

## Nota informativa

# CEC-España recuerda los derechos de los pasajeros ante la huelga del personal de tierra de Ryanair en Barajas

### Los usuarios podrían tener derecho a compensaciones de hasta 600 euros en caso de cancelaciones o retrasos de, al menos, tres horas.

Madrid, 05 de agosto de 2025 – Con motivo de la huelga de personal de tierra de Ryanair prevista a partir de la segunda quincena de agosto, 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.
- **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. 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.** En caso de cancelación del vuelo o 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. En este sentido, CEC-España recuerda que las huelgas del personal propio de la compañía aérea no pueden considerarse como circunstancias extraordinarias. (Sentencias: [C-195/17 Krüsemann](#), [C-28/20 Airhelp](#), [C-613/20 Eurowings](#), [C-287/20 Ryanair](#)). Cabe señalar que el importe de las compensaciones varía en función de la distancia del vuelo de modo que los pasajeros podrían recibir una compensación por valor de 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros; 400 euros para los intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás entre 1.500 y 3.500; y 600 euros para el resto de vuelos.

No obstante, las aerolíneas no entregarán dichas compensaciones si informa a los usuarios de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista o se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista. Tampoco si se les informa con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca 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. Además, estas cantidades se podrían reducir en un 50% si la compañía aérea ofrece transporte alternativo y cumple unos requisitos sobre la hora de llegada al destino final.

La compensación debe abonarse inmediatamente, sin necesidad de que el pasajero tenga que realizar trámite adicional alguno. El Tribunal de Justicia de la UE aclara en una [sentencia](#) de octubre de 2023, que el derecho a compensación se aplica aun cuando se haya informado al pasajero de la denegación de embarque con suficiente antelación y que, en estos casos, no es necesario que el pasajero se presente a la facturación.

- **En los vuelos que sufren grandes retrasos, los pasajeros tienen que haber acudido al embarque para tener el derecho a compensación.**

Según una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, los pasajeros de un vuelo que sufre un retraso de al menos tres horas respecto a la hora de llegada prevista y no se presenten a la facturación o decidan reservar por iniciativa propia un vuelo alternativo que les permite llegar a su destino con un retraso inferior a tres horas, no tienen derecho a ser compensados. ([Sentencia Tribunal de Justicia de la UE](#)).

> [Folleto Derechos de los Pasajeros Aéreos](#)