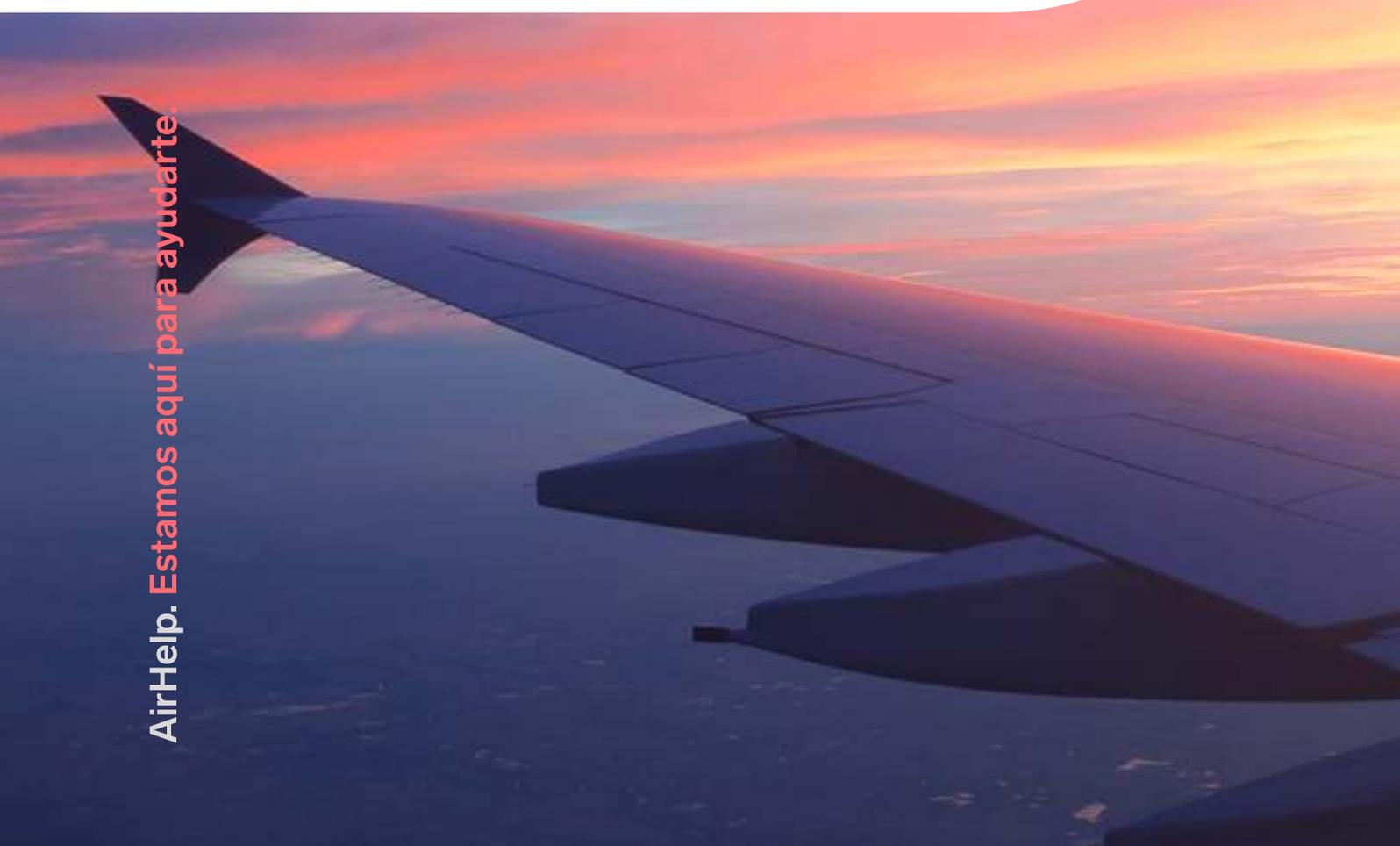




Guía de derechos de los pasajeros aéreos 2022

Conoce tus derechos cuando vuelas

AirHelp. Estamos aquí para ayudarte.





Índice

Acerca de	
Acerca de esta guía	3
Problemas	
Qué hacer si tu vuelo se retrasa o se cancela	5
Problemas	
Problema con el vuelo: datos	7
Reglamentos	
Derechos de los pasajeros aéreos que debes conocer	9
Tus derechos	
Derechos de equipaje	17
Tus derechos	
Reembolsos y compensaciones: ¿cuál es la diferencia?	19
Covid	
Derechos del pasajero y COVID-19	21
Tus derechos	
Cómo hacer cumplir tus derechos	23
Conócenos	
Acerca de AirHelp	25

Acerca de esta guía

“ Se prevé que 3220 millones de pasajeros viajen en avión en 2022; sin embargo, la investigación muestra que **el 85 % de los pasajeros no conoce sus derechos al volar.**

¿Qué son los derechos de los pasajeros? En pocas palabras, son las leyes o reglamentos que nos protegen a todos cuando volamos. Pueden variar según el lugar del mundo al que se viaje, pero garantizan que los pasajeros reciban información, atención esencial y una compensación justa cuando los vuelos no van según lo previsto.

Mi esperanza es que esta guía te **ayude a entender algunos de los derechos más importantes de los pasajeros** en todo el mundo y sea un recurso útil en caso de que sufras un retraso o cancelación de un vuelo.



Rosa Garcia

Asesora legal estratégica/defensora de derechos del pasajero aéreo en AirHelp



Qué hacer si tu vuelo se retrasa o se cancela

Un vuelo retrasado o cancelado provoca estrés y confusión. Si alguna vez te encuentras en esta situación, aquí tienes una lista de **lo que debes hacer en el aeropuerto** para que puedas obtener la compensación y la atención que te corresponden.



Descubre qué te corresponde:

- **Vuelo de sustitución:** ¿se ha cancelado tu vuelo o has perdido tu conexión? En la mayoría de los casos, la aerolínea debe encontrarte un vuelo alternativo a tu destino (si todavía quieres viajar).
- **Comida, bebida y acceso a la comunicación:** la aerolínea debería proporcionarte o pagarte esto tras unas horas.
- **Alojamiento:** para retrasos que obliguen a pernoctar, pide a la aerolínea un hotel y transporte de ida y vuelta al aeropuerto.



Recopilar información: puede servir para reclamar reembolsos y compensaciones más adelante

- Conserva tu **tarjeta de embarque** y todos los demás documentos de viaje.
- Pregunta cuál es el problema y **conserva copias de todas las comunicaciones** de la aerolínea sobre el problema.
- Guarda los **recibos** de todo lo que hayas tenido que comprar debido al problema.
- Anota la **hora a la que llegas** a tu destino.



Reclamar el dinero después

- Si no has tomado un vuelo alternativo, tienes derecho a un **reembolso completo** de tu billete.
- Pide a la aerolínea que pague cualquier **gasto adicional** que hayas tenido debido al problema, por ejemplo, alojamiento, comida o sustitución de equipaje perdido.
- Consulta **airhelp.es** para ver si tienes derecho a una compensación adicional.



Las aerolíneas pueden ofrecer vales o millas aéreas en lugar de pagar reembolsos en efectivo o compensaciones. No aceptes si no te convence la oferta.

Problema con el vuelo: datos



3220 millones
de pasajeros previstos en 2022¹



23%
de vuelos se retrasaron o cancelaron en 2019²



12 millones
de pasajeros tenían la posibilidad de recibir
compensación en 2019²



85%
de los pasajeros no conoce sus derechos³



¹ Calculado en base a los datos de la IATA
<https://www.iata.org/en/pressroom/2022-releases/2022-03-01-01/>

² Datos del vuelo, analizados por AirHelp

³ Datos de una encuesta en línea realizada entre el 8 y el 10 de diciembre de 2021 en la que participaron 12 215 personas de Brasil, Canadá, Francia, Alemania, Irlanda, España, Reino Unido y Estados Unidos.

Derechos de los pasajeros aéreos que debes conocer



EU CE 261

Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento y Consejo Europeo

El CE 261 se introdujo en 2004 y sigue siendo una de las declaraciones de derechos de los pasajeros aéreos más completas del mundo.



Dónde se aplica

Todos los vuelos que salen de la UE y los que llegan a la UE en una aerolínea de la UE



Cubre

Retrasos, cancelaciones y excesos de reservas



Derecho a la información

Los pasajeros deben estar informados de sus derechos



Derecho de asistencia

- Comidas y bebidas para las cancelaciones y retrasos de más de 2-4 horas
- Hotel y transporte para los pasajeros que deben pernoctar



Ruta alternativa

Elige un reembolso completo o un vuelo alternativo para cancelaciones, excesos de reservas, retrasos de más de 5 horas y pérdidas de conexiones



Compensación

Hasta **600 € por persona** para:

- Retrasos superiores a 3 horas
- Cancelaciones menos de 14 días antes de la salida
- Embarques denegados por exceso de reservas

Cuando la aerolínea tenga la culpa

UK 261

Reglamentos sobre los derechos de los pasajeros aéreos y licencias de los organizadores de viajes aéreos (enmienda) (salida de la UE) de 2019

Cuando el Reino Unido abandonó la UE en 2021, adoptó gran parte de la normativa de la UE sobre derechos de los pasajeros en la legislación británica.



Dónde se aplica

Todos los vuelos que salen y llegan al Reino Unido en una aerolínea del Reino Unido



Cubre

Retrasos, cancelaciones y excesos de reservas



Derecho a la información

Los pasajeros deben estar informados de sus derechos



Derecho de asistencia

- Comidas y bebidas para las cancelaciones y retrasos de más de 2-4 horas
- Hotel y transporte para los pasajeros que deben pernoctar



Ruta alternativa

Elige un reembolso completo o un vuelo alternativo para cancelaciones, excesos de reservas, retrasos de más de 5 horas y pérdidas de conexiones



Compensación

Hasta **520 £ por persona** para:

- Retrasos superiores a 3 horas
- Cancelaciones menos de 14 días antes de la salida
- Embarques denegados por exceso de reservas

Cuando la aerolínea tenga la culpa

Canadá

Reglamentos de protección de los pasajeros aéreos de la Agencia Canadiense de Transporte

Canadá introdujo los derechos de los pasajeros aéreos en 2019. Están basados en los derechos de la UE, pero con algunas adaptaciones más favorables para las aerolíneas.



Dónde se aplica

Todos los vuelos a, desde y dentro de Canadá



Cubre

Retrasos, cancelaciones y excesos de reservas



Derecho a la información

Debe informarse a los pasajeros de:

- Sus derechos
- El motivo del problema con el vuelo
- Actualizaciones regulares del estado del vuelo



Derecho de asistencia

- Comida y bebida para las cancelaciones y retrasos de más de 2 horas
- Hotel y transporte para los pasajeros que deben pernoctar

Las aerolíneas no están obligadas a prestar asistencia si el problema está fuera de su control



Ruta alternativa

Vuelo alternativo para cancelaciones, exceso de reservas y retrasos de más de 3 horas. Para las situaciones bajo el control de la aerolínea, los pasajeros pueden optar por un reembolso completo.



Compensación

Hasta **1000 CAD por persona** por:

- Retrasos de más de 3 horas
- Cancelaciones menos de 14 días antes de la salida

Hasta **2400 CAD por persona** por:

- Embarques denegados por exceso de reservas

Cuando el problema esté bajo el control de la aerolínea y no esté relacionado con la seguridad



Brazil

Resolución n.º 400 de la Agencia Nacional de Aviación Civil de Brasil (ANAC 400)

Los derechos de los pasajeros de Brasil establecen directrices firmes sobre el tratamiento de los pasajeros.



Dónde se aplica

All flights to, from, and within Brazil



Cubre

Retrasos, cancelaciones, exceso de reservas y cambios de horario



Derecho a la información

Debe informarse a los pasajeros de los problemas rápidamente y se les proporcionará información actualizada cada 30 minutos



Derecho de asistencia

- Comidas y bebidas para las cancelaciones y retrasos de más de 2 horas
- Hotel y transporte para los pasajeros que deben pernoctar



Ruta alternativa

Elige un reembolso completo o un vuelo alternativo para cancelaciones, excesos de reservas y retrasos de más de 4 horas



Compensación

Hasta **3000 BRL por persona** por:

- Embarques denegados por exceso de reservas

No se especifican otros importes de compensación, pero hemos comprobado que los pasajeros pueden reclamar hasta **10 000 BRL** según el código de defensa del consumidor de Brasil

Estados Unidos

Departamento de Transporte de los Estados Unidos Protección del consumidor en el sector de la aviación

Los EE. UU. no ofrecen derechos del pasajero aéreo tan sólidos como otros países, pero existe una buena protección en casos de exceso de reservas.



Dónde se aplica

Todos los vuelos con salida desde Estados Unidos



Cubre

Excesos de reservas y problemas con el equipaje



Ruta alternativa

El billete sigue siendo válido para otro vuelo, tras un exceso de reservas



Compensación

Hasta **1350 USD por persona** en caso de denegación de embarque por exceso de reservas. Reclama hasta **3800 USD** por problemas con el equipaje

MC 99

El Convenio de Montreal de 1999

Se aplica en casi todos los vuelos internacionales. Ofrece un nivel básico de protección a todos los viajeros, pero no al nivel de muchas otras leyes.



Dónde se aplica

Todos los vuelos internacionales entre más de 130 países que lo han adoptado



Cubre

Retrasos, cancelaciones y problemas con el equipaje



Ruta alternativa

El billete sigue siendo válido para otro vuelo, tras un exceso de reservas



Compensación

Los pasajeros pueden reclamar la devolución de los costes del problema si es culpa de la aerolínea

- Hasta **7000 USD** por retrasos y cancelaciones
- Hasta **1700 USD** por problemas con el equipaje



**Siempre puedes
comprobar tus
derechos en airhelp.es**

Derechos de equipaje

El Convenio de Montreal ofrece protección para el equipaje facturado en vuelos internacionales entre más de 130 países.

Los pasajeros pueden reclamar hasta **1700 USD** por equipaje perdido, dañado o retrasado.

Qué hacer:

- 1 **Informar inmediatamente del problema** en el mostrador de equipajes de la aerolínea o con su proveedor de servicios de equipaje
- 2 Obtener un **Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR)** con un número de referencia antes de salir del aeropuerto
- 3 **Hacer una lista** de todo lo que necesitas reclamar
- 4 **Reunir pruebas:** tomar fotos, guardar recibos

	Reclamar por	Límite de tiempo
Equipaje dañado	Coste de reparar o sustituir objetos dañados	7 días
Equipaje retrasado	Coste de sustituir los objetos básicos	21 días (tras recibir el equipaje)
Equipaje perdido*	Coste de los objetos perdidos	2 años

* Equipaje no devuelto tras 21 días



Reembolsos y compensaciones: ¿cuál es la diferencia?

Aunque son fáciles de confundir, los reembolsos y las compensaciones por los problemas con los vuelos son dos **cosas muy diferentes**.



	Reembolso	Compensación
Qué:	El dinero que te devuelven por el coste del billete de avión.	El dinero que paga una aerolínea por las molestias causadas.
Cuándo:	Tienes derecho a un reembolso cuando la aerolínea no puede operar el vuelo según lo previsto, por ejemplo, si se ha cancelado o reprogramado. Puede que te ofrezcan un vuelo alternativo en su lugar.	Puedes tener derecho de recibir compensación si tu vuelo se retrasa, se cancela o hay un exceso de reservas y la aerolínea tiene la culpa.
Cuánto:	Deberías recibir el coste total de tu billete de avión, al precio que lo compraste.	Depende de las leyes. En Europa, puedes obtener hasta 600 €, mientras que en Brasil, la cantidad la deciden los tribunales.
Cómo se obtiene:	Ponte en contacto directamente con la aerolínea o solicita un reembolso a tu agente de viajes o a la empresa de la tarjeta de crédito.	Puedes reclamar directamente a la aerolínea, contratar a un abogado o pedir a un especialista, como AirHelp, que se encargue de ello.

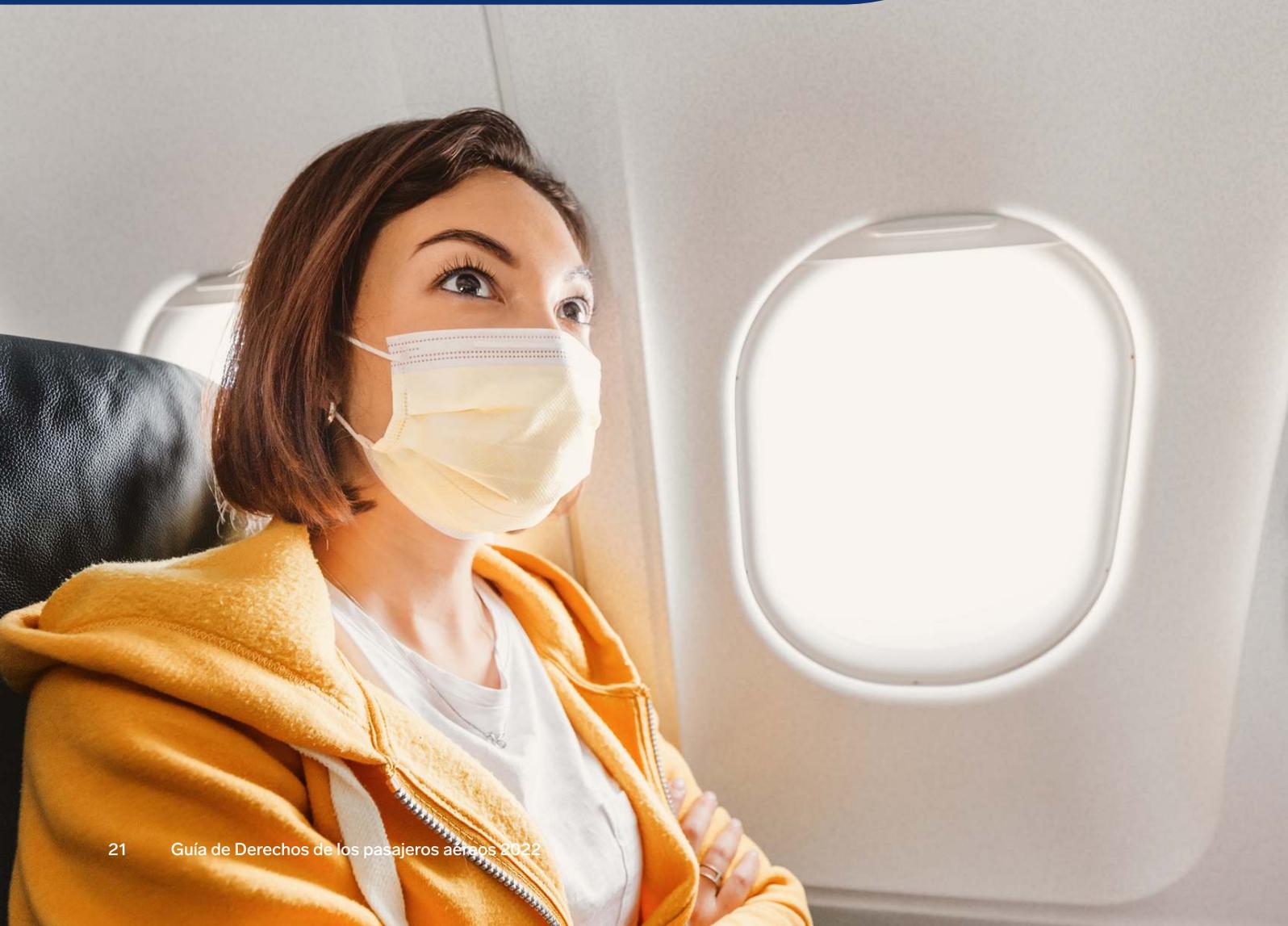


¿Sabías que es posible obtener tanto un reembolso como una compensación?

Por ejemplo: tu vuelo se ha cancelado y cumple todos los requisitos para recibir una compensación de acuerdo con las estipulaciones del Reglamento CE 261. Puedes renunciar a un vuelo de sustitución y obtener un reembolso en su lugar, pero sigues teniendo derecho a reclamar tu compensación.



Derechos del pasajero y COVID-19





-89%

El número de vuelos en abril de 2020 se desplomó en comparación con 2019¹.



Cancelación por COVID

Muchas aerolíneas no ofrecieron a los pasajeros reembolsos completos, incluso cuando los gobiernos confirmaron que este derecho seguía vigente.



35%

de los pasajeros piensa que las aerolíneas les trataron de forma justa en la pandemia².



Estos son tus derechos:

Reembolsos por cancelación de vuelos

- ▲ Los pasajeros tienen derecho a un **reembolso completo**, no tienen que aceptar un vale.

Compensación por cancelación

- ▲ **Las cancelaciones de 2020** no podían recibir compensación, ya que las restricciones impuestas por los gobiernos son una *circunstancia extraordinaria*, fuera del control de la aerolínea.
- ▲ **Las cancelaciones de 2022 por enfermedad del personal** con COVID pueden dar lugar al derecho para recibir compensación en algunas circunstancias.

¹ <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2020-04/covid19-eurocontrol-comprehensive-air-traffic-assessment-14042020.pdf>

² Datos de una encuesta en línea realizada entre el 8 y el 10 de diciembre de 2021 en la que participaron 12 215 personas de Brasil, Canadá, Francia, Alemania, Irlanda, España, Reino Unido y Estados Unidos.

Cómo hacer cumplir tus derechos

¿Crees que te deben una compensación?
Hay varias formas de conseguirla:

- ▲ Intenta reclamar **directamente** con la aerolínea
- ▲ Contrata a un **abogado** para representarte
- ▲ Recurre a un especialista como **AirHelp**

Desde 2013 hemos ayudado a más de **16 millones de personas** a conocer sus derechos y a reclamar una compensación.

Comprueba gratuitamente si te corresponde una compensación en **airhelp.es**.

Si tu reclamación es válida, nuestros especialistas en reclamaciones pueden encargarse de todo por ti.



Acerca de AirHelp

AirHelp es la **empresa de compensación por problemas con vuelos número 1 del mundo**. Combinamos tecnología innovadora con experiencia internacional y atención al cliente para ayudar a los viajeros a **reclamar compensaciones por vuelos retrasados y cancelados**.

16M

A ayudamos a 16 millones de pasajeros

350

Equipo mundial de más de 350

4.6/5

Calificación Excelente en Trustpilot, con más de 110 000 opiniones



La mayor red mundial de abogados especializados en derechos de los pasajeros aéreos



Reclama tu compensación para pasajeros con los mejores

- ✓ **Fácil y sin problemas**
Gestionamos todo el proceso, desde el inicio hasta que recibas tu compensación.
- ✓ **Nos encargamos de todo**
Te orientamos sobre los documentos necesarios y los enviamos en tu nombre.
- ✓ **Relájate**
Solo tienes que cargar tus documentos y nosotros nos encargamos del resto.
- ✓ **Paga si ganas**
Solo cobraremos nuestra tarifa cuando te paguen.
- ✓ **Te ponemos al día**
Te informaremos regularmente y responderemos a tus preguntas.

Comprueba la compensación de los vuelos en airhelp.es

AirHelp. Estamos aquí para ayudarte.