

## En resumen...

Las **personas consumidoras** tienen algunos **derechos** a los que pueden acogerse cuando viajan en **transporte aéreo**. Estos incluyen:

- **Derecho de Información**
- **Derecho de Atención**
- **Derecho de Transporte Alternativo o Reembolso**
- **Derecho de Compensación**



La **Unión de Consumidores de Málaga UCE**, mediante el proyecto '**Conoce los derechos que te acompañan en tus viajes**' financiado por el **Área de Comercio Gestión de la Vía Pública y Fomento de la Actividad Empresarial**, elabora este documento, y esta a disposición de todas las personas consumidoras y usuarias de Málaga para el asesoramiento y defensa de sus derechos.

### Nos encontramos en:



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:



Ayuntamiento  
de Málaga

☎ 951 926 056

Paseo M° Antonio Machado, 12, 29002 - Málaga

# Conoce los derechos que te acompañan en tus viajes

## Nuevas Garantías



## Cancelación de vuelos — — — — —

Cuando nuestro vuelo **no despeg**a o se **adelanta la salida a más de una hora**.



Derechos a los que podemos acogernos:

- **Derecho de información**, la compañía debe facilitar un impreso con toda la información al pasajero.
- **Derecho de Atención**: incluye comidas, bebidas, llamadas y alojamiento.
- **Derecho de Transporte Alternativo o Reembolso**: permite elegir entre un reembolso en los siete días siguientes, un transporte lo más rápido posible y en buenas condiciones o un transporte alternativo en un día posterior que convenga al pasajero.
- **Derecho de Compensación**: Entre 250 y 600 euros, dependiendo de la distancia del vuelo.

Esta cantidad puede reducirse un 50% si la compañía aérea ofrece otras opciones y cumple otros requisitos.

## Denegación de embarque — — — — —

Cuando **niegan el embarque a un pasajero**, es decir, no se le permite viajar en el vuelo. Siempre con un motivo razonable, salud, seguridad o documentos de viajes inadecuados.

Un ejemplo frecuente es el *Overbooking*, en este caso la compañía debe pedir voluntarios para no viajar en ese vuelo ofreciendo los mismos derechos que en una cancelación. Si no hay voluntarios y se niega el transporte contra la voluntad de algún pasajero también tendrá los mismos derechos.

## Retrasos — — — — —

Cuando un vuelo sufre una demora de más de dos horas en su salida o llega a su destino tres horas o más después de lo previsto.

En este caso los derechos que nos asisten son los mismos que en una cancelación de un vuelo.



## Pérdidas de equipaje — — — — —

Se recomienda reclamar, lo antes posible, solicitando el **Parte de Irregularidad de equipaje (PIR)** en el mostrador de la compañía.

Si el **equipaje** sufre **daños**, tenemos siete días desde que se recibe el equipaje. Si se retrasa, contamos con 21 días desde que se recibe. En cuanto a pérdida de equipaje no hay límite, pero se recomienda reclamar transcurridos los 21 días durante los cuales la maleta ha estado "retrasada" o después de que la compañía confirme la pérdida.

## Procedimiento de reclamación — — —

Primero se debe cumplimentar el formulario de reclamaciones de la **Junta de Andalucía**.

Si no hay respuesta o no es favorable podemos acudir a **AESA**, cuando sea competente, que en un plazo de **90 o 120 días** dictará el procedimiento de resolución alternativo de litigios.

Si la aerolínea no cumple, el consumidor puede acudir al juzgado para hacerlo cumplir.