

# DERECHOS DEL CONSUMIDOR

## RECLAMAR A UNA COMPAÑÍA AÉREA



# RECLAMAR A UNA COMPAÑÍA AÉREA



## RECLAMAR A UNA COMPAÑÍA AÉREA

La legislación europea regula varios sectores de interés para el consumidor y los derechos de los pasajeros son una de esas ramas que no escapan a dicha regulación. Los derechos de los usuarios y consumidores del transporte aéreo se regulan en el Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelos.

I. Se aplica cuando el vuelo parta de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, cualquiera que sea el destino y la compañía que efectúa el vuelo.

II. Cuando el vuelo tiene origen en un aeropuerto situado en un tercer país si:

- a) El destino es un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado
- b) La compañía aérea es comunitaria
- c) Los pasajeros disfrutan de beneficios o compensación y derecho de asistencia conforme a la legislación del Estado del aeropuerto de salida.



# Cómo **reclamar**

## **REALIZAR UNA RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA AÉREA CORRESPONDIENTE.**

- a) A través de las hojas de reclamación que la compañía debe tener de manera obligatoria en los mostradores o puntos de venta.**
- b) Debe dirigirla directamente al departamento de atención al usuario, por carta o medios electrónicos.**
- c) Debe conservar el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados. Indique claramente fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como datos personales del reclamante y vuelo.**

**SI NO RECIBE RESPUESTA DE LA COMPAÑÍA AÉREA EN EL PLAZO DE UN MES, O ÉSTA NO ES SATISFATORIA A SUS INTERESES, PUEDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE AESA (AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA) SIN COSTE ALGUNO.**



- a) Para vuelos con origen en aeropuerto español o un aeropuerto de un país no comunitario y destino aeropuerto español si la compañía aérea es comunitaria.**
- b) Vuelos que tengan origen en otro país de la Unión Europea, es recomendable presentar la reclamación directamente ante la Autoridad que designe dicho país.**

**SI HA OCURRIDO EN OTRO ESTADO MIEMBRO Y PRESENTA SU RECLAMACIÓN EN AESA, DEBERÁ TENER EN CUENTA LA DEMORA EN SU RESOLUCIÓN.**

## **PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN**

**I. ONLINE:** en la página web de AESA  
([Seguridadaerea.Gob.es](http://Seguridadaerea.Gob.es))

**II. POR REGISTRO:** a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.  
División de Calidad y Protección al Usuario.  
Avda. del General Perón, 40, acceso B - 28080 Madrid.

### **DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ INCORPORAR.**

**I. Formulario para reclamar ante AESA**

**II. Copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto.**

**III. Copia de su billete de avión y demás documentación de interés.**

