

# Reclamaciones ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea por denegación de embarque por overbooking, grandes retrasos o cancelaciones

El Reglamento comunitario establece que los pasajeros deben poder reclamar ante los Estados Miembros el incumplimiento por la compañía aérea de las obligaciones establecidas en este Reglamento (CE) 261/2004.

Si usted ha sufrido una cancelación o retraso de un vuelo o le han denegado el embarque, a continuación le informamos de los pasos que debe seguir para presentar una denuncia ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

1. Lo primero que debe hacer es enviar una **reclamación por escrito a la compañía aérea** correspondiente y esperar un tiempo prudencial a que la compañía aérea conteste a su reclamación.
2. Si una vez recibida la contestación de la compañía, considera que ha incumplido sus obligaciones con los pasajeros impuestas en el Reglamento, independientemente de las acciones legales que usted desee iniciar contra la compañía aérea, puede presentar una denuncia ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea para informar de dicho incumplimiento.
3. Le recomendamos que para formular dicha denuncia utilice el formato normalizado que ponemos a su disposición en esta página web, así como en la Oficina de atención al Usuario de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.
4. Junto con su denuncia deberá adjuntar copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto, así como copia de su billete de avión y demás documentación de interés.
5. La Agencia Estatal de Seguridad Aérea examinará inicialmente su denuncia a fin de comprobar si hay indicios de incumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004.
6. **Si aparentemente no hubiera indicios de incumplimiento** o la Agencia Estatal de Seguridad Aérea no fuera competente, **le informaremos en consecuencia lo antes posible, a fin de que tome las medidas que considere necesarias.**
7. Si por el contrario hay indicios fundados de incumplimiento, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea solicitará información a la compañía aérea sobre los hechos, recabará la información adicional que considere procedente de distintos organismos y examinará si ha cumplido o no con lo dispuesto en el Reglamento (CE) 261/2004.
8. Finalmente, le remitirá una comunicación informándole de las actuaciones llevadas a cabo en relación con su denuncia, y de su resultado.
9. **Pero si a pesar de la intervención de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, usted considera que la compañía aérea no cumple con sus obligaciones**, o la solución dada no le satisface, **siempre puede acudir a la vía judicial** para conseguir que la esta cumpla con la normativa o para obtener un indemnización por daños y perjuicios.
10. **La Agencia Estatal de Seguridad Aérea puede sancionar a la compañía por el incumplimiento pero no tiene competencia alguna en el contrato privado de transporte, ni puede por tanto ejercer reclamaciones ni acciones judiciales individuales contra las compañías por dicho incumplimiento.**
11. Si desea denunciar un incumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004, envíe su denuncia a la siguiente dirección postal:

Ministerio de Fomento

Agencia Estatal de Seguridad Aérea

División de Calidad y Protección al Usuario

Avda. General Perón, 40. Acceso B

28020 Madrid

Cada estado miembro de Unión Europea debe designar un organismo responsable de la supervisión del cumplimiento del presente Reglamento en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un país tercero y con destino a dichos aeropuertos. En España, el organismo responsable es la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

En este sentido, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea gestiona las reclamaciones de todos los vuelos con origen en España y de los vuelos con origen en un tercer país y destino en el territorio Español siempre que la compañía sea comunitaria.

Por consiguiente, si su vuelo sale de un país de la Unión Europea, Suiza, Islandia o Noruega, presente la reclamación ante el organismo competente de ese país. Si viaja desde fuera de la Unión Europea en un vuelo operado por una compañía comunitaria, presente la reclamación en el país de la Unión Europea donde aterrice el vuelo.

Si desea más información, consulte página web de los organismos responsables en los distintos Estados miembros.

## **Información relacionada**

- [Formatos de reclamaciones por incumplimiento del Reglamento \(CE\) 261/04 ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea](#)
- [Organismos europeos responsables del Reglamento \(CE\) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo](#)