



## ¿Cómo reclamar un vuelo cancelado o con retraso?

- Si la causa está provocada por el mal funcionamiento de la actividad aeroportuaria, el afectado tiene derecho a ser indemnizado por la Administración Pública correspondiente.
- Cuando la cancelación se debe a la propia aerolínea, el pasajero puede reclamar a la compañía aérea un transporte alternativo o el reembolso completo del viaje, además de los daños y perjuicios ocasionados.

**Madrid, 23 de junio de 2022.-** Una de las incidencias más comunes durante las vacaciones de verano son aquellas relacionadas con el retraso o la cancelación de vuelos. Esta situación puede deberse a dos causas diferentes: un problema de la compañía aérea o una causa ajena a la propia aerolínea como, por ejemplo, la falta de personal en el aeropuerto.

Legálitas analiza qué opciones tienen los pasajeros ante cada uno de estos dos supuestos, cómo deben efectuar una reclamación y quién se hace responsable de los costes del resto de servicios contratados para las vacaciones.

**Cuando la cancelación del vuelo se debe a motivos provocados por la actividad aeroportuaria como, por ejemplo, retrasos en los controles de policía o falta de personal de tierra ¿Cómo debo reclamar?**

Legálitas señala que AENA, encargada de gestionar los aeropuertos públicos, debe responder por los daños que se ocasionen a los pasajeros fruto del funcionamiento del servicio público que prestan, incluyendo aquellos daños derivados de su actividad aeroportuaria como el retraso de los controles de policía o la falta de personal de su aeropuerto.

En este sentido, el procedimiento adecuado para exigir este tipo de responsabilidades a las Administraciones Públicas es el denominado procedimiento de responsabilidad patrimonial. Esta norma establece que los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión

sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la ley. Asimismo, debe ser un daño efectivo, evaluable económicamente e individualizado en relación con una persona o grupo de personas.

## **¿Cuánto tiempo hay para presentar una reclamación ante AENA?**

Para presentar la reclamación ante AENA y el Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana hay un plazo de un año. Este procedimiento se inicia a instancia de parte en vía administrativa y, ante una resolución desestimatoria o la falta de resolución pasados los seis meses, el afectado puede interponer una demanda ante los juzgados de Contencioso- Administrativo.

Legálitas recuerda que la parte que interpone la reclamación es la que tiene la carga de la prueba y debe cuantificar la indemnización que se solicita por los daños ocasionados.

## **¿Y si el vuelo se cancela por un problema de la propia aerolínea?**

En este caso se puede reclamar el derecho de atención (llamadas, manutención, alojamiento...) a la aerolínea. Además, Legálitas indica que se puede elegir entre un transporte alternativo, obteniendo en tal caso el reembolso de la parte de viaje no realizado en 7 días máximo, o pedir la devolución completa del dinero, en cuyo caso la compañía debe ofrecer un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo antes posible.

El pasajero también tendrá derecho a reclamar los daños y perjuicios derivados de la cancelación, a menos que se den circunstancias de fuerza mayor o bien que se hubiera notificado la cancelación al pasajero con la antelación fijada legalmente.

## **En este caso, ¿Qué pasa si la compañía decide cancelar mi vuelo con 14 días de antelación a su salida?**

De acuerdo con el Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, si la compañía preavisa de la cancelación con una antelación mínima de 14 días antes de la fecha prevista del vuelo, el pasajero sólo tendrá derecho al reembolso del precio del billete, salvo que acepte, en su caso, el cambio de fecha u hora que le proponga la compañía.

## **¿Con cuánto deberán indemnizar al pasajero?**

La cuantía de la indemnización se fijaría teniendo en cuenta la distancia en kilómetros del vuelo y dicha indemnización se reducirá en un 50% en el caso en que al pasajero se ofreciera un transporte alternativo.

Legálitas recuerda que, si el vuelo se cancela o llega con más de 3 horas de retraso al aeropuerto de destino, hay derecho a una indemnización de:

- a) 250,00 € por pasajero en caso de vuelos inferiores a 1.500 Km.
- b) 400,00 € por pasajero en caso de vuelos comprendidos entre 1.500 y 3.000 Km.
- c) 600,00 € por pasajero en caso de vuelos de más de 3.000 Km.

### **Y si hay un retraso, ¿Se puede reclamar?**

Respecto al retraso, el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, en sentencia de 19 de noviembre de 2009, considera que el pasajero que sufre un retraso de 3 o más horas en llegar a su destino es equiparable al pasajero cuyo vuelo ha sido cancelado y se le ofrece un transporte alternativo. De esta manera, Legálitas expone que el pasajero que ha sufrido ese retraso también tendría derecho a indemnización en las mismas cuantías expresadas en el punto anterior.

### **¿Qué opciones tengo si pierden la maleta en el trayecto?**

Se considera legalmente perdido o extraviado el equipaje si transcurren 21 días desde la fecha en que el transportista hubiera debido entregarlo. A partir de ahí surge el derecho a una indemnización hasta un máximo 1.200 euros. Durante ese plazo, Legálitas indica que se pueden hacer gastos para artículos de primera necesidad (vestido e higiene) que también deberán ser reembolsados por el transportista.

### **Si el vuelo se cancela, ¿Qué ocurre con el hotel o las actividades contratadas? ¿Quién se hace responsable?**

En el caso en que el vuelo se cancele y se tengan contratados otros servicios como hoteles, actividades, etc. es posible solicitar la responsabilidad a la compañía aérea o a la agencia con la que se contrataron los servicios que, solidariamente, por defectuoso cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato deben hacerse cargo de los costes.

En cualquiera de los casos, Legálitas aconseja guardar todas las facturas o tickets de las reservas y pagos, así como billetes de vuelo o tarjetas de embarque, ya que serán elementos esenciales en el caso de tener que presentar una reclamación. También se debe tener en cuenta cuál es el régimen de garantías asociados al producto que se está comprando porque, además, según el tipo de viaje, se tienen unos derechos y, por lo tanto, hay una forma diferente de reclamarlos.

---

Para más información, contactar con David Jiménez, Director de Comunicación.  
Mail: [comunicacion@legalitas.es](mailto:comunicacion@legalitas.es) | T. 91 771 26 16

Avenida de Leopoldo Calvo-Sotelo Bustelo, 6 - 1º. 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Legálitas | Legaltech española líder en asesoramiento jurídico para familias, autónomos y pymes. Ayudamos a las personas en su día a día, de una manera sencilla, accesible y eficaz, resolviendo un millón de consultas cada año, a través de más de 800 abogados y una red nacional de 277 despachos por toda España.  
[www.legalitas.com](http://www.legalitas.com)