

Se recomienda guardar toda la documentación relacionada con los viajes para posibles reclamaciones

La Comunidad de Madrid informa sobre los derechos de los viajeros en caso de cancelación y retrasos de sus vuelos

- Los perjuicios ocasionados por huelgas de las compañías también dan derecho a reembolsos del precio de los billetes
- Todos los detalles sobre esta normativa están recopilados en el [Portal del Consumidor](#)

15 de agosto de 2022.- La Comunidad de Madrid informa a los viajeros sobre sus derechos y el procedimiento a seguir en caso de cancelación o retrasos en los vuelos, especialmente ahora en unas fechas en las que los ciudadanos utilizan con más frecuencia este medio de transporte por las vacaciones estivales. En primer lugar, se recomienda guardar siempre toda la documentación de la que se disponga para las posibles reclamaciones que se tuvieran que hacer a posteriori.

En el caso de que el problema se deba a una huelga convocada con anterioridad a la salida del vuelo, la compañía deberá informar de la situación y ofrecer una alternativa para el traslado o la devolución íntegra del importe del billete. Por el contrario, si el usuario ya está en el aeropuerto y es allí donde se le comunica que se cancela o retrasa por el mismo motivo, éste dirigirse al mostrador de la compañía para presentar la correspondiente reclamación, que también puede realizarse ante las oficinas de AENA.

Como norma general, estos casos se equiparan -en cuanto a protocolos de actuación, asistencia e indemnizaciones- a los que se establecen con las cancelaciones y *overbooking*. De esta forma, se obliga a un reembolso del coste íntegro del billete si ya no se va a realizar el desplazamiento, o transporte hasta el destino final, lo más rápido posible o en fecha a convenir.

Con independencia de estas alternativas, el afectado también ha de ser indemnizado con cantidades que oscilan entre los 250 euros y los 600, en función de la distancia del viaje. Esta compensación tiene salvedades, como por ejemplo el aviso de lo ocurrido con dos semanas de antelación. En cualquier caso, la empresa aeronáutica debe ofrecer de forma gratuita comida y bebida, dos llamadas telefónicas, de fax o correos electrónicos y, si le ofrecen un transporte alternativo con salida prevista al día siguiente, alojamiento en hotel y desplazamiento.



Medios de Comunicación

Todos los detalles sobre esta normativa están recopilados en el [Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid](#). Asimismo, en el caso de alguna incidencia, los madrileños tienen a su disposición el asesoramiento de las distintas oficinas municipales de información al consumidor y de la Dirección General de Comercio y Consumo.