

Nota informativa

Los pasajeros afectados por las huelgas del personal de las aerolíneas tienen derecho al reembolso del billete y a compensación económica

Los reembolsos deberán abonarse en metálico y en un plazo de siete días o en forma de bonos de viaje siempre que sea de mutuo acuerdo

Madrid, 05 de julio de 2022. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) informa que los pasajeros afectados por las cancelaciones o retrasos debidos a las huelgas del personal de las aerolíneas tienen derecho a atención, al reembolso del billete o transporte al alternativo hasta su destino final y a ser compensados económicamente, conforme al [Reglamento Europeo \(CE\) 261/2004](#).

Derecho a atención

Hasta la salida del vuelo retrasado o el vuelo alternativo, a partir de 2 horas y en función del tiempo que sea necesario esperar, la aerolínea debe ofrecer gratuitamente a los pasajeros comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, alojamiento incluido el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. En el caso de que no se haya ofrecido atención, a pesar de la obligación de hacerlo, los pasajeros que hayan tenido que pagar sus comidas y refrigerios, el alojamiento, el transporte entre el aeropuerto y el alojamiento, así como los servicios de telecomunicaciones, puede obtener el reintegro de sus gastos por parte de la compañía aérea, siempre que estos hayan sido necesarios, razonables y apropiados. Para ello, el pasajero deberá conservar los tickets para reclamárselos posteriormente a la compañía.

Reembolso del billete o transporte alternativo

En caso de cancelación, el pasajero tiene derecho a elegir entre el reembolso del billete o que la compañía proporcione un transporte alternativo hasta el destino final lo más rápidamente posible o un transporte alternativo en un momento posterior que convenga al pasajero. En caso de que el retraso sea superior a cinco horas, el pasajero podrá renunciar al vuelo y solicitar el reembolso del billete. Si el pasajero solicita el reembolso -y por tanto no viaja- perderá su derecho a ser compensado económicamente. El reembolso se abonará en efectivo (metálico, por transferencia bancaria o cheque) en un plazo de siete días y cabe la posibilidad de que el dinero se reembolse en forma de bonos de viaje u otros servicios siempre que exista un acuerdo previo firmado por el pasajero y este haya sido correctamente informado de sus derechos. Si se opta por el reembolso tanto en efectivo como en forma de bonos u otros servicios, no se tendrá derecho a atención.

En caso de que el pasajero opte por transporte alternativo lo más rápidamente posible, la compañía no puede ofrecer únicamente plazas en vuelos propios uno o varios días después si existen plazas disponibles esa misma jornada con otras compañías u otros medios de transporte. Cabe recordar que el transporte alternativo es hasta el destino final y es responsabilidad de la compañía, por lo que ésta no puede pedir al pasajero que adelante el coste de dicho transporte. En caso de que la compañía no lo proporcione, el pasajero deberá conservar el ticket de compra del nuevo transporte para reclamárselo posteriormente.

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.



Derecho a compensación

Cuando el vuelo se haya cancelado y aquellos que lleguen a su destino con más de tres horas de retraso sobre el horario previsto, se tendrá derecho a ser compensados por valor de 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros; 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, y 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en los casos anteriores.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha dictaminado que las huelgas organizadas por el personal propio de la compañía aérea NO constituyen una «circunstancia extraordinaria» y, por lo tanto, no liberan a la compañía aérea de su obligación de pagar una indemnización (compensación) en caso de cancelación o gran retraso de los vuelos (Casos C-195/17 Krüsemann, C-28/20 Airhelp, C-613/20 Eurowings, C-287/20).

La compañía quedará exenta de esta obligación si puede probar que ha informado al pasajero de la cancelación con al menos dos semanas de adelanto; o si avisó con una antelación de más de 7 días y ofreció un transporte alternativo con salida no más de 2 horas antes y llegada con menos de 4 horas de retraso de la hora prevista en su vuelo o si avisó con menos de 7 días de antelación y se le ofreció tomar otro vuelo que les 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.

Más información sobre derechos de pasajeros aéreos [aquí](#).

Fuente de la información: Agencia Estatal de Seguridad Aérea ([AESA](#)).

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.