



A través del Portal del Consumidor

---

## La Comunidad recuerda a los consumidores cuáles son sus derechos en caso de retraso o cancelación de vuelos

- Si el retraso es superior a cinco horas, el viajero puede reclamar la devolución del importe del billete
- En caso de cancelación del vuelo, las aerolíneas tienen la obligación de ofrecer el reembolso del billete o un transporte alternativo para llegar al destino
- Si se extravía o deteriora el equipaje, el consumidor tiene derecho a una indemnización de hasta 1.220 euros
- Los usuarios afectados por una huelga tienen derecho a una compensación económica si las compañías aéreas no informan de ello con al menos dos semanas de antelación

**20 de agosto de 2017.-** La Comunidad de Madrid, a través del [Portal del Consumidor](#), ofrece recomendaciones y recuerda los derechos de los consumidores en la contratación de viajes aéreos, en casos como retrasos o cancelaciones de vuelos por parte de las compañías aéreas y las contrapartidas que deben ofrecer a los clientes afectados.

En este sentido, si el vuelo sufre un retraso superior a 5 horas, la compañía aérea tiene la obligación de ofrecer al usuario la posibilidad del reembolso íntegro del billete en un plazo de siete días y, si procede, un vuelo de regreso al origen si el viaje ya no se puede realizar. Además, se ofrecerá una compensación económica entre las dos y las cuatro horas de retraso, que variará en función de algunas consideraciones: 250 euros si se produce en distancia de hasta 1.500 kilómetros; 400 euros en distancias superiores dentro de la UE; y 600 euros si es entre un aeropuerto de la UE y otro fuera de la UE con distancias de más de 3.500 kilómetros, manteniéndose en distancias inferiores la misma compensación económica que dentro de la UE.

En el caso de la cancelación del vuelo, las aerolíneas tienen la obligación de ofrecer a los clientes la devolución del importe íntegro del billete o un transporte alternativo hasta el destino final en condiciones similares, bien lo antes posible o



bien en una fecha posterior acordada con el pasajero. Con independencia de la elección, la compañía también deberá ofrecer una compensación económica de igual cantidad a la que se ofrece en caso de retraso del vuelo, en función de la distancia.

Sin embargo, si la aerolínea ha informado a los viajeros de la cancelación del vuelo con al menos dos semanas de antelación o si se ha avisado con dos semanas y se ha ofrecido al cliente un transporte alternativo, los afectados no tendrán derecho al reembolso del billete ni a compensación económica. Tampoco procede la compensación si la cancelación del vuelo se debe a circunstancias extraordinarias como inclemencias meteorológicas, problemas técnicos de la compañía o cambios en el aeropuerto aunque, en todo caso, las compañías deben prestar al viajero asistencia y una serie de servicios mientras espera un transporte alternativo.

Además, desde el Portal del Consumidor también se recuerda a los viajeros que, desde el pasado 19 de julio, los vuelos con destino Estados Unidos requieren de nuevos controles de seguridad adicionales, relacionados con los dispositivos electrónicos. Éstos se realizan en la puerta de embarque a cargo de empresas de seguridad acreditadas por el Ministerio de Interior.

## HUELGA EN LOS AEROPUERTOS

La Comunidad de Madrid también informa de los derechos de los consumidores en caso de huelga en los aeropuertos que afecte a sus vuelos contratados. Si la huelga se ha convocado, la compañía debe informar a los pasajeros sobre la cancelación de su vuelo con una antelación de al menos dos semanas. Si se informa entre dos semanas y siete días, se debe ofrecer un transporte alternativo y si la información sobre la convocatoria de huelga se realiza con al menos siete días de antelación al vuelo se debe de ofrecer otro vuelo alternativo. En caso de no cumplir lo anterior, la aerolínea debe indemnizar económicamente al pasajero como compensación.

El consumidor también debe tener en cuenta a quién dirigir su reclamación ante esta situación, para lo que es conveniente guardar toda la documentación que reciba relativa al viaje contratado. En el caso de ser informado en el mismo aeropuerto de la cancelación o retraso a causa de una huelga, el viajero debe dirigirse al mostrador de la compañía o dirigirse a las oficinas de [Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea](#) (AENA), donde le darán la correspondiente hoja de reclamaciones. En caso de que el viajero se encuentre fuera del aeropuerto, puede dirigirse a [AESA](#) y presentar allí una reclamación.



## PÉRDIDA Y DETERIORO DEL EQUIPAJE

En caso de pérdida, deterioro o retraso del equipaje facturado, el consumidor tiene derecho a ser indemnizado con hasta 1.220 euros. Es importante que el consumidor tenga en cuenta que no debe abandonar el aeropuerto sin reclamar el daño o la pérdida de su maleta. De lo contrario, la compañía aérea entenderá que se ha entregado el equipaje en buen estado.

Para presentar la reclamación, el viajero debe dirigirse al mostrador de la compañía con la que ha realizado el viaje y rellenar el Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R), al que debe adjuntar el talón del equipaje (la pegatina que le entregan junto a su tarjeta de embarque). Este requisito es fundamental para que la compañía pueda tramitar la incidencia ocurrida con la maleta.

También hay que considerar que si la pérdida o el retraso se ha producido fuera de su lugar de residencia, es conveniente conservar todos los tiquets de la compra de ropa o artículos de aseo para una futura reclamación y se recomienda contratar un seguro de viaje privado si el cliente viaja con artículos valiosos.