

# DERECHOS DEL CONSUMIDOR

## RECLAMAR A UNA COMPAÑÍA AÉREA



Federación Provincial de Asociaciones de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de Alicante "Lucentum"



DIPUTACIÓN  
DE ALICANTE

# 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 parte 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 SATISFACTORIA 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.**

