



**Ante el aviso de Ryanair de cancelación de vuelos que pueden afectar a usuarios aragoneses, la Oficina del Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Zaragoza INFORMA de los DERECHOS DE LOS PASAJEROS en estos casos.**

- Si hemos adquirido un billete de avión y la compañía decide unilateralmente cancelar ese viaje, la empresa está obligada a informarnos de ello con **14 días de antelación**; en este caso, además de prestar la asistencia debida, debe proceder al **reembolso del importe pagado o a proporcionar un transporte alternativo**, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el reglamento europeo.
- En el supuesto de que la compañía incumpliera ese plazo y no existan circunstancias extraordinarias que lo justifiquen, la misma norma prevé **compensaciones** que pueden oscilar entre 250 y 600 euros, dependiendo de la distancia del vuelo principalmente.

Los usuarios afectados por esas cancelaciones, que no vean satisfechos sus derechos, pueden formular una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la empresa. Transcurrido un mes sin recibir respuesta o no siendo esa satisfactoria a sus intereses, pueden elevarla ante la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)**, bien a través de la web de ese órgano o en escrito dirigido a la sede del mismo; en todo caso debe aportarse una copia del billete, la respuesta de la empresa o la reclamación en ausencia de aquella y otros documentos que se consideren oportunos.

Con independencia de lo anteriormente comentado, el usuario que se considere perjudicado en otro tipo de intereses, también puede recurrir a las instancias judiciales para reclamar aquello que estime oportuno, como indemnizaciones por daños y perjuicios.

Por parte de esta OMIC recordamos a todos los ciudadanos que pueden plantear sus dudas y consultas en la red de oficinas de información al consumidor existentes en nuestra región, en las asociaciones de consumidores y en los servicios provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales; con esa misma finalidad el teléfono 900 12 13 14 y la dirección de correo [omic@zaragoza.es](mailto:omic@zaragoza.es) están a disposición de todos los consumidores de Zaragoza.

## **CANCELACIÓN DE UN VUELO**

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

Los derechos en caso de una cancelación son los siguientes:

- **Derechos a información, a asistencia y al reembolso o a transporte alternativo \***.
  - **Derecho a ser compensado \***, a no ser que se le haya informado de la cancelación con 14 días antes del vuelo programado o si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por **circunstancias extraordinarias**, como casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.
- 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:

- 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

□ **Derecho a ser compensado**, entre 250€ y 600 €, dependiendo de la distancia del vuelo, aunque estas cantidades se pueden reducir en un 50% si la compañía aérea le ofrece transporte alternativo y cumple el retraso en la llegada a destino (según cuadro).

Distancia del vuelo	Compensación	Reducción del 50% si el retraso en la llegada es menor de
Hasta 1.500 km	250 €	2 horas
Todo vuelo intra-comunitario de 1.500 km y todo vuelo entre 1.500 km y 3.500 km	400 €	3 horas
Más de 3.500 km	600 €	4 horas

## Reclamaciones

Cuándo y cómo reclamar

Usted podrá reclamar si ha tenido uno de los siguientes problemas: **vuelo cancelado**, vuelo retrasado más de tres horas, denegación de embarque debida, por ejemplo a overbooking, o un cambio de clase y la compañía no ha atendido sus derechos como pasajero, que puede consultar aquí.

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](#) (en web AESA).

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](#) (en web AESA).

Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados. Además, la reclamación debe ser clara, concisa y legible, es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y su vuelo.

2. 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](mailto: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:

3.
  1. [El formulario para reclamar ante AESA](#) (web)
  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.

### **Actuación de AESA**

AESA analizará si hubo incumplimiento del Reglamento de Derechos de Pasajeros (CE) 261/2004 y solicitará a la compañía aérea información sobre los hechos, recabará la información adicional y examinará si ha cumplido o no con lo dispuesto en la norma.

Una vez analizado, AESA comunicará, al solicitante y a las compañías aéreas, las actuaciones llevadas a cabo en relación con la reclamación y emitirá un informe con el resultado de sus actuaciones.

En caso de que el informe de AESA sea positivo para el pasajero pero la compañía no lo atienda, podrá acudir a la vía judicial, para lo cual el informe positivo de AESA le será de gran utilidad. También

debe saber que el recurso de la vía judicial para solicitar una indemnización por daños y perjuicios puede ejecutarlo en cualquier momento del proceso.

### **Reclamar un problema en un aeropuerto fuera de España**

Si su incidente tuvo lugar en un aeropuerto de la UE, no en territorio de España, podrá consultar en el siguiente [listado los datos de contacto de la autoridad nacional competente para tramitar su reclamación](#) (web AESA). Deberá enviar su reclamación a dicho organismo el cual es el responsable de tramitar su queja/reclamación y darle una respuesta

No obstante, si usted desea que sea la AESA quien transfiera su reclamación al organismo nacional responsable, remita el formulario disponible en la página y AESA procederá a su envío a la autoridad en la cual se produjo el incidente.