegar el embarque si el billete o tarjeta contiene datos que no coinciden exactamente con los datos de identidad del pasajero mostrados en sus documentos identificativos.
- Comprobar si la facturación de equipaje está incluida en el precio y consultar a la aerolínea los tamaños y pesos permitidos, en la cabina y también en la bodega. Cada aerolínea tiene sus propias normas.
- En caso de coger varios vuelos por separado, asegurarse de tener tiempo suficiente para cambiar de nave.
- Comprobar que el precio incluye los servicios que se necesitan. El precio de algunos servicios como el seguro de cancelación, equipaje adicional o especial, check-in en el aeropuerto o la opción de elegir asiento pueden estar ocultos y elevar el precio final.
- Chequear que no hay casillas preseleccionadas por defecto con servicios que no se desean. Una vez confirmada la reserva, será difícil obtener su reembolso.
- Algunos servicios pueden tenerse en otros productos ya contratados, como los seguros de cancelación que pueden estar incluidos en algunas tarjetas de crédito.
- Preguntar por tus derechos. En caso de cancelación, retraso o denegación de embarque injustificada, es posible que se tenga derecho a indemnización.
- Los cargos adicionales por pago con tarjeta de crédito, transferencia o domiciliación bancaria en euros están prohibidos en toda la Unión Europea.
- Leer los términos y condiciones. Algunas tarifas tienen restricciones en caso de querer cambiar de fecha, de titular, o solicitar el reembolso del billete.
- Llevar el billete, impreso o digital. De lo contrario, la aerolínea podría cobrar por imprimir la tarjeta de embarque.



Billetes y tarifas.

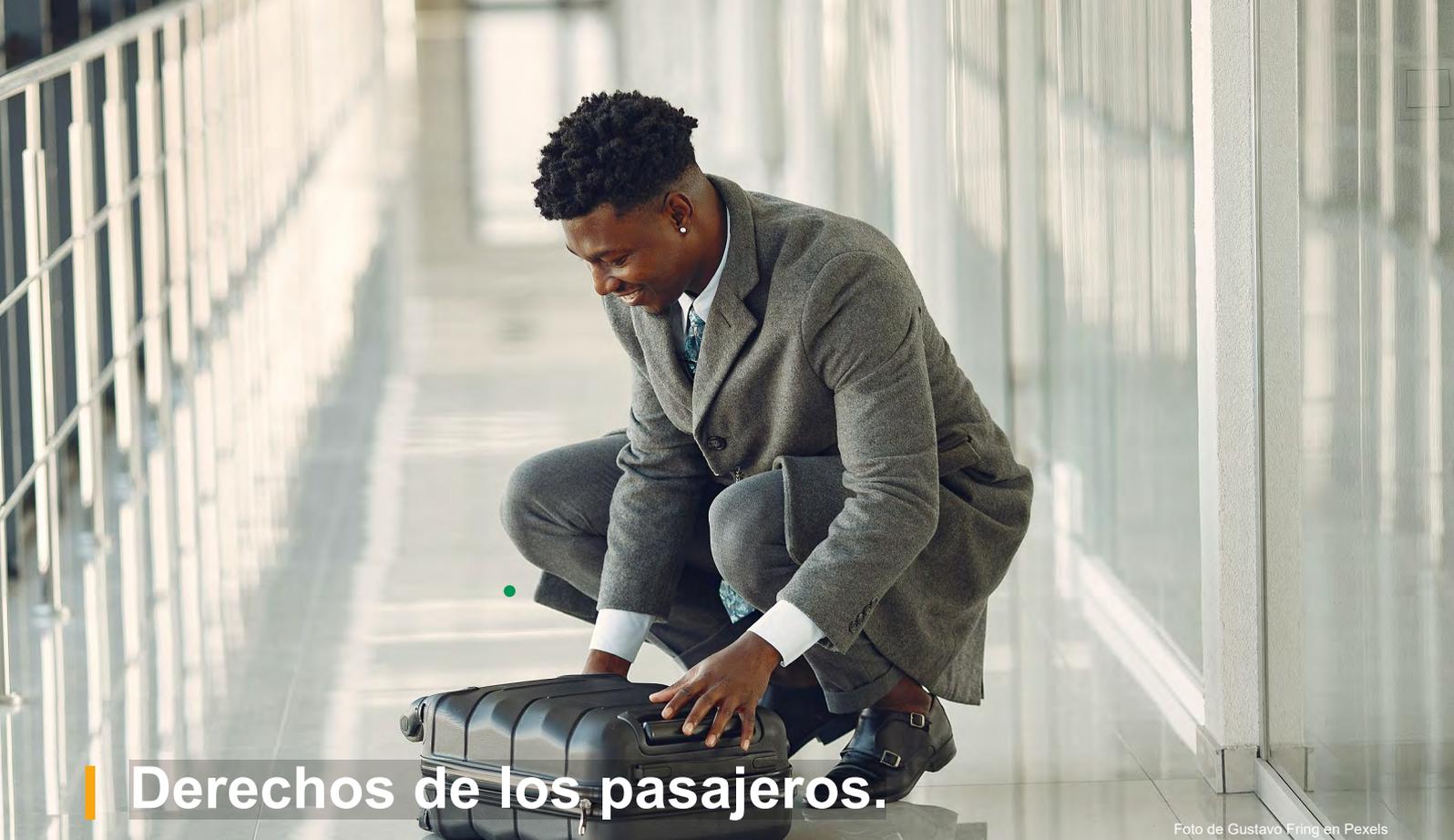
Foto de Gustavo Fring en Pexels



Desde la entrada en vigor de la liberación del transporte aéreo en la Unión Europea en el año 1993, las compañías tienen libertad para fijar su oferta de servicios y tarifas. El Reglamento (CE) del Parlamento Europeo y del Consejo 1008/2008 garantiza la transparencia necesaria para que los pasajeros tengan una información clara y precisa sobre el precio final del billete.

Conceptos desglosados del billete:

- **Tarifa del billete.** Precio que aplica la compañía aérea por ruta y vuelo.
- **Tasas.** Tasas -aeroportuarias o relativas al uso de las infraestructuras y la seguridad- que se pueden aplicar de forma separada a la tarifa del billete y que varían según el país o el aeropuerto.
- **Equipaje.** Coste por el transporte del equipaje del pasajero, según el número de bultos o el peso.
- **Cargos de emisión.** Importe que la compañía aérea o agencia aplica por la emisión del billete.
- **Cargo por combustible.** A veces, en el caso de subidas importantes en el coste del combustible, algunas compañías aéreas aplican, de forma separada, este cargo adicional.
- **Otros servicios.** Servicios extras como seguros adicionales, acceso a la sala VIP, elección de asiento... que pueden ser contratados voluntariamente.
- **Condiciones.** Condiciones que pueden acompañar a una tarifa, como son estancias máximas o mínimas, recargos o limitaciones en caso de cancelación. Estas condiciones deben quedar claras para el pasajero en el momento de la compra y formar parte del concepto de precio final del billete.



Derechos de los pasajeros.

Foto de Gustavo Fring en Pexels



¿Y si el vuelo forma parte de un viaje combinado?

>> Consultar [aquí](#) los derechos de los viajeros, si el vuelo forme parte de un viaje combinado.

¿Qué es un viaje combinado?

Un viaje combinado es la combinación de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida a la venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia:

- Transporte.
- Alojamiento.
- Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

Denegación de embarque, cancelación, retraso o cambio de clase

Los derechos de pasajeros para los casos de denegación de embarque, cancelación, gran retraso y cambio de clase están regulados por el [Reglamento europeo \(CE\) 261/2004](#) y es aplicable a los vuelos que:

- Salen de un Aeropuerto de la UE, además de Islandia, Noruega y Suiza.
- Salen de un Aeropuerto extracomunitario y se dirigen a un Aeropuerto de la Unión Europea, además de Islandia, Noruega y Suiza, cuando la compañía aérea sea comunitaria (de la Unión Europea).

Equipaje

Por norma general, la compañía aérea será la responsable de reparar o restituir el daño causado en el equipaje. Normativa de aplicación:

- [Convenio de Montreal](#).
- [Reglamento \(CE\) 2027/97](#).
- [Reglamento \(CE\) 889/2002](#).

Viaje combinado

Si el vuelo forma parte de un viaje combinado, se aplicarán los artículos 150 y siguientes del [Real Decreto Legislativo 1/2007](#), de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Deficiencias de calidad del servicio

Cuando sucedan incidentes relativos a la deficiente calidad de los servicios del transporte aéreo ofrecidos por la compañía aérea/gestor aeroportuario, el pasajero debe dirigirse al gestor aeroportuario para presentar su reclamación. En el supuesto de que las divergencias no se puedan solventar con la compañía/gestor, la única vía -ya que se trata de un asunto privado- sería dirimir la controversia en los Tribunales de Justicia.



| Derechos de los pasajeros. **Retrasos**

El retraso puede darse en la salida y/o llegada del vuelo respecto a las horas inicialmente programadas en la reserva.

Foto de Jason Toevs en Pexels

Derechos del pasajero aéreo en caso de retraso:

- Derecho a recibir información.
- Derecho de atención.
- Derecho de reembolso.
- Derecho de compensación.



Derechos de los pasajeros

Retrasos

¿Sabías que, en caso de retraso, puedes reclamar una compensación a un transportista aéreo no perteneciente a la UE cuando este opera la totalidad del vuelo en nombre de un transportista de la UE? >>> [Sentencia](#).

- **Derecho a recibir información.** La compañía aérea debe entregar a los pasajeros un impreso con sus derechos. Si no lo entrega, podrá exigirse.
- **Derecho de atención** durante la espera del vuelo.
 - Comida y bebida suficiente.
 - Dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico.
 - Alojamiento en hotel si es necesario pernoctar o si es necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero.
 - Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Si la aerolínea no proporciona esta atención de forma gratuita, se deberán guardar los recibos de los gastos para reclamárselos posteriormente.

El derecho de atención está condicionado a los siguientes límites de retraso:

Distancia del vuelo	Derecho a atención si el retraso en la salida es mayor de
Hasta 1.500 km	2 horas
Todo vuelo intra-comunitario de más de 1.500 km y todo vuelo entre 1.500 km y 3.500 km	3 horas
Más de 3.500 km	4 horas

Caso
Una aerolínea francesa vende un billete pero el vuelo es operado por una aerolínea italiana. En caso de retraso del vuelo, deberá ponerse en contacto con la compañía italiana.

- **Derecho de reembolso.** En retrasos de al menos **5 horas**, si el pasajero decide no viajar, tiene 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 si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, le corresponde además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo antes posible. Este reembolso deberá abonarse en un plazo de **7 días** y se efectuará en metálico, transferencia bancaria, cheque o bonos de viaje u otros servicios, previo acuerdo firmado por el pasajero.

Si el pasajero elige no volar y solicita el reembolso, no tendrá el derecho a la compensación que correspondería por no llegar al destino con más de tres horas de retraso según [sentencia](#) del Tribunal de Justicia.

- **Derecho de compensación.** Si el pasajero llega al destino al menos con **3 horas** de retraso, puede tener derecho a una compensación, salvo que la aerolínea pueda demostrar que el retraso ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria y ha hecho todo lo posible para evitar el retraso. Las compensaciones económicas se establecerán en función de la distancia al destino.

Distancia del vuelo	Compensación
Hasta 1.500 km	250 €
Todo vuelo intra-comunitario de más de 1.500 km y todo vuelo entre 1.500 km y 3.500 km	400 €
Más de 3.500 km	600 €

A photograph of a person from the waist down, wearing a green and brown plaid coat. They are holding a black leather bag in their right hand and the handle of a black suitcase in their left hand. The background is a cobblestone pavement.

| Derechos de los pasajeros. Cancelaciones

La cancelación consiste en la no realización del vuelo programado para el cual habíamos comprado un billete.

Foto de Gustavo Fring en Pexels

Derechos del pasajero aéreo en caso de cancelación:

- Derecho a recibir información.
- Derecho de atención.
- Derecho de reembolso o transporte alternativo.
- Derecho de compensación.



Derechos de los pasajeros

Cancelaciones

- **Derecho a recibir información.** La compañía aérea debe entregar a los pasajeros un impreso con sus derechos. Si no lo entrega, podrá exigirse.
- **Derecho de atención** durante la espera del vuelo de vuelta o alternativo.
 - Comida y bebida suficiente.
 - Dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico.
 - Alojamiento en hotel si es necesario pernoctar o si es necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero.
 - Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Si la aerolínea no proporciona esta atención de forma gratuita, se deberán guardar los recibos de los gastos para reclamárselos posteriormente.

- **Derecho de reembolso o transporte alternativo.** Los pasajeros tienen derecho a que la compañía le ofrezca la posibilidad de elegir entre una de las siguientes opciones:
 - **Reembolso** del coste del billete con vuelta al aeropuerto de origen en caso de que el pasajero se encuentre en una conexión si su viaje ya no tiene razón de ser. El reembolso se realizará dentro de los **7 días** siguientes y podrá efectuarse en metálico, transferencia bancaria, cheque o bonos de viaje u otros servicios, previo acuerdo firmado por el pasajero.
 - **Transporte alternativo a su destino final** lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables.
 - **Transporte alternativo en una fecha posterior** que convenga al pasajero. En caso de elegir esta opción, el pasajero deja de tener derecho de atención desde ese momento.

Si la compañía no ofrece la posibilidad de elegir entre estas 3 opciones y el pasajero opta por comprar su propio billete, debe guardarse el recibo y la nueva tarjeta de embarque para reclamárselos.

- **Derecho de compensación.** Los pasajeros tienen derecho a una compensación económica que varía de entre 250 € y 600 €, dependiendo de la distancia del vuelo. Estas cantidades se pueden reducir en un 50% si la compañía aérea ofrece transporte alternativo y cumple unos requisitos sobre la hora de llegada al destino final.

El Tribunal de Justicia de la UE aclara que los vuelos adelantados más de una hora también se consideran vuelos “cancelados”.

En estos casos, debe pagarse siempre el importe total de la compensación, sin que la compañía pueda reducirla en un 50 % .

Distancia del vuelo	Compensación	Reducción del 50% si el retraso en la llegada es menor de:
Hasta 1.500 km	250 €	2 horas
Todo vuelo intra-comunitario de más de 1.500 km y todo vuelo entre 1.500 km y 3.500 km	400 €	3 horas
Más de 3.500 km	600 €	4 horas

Casos en los que no hay derecho a recibir compensación

- La compañía informa de la cancelación 14 días antes de la fecha de salida.
- La compañía informa entre 14 días y 7 días antes de la fecha de salida y ofrece al pasajero un transporte alternativo que sale con no más de 2 horas de antelación y llega al destino con menos de 4 horas de retraso.
- La compañía informa de la cancelación con menos de 7 días de antelación y ofrece un transporte alternativo que sale con no más de 1 hora de antelación y llega al destino final con menos de 2 horas de retraso.
- La cancelación se debe a circunstancias extraordinarias y la compañía ha hecho todo lo posible para evitarla.



Consiste en la negativa a transportar al pasajero, pese a haberse presentado al embarque cumpliendo los requisitos establecidos en las Condiciones de Transporte, salvo que haya motivos razonables para dicha denegación, tales como razones de salud, seguridad, o la presentación de documentos de viaje inadecuados. Un ejemplo de denegación de embarque es el overbooking. En caso de denegación de embarque, la compañía deberá pedir voluntarios entre los pasajeros para no volar en ese vuelo y deberá acordar con ellos la contraprestación a recibir. Los pasajeros a los que se deniegue el embarque tendrán derecho a información y al reembolso o transporte alternativo.

sa Placquadro en Pexels

| Derechos de los pasajeros. Denegación de embarque

Derechos del pasajero aéreo en caso de denegación de embarque:

- **Derecho a recibir información.**
- **Derecho de atención.**
- **Derecho de reembolso o transporte alternativo.**
- **Derecho de compensación.**



Derechos de los pasajeros

Denegación de embarque

¿Sabías que...

La denegación de embarque puede estar justificada por razones de salud, seguridad o protección, o por presentar documentos de viaje inadecuados (por ejemplo, llevar un permiso de residencia en lugar de un documento de identidad). En este caso, no se tiene derecho a atención ni indemnización.

¿Sabías que...

A diferencia de la cancelación, en los casos de denegación de embarque, los pasajeros tienen derecho a compensación aun cuando esta se haya notificado con suficiente antelación (al menos, dos semanas).

Además, cuando se haya informado de antemano de la denegación del embarque, no es necesario que el pasajero se presente a la facturación.

- **Derecho a recibir información.** La compañía aérea debe entregar a los pasajeros un impreso con sus derechos. Si no lo entrega, podrá exigirse.
- **Derecho de atención** durante la espera del vuelo de vuelta o alternativo.
 - Comida y bebida suficiente.
 - Dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico.
 - Alojamiento en hotel si es necesario pernoctar o una estancia adicional a la prevista por el pasajero.
 - Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Si la aerolínea no proporciona esta atención de forma gratuita, se deberán guardar los recibos de los gastos para reclamárselos posteriormente.

- **Derecho de reembolso o transporte alternativo.** Los pasajeros tienen derecho a que la compañía le ofrezca la posibilidad de elegir entre una de las siguientes opciones:
 - **Reembolso** del coste del billete con vuelta al aeropuerto de origen en caso de que el pasajero se encuentre en una conexión si su viaje ya no tiene razón de ser. El reembolso se realizará dentro de los **7 días** siguientes y podrá efectuarse en metálico, transferencia bancaria, cheque o bonos de viaje u otros servicios, previo acuerdo firmado por el pasajero.
 - **Transporte alternativo a su destino** final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables.
 - **Transporte alternativo en una fecha posterior** que convenga al pasajero. En caso de elegir esta opción, el pasajero deja de tener derecho de atención desde ese momento.

Si la compañía no ofrece la posibilidad de elegir entre estas 3 opciones y el pasajero opta por comprar su propio billete, debe guardarse el recibo y la nueva tarjeta de embarque para reclamárselos a la compañía aérea.

- **Derecho de compensación.** Los pasajeros tienen derecho a una compensación económica que varía de entre 250 € y 600 €, dependiendo de la distancia del vuelo. Estas cantidades se pueden reducir en un 50% si la compañía aérea ofrece transporte alternativo y cumple unos requisitos sobre la hora de llegada al destino final. Esta compensación debe abonarse inmediatamente, sin necesidad de que el pasajero tenga que realizar trámite adicional alguno. El Tribunal de Justicia de la UE aclara en una [sentencia](#) de octubre de 2023, que el derecho a compensación se aplica aun cuando se haya informado al pasajero de la denegación de embarque con suficiente antelación, es decir, al menos dos semanas antes de la fecha prevista del vuelo y que, en estos casos, no es necesario que el pasajero se presente a la facturación.

Distancia del vuelo	Compensación	Reducción del 50% si el retraso en la llegada es menor de:
Hasta 1.500 km	250 €	2 horas
Todo vuelo intra-comunitario de más de 1.500 km y todo vuelo entre 1.500 km y 3.500 km	400 €	3 horas
Más de 3.500 km	600 €	4 horas

Derechos de los pasajeros.

Cambio de clase

El cambio de clase se produce cuando el pasajero es acomodado en una clase inferior o superior a aquella por la que pagó.



● Derecho de reembolso

El pasajero tiene derecho al reembolso de un porcentaje del precio del billete adquirido cuando es acomodado en una clase inferior. Si se le ubica en una clase superior, la compañía no podrá exigirle el abono de la parte proporcional.

Distancia del vuelo	Intracomunitarios	Extracomunitarios
Hasta 1.500 km	30 %	30 %
De 1.500 km hasta 3.500 km	50 %*	50 %
Más de 3.500 km	50 %*	75 %



*En los vuelos entre el territorio europeo y los territorios franceses de ultramar se les reembolsará el 75% del importe del billete.

Circunstancias extraordinarias. Sin derecho de compensación

Retrasos y cancelaciones

Si el **retraso** o la **cancelación** del vuelo se debe a circunstancias extraordinarias, el pasajero no tendrá derecho a compensación.

¿Qué son circunstancias extraordinarias?

- Inestabilidad política en el país de origen / destino.
- Condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo.
- Riesgos para la seguridad o deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo.
- Huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo. Las huelgas del personal propio de la compañía aérea no pueden considerarse como circunstancias extraordinarias. (Sentencias: [C-195/17 Krüsemann](#), [C-28/20 Airhelp](#), [C-613/20 Eurowings](#), [C-287/20 Ryanair](#)).
- La colisión entre una aeronave y un ave.
- Averías:
 - Averías debidas a los impactos de los pájaros.
 - Averías debidas a FOD (Foreign Object Debris) en pistas.
 - Averías detectadas por el fabricante y que afectan a toda la flota de aeronaves.



Sabías que... un problema técnico no es una circunstancia extraordinaria según el Tribunal de Justicia de la UE.

Los pasajeros también tienen derecho a una compensación en caso de cancelación o retraso de un vuelo debido a un problema técnico.





Foto de Ketut Subiyanto en Pexels

| Derechos de los pasajeros. Pérdida, daño o retraso del equipaje

Derechos del pasajero aéreo:

- Derecho de reembolso.
- Derecho de compensación.



Derechos de los pasajeros

Equipaje

La compañía aérea será, por lo general, la responsable de reparar o restituir el daño causado en el equipaje. En el caso de equipaje no facturado, el transportista es responsable si el daño se debe a su culpa o a la de sus dependientes o agentes. Si el equipaje tiene un valor especial, deberá realizarse una Declaración de Valor Especial de Equipaje. En cualquier caso, antes de abandonar el aeropuerto, deberá comunicarse el incidente inmediatamente en los mostradores de la compañía aérea. Si esta no tuviera presencia en el aeropuerto, a su agente handling o representante. Allí, emitirán el parte de irregularidad de equipaje (PIR) y se entregará una copia para el pasajero. Este documento, junto con la documentación del viaje (tarjeta de embarque, check-in, etiqueta identificadora del equipaje cuando proceda, etc), se necesitará para la posterior reclamación a la compañía aérea.

Plazos para reclamar a la aerolínea

- **Daños en el equipaje:** **7 días** desde la recepción del equipaje.
- **Retraso del equipaje:** **21 días** desde la recepción del equipaje.
- **Pérdida del equipaje:** No hay límite establecido, pero se recomienda realizar la reclamación **lo antes posible**, transcurridos los 21 días durante los cuales la maleta ha estado “retrasada”, o después de que la compañía aérea le haya confirmado la pérdida del equipaje.



Equipaje de mano, sin suplementos

- El [equipaje de mano](#) debe considerarse, en principio, un elemento indispensable del transporte de los pasajeros y su transporte, por consiguiente, no puede ser objeto de un suplemento de precio. Solo podrá denegarse el embarque de estos objetos por razones de seguridad, vinculadas al peso o al tamaño del objeto.
>>> [Sentencia](#) 2022.
>>> [Sentencia](#) 2019.
>>> [Sentencia](#) 2014.



A saber!

- En caso de problemas con el equipaje, hay que **informar** primero antes de abandonar el aeropuerto. Deberá rellenarse el parte de irregularidad de equipaje (PIR) en el mostrador de la compañía aérea.
- Una vez rellenado el PIR, se deberá **reclamar** por escrito a la compañía aérea.
- Si realiza un vuelo de vuelta y su equipaje no está en su destino, la aerolínea no procede al reembolso de los productos que probablemente tenga en su hogar.



Cuidado!

- Algunos controles de seguridad pueden ser más estrictos y confiscar sus compras al embarcar en un segundo vuelo.
- Si el pasajero necesitara para su tratamiento médico, inyecciones, jeringas o similar, debe proporcionarse un certificado médico en inglés y en el propio idioma para certificar que ese material es necesario para tratar su patología.
- En caso de pérdida de equipaje, las aerolíneas no reembolsan los efectos personales perdidos en función de su nuevo valor. A menudo aplican una reducción del precio.

Recomendaciones para preparar el equipaje



Consultar las **medidas**, el peso y el número de bultos permitidos. Cada aerolínea tiene sus restricciones.



Revisar que no se llevan **artículos prohibidos** en [equipaje facturado](#) y en [equipaje de mano](#).



Guardar toda la **medicación** en el equipaje de mano y fácilmente accesible.



Llevar siempre los **artículos valiosos** (joyas, dispositivos electrónicos, etc.), documentos y dinero en el equipaje de mano.



Llevar fotocopias de toda la **documentación** (billetes, pasaporte, visados, tarjeta sanitaria, seguros, carné de conducir) y separarla de los originales.

Derechos de los pasajeros Equipaje



Retraso en la entrega del equipaje

Derecho de reembolso

Si se recibe el equipaje con retraso, el pasajero aéreo tiene derecho a solicitar el reembolso de los bienes que haya necesitado comprar. Para ello, deberá presentar las facturas correspondientes.



Destrucción, pérdida o retraso del equipaje

Derecho de compensación

En caso de destrucción, pérdida, daño o retraso de equipaje, tiene derecho a reclamar el reembolso de estos bienes, incluida la maleta, presentando las facturas de compra. Si no se tuvieran las facturas, la compañía puede proponer una compensación en función del peso (alrededor de 27,5 € por kilogramo). El valor máximo por la destrucción, pérdida, daño o retraso de equipaje tanto facturado como no facturado se limita a un máximo de 1.609 € aproximadamente (1288 Derecho Especial de Giro). Si el daño es inferior, el pasajero solo tendrá derecho al reembolso del importe de su pérdida.

Normativa

El [Convenio de Montreal](#) es la norma donde se fijan los límites de responsabilidad del transportista hacia los pasajeros aéreos, los equipajes y la carga. Los valores fijados en dicho convenio se actualizan de acuerdo a la [Revisión de los límites de responsabilidad en virtud del artículo 24 del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el Transporte Aéreo Internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999](#).

En viajes combinados efectuados en parte por aire y en parte por cualquier otro modo de transporte, las disposiciones del Convenio sólo se aplican al transporte aéreo.

Derechos en el transporte aéreo.

Pasajeros con movilidad reducida (PMR)

Derechos del pasajero aéreo con movilidad reducida:

- Derecho a no ser discriminado.
- Derecho a recibir asistencia.
- Derecho a compensación en caso de avería o pérdida en el equipo de movilidad.



Derechos de los pasajeros

Pasajeros con movilidad reducida

- **Derecho a no ser discriminado**

Las personas con movilidad reducida (PMR) o con discapacidad que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales que salgan, lleguen o transiten por aeropuertos en territorio de la Unión Europea deben tener las mismas oportunidades que el resto de la ciudadanía para viajar.

- **Derecho a recibir asistencia**

Se deberá solicitar la asistencia necesaria a la compañía aérea en el momento de hacer la reserva con una antelación de, al menos, 48 horas.

Esta asistencia se prestará en el embarque, la llegada a destino y las conexiones.

La asistencia se recibirá en el punto de encuentro del aeropuerto. Si la compañía aérea o el gestor aeroportuario no fijaran la hora de llegada al punto de encuentro, el pasajero deberá presentarse al menos 2 horas antes de la salida del vuelo.

Se prestará también asistencia en tierra a los perros-guía y perros de asistencia. El perro podrá embarcar con el pasajero sin cargo, avisando a la compañía con antelación. Podrá ir en cabina junto al pasajero en el lugar que le asigne la tripulación. Debe ir con bozal, collar y correa y se podrá exigir que cumpla determinados requisitos, como la identificación (pasaporte) y la vacunación.

Las PRM o personas con discapacidad podrán disponer de personal de apoyo para facilitar sus traslados y necesidades en el aeropuerto y avión sin costes adicionales que deberá ocuparse del manejo en tierra de todos los equipos de movilidad, incluidos equipos como las sillas de ruedas eléctricas (siempre que las limitaciones de espacio no lo impidan y acorde con la legislación de mercancías peligrosas).

Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, este deberá poder prestar, si así se solicita, la asistencia necesaria en el aeropuerto, durante el embarque y desembarque. Además, la compañía aérea hará todo lo posible para que los asientos del pasajero y acompañante estén juntos.

La aerolínea deberá transportar gratuitamente hasta dos aparatos de equipos de movilidad. En el embarque, si la silla de ruedas es plegable, se podrá almacenar en la cabina de pasajeros si hay espacio. Si la silla es con batería, por motivos de seguridad, deberá ir en la bodega. En el momento de hacer la reserva, la compañía aérea debe indicar si dispone de silla de ruedas a bordo y, si el pasajero la necesita, deberá solicitarla durante la reserva. La tripulación podrá retirar las muletas o bastones antes del despegue para colocarlos en el sitio adecuado.

- **Derecho a compensación**

En el caso de que el equipo de movilidad haya sido extraviado o averiado, el aeropuerto debe hacer todo lo posible por ofrecerle un equipo de sustitución y la aerolínea deberá compensarle de acuerdo al Convenio de Montreal.



Derecho a recibir atención telefónica gratis

Las empresas que prestan servicios de transporte aéreo, al tener la consideración de servicio básico de interés general, están obligadas a facilitar un teléfono de atención al consumidor gratuito. Además, este teléfono tiene que ser accesible a todas las personas consumidoras.

([Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios](#)).

Derechos en el transporte aéreo. Dónde reclamar



Denegación de embarque, cancelación o retraso del vuelo Residentes en España

Instituciones para reclamar:

Vuelo		Nacionalidad aerolínea	Institución para reclamar
Origen	Destino		
España	Cualquier destino	Todas las aerolíneas	AESA
País extracomunitario	España	Aerolínea de país comunitario	AESA
	País comunitario distinto a España	Aerolínea española	OMIC
		Aerolínea comunitaria de otro país distinto a España	CEC España
País comunitario distinto a España	Cualquier destino	Aerolínea española	OMIC
		Aerolínea comunitaria de otro país distinto a España	CEC España



Pérdida, daño o retraso del equipaje Residentes en España

Instituciones para reclamar:

- Vuelo operado por una aerolínea española. [OMIC](#).
- Vuelo operado por una aerolínea de otro país de la UE. Centro Europeo del Consumidor en España ([CEC-España](#))

Los residentes de otro país de la Unión Europea, Noruega o Islandia deberán contactar con el [Centro Europeo del Consumidor](#) de su país de residencia.