



consumes

**Derechos de las
personas viajeras**

**Viajes en
avión**



Normativa (I)



La normativa en el sector aéreo es muy extensa, puede consultarse en:

<https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/normativa>

Reglamento Europeo 261/2001 establece los derechos de información, asistencia, reembolso o transporte alternativo y compensación en los casos de denegación de embarque, retraso o cancelación de los vuelos.





Denegación de embarque (I)

Es la negativa a transportar al pasajero en un vuelo, pese a que se haya presentado al embarque. El ej. más habitual es el overbooking.

- **Derecho a la información.** Entrega de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.





Denegación de embarque (II)

- **Derecho a asistencia.** 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 al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Derecho a reembolso o a transporte alternativo.** El pasajero ha de optar entre:
 - El reembolso del billete dentro de los siete días siguientes. Para aceptar vales o bonos, el pasajero ha de recibir información y aceptarlo.
 - Si el pasajero opta por el reembolso no disfrutará de derecho a atención.
 - El transporte hasta destino final lo más rápidamente posible en condiciones similares.

El transporte hasta destino final en fecha posterior que convenga al pasajero





Denegación de embarque (III)

- **Derecho a compensación.** La cuantía depende de la distancia del vuelo, aunque estas cantidades se pueden reducir en un 50% si la compañía aérea le ofrece transporte alternativo y cumple una serie de requisitos en cuanto a la hora de llegada al destino final.
- **La compensación económica por denegación de embarque** ha de ser abonada al pasajero afectado inmediatamente (entendiéndose esto que el pasajero no tiene que realizar trámite adicional alguno para que le sea abonada dicha compensación).

Distancia	Compensación	Reducción del 50% si el retraso en la llegada es inferior a
Hasta 1500 km	250 euros	2 horas
Entre 1500 km y 3500 km	400 euros	3 horas
Más de 3500 kms	600 euros	4 horas





Cancelación del vuelo (I)

- **Cancelación** se refiere a la no realización del vuelo programado en su reserva. También la alteración anticipada en la programación de un vuelo estará sujeta a ser calificado como cancelación si la nueva programación adelanta la hora de salida en más de una hora.
- **Los derechos a la información, asistencia o a transporte alternativo son los mismos que en caso de denegación de embarque.**
- **El derecho a compensación económica es el mismo que en caso de denegación de embarque.**





Cancelación del vuelo (II)

La compañía aérea no tiene la obligación de abonar compensación en los siguientes casos:

- Si le ha informado de la cancelación **14 días** antes del vuelo programado,
- Si le ha informado de la cancelación **entre dos semanas y 7 días** antes del vuelo programado y le ha ofrecido **un transporte alternativo que sale con no más de 2 horas de antelación y llega al destino final con menos de 4 horas de retraso,**
- Si le ha informado de la cancelación con menos de **7 días de antelación** y le ha ofrecido **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.**





Cancelación del vuelo (III)

- Si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias. Además, debe demostrar que ha hecho todo lo posible para evitar la cancelación.
- El Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictaminó que las huelgas organizadas por el personal propio de la compañía aérea NO constituyen una «circunstancia extraordinaria» y, por lo tanto, no liberan a la compañía aérea de su obligación de pagar una indemnización en caso de cancelación o gran retraso de los vuelos.





Retraso del vuelo (I)

El vuelo sufre un retraso si su hora de salida efectiva se ve diferida con respecto a la hora de salida prevista en **más de dos horas o llega al destino final tres o más horas después de la hora de llegada prevista** y ello sin que se haya cambiado previamente la programación del vuelo.

El pasajero , en caso de retraso en salida tiene derecho a:

- **Información:** en los mismos términos que denegación de embarque y cancelación.





Retraso del vuelo (II)

- **Asistencia:** en función de la duración del retraso.
- **Derecho a reembolso o a transporte alternativo.**

Si el retraso es superior a 5 horas y el pasajero opta por no viajar, tiene el derecho al reembolso en siete días del coste íntegro del billete.

- **Si elige el reembolso,** al no llegar al destino con más de 3 horas de retraso, el pasajero no generará el derecho a compensación.
- **Si el retraso en llegada es superior a 3 horas** tiene el derecho a compensación, igual que en denegación de embarque y cancelación.

Distancia del vuelo	Derecho a asistencia si el retraso en la salida es superior a
Hasta 1500 kms.	2 horas
Entre 1500 kms y 3500 kms	3 horas
Más de 3500 kms.	4 horas





* Excepto vuelos entre el territorio europeo y los territorios franceses de ultramar que se les reembolsará el 75% del importe del billete.

Cambio de clase

Cuando la compañía aérea acomoda al pasajero en una clase inferior a la abonada en el precio, está obligada a reembolsar un porcentaje del precio del billete adquirido por el pasajero.

Distancia del vuelo en Km	Intracomunitarios	Extracomunitarios
0-1500 km	30%	30%
1500-3500 km	50%*	50%
+ 3500 km	50%*	75%





Incidentes con el equipaje (I)

La normativa de aplicación para los incidentes con el equipaje es:

- [Convenio de Montreal](#), ratificado por España en el año 2004 (BOE núm. 122, de 20 de mayo de 2004).
- [Reglamento \(CE\) 2027/97](#), de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.
- [Reglamento \(CE\) 889/2002](#), de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.





Incidentes con el equipaje (II)

Ante la pérdida, daño o retraso en el equipaje comunícalo inmediatamente antes de abandonar el aeropuerto:

- En el **mostrador** de la compañía aérea, o
- Si no tuviera presencia en el aeropuerto, presentarlo al **agente handling o representante en el propio aeropuerto** en los mostradores habilitados antes de abandonarlo.

Cuando comunique una incidencia sobre su equipaje en el aeropuerto, la compañía aérea o su agente de handling emitirán un parte de irregularidad de equipaje (PIR) y le entregarán una copia.

Guarde este documento, pues es el que le solicitará la compañía aérea.





Incidentes con el equipaje (III)

Los plazos para reclamar por incidencias en el equipaje son:

- **Daños en el equipaje:** 7 días desde la recepción del equipaje.
- **Retraso del equipaje:** 21 días desde la recepción del equipaje.
- **Pérdida del equipaje:** No hay límite establecido en el Convenio, pero se recomienda realizar la reclamación lo antes posible, transcurridos los 21 días durante los cuales la maleta ha estado "retrasada", o después de que la compañía aérea le haya confirmado que su equipaje está perdido.





Incidentes con el equipaje (IV)

En el Convenio de Montreal se fijan los límites de responsabilidad del transportista.

La destrucción, pérdida, daño o retraso de equipaje (facturado y no facturado) se limita a:

1288 DEG ([Derecho Especial de Giro](#)) --> 1609 €

aproximadamente

Los límites son superiores si existe Declaración de Valor Especial de Equipaje.





Incidentes con el equipaje (V)

Si el vuelo conlleva hacer una conexión con más de una compañía aérea, es posible que pueda facturar su equipaje desde la salida hasta el destino final. Si el vuelo conlleva hacer una conexión con más de una compañía aérea, es posible que pueda facturar su equipaje desde la salida hasta el destino final.

En este caso, si algo ocurriera con su equipaje, se puede reclamar contra cualquiera de las compañías que han transportado el equipaje.

En viajes combinados efectuados en parte por aire y en parte por cualquier otro modo de transporte, las disposiciones del Convenio de Montreal sólo se aplican al transporte aéreo.





Personas con movilidad reducida (1)

En el momento de realizar la reserva de sus billetes debe informar de sus necesidades, así como si desea recibir asistencia en el aeropuerto. Sólo si la petición de asistencia se realiza con antelación ésta puede garantizarse a su llegada al aeropuerto conforme a los estándares de calidad.

La solicitud de asistencia, así como la notificación de sus necesidades debe efectuarse a través de los siguientes canales:

Necesariamente a través de los canales de reserva disponibles de su agente de viajes o compañía aérea en el momento de realizar la reserva o adquirir el billete. Una vez realizada la reserva, es importante que compruebe que su solicitud de asistencia ha quedado reflejada en la misma.





Personas con movilidad reducida (1)

Adicionalmente, y para garantizar la prestación de la asistencia y un mejor servicio, se recomienda realizar también la solicitud de asistencia en el aeropuerto a través de la página web del aeropuerto.

Para tener garantizada la asistencia necesaria le recomendamos que notifique esta necesidad a la compañía aérea, a su agente o al operador turístico y adicionalmente al gestor aeroportuario al menos 48h antes de la hora de salida del vuelo.





Personas con movilidad reducida (II)

Si no se acepta la reserva, se exige un acompañante o se deniega el embarque, las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos deberán comunicar dichos motivos inmediatamente y por escrito.

Además, si no se acepta la reserva, las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos deberán hacer todos los esfuerzos razonables para proponer una alternativa aceptable al pasajero.

La compañía aérea debe poner a disposición del público las normas de seguridad aplicables a las PMRs y toda restricción relativa a su transporte o al transporte del equipo de movilidad debido a las dimensiones de la aeronave.

Recuerda que la asistencia que proporcionan las compañías y los aeropuertos debe prestarse sin ningún coste adicional para el pasajero.





RAL, resolución alternativa de litigios

El Ministerio de Transportes impulsó en 2023 un nuevo procedimiento **más rápido y totalmente gratuito para la resolución alternativa de litigios con compañías aéreas.**

Se aplica desde el 2 de junio de 2023 y es llevado a cabo por la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)**, que ha sido acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los pasajeros de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea **en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso así como en relación a los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida.**





¿Cómo reclamar a través del RAL? (I)

Realizar una reclamación a la compañía aérea correspondiente, a través de las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas deben tener a disposición en los mostradores de información o puntos de venta de billetes en los aeropuertos o usando el [formulario de AESA](#).

La reclamación debe dirigirse directamente al departamento de atención al usuario, bien por carta o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos. Consultar en AESA el [Listado de Servicios de Atención al Cliente de Compañías Aéreas](#).





¿Cómo reclamar a través del RAL? (II)

Debe **conservarse el billete de avión**, talón de equipaje y demás documentos utilizados. Además, la reclamación debe ser clara, concisa y legible, es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y su vuelo.

En caso de no recibir respuesta de la compañía en el plazo de **un mes**, o ésta no es satisfactoria puede presentar una reclamación ante AESA sin coste alguno.





¿Cómo reclamar a través del RAL? (III)

Presentación on line

Permite presentar la reclamación desde tu domicilio rellenando el formulario que se está en la web de en la web de AESA: AESA: <https://sede.seguridadaerea.gob.es/sede-aesa/catalogo-de-procedimientos/reclamaciones-por-cancelaciones-retrasos-denegaciones-de-embarque-y-pmr>

Será necesario disponer de los documentos que se indican en formato digital para poder adjuntarlos.

Recuerda que si presentas una reclamación, podrás consultar en cualquier momento el estado en que se encuentra la misma a través de la sede electrónica de AESA.





¿Cómo reclamar a través del RAL? (III)

Presentación por registro

Deberás enviar la documentación a la siguiente dirección:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea
División de Calidad y Protección al Usuario
Paseo de la Castellana 112, 28046- Madrid

- Formulario para reclamar a AESA (<https://sede.seguridadaerea.gob.es/sede-aesa/catalogo-de-procedimientos/reclamaciones-por-cancelaciones-retrasos-denegaciones-de-embarque-y-pmr>)
- Una copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto.
- Una copia de su billete de avión y demás documentación de interés.





¿Cómo reclamar a través del RAL? (IV)

- Idioma del procedimiento: Lengua castellana
- Duración media del procedimiento: 90 días.
- Tramitación: íntegramente por escrito. La entidad no requiere la presencia física de las partes y/o sus representantes.
- Resultado: No vinculante, para los pasajeros y los aeropuertos. Vinculante para las compañías aéreas.
- **Motivos para la inadmisión de la reclamación:** que no se haya presentado la reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario, o no se acredite haberlo intentado sin efecto por causa no imputable al pasajero. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde la fecha en que el pasajero presentó la reclamación previa, sin que se le haya comunicado su resolución.





¿Cómo reclamar a través del RAL? (V)

Motivos para la inadmisión de la reclamación

- Que sea manifiestamente infundada o verse sobre materias no incluidas en el ámbito de aplicación de los procedimientos sobre los que conoce AESA.
- Que se hubiera resuelto o esté pendiente de resolución ante un órgano jurisdiccional o ante el sistema arbitral de consumo o el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, salvo que se haya acordado la suspensión del procedimiento judicial o arbitral a resultas del que se interesa sustanciar ante la Agencia.
- Que se presente ante la Agencia transcurrido más de un año desde la fecha de presentación de la reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario reclamados, o ante sus servicios de atención al cliente.





¿Cómo reclamar a través del RAL? (VI)

- Si pasado el plazo de **1 mes** concedido a la compañía para cumplir con la decisión de AESA, la compañía no satisface los derechos reconocidos al pasajero, este puede instar su ejecución ante el juzgado competente.
- El procedimiento de resolución alternativa de litigios (RAL) **no es un requisito previo al acceso a los tribunales de justicia, sino una opción más rápida y totalmente gratuita** que se ofrece a los usuarios del transporte aéreo para resolver sus conflictos con las compañías aéreas.



Unos consejos de la Unión de Consumidores de Aragón

¿Necesitas ayuda?

Zaragoza:

C/ Alfonso I, nº 20, Entlo. Centro, 50003 Zaragoza
Tel. 976 397602 / Fax 976 398630
info@ucaragon.com

Teruel:

C/ Yagüe de Salas 16, 4º Izd. Edificio Social «Ciudad de Teruel» 44001 Teruel
605026984 / 628824443
teruel@ucaragon.com

Huesca:

C/ del Parque, 9 22003 Huesca
976 397602
Info@ucaragon.com



consumes