

## Los derechos de los pasajeros aéreos, en riesgo con la nueva propuesta de la UE para reformar la actual normativa vigente

Con motivo de la celebración del Día de Europa, CEC-España muestra su preocupación por la propuesta de la Comisión Europea con la que se quiere reformar el Reglamento (CE) nº 261/2004 sobre los derechos de los pasajeros aéreos.

*Madrid, 9 de mayo de 2025.* El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) expresa su preocupación por la reforma prevista por la Comisión Europea del Reglamento (CE) nº 261/2004, que regula los derechos de los pasajeros aéreos. Si bien la propuesta pretende solventar las lagunas jurídicas existentes en la norma, lo hace debilitando algunos de los derechos que actualmente tienen los pasajeros, en particular los relacionados con la indemnización y la asistencia en caso de retrasos en los vuelos. De este modo, como miembro de la Red de Centros Europeos del Consumidor ([ECC-Net](#)), y junto con las principales organizaciones de protección de los consumidores, CEC-España advierte de que esta propuesta de la Unión Europea (UE) reduciría significativamente el número de pasajeros con derecho a indemnización.

### Principales preocupaciones planteadas por la Red ECC-Net

La red ECC-Net traslada sus preocupaciones por la propuesta de la UE con la que quiere actualizar los derechos de los pasajeros aéreos. En este contexto y basándose en sus 20 años de experiencia asesorando y defendiendo los derechos de las personas consumidoras, ECC-Net advierte:

#### Indemnizaciones: Pérdida de derechos en caso de retrasos.

Con los cambios propuestos, la UE pretende elevar de forma significativa los tiempos para que los pasajeros puedan reclamar indemnizaciones en caso de retrasos en los vuelos. Actualmente, los pasajeros tienen derecho a indemnización en caso de que el vuelo llegue a su destino con un retraso de -al menos- 3 horas. De prosperar las nuevas normas, el umbral de indemnización se ampliaría notablemente, de forma que se tendría derecho a compensación económica cuando el vuelo llegue con un retraso de 5, 9 o 12 horas dependiendo de la distancia del trayecto:

- 250 euros por retrasos de más de 5 horas (hasta 3.500 km),
- 400 euros a partir de 9 horas (más de 3.500 km dentro de la UE o 6.000 km fuera de la UE),
- 600 euros sólo a partir de 12 horas (largo recorrido).

Este aumento en los tiempos de los retrasos podría provocar que hasta el 85% de los pasajeros que actualmente tienen derecho a indemnización, perdieran este derecho. Igualmente, esta medida podría tener consecuencias negativas en la calidad de los servicios, ya que las aerolíneas no estarían obligadas a compensar a los pasajeros cuando el retraso no supere las cinco horas, lo que presumiblemente podría provocar un descenso de la puntualidad de los vuelos.

#### Más tiempo de espera en los retrasos

Las aerolíneas podrán ampliar los tiempos de los retrasos hasta 12 horas sin que tengan que indemnizar a los viajeros. De este modo, durante ese tiempo los pasajeros no podrán buscar otras alternativas de vuelo sin perder sus derechos. Actualmente, si el vuelo tiene un retraso de -al menos- cinco horas y el pasajero decide no viajar, tendrá derecho al reembolso, aunque en estos casos no tendría derecho a indemnización al no llegar al destino con más de 3 horas de retraso.

#### Pérdida de los precedentes jurídicos

La reforma propuesta no incorpora adecuadamente la extensa jurisprudencia desarrollada por el Tribunal de Justicia de la UE durante las dos últimas décadas, y que ha tenido un papel fundamental para reforzar los derechos actuales de los pasajeros.

#### Redefinición de «circunstancias extraordinarias»

El reglamento revisado introduce una lista no exhaustiva de las circunstancias que se consideran extraordinarias lo que podría facilitar a las aerolíneas la denegación de indemnizaciones.

## ECC-Net apuesta por la actualización de las normas y la mejora de los derechos de los pasajeros

Los retrasos y las cancelaciones en los vuelos pueden generar importantes costes y daños para los pasajeros, como puede ser el hecho de tener que reservar un alojamiento no previsto debido a una cancelación o retraso, o la pérdida de oportunidades de negocio por reuniones a las que no se puede asistir. Por eso, CEC-España considera necesaria la actualización y revisión de la normativa, aunque eso sí, no debería suponer -en ningún caso- la pérdida de derechos o una menor protección de los consumidores. Por lo tanto, el Centro Europeo defiende que esta reforma también debe tener como objetivo, la mejora y no el recorte de los derechos de los pasajeros. Así, la actualización de estas normas debería garantizar asistencia y compensaciones justas y adecuadas cuando las aerolíneas no cumplan con los servicios contratados debido, por ejemplo, a un retraso o la cancelación del vuelo. Igualmente, CEC-España defiende la necesidad de aclarar ciertos aspectos de las normas sobre los derechos de los pasajeros aéreos e insta a los responsables políticos a reconsiderar aquellas disposiciones que reducirían la actual protección de los consumidores y supondrían un mayor perjuicio económico para ellos. Especialmente, si se tiene en cuenta que, según las encuestas, los consumidores perciben que la actual protección que otorga la normativa europea a los pasajeros aéreos es un importante logro de la UE.

### Propuestas de la red ECC-Net para reforzar los derechos de los pasajeros

La Red ECC-Net insta a la Comisión Europea, al Parlamento Europeo y a los Estados miembros a aplicar una reforma que refuerce la protección de los pasajeros aéreos. En lugar de debilitar sus derechos, ECC-Net exige mejorar los siguientes aspectos:

- **Normativa más estricta para las plataformas online de venta de billetes.**  
La Red reclama más protección frente a la falta de transparencia en la información y a los retrasos en el cobro de los reembolsos. ECC-Net propone acabar con la pérdida de tiempo que supone para los pasajeros reclamar las indemnizaciones a las que tienen derecho a través de intermediarios. Los pasajeros que compran a través de plataformas online deberían poder reclamar sus derechos directamente a la aerolínea.
- **Eliminar las cláusulas de “No-Show”.**  
En los casos en los que el pasajero pierda un trayecto, por ejemplo, en un vuelo con escalas, actualmente, las aerolíneas pueden considerarlo como un caso de “No-Presentado” o “No-Show” pudiendo cancelar el resto de los tramos pendientes de realizar. incluidos tanto en los trayectos de ida como de vuelta del billete. ECC-Net propone que el viajero pueda utilizar todos los tramos incluidos en su billete, con independencia de que no llegue a utilizar alguno de ellos.
- **Mayor rapidez para reubicar a los pasajeros en un vuelo alternativo, incluso con posibilidad de que el transporte sea operado por otras compañías aéreas.**
- **Más protección para los pasajeros en caso de quiebra de las aerolíneas.**  
Los pasajeros aéreos deberían tener opciones reales para recibir el reembolso de los billetes en caso de insolvencia o concurso de acreedores.
- **Normativa más clara sobre equipajes:**  
La red ECC-Net considera necesario desarrollar normas armonizadas y más transparentes para aclarar la indemnización a la que tienen derecho los pasajeros en caso de pérdida o daños en el equipaje. Igualmente, es importante tener normas que definan de una forma más clara el equipaje de mano y el equipaje facturado y evitar así posibles tasas ocultas y reglas poco transparentes.

- **Mediación obligatoria.**

ECC-Net propone que todas las aerolíneas tengan la obligación de participar en procedimientos para tratar de resolver los litigios entre consumidores y empresas por la vía extrajudicial (Resolución Alternativa de Litigios). El Centro Europeo del Consumidor en España recuerda que en nuestro país -salvo determinadas excepciones- ya es obligatorio que empresas y consumidores traten de negociar acuerdos a través de un Medio Adecuado para Solucionar Controversias ([MASC](#)) antes de acudir a la vía judicial.

- **Aplicación más eficiente de la normativa por parte de las autoridades nacionales**

El objetivo es que las aerolíneas cumplan escrupulosamente con la normativa y no eludan sus obligaciones y responsabilidades.

>> Descarga [aquí](#) el informe completo sobre la postura de la red ECC-Net sobre la propuesta de la UE para reformar las normas sobre los derechos de los pasajeros aéreos ([Position Paper](#). Documento en inglés).

## Sobre CEC-España

El Centro Europeo del Consumidor en España ([CEC-España](#)) es un organismo de carácter público que presta sus servicios a las personas consumidoras que residen en nuestro país. Está financiado por la Unión Europea y el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y, al igual que el resto de centros que integran la red ECC-Net, ofrece información, asesoramiento y asistencia a los consumidores sobre asuntos relacionados con consumo europeo transfronterizo. Como parte de estos servicios de asistencia, ayuda a los consumidores gestionando sus reclamaciones relacionadas con compras realizadas en tiendas con sede en otro Estado miembro, además de en Islandia, Noruega o Reino Unido. Contribuye así a que los residentes de España conozcan mejor sus derechos como consumidores y puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado interior único y el mercado único digital.