

Nota informativa

El Parlamento Europeo impulsa una reforma para reforzar los derechos de los pasajeros en la UE

Las nuevas normas mejoran los reembolsos, simplifican las reclamaciones, fortalecen la protección de las personas vulnerables y amplían las competencias de las autoridades nacionales.

Madrid, 26 de octubre de 2026 – El Parlamento Europeo ha aprobado recientemente nuevas normas europeas destinadas a reforzar la protección de los pasajeros en toda la Unión Europea, independientemente del medio de transporte utilizado. La reforma -respaldada por una amplia mayoría parlamentaria- actualiza los derechos de los viajeros y aclara las normas relativas a los reembolsos en caso de cancelación de vuelos adquiridos a través de un intermediario como agencias de viajes o plataformas de reservas en línea. Igualmente, está prevista la creación de un formulario común europeo para solicitar reembolsos e indemnizaciones para todos los tipos de viajes, mejorar la protección para los pasajeros aéreos vulnerables y otorgar más competencias a los organismos nacionales para investigar posibles infracciones de los derechos de todos los pasajeros.

De esta forma, en caso de cancelación de un vuelo adquirido a través de intermediarios, los pasajeros aéreos tendrán derecho a recibir el reembolso íntegro, incluidos los gastos de intermediación, en un plazo máximo de catorce días (la aerolínea deberá transferir el importe al intermediario en 7 días y éste al pasajero en otros 7 días). Asimismo, los intermediarios estarán obligados a informar de las condiciones para el reembolso en el momento de la reserva.

La normativa introduce además un formulario común europeo que permitirá a los viajeros solicitar reembolsos e indemnizaciones de forma más sencilla y homogénea en toda la Unión. Estos formularios estarán disponibles en la página web de la Comisión Europea en todas las lenguas oficiales de la UE y podrán utilizarse para los todos los tipos de transporte.

Otro de los avances más relevantes de la reforma es el refuerzo de los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida cuando viajan en avión. Entre las nuevas medidas destaca la posibilidad de que un acompañante viaje gratuitamente con estas personas cuando su presencia sea necesaria, equiparando así los derechos existentes en otros medios de transporte como el tren, el autobús o el barco.

Por otro lado, la nueva legislación también otorga mayores competencias a las autoridades nacionales encargadas de hacer cumplir los derechos de todos los pasajeros. De esta forma, y con el fin de que estas autoridades puedan investigar posibles infracciones, podrán iniciar auditorías, inspecciones e investigaciones por iniciativa propia, sin necesidad de esperar a que se presente una reclamación por parte de los viajeros.

Según el Parlamento Europeo, la reforma beneficiará a los cerca de 13.000 millones de viajes que cada año se realizan en la Unión Europea en avión, tren, autocar, autobús o ferry. Esta medida forma parte de la actualización del marco europeo de derechos de los pasajeros impulsada para responder al crecimiento de la movilidad y reforzar la protección de los consumidores en todo el Mercado Único.

Las normas deberán recibir ahora la aprobación formal del Consejo de la Unión Europea antes de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea y su aplicación está prevista a partir del 23 de octubre de 2027.

Fuente de la información: [Parlamento Europeo](#)