



## NOTA DE PRENSA

# La aerolínea ha cancelado mi vuelo: qué puedo reclamar si no puedo viajar

***El pasajero tiene derecho a reclamar a la compañía aérea y recibir una compensación en caso de retraso u otras incidencias en sus vuelos***

***Si no se está conforme con la respuesta de la compañía, el pasajero tiene derecho a recurrir la reclamación ante los Tribunales***

Barcelona, 17 de julio de 2024. Ha llegado la temporada estival y los millones de viajeros españoles que esperan pasar las vacaciones fuera de casa se pueden encontrar con las temidas demoras en sus vuelos. Entre junio y agosto de 2023, 1 de cada tres vuelos de pasajeros en Europa sufrieron retrasos, según la organización de seguridad aérea Eurocontrol. En todo el año, la tasa de vuelos retrasados alcanzó el 25% del total de salidas en España. Pero un retraso no es el único contratiempo con el que nos podemos encontrar al viajar en avión. Otros igual de comunes son la pérdida de nuestro equipaje o la imposibilidad de embarcar por overbooking.

¿Cómo podemos actuar ante estos casos? “Es importante saber que el pasajero tiene derecho a reclamar a la compañía aérea y recibir una compensación que variará en función del tipo de inconveniente que se le haya causado”, explica Javier Sanguino, abogado de la compañía de Defensa Jurídica, ARAG. “A la hora de presentar la reclamación hay dos opciones: o bien escribir una carta exponiendo el problema que se ha sufrido o utilizar las hojas de reclamaciones que las compañías tienen a disposición de los clientes en sus mostradores de información o venta de billetes”.

### **Cómo realizar una reclamación eficaz**

Sanguino indica que la mejor forma de realizar una reclamación eficaz es, primero de todo, exponer la incidencia de forma clara. “Se deben aportar datos precisos y que permitan verificar la historia del cliente. Por ejemplo, el número de reserva del vuelo o el justificante de facturación del equipaje”. También es importante adjuntar toda la documentación de la que se disponga: billetes, tarjeta de embarque, facturas de gastos que se hayan tenido, etc. Por último, se deberán incluir todos los datos personales y de contacto.

Si la incidencia es con el equipaje, es importante dejar constancia antes de abandonar el aeropuerto y exigir la entrega de una copia del parte de irregularidad de equipaje (PIR), ya que es el documento que va a permitir la reclamación. “En caso de pérdida del equipaje, también tendremos que presentar una relación detallada de su contenido y aportar en la medida de lo posible facturas u otros comprobantes para tratar de acreditar lo que llevábamos”.

Cualquier reclamación se debe presentar ante la compañía aérea en el mismo aeropuerto, a través de su página web o por correo electrónico o postal. “Si has contratado el vuelo en una agencia de viajes u organizador, también puedes hacer la gestión a través de ellos”, indica Sanguino.



Si no se está conforme con la respuesta o la solución de la compañía, el abogado de ARAG informa que el pasajero tiene derecho a recurrir la reclamación ante los Tribunales. “De ser así, será el juez quien dictamine la responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados”.

**Para más información:**

Maria Llongueras

Prensa

[prensa@arag.es](mailto:prensa@arag.es)

Tel. 93 485 73 34