



Nota informativa

03 de abril de 2023

La AEPD resuelve que cobrar a los pasajeros aéreos por corregir una errata en sus datos personales para poder volar es ilegal

En base al Reglamento General de Protección de Datos, las aerolíneas y agencias de viajes no pueden cobrar cargos por rectificar el nombre de un pasajero cuando se ha producido un error ortográfico o tipográfico en las contrataciones online.

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha dictado recientemente una [resolución de procedimiento sancionador](#) que acaba con la práctica llevada a cabo por algunas aerolíneas y agencias de viajes de cobrar un cargo a los pasajeros aéreos por rectificar su nombre cuando se ha producido un error ortográfico o tipográfico en las contrataciones online. De esta forma, cuando un pasajero comete una errata al comprar unos billetes, debe ejercitar el derecho de rectificación de sus datos personales recogido en la [normativa de protección de datos](#). Se trata, por lo tanto, de un derecho por lo que esta rectificación debe ser gratuita, salvo en casos infundados o excesivos.

Con esta resolución, la AEPD advierte que ni las aerolíneas ni las agencias de viajes pueden cobrar por corregir una errata a pesar de que hasta ahora era una práctica realizada frecuentemente y sin la cual no se permitía volar a los pasajeros. Según aclara ahora la AEPD, estas prácticas son contrarias al artículo 12.5 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y el artículo 16 del mismo RGPD, según los cuales cualquier actuación realizada para que el interesado pueda ejercitar su derecho de rectificación sobre sus datos personales inexactos, deberá poder realizarse a título gratuito, siempre que no se trate de una petición infundada o excesiva. La Agencia concluye así que cualquier práctica corporativa consistente en cobrar por rectificar errores en los datos personales o impedir estos cambios es ilegal.

No obstante, para que el pasajero pueda ejercer este derecho de rectificación de sus datos personales, debe demostrar que esta corrección no es un cambio de pasajero, sino la corrección de una errata. Para ello, se deberá adjuntar como prueba una copia de su DNI o el documento que acredita su identidad. Cabe aclarar que el cambio de pasajero en el transporte aéreo en algunos casos no está permitido y, en otros, puede estar sujeto a un coste equivalente a comprar un nuevo billete por lo que el Centro Europeo del Consumidor en España recomienda informarse siempre sobre los términos y condiciones de la aerolínea, antes de comprar el billete.

¿Cómo reclamar en estos casos?

Cuando una compañía cobra a un cliente por rectificar un error en sus datos personales, el consumidor o usuario puede reclamar que le devuelvan el cargo, alegando que ejerce su derecho a rectificación. En primer lugar, deberá reclamar por escrito a la empresa dirigiendo dicha reclamación al servicio de atención al cliente, poniendo en copia al delegado de protección de datos de la empresa. Por lo general, esta información deberá aparecer en la web de la empresa en el área dedicada a la política de privacidad. Una vez presentada la reclamación, la empresa deberá resolverla en un plazo de un mes. Si no contesta o no la resuelve de forma adecuada, los afectados podrán reclamar ante la autoridad competente en España que, en este caso, es la [Agencia Española de Protección de Datos](#). No obstante, el Centro Europeo del Consumidor recomienda pagar dicho importe en caso de que sea necesario para poder volar y, posteriormente, reclamar la correspondiente devolución.

>Fuente de la información: [Agencia Española de Protección de Datos](#).