

Nota informativa

Los pasajeros aéreos afectados por la cancelación de vuelos por el conflicto armado Rusia-Ucrania tienen derecho a reembolso

Estas cancelaciones se deben a una circunstancia extraordinaria por lo que los consumidores no tendrán derecho a compensación económica

Madrid, 28 de marzo de 2022. Las personas consumidoras que hayan visto sus vuelos cancelados como consecuencia del conflicto armado por la invasión rusa de Ucrania, o por las diversas restricciones impuestas a vuelos en relación con esta situación, pueden solicitar a su compañía aérea el reembolso del billete. Este reembolso deberá hacerse efectivo en un plazo de siete días desde su solicitud, tal como indica el [Reglamento \(CE\) 261/2004](#). Deberán cumplir con esta obligación todas las compañías aéreas comunitarias, así como las no comunitarias siempre que el vuelo salga desde un aeropuerto de la Unión Europea.

En caso de vuelos de ida y vuelta comprados en una misma reserva, si se cancela el vuelo de ida y el pasajero elige el reembolso, también tendrá derecho a que le reembolsen el del vuelo de vuelta. Si los billetes han sido comprados en reservas diferentes, sólo procedería el reembolso del precio del trayecto cancelado.

Debido a la situación de conflicto armado, el derecho al transporte alternativo lo más rápidamente posible se puede ver afectado ya que no hay certidumbre acerca de cuándo se puede restablecer el transporte en ciertas rutas canceladas. En estas situaciones, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) advierte de que son más beneficiosas para el pasajero las opciones de reembolso o el transporte en fecha posterior que convenga al pasajero. Del mismo modo recuerda que las cancelaciones de los vuelos afectados por este conflicto son una circunstancia extraordinaria, por lo que los pasajeros no tendrán derecho a compensación económica.

Cuando el vuelo no haya sido cancelado, pero el consumidor decida no volar, ha de tenerse en cuenta que los Reglamentos de la UE sobre los derechos de los pasajeros no abordan aquellas situaciones en las que los consumidores no pueden viajar o quieren cancelar un viaje por iniciativa propia. En estos casos, el derecho del pasajero a recibir un reembolso depende del tipo de billete (si es reembolsable, con posibilidad de cambio, etc.), según lo especificado en las cláusulas contractuales del billete adquirido.

Cómo reclamar

El primer lugar, hay que presentar la reclamación ante la compañía. Si ésta no responde, en el plazo de un mes, o la respuesta no es satisfactoria, se podrá reclamar de forma gratuita ante la [Agencia Estatal de Seguridad Aérea \(AESA\)](#).

Fuente: [AESA](#)