

Consumo recuerda que las aerolíneas deben devolver el importe de los vuelos cancelados por el estado de alarma

Al tratarse de una causa de fuerza mayor no procederá en este caso la compensación a las personas afectadas

Etiquetas:

- [transporte aéreo](#)
- [reclamaciones](#)



La Dirección General de Consumo de la [Consejería de Salud y Familias](#) recuerda a la ciudadanía que ante la cancelación de vuelos con motivo de la expansión del coronavirus Covid-19 y del decreto del estado de alarma las compañías aéreas tienen la **obligación de ofrecer un transporte alternativo o la devolución del importe de los billetes**. En caso de optar por el reembolso, el mismo se deberá realizar **en el plazo de 7 días** y podrá efectuarse por **transferencia bancaria, por cheque o en metálico**. La devolución se podrá realizar también en **vales o bonos de viaje u otros servicios siempre que exista acuerdo previo firmado por la persona viajera, nunca por defecto**.

Se debe tener en cuenta que, al tratarse la expansión del coronavirus de una **circunstancia de fuerza mayor ajena a la compañía aérea** que cancela el vuelo, **no habrá derecho a compensación** alguna, como sí se establece ante cancelaciones por otro tipo de circunstancias. Sí existirán, en todo caso, los derechos de información y de atención que establece la normativa europea.

Atendiendo al primero, se deberá entregar a las personas afectadas la documentación que indique las normas en materia de asistencia y compensación. Respecto al derecho de atención, en función del tiempo necesario a esperar para el transporte alternativo la compañía deberá ofrecer a las personas afectadas comida y bebida suficiente, o alojamiento hotelero en caso de que el transporte alternativo sea como mínimo al día siguiente.

En caso de cancelación del vuelo por parte de la persona viajera

Las personas que tuvieran previsto realizar un viaje en avión y hayan **solicitado la cancelación de su billete por iniciativa propia aunque el vuelo siguiera programado** tendrán derecho a la **devolución de las cantidades abonadas sin penalización** alguna cuando dicha cancelación sea **debida a las limitaciones de movimiento** concretas establecidas en virtud de la **declaración del estado de alarma** (y sus posibles prórrogas) por parte del Gobierno español o la potencial restricción de entrada a terceros países de la ciudadanía procedente de España.

En el caso de los vuelos anteriores a que se decretara el estado de alarma, si la aerolínea ha mantenido el vuelo y es la persona la que ha decidido cancelar su billete se recomienda consultar con la compañía o la agencia con la que se hubiera contratado el transporte, así como comprobar los términos del contrato para verificar si se establece la posibilidad de cancelar el viaje por motivo de emergencia sanitaria, o si la compañía ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje a las zonas afectadas. En el caso de que la persona tuviera contratado un seguro de viaje deberá consultar la póliza de cara a la cancelación del vuelo.

Dónde presentar la reclamación

Si se ha adquirido el billete directamente en la compañía aérea, cualquier reclamación que se presente debe ser interpuesta **ante la propia compañía**, mientras que si el billete del vuelo se ha adquirido para un **viaje combinado** (todo aquel que incluye transporte y alojamiento), la reclamación debe ser interpuesta en la **agencia de viajes** donde fue contratado. Aunque no existe un plazo fijo para presentar una reclamación, sí se recomienda que se haga lo antes posible.

En los casos de reclamaciones a la compañía aérea, puede solicitar una hoja de reclamaciones de [AENA \(Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea\)](#), una hoja de reclamaciones de la compañía aérea o bien la [hoja de quejas y reclamaciones oficial](#) de la Comunidad Autónoma donde haya ocurrido el hecho. Si es un viaje combinado, se podrá reclamar presentando la hoja de quejas y reclamaciones en la propia agencia de viajes.

Si tras presentar la reclamación la empresa no responde o la respuesta no satisface, se pueden poner los hechos en conocimiento de la [Agencia Estatal de Seguridad Aérea \(AESA\)](#), o remitir la reclamación a la Administración de Consumo de la Comunidad Autónoma de residencia. En el caso de Andalucía, se puede hacer de forma telemática en el [Portal de Atención a la Ciudadanía](#) dependiente de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, a través de la opción Presentación Electrónica General.

Ante cualquier duda o consulta en materia de consumo, la ciudadanía puede contactar con Consumo Responde, un servicio gratuito de información y asesoramiento a las personas consumidoras y usuarias, impulsado por la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía. Se trata de un servicio multicanal, al que se puede acceder de forma continuada a través del número de teléfono 900 21 50 80, de la página web www.consumoresponde.es, del correo electrónico (consumoresponde@juntadeandalucia.es); del perfil de Twitter ([@consumoresponde](https://twitter.com/consumoresponde)); y el de Facebook (<https://www.facebook.com/consumoresponde/>).

También se puede recibir asesoramiento en los Servicios Provinciales de Consumo de las delegaciones territoriales de Salud y Familias presentes en todas las capitales de

provincia, así como en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs), y en las organizaciones de personas consumidoras y usuarias.