

La Unión de Consumidores de Málaga UCE, mediante proyecto “Tus derechos viajan contigo”, subvencionado por Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, elabora este documento y está a disposición de todas las personas consumidoras y usuarias para el asesoramiento y defensa de sus derechos.

Nos encontrarán en:



ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

📍 Alameda de Colón, 9, Ático 2. 29001 - Málaga

☎ 952 217 858

☎ 685 498 650

✉ malaga@unionconsumidores.com

📘 Unión de Consumidores de Málaga UCE

🐦 @UCEMalaga

También puede contactar con:



Delegación de Salud y Familias
Junta de Andalucía
C/ Córdoba, 4, 29001 - Málaga
677 982 873



Consumo Responde
Telf. Gratuito: 900 215 080
www.consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es

TUS DERECHOS VIAJAN CONTIGO

No dejes que se cancelen



Campaña informativa
sobre los derechos de las
personas consumidoras
en materia de aerolíneas

TUS DERECHOS VIAJAN CONTIGO

Uno de los sectores que más dudas genera a las personas consumidoras a la hora de cómo tramitar sus reclamaciones es el de las compañías aéreas. Además, en muchas ocasiones, como ocurre con los retrasos, cancelaciones o pérdidas / daños en equipajes, es de gran utilidad que los usuarios conozcan sus derechos y los pasos a seguir, de modo que puedan interponer sus reclamaciones de forma ágil y eficaz.

Por este motivo, la Unión de Consumidores de Málaga, en colaboración con la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, elabora este documento que resume los principales aspectos y consejos para posibles incidencias, sirviendo como herramienta para capacitarles ante ciertas situaciones.

Nuestra Asociación asesora, trabaja y protege a las personas consumidoras desde 1985, con nuestra atención continuada, formación y atención en Consumo para todos los ciudadanos y ciudadanas.



Retraso 5h y decide no viajar

Derecho de información.

Derecho de atención.

La compañía deberá:

- Disponer de un vuelo de vuelta al lugar de inicio si es necesario
- Reembolso del billete en plazo inferior a 7 días

Cancelación de vuelo

Derecho a reembolso o transporte alternativo.

- Reembolso íntegro en 7 días
- Conducción al destino final y elección de fecha

Derecho de información.

Derecho de atención.

Derecho a compensación (cantidad según km/vuelo)

Equipaje

Las compañías serán responsables del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el daño haya tenido lugar mientras estaba en la aeronave o bajo custodia de la compañía. Deberá solicitarse el PIR (Parte de irregularidad del Equipaje) en el mostrador para dejar constancia de lo ocurrido. Se deberá presentar reclamación con la mayor brevedad en el mostrador de la compañía en un período máximo de 7 días si la causa es por daños. En caso de pérdida o retraso, antes de 21 días de la fecha de entrega de la maleta.

Cómo reclamar

La persona consumidora deberá interponer su reclamación a la compañía aérea. En el plazo de un mes, si no ha recibido respuesta o esta no es satisfactoria, en caso de retrasos, cancelaciones y overbooking, podrá dirigir su expediente a la Agencia Española de Seguridad Aérea para la emisión de informe (no vinculante). El siguiente paso será acudir a la vía judicial.

¿Cuáles son los derechos de información y atención?

Según reglamento europeo 261/2004, el derecho de información es la explicación de los motivos por los que se ha cancelado o retrasado el viaje y sus derechos para reclamar. Por su parte, el derecho a la atención incluye comida, bebida, llamadas telefónicas/emails y, si es necesario pernoctar, alojamiento y desplazamientos.

¿Qué es una circunstancia inevitable?

Una circunstancia inevitable se aplicará a los 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 una compañía, entre otros.

Retrasos en llegadas

Si el retraso es de más de 3 horas, la compensación será idéntica a la de cancelación (salvo si ha sido por circunstancia inevitable).

Cambios de clase

Si el cambio resulta a una clase inferior, será obligado reembolsar un porcentaje del precio del billete.

¿Dónde reclamar?

- En el mostrador de la compañía.
- Si el aeropuerto es español, mostrador de AENA.
- Si el aeropuerto es andaluz, solicitar hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía