



Nota informativa

19 de mayo de 2023

Las resoluciones de AESA para resolver las reclamaciones de los pasajeros aéreos serán obligatorias a partir del 2 de junio

Como nueva entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios, los informes de AESA sobre reclamaciones por denegación de embarque, retrasos, cancelaciones, cambios de clase, así como los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida serán vinculantes para las compañías aéreas

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea ([AESA](#)) ha sido acreditada como entidad de Resolución Alternativa de Litigios (RAL) en materia de derechos de los pasajeros por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA), de acuerdo con lo publicado en el Boletín Oficial del Estado ([BOE](#)). A partir del próximo 2 de junio, si bien los derechos establecidos en la regulación europea no sufren ningún cambio, sí que cambiará el procedimiento de tramitación de las reclamaciones derivadas de los mismos. Gracias a la acreditación de AESA como entidad RAL, las decisiones que dicte la Agencia serán vinculantes para las compañías aéreas. Asimismo, si pasado el plazo de un mes la compañía no satisface la decisión de AESA, el pasajero podrá instar su ejecución ante el juzgado competente. En cuanto a las reclamaciones presentadas a AESA hasta el 2 de junio, se tramitarán de acuerdo con el procedimiento habitual.

De esta forma, se pretende reducir la judicialización para la resolución de reclamaciones, ya que este sistema es un servicio público alternativo a la vía judicial más rápido y totalmente gratuito tanto para los pasajeros aéreos como para las aerolíneas. Se prevé, así, una disminución de los costes legales y una descongestión de los tribunales, ya que el sistema RAL evita que el pasajero tenga que acudir a un proceso judicial que suele resultar costoso y largo para ambas partes, haciendo que muchos consumidores desistan de hacer valer sus derechos. Asimismo, para mejorar la agilidad del proceso y simplificar los trámites, desde AESA se ha trabajado en la adaptación de su Sede Electrónica, de forma que se facilita, tanto para el usuario como para la aerolínea, el procedimiento telemático para la resolución de este tipo de conflictos.

Sobre la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)

AESA, como organismo público responsable de supervisar el cumplimiento de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo, es la encargada de gestionar las reclamaciones relativa al incumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004, para casos de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos, y del Reglamento (CE) 1107/2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Igualmente, AESA es el único organismo acreditado encargado de establecer los criterios de aplicación, por lo que se garantizará la seguridad jurídica para aerolíneas y pasajeros, ya que aporta un criterio único, independiente y sujeto a las garantías administrativas.

Sobre los mecanismos para la resolución alternativa de litigios (RAL)

La resolución alternativa de litigios ([RAL](#)) alude a la posibilidad de llegar a un acuerdo por vía extrajudicial con la ayuda de un organismo imparcial. Esta forma de resolver los litigios de consumo es más sencilla, rápida y barata que la vía judicial. En la Unión Europea, hay gran número de organismos de solución extrajudicial de litigios a través de los cuales, las personas consumidoras podrán resolver sus reclamaciones relacionadas con la mayoría de productos y servicios, independientemente de si se ha adquirido en un comercio tradicional o por internet, o de si el vendedor esté establecido en el país del consumidor o en otro Estado miembro. No obstante, hay que señalar que estos organismos no tramitan reclamaciones sobre asistencia sanitaria o educación superior.

Fuente de información: [AESA](#)