

Las compañías aéreas tienen la obligación legal de informarte sobre sus derechos si se le deniega el embarque o si su vuelo se retrasa o cancela.

¿Qué debe usted hacer si cree que sus derechos como pasajero han sido infringidos?

Si usted considera que sus derechos como pasajero aéreo han sido infringidos:

→ Debe, en primer lugar, contactar con la compañía aérea o —para asuntos relacionados con personas con movilidad reducida— con el aeropuerto.

→ Si no está usted satisfecho con la respuesta que le den, puede hacer una reclamación en uno de los organismos nacionales competentes. Puede obtener más información sobre ellos en el sitio web de la Comisión Europea: ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm

AVISO: Las reclamaciones deberían ser hechas, en principio, en el país en el que tuvo lugar el incidente.

Más información en ec.europa.eu/passenger-rights

o en Europe Direct
00 800 6 7 8 9 10 11(*)

(*) Algunos operadores de telefonía móvil no autorizan el acceso a los números 00 800 o cobran por ello.



Lista de organismos nacionales competentes con los que ponerse en contacto para conocer sus derechos como pasajero aéreo (embarque denegado, cancelación, retraso) o como persona con discapacidad o con movilidad reducida

BÉLGICA

Direction générale
"Transport aérien"
Directoraat-generaal
"Luchtvaart"
+ 32 22774400
www.mobilit.fgov.be

BULGARIA

General Directorate
Civil Aviation Administration
Ministry of Transport
of the Republic of Bulgaria
+ 359 29371047
www.caa.bg

CHEQUIA

Úřad pro civilní letectví
Civil Aviation Authority
+ 420 225422726
www.ucl.cz/ www.caa.cz

DINAMARCA

Statens Luftfartsvæsen
Civil Aviation Authority
+ 45 36186000
www.slv.dk

ALEMANIA

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Civil Aviation Authority
+ 49 5312355115
www.lba.de

ESTONIA

Tarbijakaitseamet
Consumer Protection Board
+ 372 6201708/736
www.consumer.ee

IRLANDA

Commission
for Aviation Regulation
+ 353 16611700
www.aviationreg.ie

GRECIA

Hellenic Civil Aviation Authority
+ 30 2108916150
www.ypa.gr/ www.hcaa.gr

> Personas con movilidad reducida (aeropuertos):

Hellenic Civil Aviation Authority
Airport Division
+ 30 2108916424-413

ESPAÑA

Agencia Estatal
de Seguridad Aérea
Air Safety Agency
+ 34 915978321/7231/5075
www.seguridadaerea.es

FRANCIA

Direction générale
de l'aviation civile (DGAC)
Civil Aviation Authority
Fax + 33 158093845
www.developpement-durable.gouv.fr

ITALIA

Ente nazionale
per l'aviazione civile
Civil Aviation Authority
+ 39 06445961
www.enac.gov.it

CHIPRE

Department of Civil Aviation
+ 357 22404150
www.mcw.gov.cy

LETONIA

Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs
Consumer Rights
Protection Centre
+ 371 67388624
www.ptac.gov.lv

> Para asuntos relacionados con personas con movilidad reducida:

Slovenská obchodná inšpekcia –
Slovak Trade Inspectorate
Civil aviation agency
+ 371 67830968
www.caa.lv

LITUANIA

Civilines Aviacijos Administracija
Civil Aviation Administration
+ 370 52739116
www.caa.lt

LUXEMBURGO

Direction du Marché Intérieur
et de la Consommation
Ministry of Economy
and Foreign Trade
+ 352 24784112
www.eco.public.lu

HUNGRÍA

Nemzeti Fogyasztóvédelmi
Hatóság
Hungarian Authority
for Consumer Protection
+ 36 14594800
www.nfh.hu

> Para asuntos relacionados con personas con movilidad reducida:

Egyenlő Bánásmód Hatóság
Equal Treatment Authority
+ 36 13367843
www.egyenlobanasmod.hu

MALTA

Department of Civil Aviation
+ 356 21222936
www.dca.gov.mt

PAÍSES BAJOS

Inspectie Verkeer en Waterstaat
Transport and Water
Management Inspectorate
+ 31 884890000
www.iww.nl

AUSTRIA

Bundesministerium
für Verkehr, Innovation
und Technologie
Federal Ministry of Transport,
Innovation and Technology
+ 43 17116265/9204
www.bmvit.gov.at

POLONIA

Urząd Lotnictwa Cywilnego
Commission on
Passengers' Rights
+ 48 225207484
www.ult.gov.pl

PORTUGAL

Instituto Nacional
de Aviação Civil (INAC)
Civil Aviation Authority
+ 351 218423500
[www.inac.pt/vPT/Passageiros/
Paginas/Passageiros.aspx](http://www.inac.pt/vPT/Passageiros/Paginas/Passageiros.aspx)

RUMANIA

Autoritatea Națională pentru
Protecția Consumatorilor
National Authority
for Consumer Protection
+ 40 372131951
www.anpc.ro

ESLOVENIA

Ministry of Transport
Directorate of Civil Aviation
Aviation Inspection Department
+ 386 14788201
[www.mzp.gov.si/en/areas_of_
work/civil_aviation/](http://www.mzp.gov.si/en/areas_of_work/civil_aviation/)

ESLOVAQUIA

Slovenská obchodná inšpekcia –
Slovak Trade Inspectorate
Ústredný inšpektorát –
Central Inspectorate
+ 421 258272103/140
www.soi.sk

FINLANDIA

Kuluttajariitatautakunta
Consumer Disputes Board
+ 358 103665200
www.kuluttajariita.fi

> Para asuntos relacionados con personas con movilidad reducida:

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
Finnish Transport Safety Agency
+ 358 20618500
www.trafi.fi

SUECIA

Konsumentverket
Swedish Consumer Agency
+ 46 771423300
www.konsumentverket.se
Allmänna reklamations-
nämnden (ARN)
National Board
for Consumer Complaints
+ 46 850886000
www.arn.se

> Para asuntos relacionados con personas con movilidad reducida:

Swedish Transport Agency
Civil Aviation Department
+ 46 771503503

REINO UNIDO

Air Transport Users Council
+ 44 2072406061
www.auc.org.uk
Civil Aviation Authority
+ 44 2073797311

> Para asuntos relacionados con personas con movilidad reducida:

1. England
Equality and Human Rights
+ 44 8456046610
www.equalityhumanrights.com

2. Wales
Equality and Human Rights
+ 44 8456048810
www.equalityhumanrights.com

3. Scotland
Equality and Human Rights
+ 44 8456045510
www.equalityhumanrights.com

4. Northern Ireland
Consumer Council
for Northern Ireland
0800 1216022
www.consumerCouncil.org.uk

ISLANDIA

Flugmálastjórn Íslands
Civil Aviation Administration
+ 354 5694100
www.caa.is

NORUEGA

Flyklagenemnda
Dispute Resolution Board
+ 47 23136990/22546000
www.flyklagenemnda.no

SUIZA

Office Fédéral de l'Aviation Civile /
Bundesamt für Zivilluftfahrt
Federal Office for Civil Aviation
+ 41 313259596
www.bazl.admin.ch

DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS



Sus derechos
como pasajero aéreo



Lo que
necesita
saber



Sus
derechos
como
pasajero



al alcance
de la mano



COMISIÓN EUROPEA

En caso de asuntos relacionados con equipaje perdido, retrasado y/o dañado, puede ponerse en contacto con el Centro Europeo del Consumidor (CEC) en su país: ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Usted puede también ponerse en contacto con las organizaciones nacionales del consumidor: ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm#national

Publicado por: Comisión Europea, 1049 Bruselas, BÉLGICA

¿Embarque denegado? ¿Cancelación? ¿Gran retraso? ¿Equipaje extraviado?

Los viajes en avión han aumentado significativamente desde principios de los años noventa del siglo pasado. Sin embargo, este rápido crecimiento también ha conllevado algunos inconvenientes, que a menudo han afectado a los pasajeros.

Haciendo frente a este desarrollo, la Unión Europea (UE) ha estado trabajando desde 1991 para garantizar los derechos básicos de todos los pasajeros con el desarrollo de una legislación de aplicación en todos los países de la Unión Europea.

En febrero de 2005, entró en vigor el Reglamento (CE) nº 261/2004. Este Reglamento establece normas comunes de compensación y asistencia para los pasajeros aéreos en ciertas situaciones. Se aplica a los pasajeros que salen de aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro y a todos aquellos que llegan a dichos aeropuertos desde un tercer país cuando el vuelo es operado por una compañía de la UE.

Sus derechos como pasajero aéreo incluyen:

- el derecho a la información;
- el derecho al reembolso o modificación de trayecto si su vuelo se cancela o se le deniega el embarque;
- el derecho al reembolso si su vuelo se retrasa durante cinco horas o más;
- el derecho a la asistencia y, en determinadas circunstancias, el derecho a la compensación en el caso de cancelación, gran retraso o embarque denegado;
- el derecho a reclamar y a tener acceso a compensaciones;
- el derecho a viajar en las mismas condiciones que otros ciudadanos si usted tiene una discapacidad o movilidad reducida.

La legislación europea también estipula quién es responsable en caso de gran retraso, muerte, lesiones o equipaje extraviado, para asegurar que usted siempre obtendrá aquello a lo que tenga derecho.

RESUMEN DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS



Personas con discapacidad y personas con movilidad reducida

Bajo la legislación de la UE, las personas con discapacidad y/o movilidad reducida están protegidas ante la discriminación durante la reserva o el embarque. También tienen derecho a recibir asistencia en los aeropuertos (en la salida, en la llegada y en tránsito) y a bordo de los aviones. Para facilitar la asistencia, se recomienda notificar con antelación sus necesidades.



¿Embarque denegado?

Cuando a los pasajeros se les deniega el embarque a un vuelo, las compañías aéreas están obligadas, en primer lugar, a buscar voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios. Además, las compañías deben ofrecer a los voluntarios la posibilidad del reembolso completo o de la modificación de trayecto. Usted puede tener derecho a una compensación de entre 125 y 600 euros, dependiendo de la distancia del vuelo y de los retrasos ocurridos antes de la modificación del trayecto. Cuando los voluntarios eligen la modificación de trayecto, la compañía aérea debe además proporcionar la asistencia necesaria, por ejemplo comida, acceso a un teléfono, a una o más noches de alojamiento si es necesario, y al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.



¿Cancelación?

Usted tiene igualmente derecho a una compensación idéntica a la que se le ofrece cuando se le deniega el embarque, a menos que haya sido informado de la cancelación al menos 14 días antes del vuelo, o que con la modificación de trayecto haya llegado cerca de la hora inicialmente prevista, o si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias. Además, la compañía aérea debe ofrecerle la posibilidad de elegir entre:

- el reembolso de su billete dentro de siete días;
- la modificación de trayecto;

y, si es necesario, ayuda (llamada de teléfono, refrigerios, comida, alojamiento, transporte al lugar de alojamiento).



Grandes retrasos

Usted tiene derecho a asistencia por parte de la compañía aérea (llamada de teléfono, refrigerios, comida, alojamiento, transporte al lugar de alojamiento) si el retraso es de:

- dos horas o más para vuelos de 1 500 km o menos;
- tres horas o más para vuelos más largos dentro de la Unión Europea o para otros vuelos de entre 1 500 y 3 500 km;
- cuatro horas o más para vuelos de más de 3 500 km fuera de la Unión Europea.

Si el retraso es de más de cinco horas, y usted decide no continuar su viaje, también tiene derecho al reembolso de su billete y a volar de vuelta al lugar donde comenzó originalmente su viaje.



Si llega a su destino final con un retraso de tres horas o más, puede tener derecho a una indemnización idéntica a la que le correspondería en caso de cancelación del vuelo, salvo si la línea aérea puede demostrar que el retraso ha sido provocado por circunstancias excepcionales. Además, las líneas aéreas pueden verse obligadas a responder por los daños derivados de los retrasos.



Equipaje

Si su equipaje se extravía, se daña o retrasa, puede tener derecho a una compensación limitada a unos 1 220 euros. No obstante, las compañías aéreas carecerán de responsabilidad cuando hayan adoptado todas las medidas a su alcance para evitar esos daños o cuando les haya resultado imposible adoptar esas medidas.

Por el equipaje dañado, usted puede hacer una reclamación a la compañía aérea en un plazo de siete días después de recibir su equipaje. Por la recepción retrasada del equipaje, este periodo máximo es de 21 días.



Identificación de la compañía aérea

Usted debe ser informado, con anterioridad, sobre qué compañía opera su vuelo. Las compañías aéreas que pueden resultar inseguras están prohibidas o restringidas dentro de la Unión Europea. Las encontrará en: ec.europa.eu/transport/air-ban/



Paquetes de vacaciones

Los organizadores y distribuidores de paquetes de vacaciones están obligados a proporcionar información precisa y completa sobre los paquetes de vacaciones reservados. Están obligados a respetar los términos contractuales y a proteger a los pasajeros en el caso de insolvencia. Los turoperadores de paquetes deben dar una información precisa sobre el viaje reservado, cumplir las obligaciones contractuales y proteger a los pasajeros en el caso de insolvencia del organizador.



Transparencia de precios

De conformidad con la legislación de la UE, cuando se compra un billete para un vuelo que despegue de un aeropuerto de la UE, las condiciones aplicables tienen que ser explicadas claramente. El precio final a pagar debería estar indicado en todo momento y debe incluir las tarifas aéreas y las tasas aplicables, así como los cargos, subcargos y tarifas inevitables y predecibles en el momento de la publicación. También debe mostrarse el desglose de la tarifa, los impuestos, las tasas del aeropuerto y, finalmente, los otros cargos, subcargos y tarifas. Los suplementos de precio opcionales le deben ser comunicados de una forma clara, transparente y no ambigua al comienzo del proceso de reserva, y la aceptación de los mismos por su parte debe ser opcional.