

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)

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.

