

CEC-España recuerda los derechos de los pasajeros en caso de incidencias en los viajes en avión

- Los pasajeros afectados por retrasos, cancelaciones y denegación de embarque tienen derecho a información, asistencia, reembolso, compensación o transporte alternativo.
- En caso de problemas con el equipaje facturado, también pueden reclamar compensaciones.
- CEC-España ofrece a los consumidores la “[Flight calculator](#)”; una herramienta para ayudar a calcular los derechos de los pasajeros aéreos, y la aplicación [Travel App ECC-Net](#) con información legal y ayuda lingüística para viajar por la Unión Europea, Noruega e Islandia.

-Madrid, 12 de julio de 2018. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda a los consumidores europeos sus derechos como pasajeros aéreos. De este modo, en caso de retraso, cancelación de los vuelos o denegación de embarque por overbooking (sobreventa), los afectados tienen derecho a recibir información, asistencia, el reembolso del billete, compensación o transporte alternativo según el [Reglamento europeo 261/2004](#) sobre Derechos de los Pasajeros. Si la incidencia está relacionada con el equipaje, las compensaciones serán conforme al [Convenio de Montreal](#).

Derechos de los pasajeros aéreos

Cancelación del vuelo y denegación embarque.

En caso de denegación de embarque por overbooking, la aerolínea deberá preguntar por voluntarios y acordar las contraprestaciones. Si no hubiera voluntarios o se deniega el embarque en contra de la voluntad, el pasajero podrá reclamar sus derechos.

-Derecho a compensación.

En caso de cancelaciones: El pasajero tiene derecho a compensación a no ser que se le haya informado de la cancelación con una antelación de 14 días, o que ésta se deba a circunstancias extraordinarias (condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, por motivos de seguridad o huelgas que no sean del personal de la propia compañía).

En caso de denegación de embarque: Si la aerolínea le ofrece transporte alternativo, la compensación puede reducirse en un 50%.

| Compensación | | |
|--|--------------|---|
| Distancia del vuelo | Compensación | Reducción del 50% si el retraso en la llegada es menor de |
| Hasta 1.500 km. | 250 €. | 2 horas. |
| Todo vuelo intra-comunitario de 1.500 km y todo vuelo entre 1.500 km y 3.500 km. | 400 €. | 3 horas. |
| Más de 3.500 km. | 600 €. | 4 horas. |

-Derecho a información. La aerolínea deberá entregar al pasajero un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.

-Derecho de asistencia. La compañía ofrecerá la asistencia necesaria: comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, a una o más noches de alojamiento así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

-Derecho de reembolso o a transporte alternativo. La compañía deberá ofrecer tres alternativas:

- El reembolso del billete dentro de los 7 días siguientes.
- El transporte hasta destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables.
- El transporte hasta destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Retrasos en la salida del vuelo.

-Derecho a información. La aerolínea deberá entregar al pasajero un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.

-Derecho de asistencia. Condicionado a los siguientes límites:

| Distancia del vuelo | Derecho a asistencia si el retraso en salida es mayor de |
|---|--|
| Hasta 1.500 km. | 2 horas. |
| Todo vuelo intra-comunitario de más de 1.500 km y todo vuelo entre 1.500 km y 3.500 km. | 3 horas. |
| Más de 3.500 km. | 4 horas. |

-Derecho de reembolso. Si el retraso es de 5 o más horas, el pasajero tiene derecho al reembolso del dinero pagado por el billete correspondiente a la parte del viaje no efectuada y al de la parte efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, además, tiene derecho a un vuelo de vuelta al lugar de origen lo más rápido posible. El reembolso se realizará en un plazo de 7 días.

Retrasos en la llegada del vuelo.

El pasajero tiene derecho a reclamar una compensación cuando el retraso en la llegada al destino final es de 3 o más horas respecto a la llegada prevista inicialmente. Esta compensación será idéntica a la que le correspondería en caso de cancelación de un vuelo, salvo que la aerolínea demuestre que el retraso fue provocado por circunstancias extraordinarias. Las compensaciones económicas previstas se establecerán en función de la distancia al destino (250, 400 o 600 euros según las distancias indicadas en la tabla de compensaciones).

Incidencias en el equipaje.

Las personas que hayan tenido algún tipo de irregularidad con su equipaje facturado (pérdida, daño o retraso en su recepción) también tienen derecho a ser compensado por los daños ocasionados. En estos casos, el pasajero deberá presentar una reclamación por escrito ante la aerolínea que deberá realizar antes de abandonar el aeropuerto en los mostradores de la compañía o, en su caso, de su representante. Junto con la reclamación, deberá acompañarse el Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR); documento que debe ser emitido por la compañía aérea. Recuerde que, para muchas aerolíneas, el PIR es un documento imprescindible para poder tramitar este tipo de reclamaciones.

Plazos para presentar la reclamación en caso de incidencias en el equipaje:

- **Daños en el equipaje:** 7 días desde su recepción.
- **Retrasos en la entrega de equipaje:** 21 días desde su recepción.
- **Pérdida del equipaje:** No hay límite establecido. No obstante, se recomienda presentarla lo antes posible: 21 días después de la fecha en que debería haberse entregado el equipaje o en el momento en que la compañía le confirme su pérdida.

En cuanto a las restricciones en el equipaje y los artículos prohibidos, debe consultar con la aerolínea y con tiempo suficiente las posibles limitaciones en el número de bultos, medidas y pesos máximos que se aplican para el transporte de equipaje de mano y facturado, así como los artículos prohibidos en el transporte aéreo.

Más información:

>>> [Infografía](#). Derechos de los pasajeros aéreos.

>>> [Vídeo](#). Derechos de los pasajeros aéreos

>>> [Vídeo](#). Artículos prohibidos en el equipaje de mano y en el equipaje facturado

¿Necesita ayuda con su reclamación? Póngase en contacto con [CEC-España](#). Le ayudamos gratis.
