

Cuáles son tus derechos en el transporte aéreo

Cuando viajas en avión, cuentas con una protección jurídica específica que garantiza tus derechos como pasajero. En esta guía te explicamos de forma clara cómo te protege la normativa actual frente a cualquier tipo de incidencia. La normativa europea te acompaña en cada vuelo para garantizar tu seguridad y bienestar.

¿Qué debes saber sobre el transporte aéreo?

Tus derechos están regulados principalmente por el **Reglamento (CE) nº 261/2004**, que establece las reglas ante incidentes comerciales. Por otra parte, la responsabilidad por accidentes o problemas con tu equipaje se rige por el **Convenio de Montreal de 1999**. En España, el organismo encargado de velar por el cumplimiento de estas normas es la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)**.

Definiciones útiles para tu viaje

- **Billete aéreo**: documento impreso o electrónico que te da derecho al transporte.
- **Cancelación**: la no realización de un vuelo que ya estaba programado.
- **Check-in**: proceso de asignación de asiento y pesaje de equipaje.
- **Denegación de embarque**: negativa a dejarte subir al avión teniendo reserva válida.
- **Overbooking**: venta de más billetes que las plazas reales del avión.
- **PIR**: Parte de Irregularidad del Equipaje se debe cumplimentar antes de abandonar el aeropuerto para dejar constancia de las averías o desperfectos con los que te entregan el equipaje.

¿Cuándo se aplica esta protección?

El Reglamento europeo se activa en los siguientes tres casos:

- Vuelos que se realizan dentro de la Unión Europea.
- Vuelos que parten de un aeropuerto de la Unión Europea.
- Vuelos que llegan a la Unión Europea si la aerolínea es comunitaria.

Esta misma protección es válida si viajas a Islandia, Noruega o Suiza.

Obligación de informar al pasajero

Las aerolíneas tienen la obligación de informarte de forma clara sobre tus derechos. Deben colocar un anuncio visible en sus mostradores de facturación en el que se indique: *"En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo **superior a 2 horas**, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia"*.

En estos casos deben entregarte un impreso con las normas de compensación y asistencia.

Tus derechos si cancelación tu vuelo

Si la aerolínea cancela tu vuelo, tienes derecho a recibir información precisa y por escrito sobre la situación. Además, la compañía debe garantizarte asistencia inmediata mientras se soluciona tu viaje.

Asistencia básica y opciones para elegir

Tienen que ofrecerte de forma gratuita comida, bebida suficiente y acceso a dos llamadas telefónicas o al correo electrónico. Respecto a tu viaje, debes poder elegir entre estas opciones:

- El **reembolso de tu billete** en un plazo de 7 días.
- Un **vuelo de vuelta** al primer punto de partida lo antes posible.
- El **traslado a tu destino final** en condiciones comparables lo antes posible, o bien en otra fecha posterior que te convenga según los asientos libres.

Si el vuelo alternativo sale al día siguiente y necesitas pernoctar, la compañía debe darte alojamiento gratuito y pagar los traslados de ida y vuelta entre el hotel y el aeropuerto.

Compensación económica por cancelación

Tienes derecho a recibir una indemnización económica automática, calculada según los kilómetros de tu vuelo:

- **250 euros** para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
 - **400 euros** para vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
-

- **600 euros** para vuelos de más de 3.500 kilómetros.

No te corresponderá esta compensación si la aerolínea demuestra que la cancelación se debió a **circunstancias extraordinarias** (como mal tiempo, huelgas de controladores o personal de tierra, inestabilidad política o impactos de aves). Tampoco la recibirás si te avisan con al menos 14 días de antelación o si te ofrecen un transporte alternativo que cumpla con unos horarios muy similares a los originales.

Tus derechos ante el *overbooking* (sobreventa)

El *overbooking* es una práctica legal que realizan las aerolíneas vendiendo más billetes que asientos disponibles, previendo que algún pasajero no viaje a última hora. Si te afecta, es indispensable que tengas tu reserva confirmada y hayas hecho el check-in con antelación suficiente.

Pasajeros voluntarios y denegación forzosa

La compañía debe buscar primero a voluntarios que cedan su asiento a cambio de beneficios pactados, como el reembolso de su billete o un transporte alternativo.

Si no hay voluntarios suficientes y te deniegan el embarque contra tu voluntad, tienes derecho a recibir la atención inmediata (comida, bebida o alojamiento) y la misma compensación económica establecida para las cancelaciones (de 250 a 600 euros).

Tus derechos si tu vuelo se retrasa

La aerolínea tiene la obligación de informarte de forma precisa y visible sobre cualquier demora en los horarios programados de tu vuelo.

Derecho a la atención en el aeropuerto

Tienes derecho a recibir asistencia gratuita (comida, bebida y medios de comunicación) si el retraso en la salida alcanza los siguientes límites según la distancia:

- **2 horas o más** en vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- **3 horas o más** en vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- **4 horas o más** en vuelos de más de 3.500 kilómetros.

Si el retraso llega a las **5 horas**, puedes renunciar a tu vuelo y exigir el reembolso del billete.

Si estás realizando una conexión (escala), puedes solicitar el reembolso de la parte del viaje no utilizada y, si procede, un vuelo de regreso al punto de origen.

Compensación económica por retraso en la llegada

Si sufres un retraso de 3 horas o más al llegar a tu destino final, puedes solicitar una indemnización de 250, 400 o 600 euros según las distancias indicadas anteriormente. Estas cuantías se pueden reducir un **50%** si el retraso final en destino no supera las 2, 3 o 4 horas respectivamente.

Tus derechos si te cambian de clase

Si la compañía te acomoda en una clase inferior a la pagada, te debe reembolsar un porcentaje del billete en 7 días. Este reembolso será del **30%, 50%** o del **75%** del precio según las distancias anteriores de referencia. Si te reubican en una clase superior, no pueden pedirte ningún pago extra.

Cómo reclamar

Reclamación previa obligatoria a la compañía

Antes de acudir a AESA, debes reclamar por escrito ante la aerolínea o el gestor aeroportuario, aportando toda la documentación relevante (billetes, contratos, etc.) Tienes un plazo de **5 años** para presentar esta queja desde el día del incidente. La compañía dispone de **1 mes** para responderte.

Proceso ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)

Si la respuesta no te satisface o no contestan en plazo, puedes presentar tu reclamación ante AESA, adjuntando prueba de haber realizado la reclamación previa infructuosa. La Dirección de la Agencia dictará una decisión motivada en un plazo máximo de **90 días** naturales. Esta resolución es de obligado cumplimiento para la aerolínea y el procedimiento es completamente gratuito para las partes.

Características de la decisión de AESA

- **Para el pasajero:** la aceptación es voluntaria y el resultado **no es vinculante**. Si no estás de acuerdo, puedes ejercer las acciones civiles correspondientes ante los tribunales.
- **Para la compañía aérea:** el procedimiento es obligatorio y el resultado **es vinculante**. Si la resolución le es desfavorable, dispone de un mes para cumplirla y enviar el justificante a AESA. En caso de que la aerolínea no pague en ese plazo, podrás acudir al juzgado directamente con una **demanda ejecutiva** para exigir el cobro forzoso. La compañía conserva su derecho a impugnar la decisión ante el juzgado competente.

Cómo reclamar si dañan o retrasan tu equipaje

Si tus maletas sufren cualquier incidencia durante el vuelo, debes actuar de forma inmediata antes de salir de la zona de equipajes.

- **Paso obligatorio en el aeropuerto:** acude al mostrador de la compañía aérea y cumplimenta el **Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.)**. Debes adjuntar siempre una copia del talón de equipaje, que es la pegatina que te entregaron junto a tu tarjeta de embarque al facturar.
- **Plazo por deterioro:** dispones de un plazo máximo de **7 días** naturales desde la recepción de la maleta para presentar una reclamación formal por escrito ante la aerolínea.
- **Plazo por retraso:** tienes un margen de **21 días** para reclamar por escrito, a contar desde el momento en el que te entregan el equipaje demorado.
- **Plazo por pérdida:** la ley no establece un límite de tiempo estricto, pero se recomienda reclamar de inmediato en cuanto se superen los **21 días** de retraso.

Dónde reclamar otros problemas de consumo aéreo

No todas las incidencias del viaje se reclaman directamente a la aerolínea o a las autoridades de aviación. Dependiendo del tipo de problema, debes acudir a diferentes entidades:

Cláusulas contractuales, tarifas y calidad

Si consideras que tu contrato tiene cláusulas abusivas, no estás de acuerdo con las tarifas cobradas o la calidad del servicio de la aerolínea no es la correcta, debes dirigirte a la **Oficina de Información al Consumidor (OMIC)**.

Servicios dentro de las instalaciones del aeropuerto

Para reclamar sobre cualquier incidencia ocurrida en las tiendas, restaurantes, cafeterías o salas de espera del recinto aeroportuario, debes ponerte en contacto directamente con **Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)**.

Ejemplo práctico

Imagina que viajas de Madrid a París y la aerolínea cancela tu vuelo tres horas antes de la salida debido a un problema técnico propio de la compañía. En esta situación, la aerolínea debe ofrecerte asistencia (comida, bebida y comunicación) mientras esperas y reubicarte en el siguiente vuelo disponible o darte la opción de reembolso.

Como el aviso se ha dado con menos de dos semanas y se trata de un problema imputable a la aerolínea (no una circunstancia extraordinaria), te corresponde además una indemnización de 250 euros por la distancia del trayecto.

Conviene tener en cuenta

- Conserva siempre todos tus documentos de viaje, como el billete electrónico y las tarjetas de embarque.
- Si tienes que comprar comida o costear un transporte debido a un fallo de la aerolínea, guarda de forma ordenada todos los tiques de gasto para poder exigir su devolución posterior.

Preguntas frecuentes

- **¿Qué hago si mi maleta llega rota?**

Debes rellenar el impreso PIR en el propio aeropuerto antes de salir de la zona de equipajes.

- **¿Cuándo se considera que una maleta se ha perdido definitivamente?**

La normativa establece que el equipaje se considera perdido de forma legal una vez que han transcurrido 21 días enteros de retraso en su entrega.

- **¿Cuánto cuesta reclamar ante AESA?**

El procedimiento es totalmente gratuito para todos los pasajeros y no requiere abogado.

- **¿Qué pasa si la aerolínea ignora a AESA?**

Si la compañía no cumple la resolución en un mes, puedes presentar una demanda ejecutiva ante el juzgado.

Normativa de aplicación

- **Reglamento (CE) nº 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, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91**, por el que se regulan las compensaciones y asistencia al pasajero.
- **Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999**, para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional
- **Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo** sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Temas relacionados

- Viajes y Transporte: competencias
- OMIC: ¿Cómo y dónde formular su consulta o reclamación?
- Arbitraje de consumo: cómo funciona y cuándo usarlo

Cierre

Conocer tus derechos te permite viajar con total tranquilidad y reaccionar de forma correcta ante cualquier imprevisto en el aeropuerto.

Fecha de publicación: junio de 2026.
