

La Comisión Europea ha publicado una guía de aplicación del Reglamento (CE) 261/2004 de derechos de los pasajeros aéreos en la situación actual de pandemia del COVID-19.

CANCELACIÓN O RETRASO DEL VUELO POR PARTE DE LA COMPAÑÍA AÉREA

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 261/2004, los pasajeros aéreos que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos por parte de las compañías aéreas como consecuencia de la declaración de pandemia o por las prohibiciones de vuelo establecidas por el Gobierno de España o cualquier otro país, tienen:

- **Derecho a reembolso o a transporte alternativo hasta el destino final.** En caso de cancelación del vuelo, la compañía debe ofrecer al pasajero tres opciones:
 - 1) **Reembolso del coste íntegro del billete:** en este caso, el ofrecimiento de un bono sustitutivo por el importe no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere.

En caso de vuelos de ida y vuelta comprados en una misma reserva, si se cancela el vuelo de ida y el pasajero elige el reembolso, procede éste también en el vuelo de vuelta. Si han sido comprados en reservas diferentes, sólo procedería el reembolso del precio del trayecto cancelado.
 - 2) **Transporte alternativo lo antes posible.**
 - 3) **Transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero.**
- **Derecho a asistencia:** comida y bebida suficiente durante el tiempo de espera, 2 llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico, así como si fuese necesario pernoctar, alojamiento y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Únicamente se mantiene este derecho mientras el pasajero espera a ser transportado a su destino final lo antes posible, esto es, la compañía deja de tener esta obligación si el pasajero elige el reembolso o un transporte alternativo en otra fecha que le convenga.

En cuanto al **derecho a compensación** que, en situaciones normales, asiste al pasajero, el Reglamento (CE) 261/2004 establece que cuando la cancelación de un vuelo se deba a circunstancias extraordinarias –como las actuales–, que no han podido ser evitadas por la compañía, ésta **no está obligada a pagar una compensación económica.**

En este contexto, tienen la consideración de circunstancias extraordinarias los vuelos cancelados como consecuencia de las prohibiciones o de restricciones emitidas por las autoridades, los vuelos cancelados porque se prevean vacíos, o que se cancelen en aras a proteger la salud de la tripulación. Esta consideración se extiende también para los vuelos de vuelta.

Los casos enumerados no se consideran exhaustivos y pudiera haber otras circunstancias relacionadas con el COVID-19 que también podrían considerarse como extraordinarias.



Es posible consultar todos los derechos como pasajero en la web de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea <https://bit.ly/3bAnNzH> quien también resuelve dudas a través del teléfono 91 396 82 10 (Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30).

EL PASAJERO QUIERE CANCELAR SU VUELO O NO PUEDE VIAJAR

Los Reglamentos Europeos de derechos de los pasajeros no recogen casos en los que los pasajeros no quieren o no pueden viajar.

Por tanto, si la aerolínea no ha cancelado el vuelo a uno de los países o zonas a las que el Ministerio de Sanidad recomienda no viajar, y **el pasajero quiere cancelar el vuelo**, el hecho de que sea reembolsado y en qué condiciones depende del tipo de billete que haya adquirido. Para ello, deberá comprobar si en los **términos y condiciones del contrato de transporte**, existe la posibilidad de cancelación del vuelo o si la aerolínea ofrece la alternativa de aplazar el vuelo a dichas zonas.

En el supuesto de que no se cumplan las circunstancias anteriores por el tipo de billete adquirido, pero el usuario de transporte aéreo, **afectado por las medidas decretadas en el estado de alarma, no pueda viajar**, tendrá **derecho a cancelar el vuelo sin penalización**. En ese caso, la aerolínea podrá ofrecerle una alternativa de vuelo y, si en el transcurso de 60 días desde la cancelación del vuelo no ha habido acuerdo entre las partes sobre la alternativa ofrecida, se reembolsará al pasajero el importe abonado.

TRAMITACIÓN DE LA CORRESPONDIENTE RECLAMACIÓN

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y el usuario considere que no se han respetado sus derechos, debe **reclamar primeramente a la compañía**, y en caso de no recibir **respuesta por parte de la compañía en el plazo de 1 mes** (teniendo en cuenta que durante el Estado de Alarma los plazos se hallan suspendidos) o ésta no ser satisfactoria, puede presentar una reclamación ante la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)** sin coste alguno.

PREGUNTAS FRECUENTES

En el caso de que mi vuelo haya sido cancelado por causa del covid-19, ¿me devuelven el dinero?

En caso de cancelación de un vuelo, la compañía debe ofrecer al pasajero la elección entre una de las tres siguientes opciones:

- Reembolso
- Transporte alternativo lo antes posible

- Transporte alternativo en otra fecha que convenga al pasajero

En la situación actual y en algunos casos, el derecho al transporte alternativo lo más rápidamente posible se puede ver afectado ya que no hay certidumbre acerca de cuándo se puede restablecer el transporte en ciertas rutas canceladas. En estas situaciones son más beneficiosas para el pasajero las opciones de reembolso o el transporte en fecha posterior que convenga al pasajero.

En caso de vuelos de ida y vuelta comprados en una misma reserva, si se cancela el vuelo de ida y el pasajero elige el reembolso, procede éste también en el vuelo de vuelta. Si han sido comprados en reservas diferentes, sólo procedería el reembolso del precio del trayecto cancelado.

En cualquier caso, ante las distintas situaciones que se puedan suscitar y para poder atender todas tus dudas, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea ha reforzado su “call center” para atenderte en el teléfono +34 91.396.82.10 de Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30.

No puedo contactar con la compañía aérea, ¿cuánto tiempo tengo para reclamar?

Ante la excepcional situación que estamos viviendo, las compañías aéreas están con los servicios de atención al cliente, tanto telefónicos como electrónicos, colapsados. La reclamación a la compañía no es necesario presentarla en el mismo momento de la cancelación; la vigencia de los contratos en España es de 5 años, por lo que ese es el plazo que hay para reclamar.

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea tiene un formulario de reclamación para presentar ante las compañías, así como un listado de servicio de atención al cliente de las mismas: <https://bit.ly/3dFaxM3>

Más allá de todas estas herramientas, los pasajeros tienen abierta en todo momento la vía judicial para reclamar sus derechos.

Me han cancelado mi vuelo de ida, pero no el de vuelta, ¿qué puedo hacer?

Si tus vuelos están dentro de la misma reserva, si te han cancelado el vuelo de ida la compañía tiene que ofrecer la opción de elección entre: reembolso de ambos trayectos (ida y vuelta), transporte alternativo lo antes posible para el vuelo de ida y el transporte alternativo en otra fecha que convenga al pasajero en el vuelo de ida. Si la cancelación se produce sólo en el vuelo de vuelta, la elección entre las tres opciones anteriormente mencionadas sólo será obligatoria para el vuelo de vuelta, tal como indica la Comisión Europea, en la guía sobre Derechos de los Pasajeros que ha publicado para incidentes relacionados con el COVID19.

La compañía sólo me ofrece un bono, si lo acepto, ¿puedo luego reclamar el reembolso?

El pasajero al que solo se le haya ofrecido un bono tiene derecho a solicitar el reembolso del billete en efectivo a la compañía. En caso de que la compañía no atienda su reclamación puede reclamar gratuitamente ante AESA o demandar en vía judicial. El bono sólo sería válido si tras haber ofrecido la compañía la opción de reembolso en efectivo o mediante un bono, el pasajero eligió libremente esta última opción.

La compañía sólo me da la opción de un bono canjeable antes de final de año, ¿eso es legal?

El Artículo 8.1 del Reglamento (CE) 261/2004 recoge que la compañía aérea debe ofrecer al pasajero la elección entre tres opciones: a) Reembolso, b) Transporte alternativo lo antes posible, c) Transporte alternativo en otra fecha que convenga al pasajero.

El Artículo 7.3. (aplicable para el caso del reembolso) recoge que la compañía debe abonar en metálico, mediante transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo con el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

Por lo tanto, para poder reembolsar mediante bono, tiene que haber sido el pasajero el que haya aceptado esa opción frente a las otras recogidas en dicho artículo.

La compañía me ha cancelado el vuelo y no estoy en mi país, ¿cuáles son mis derechos?, ¿la compañía tiene que darme asistencia?

Si la compañía ha cancelado el vuelo, debe ofrecer y proporcionar al pasajero comida y refrescos suficientes, así como alojamiento y transporte entre el alojamiento y el aeropuerto en caso de ser necesario pernoctar una o más noches hasta la salida del transporte alternativo ofrecido por la compañía.

Este derecho sólo permanece para el pasajero si ha elegido la opción de transporte alternativo lo antes posible y mientras espera a dicho transporte. Si elige el reembolso o el transporte en otra fecha que le convenga al pasajero, la compañía aérea deja de tener obligación respecto a la comida, bebida y alojamiento del pasajero.

Ha de tenerse en cuenta que si te encuentras en un país extracomunitario y la compañía aérea con la que tienes el billete es una compañía de un país no perteneciente a la UE, no aplican los derechos anteriormente mencionados y deberás consultar la regulación del país en cuestión.

Si solicito el reembolso de mi billete, ¿cuánto tiempo tiene la compañía para devolverme mi dinero?

La compañía aérea tiene 7 días para realizar el reembolso del billete desde que el pasajero lo ha reclamado, tal como indica el Reglamento (CE) 261/2004.



He solicitado el reembolso de mi billete, pero han pasado los 7 días y la compañía no me lo ha abonado, ¿qué puedo hacer?

Las reclamaciones sobre daños y perjuicios o en su caso intereses por la dilación en el pago deben de ser efectuadas directamente ante los Tribunales de Justicia. Si ha transcurrido más de un mes desde su solicitud a la compañía aérea y ésta no le ha contestado o la contestación no ha sido satisfactoria puede reclamar ante AESA o ante los Tribunales de Justicia.

Ainhoa Orrantia
Responsable Área Consumo
OMIC TOLOSALDEA

