



Nota informativa

10 de enero de 2024

Derechos de los pasajeros aéreos afectados por la huelga del personal de tierra de Iberia

En caso de que los vuelos se hayan cancelado o retrasado con motivo de la huelga, los pasajeros podrían tener derecho a una compensación.

Con motivo de la huelga de personal de tierra de Iberia (handling) que ha tenido lugar del cinco al ocho de enero, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda los derechos de los pasajeros aéreos afectados por posibles cancelaciones o retrasos:

- **Derecho a recibir información.** La compañía aérea debe entregar a los pasajeros un impreso con sus derechos. Si no lo entrega, podrá exigirse.
- **Derecho a atención.** Durante la espera del vuelo retrasado o el transporte alternativo, el pasajero tiene derecho a comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico. Además, tendrá derecho a alojamiento si fuese necesario pernoctar, y 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 a reembolso** (en un plazo máximo de siete días), o **transporte alternativo.** En caso de cancelación, el pasajero tiene derecho a elegir entre reembolso o un transporte alternativo hasta el destino final lo más rápidamente posible, o en un momento posterior que le convenga al pasajero. Si el vuelo no se cancela, pero se retrasa al menos cinco horas, el pasajero podrá renunciar al vuelo y solicitar el reembolso del billete. Eso sí, en este caso, no tendrá derecho a la compensación.
- **Derecho a 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:
 - Si el vuelo es de hasta 1.500 km, deben compensarte con **250 euros**.
 - En los vuelos de entre 1.500 y 3.500 km (o vuelo dentro de la Unión Europea de más de 1.500 km), la compensación es de **400 euros**.
 - En los vuelos de más de 3.500 km o más fuera de la Unión Europea, la compensación es de **600 euros**.

CEC-España recuerda que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha señalado que las huelgas organizadas por el personal propio de la compañía aérea no constituyen una «circunstancia extraordinaria» y, por lo tanto, la compañía aérea está obligada a pagar una indemnización en caso de cancelación o gran retraso de los vuelos.

Casos en los que no hay derecho a 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.



¿Dónde 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

Folleto: [Transporte aéreo. Derechos del Consumidor.](#)