

## Conoce tus derechos si estás afectado por las huelgas de las compañías aéreas



### Madrid, 22 de junio de 2022 (AESA)

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) informa a todos los pasajeros que puedan verse afectados por las huelgas convocadas por el personal de diversas compañías aéreas para los próximos días, que tienen derecho a atención, al reembolso de su billete o transporte alternativo hasta su destino final y a ser compensados económicamente.

AESA monitorizará la situación en los vuelos de su competencia para verificar el cumplimiento de los derechos de los pasajeros recogidos en Reglamento Europeo (CE) 261/2004 sobre retrasos, cancelaciones y denegaciones de embarque.

En caso de cancelación o retraso del vuelo por estos motivos los pasajeros tienen los siguientes derechos:

#### Reembolso del billete o transporte alternativo

En caso de cancelación, el pasajero tiene derecho a elegir entre el reembolso del billete o que la compañía le proporcione un transporte alternativo hasta el destino final lo más rápidamente posible o un transporte alternativo en un momento posterior que le convenga al pasajero.

Asimismo, en caso de que el retraso sea superior a cinco horas, el pasajero podrá renunciar al vuelo y solicitar el reembolso del billete. En este caso si el pasajero solicita el reembolso y por tanto no viaja perderá su derecho a ser compensado económicamente.

Si el pasajero solicita el reembolso del billete, este se abonará en efectivo (metálico, por transferencia bancaria o cheque) en un plazo de siete días. También se admite el reembolso en forma de bonos de viaje u otros servicios siempre que exista un acuerdo previo firmado por el pasajero y este haya sido correctamente informado de sus derechos. Cabe recordar que si el pasajero opta por el reembolso no disfrutará de derecho a atención.

En caso de optar el pasajero por el transporte alternativo lo más rápidamente posible, la compañía no puede ofrecer únicamente plazas en vuelos propios uno o varios días después si existen plazas disponibles esa misma jornada con otras compañías u otros medios de transporte.

El transporte alternativo es hasta el destino final y es responsabilidad de la compañía abonar el mismo, por lo que ésta no puede pedir al pasajero que adelante el coste de dicho transporte. En caso de que la compañía no lo proporcione, debe conservar el ticket de compra del nuevo transporte para reclamárselo posteriormente a la misma.

#### Derecho a atención

Hasta la salida del vuelo retrasado o el vuelo alternativo, a partir de 2 horas y en función del tiempo que aerolínea tiene que ofrecerles gratuitamente a los pasajeros comida y bebida suficiente, dos llamadas o correo electrónico y, si fuese necesario, alojamiento incluido el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Asistente virtual de AESA

En el caso de que no se haya ofrecido atención, a pesar de la obligación de hacerlo, los pasajeros que hayan tenido que , sus comidas y refrigerios, el alojamiento en un hotel, el transporte entre el aeropuerto y el alojamiento, así como los servicios de

telecomunicaciones, puede obtener el reintegro de sus gastos por parte de la compañía aérea, siempre que estos hayan sido necesarios, razonables y apropiados. Para ello el pasajero conservará los tickets para reclamárselos posteriormente a la compañía.

## Derecho a compensación

Los pasajeros de vuelos cancelados y aquellos que lleguen a su destino con más de tres horas de retraso sobre el horario previsto tendrán derecho a ser compensados por valor de **250 euros** para vuelos de hasta 1 500 kilómetros; **400 euros** para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros y **600 euros** para todos los vuelos no comprendidos en los casos anteriores.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha dictaminado 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 (Casos C-195/17 Krüsemann, C-28/20 Airhelp, C-613/20 Eurowings).

La compañía quedará exenta de esta obligación si puede probar que ha informado al pasajero de la cancelación con al menos dos semanas de adelanto; o si avisó con una antelación de más de 7 días y ofreció un transporte alternativo con salida no más de 2 horas antes y llegada con menos de 4 horas de retraso de la hora prevista en su vuelo o si avisó con menos de 7 días de antelación y se le ofreció 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.

## Como reclamar estos derechos

Cualquier pasajero que se haya visto afectado por estos incidentes; una vez que ha reclamado ante la compañía y en el caso de que considere que sus derechos no han sido satisfechos, puede interponer gratuitamente una reclamación ante AESA por los medios previstos legalmente, incluyendo su página web (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>).

La Agencia analizará si hubo incumplimiento del Reglamento y emitirá un informe con el resultado de sus actuaciones. A pesar de que el informe emitido no es vinculante, es habitual que las compañías aéreas satisfagan su contenido o atiendan las peticiones del pasajero antes de su conclusión. En los casos en que el informe de AESA sea positivo para el pasajero, pero la compañía no lo atienda, el pasajero podrá acudir a la vía judicial, para lo cual el informe de AESA resultará de gran utilidad al pasajero para defender sus derechos.

## Labor de AESA en derechos de los pasajeros aéreos.

Contribuir a la protección de los derechos de los pasajeros a través del control del cumplimiento de la normativa aplicable es uno de los objetivos estratégicos de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) y para ello, AESA actúa en dos frentes:

- por un lado, supervisando el grado de cumplimiento de la normativa de Derechos de los Pasajeros mediante la actividad de

## Más información

---

[Mapa de navegación](#)

[Accesibilidad](#)

[Aviso Legal](#)

[Política de cookies](#)

## ¿Necesitas ayuda?

---

[Contacta con nosotros](#)

[Preguntas frecuentes](#)

## Redes

---

