



DERECHOS PASAJEROS AÉREOS ANTE CANCELACIONES DE VUELOS MOTIVADAS POR HUELGA DE PERSONAL INTERNO DE LA AEROLÍNEA

Ante las cancelaciones de vuelos motivadas por las distintas huelgas convocadas por personal interno de aerolíneas que operan en territorio español, se recomienda, en primer lugar, consultar la información proporcionada por la compañía aérea en los aeropuertos o sitios web, así como los derechos que asisten a los pasajeros en caso de cancelación que se indiquen en el contrato de transporte.

De igual modo, puede consultar todos los derechos que asisten a los pasajeros aéreos en la página web de la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA): <https://www.seguridadaaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/>

A modo de resumen, a continuación, se exponen los principales derechos que asisten a los pasajeros afectados:

i. Derecho de Información

Los pasajeros tienen derecho recibir documento informativo en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia en caso de cancelación de su vuelo.

ii. Derecho de atención

Los pasajeros tienen también el derecho de atención mientras esperan el vuelo de vuelta o alternativo ofrecido por la compañía aérea, en caso de que opten por esta opción. Esta atención deberá consistir, al menos, en lo siguiente:

- a. Ofrecimiento de comida y bebida suficientes, en función del tiempo de espera;
- b. Posibilidad de realizar dos llamadas telefónicas o tener acceso a otras formas de comunicación a distancia, tales como correo electrónico o fax;
- c. Alojamiento en hotel si es necesario pernoctar o si es necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero para hacer uso del transporte alternativo lo más rápido posible a su lugar de destino;
- d. Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

En caso de que la compañía no ofrezca, al menos, esta atención, el pasajero debe guardar los recibos de los gastos en los que haya incurrido para posteriormente reclamárselos a la compañía aérea.

iii. Derecho de reembolso o transporte alternativo

Los pasajeros tienen derecho a que la compañía aérea le ofrezca la posibilidad de elegir entre una de las siguientes opciones:

- a. Reembolso del coste íntegro del billete dentro de los 7 días siguientes a la cancelación del vuelo.



El reembolso podrá efectuarse en metálico, transferencia bancaria o cheque. **Únicamente podrá ofrecerse el reembolso a través de bonos de viaje u otros servicios, previo acuerdo firmado por el pasajero, y siempre sin afectar al derecho del pasajero a solicitar el reembolso del billete.**

- b. Transporte alternativo a su destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comprobables.

Este transporte alternativo puede incluir vuelos con otras compañías u otros medios de transporte en condiciones comparables, siempre que sea la forma más rápida de llegar al destino final.

- c. Transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero.

En estos supuestos, el pasajero deja de tener derecho a la atención prevista en el apartado anterior.

En caso de que la compañía no cumpla con su obligación de ofrecer las tres opciones previstas y el pasajero opte por adquirir un nuevo billete, se deberá guardar el recibo y tarjeta de embarque del nuevo billete para reclamar posteriormente los importes a la compañía aérea.

iv. Derecho de Compensación

En caso de cancelación, los pasajeros tienen derecho a una compensación económica de entre 250€ y 600 €, dependiendo de la distancia del vuelo.

No obstante, el pasajero no tendrá derecho a recibir estas compensaciones en los siguientes supuestos:

- a. La compañía aérea le ha informado de la cancelación 14 días antes del vuelo programado,
- b. La compañía aérea le ha informado de la cancelación entre dos semanas y 7 días antes del vuelo programado y le ha ofrecido un transporte alternativo que sale con no más de 2 horas de antelación y llega al destino final con menos de 4 horas de retraso,
- c. La compañía aérea le ha informado de la cancelación con menos de 7 días de antelación y le ha ofrecido un transporte alternativo que sale con no más de 1 horas de antelación y llega al destino final con menos de 2 horas de

Una **huelga** organizada por personal sindicado de una compañía aérea que está destinada a apoyar las reivindicaciones de los trabajadores **no constituye una circunstancia extraordinaria que exima a la compañía aérea de su obligación de abonar una indemnización** en caso de cancelación o retraso importante de vuelos.

En caso de que la compañía aérea no ofrezca al pasajero las soluciones aquí previstas, se deberá presentar una reclamación ante los servicios de atención a la clientela de la propia aerolínea. Si la reclamación no fuera resuelta de forma satisfactoria para los intereses del pasajero, se puede presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) en el siguiente enlace:

https://sede.seguridadaerea.gob.es/SAU_Pasajeros/Paginas/Inicio.aspx


