

CONSUMO ARAGÓN INFORMA

Fecha: 02-04-2020

CANCELACIÓN DE UN VUELO

Es la no realización del vuelo programado para el cual habíamos comprado un billete.

A. CANCELACIÓN POR LA COMPAÑÍA AÉREA

Ante una cancelación de vuelo debido a la emergencia sanitaria internacional por la extensión del nuevo Coronavirus (COVID-19) hay recordar que los derechos para los pasajeros son los regulados en el [Reglamento europeo \(CE\) 261/2004 \(PDF, 134 KB\)](#)¹ que se indican a continuación:

Derechos a información, a asistencia y al reembolso o a transporte alternativo.

- **Derecho a la información**, que consiste en la entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.
- **Derecho a asistencia**. La compañía aérea debe proporcionar la asistencia necesaria: comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, a una o más noches de alojamiento así como al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Derecho al reembolso o a transporte alternativo**, donde el pasajero podrá elegir una de las siguientes 3 opciones que debe ofrecer la compañía:

¹ <http://www.boe.es/doue/2004/046/L00001-00007.pdf>



- El reembolso del billete dentro de los siete días siguientes.
- El transporte hasta destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables, o
- El transporte hasta destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Respecto del derecho de reembolso, en aquellas circunstancias en que el transportista cancele el viaje, el ofrecimiento de un **bono sustitutivo** del importe **no podrá afectar al derecho** del viajero a optar por el **reembolso**, si así lo prefiere.

Como se trata de circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables **no hay derecho a compensación económica.**

B. CANCELACIÓN POR EL PASAJERO

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, los usuarios del transporte aéreo deberán comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones de emergencia sanitaria existe la posibilidad de cancelación del viaje o si la aerolínea ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje a dichas zonas. En el supuesto de que no se cumplan las circunstancias anteriores, pero el usuario se vea afectado por las medidas decretadas en el estado de alarma, tendrá derecho a cancelar el vuelo sin penalización.

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 **reembolsarán al viajero los importes** abonados.



CON CARÁCTER GENERAL:

Si considera que no se han respetado sus derechos puede reclamar siguiendo los siguientes pasos:

1. Realizar una **reclamación a la compañía aérea correspondiente**. Lo puede hacer a través de las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas deben tener a disposición en los mostradores de información o puntos de venta de billetes en los aeropuertos o usando el [formulario para reclamar ante una compañía aérea \(PDF, 997KB\)](#)² (en web Agencia Española de Seguridad Aérea, AESA).
2. La reclamación la debe dirigir directamente al departamento de atención al usuario, bien por carta o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos. [Listado de Servicios de Atención al Cliente de Compañías Aéreas](#)³ (en web AESA).
3. En caso de no recibir respuesta, o ésta no ser satisfactoria puede presentar una **reclamación ante AESA** sin coste alguno.
Para ello hay que enviar, a través del correo electrónico sau.aesa@seguridadaerea.es o por correo postal a la siguiente dirección: Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario. Avda. General Perón, 40. Acceso B. 28020, Madrid, la siguiente documentación:

1. [El formulario para reclamar ante AESA \(PDF, 1.371 KB\)](#)⁴

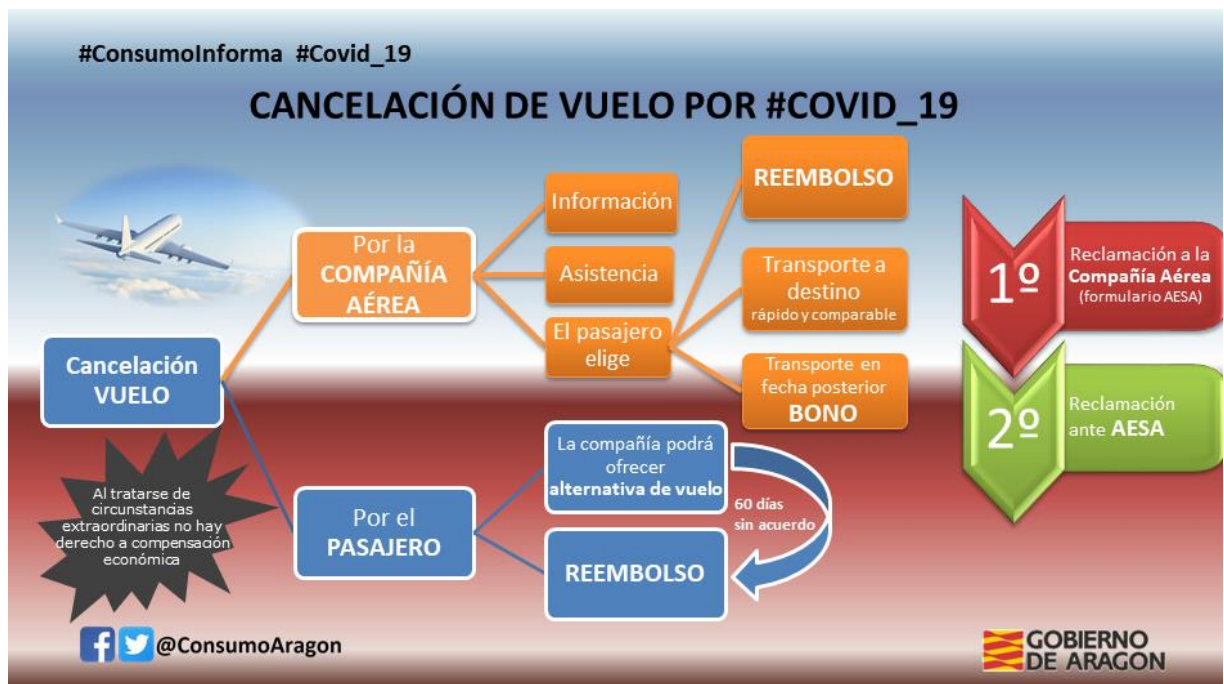
² http://www.seguridadaerea.gob.es/media/4411670/aesa_formulario_reclamacion_cia3.pdf

³ http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/att_al_cliente.aspx

⁴ https://www.seguridadaerea.gob.es/media/4411666/formulario_para_reclamar_ante_aesa3.pdf



2. Una copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto.
3. Una copia de su billete de avión y demás documentación de interés.



“Descripción de la imagen: Si la cancelación de vuelo se produce por la compañía aérea: derecho a información, derecho a asistencia y además el pasajero elige entre reembolso, transporte a destino rápido y comparable o transporte en fecha posterior bono.

Si la cancelación del vuelo se produce por el pasajero, la compañía podrá ofrecer alternativa de vuelo o reembolso. Si no se llega a un acuerdo en 60 días sobre la alternativa de vuelo conllevará el reembolso.

Al tratarse de circunstancias extraordinarias no hay derecho a compensación económica”.



1º reclamación a la compañía aérea (formulario Agencia Estatal de Seguridad Aérea AESA).

2º reclamación ante AESA.

Información y atención ConsumoAragón

Zaragoza:

Solicitar cita previa:

- Desde [Internet](#)⁵ en Zaragoza > Ciudadanía y DS > Consumo
- En el teléfono: 976 713 679

Huesca:

Solicitar cita previa:

- Desde [Internet](#)⁶ en Huesca > Ciudadanía y DS > Consumo
- En el teléfono 974 247 234

Teruel:

Solicitar cita previa en teléfono 978 654 025

Atención telefónica al consumidor: 900 121 314 (desde cualquier TELÉFONO FIJO de Aragón).

Correo electrónico: consumo.doc@aragon.es

Redes sociales: @ConsumoAragon

⁵ https://aplicaciones.aragon.es/cprga_web/

⁶ https://aplicaciones.aragon.es/cprga_web