

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](http://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](http://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.



COMISIÓN EUROPEA

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.mobilif.fgov.be](http://www.mobilif.fgov.be)

### BULGARIA

General Directorate  
Civil Aviation Administration  
Ministry of Transport  
of the Republic of Bulgaria  
+ 359 29371047  
[www.caa.bg](http://www.caa.bg)

### CHEQUIA

Úřad pro civilní letectví  
Civil Aviation Authority  
+ 420 225422726  
[www.ucl.cz/](http://www.ucl.cz/) / [www.caa.cz](http://www.caa.cz)

### DINAMARCA

Statens Luftfartsvæsen  
Civil Aviation Authority  
+ 45 36186000  
[www.slv.dk](http://www.slv.dk)

### ALEMANIA

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)  
Civil Aviation Authority  
+ 49 5312355115  
[www.lba.de](http://www.lba.de)

### ESTONIA

Tarbijakaitseamet  
Consumer Protection Board  
+ 372 6201708/736  
[www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)

### IRLANDA

Commission  
for Aviation Regulation  
+ 353 16611700  
[www.aviationreg.ie](http://www.aviationreg.ie)

### GRECIA

Hellenic Civil Aviation Authority  
+ 30 2108916150  
[www.ypa.gr/](http://www.ypa.gr/) / [www.hcaa.gr](http://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](http://www.seguridadaerea.es)

### FRANCIA

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

### ITALIA

Ente nazionale  
per l'aviazione civile  
Civil Aviation Authority  
+ 39 06445961  
[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

### CHIPRE

Department of Civil Aviation  
+ 357 22404150  
[www.mcv.gov.cy](http://www.mcv.gov.cy)

### LETONIA

Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs  
Consumer Rights  
Protection Centre  
+ 371 67388624  
[www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

> **Para asuntos relacionados con personas con movilidad reducida:**

Slovenská obchodná inšpekcia –  
Slovak Trade Inspectorate  
Ústredný inšpektorát –  
Central Inspectorate  
+ 421 258272103/140  
[www.soi.sk](http://www.soi.sk)

### LITUANIA

Civilines Aviacijos Administracija  
Civil Aviation Administration  
+ 370 52739116  
[www.caa.lt](http://www.caa.lt)

### LUXEMBURGO

Direction du Marché Intérieur  
et de la Consommation  
Ministry of Economy  
and Foreign Trade  
+ 352 24784112  
[www.eco.public.lu](http://www.eco.public.lu)

### HUNGRÍA

Nemzeti Fogyasztóvédelmi  
Hatóság  
Hungarian Authority  
for Consumer Protection  
+ 36 14594800  
[www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

> **Para asuntos relacionados con personas con movilidad reducida:**

Egyenlő Bánásmód Hatóság  
Equal Treatment Authority  
+ 36 13367843  
[www.egyenlobanasmod.hu](http://www.egyenlobanasmod.hu)

### MALTA

Department of Civil Aviation  
+ 356 21222936  
[www.dca.gov.mt](http://www.dca.gov.mt)

### PAÍSES BAJOS

Inspectie Verkeer en Waterstaat  
Transport and Water  
Management Inspectorate  
+ 31 884890000  
[www.iww.nl](http://www.iww.nl)

### AUSTRIA

Bundesministerium  
für Verkehr, Innovation  
und Technologie  
Federal Ministry of Transport,  
Innovation and Technology  
+ 43 17116265/9204  
[www.bmvit.gov.at](http://www.bmvit.gov.at)

### POLONIA

Urząd Lotnictwa Cywilnego  
Commission on  
Passengers' Rights  
+ 48 225207484  
[www.ult.gov.pl](http://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)

### RUMANÍA

Autoritatea Națională pentru  
Protecția Consumatorilor  
National Authority  
for Consumer Protection  
+ 40 372131951  
[www.anpc.ro](http://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](http://www.soi.sk)

### FINLANDIA

Kuluttajariitatautakunta  
Consumer Disputes Board  
+ 358 103665200  
[www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)

> **Para asuntos relacionados con personas con movilidad reducida:**

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi  
Finnish Transport Safety Agency  
+ 358 20618500  
[www.trafi.fi](http://www.trafi.fi)

### SUECIA

Konsumentverket  
Swedish Consumer Agency  
+ 46 771423300  
[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)  
Allmänna reklamations-  
nämnden (ARN)  
National Board  
for Consumer Complaints  
+ 46 850886000  
[www.arn.se](http://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](http://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](http://www.equalityhumanrights.com)

**2. Wales**  
Equality and Human Rights  
+ 44 8456048810  
[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)

**3. Scotland**  
Equality and Human Rights  
+ 44 8456045510  
[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)

**4. Northern Ireland**  
Consumer Council  
for Northern Ireland  
0800 1216022  
[www.consumerCouncil.org.uk](http://www.consumerCouncil.org.uk)

### ISLANDIA

Flugmalastjórni Islands  
Civil Aviation Administration  
+ 354 5694100  
[www.caa.is](http://www.caa.is)

### NORUEGA

Flyklagenemnda  
Dispute Resolution Board  
+ 47 23136990/22546000  
[www.flyklagenemnda.no](http://www.flyklagenemnda.no)

### SUIZA

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

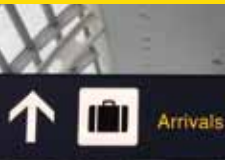


COMISIÓN EUROPEA

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](http://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](http://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/](http://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.