

Pasos para reclamación de VUELOS



OMIC del Ayuntamiento de Avilés:
C/Galiana, nº 11 Avilés
(Edificio de Servicios Sociales, Ciudad Saludable y Consumo)
Teléfono: 985521155
consumo@aviles.es



Ayuntamiento de Avilés

CUÁNDO SE PUEDE RECLAMAR

Usted podrá reclamar si ha tenido uno de los siguientes problemas:

- vuelo cancelado.
- vuelo retrasado más de tres horas.
- denegación de embarque debida, por ejemplo a overbooking.
- cambio de clase y la compañía no ha atendido sus derechos como pasajero.



PASOS PARA RECLAMAR

1º Paso Realizar una reclamación a la compañía aérea correspondiente (Requisito obligatorio):

Lo puede hacer a través de las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas deben tener a disposición en los mostradores de información o puntos de venta de billetes en los aeropuertos o usando el formulario para reclamar ante una compañía aérea (que podrá solicitar en la OMIC del Ayuntamiento de Avilés).

- La reclamación debe dirigirse directamente al departamento de atención al usuario, bien por carta o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos.
- Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados. Además, la reclamación debe ser clara, concisa y legible, es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y su vuelo.

2º Paso presentar una reclamación ante La Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA) en los siguientes casos:

- En caso de no recibir respuesta de la compañía en el plazo de **un mes**.
- Cuando la respuesta de la compañía no sea satisfactoria.

Formas de presentación de la reclamación ante AESA

existen dos vías (tan solo se admitirá la presentación por una de las dos vías):

a) Presentación online: Rellenando el formulario que se encuentra en la página web de AESA: www.seguridadaerea.gob.es. Será necesario que disponga de los documentos que se le indican en formato digital para poder adjuntarlos:

- DNI/Pasaporte/NIE
- Reserva del vuelo o billetes
- Reclamación interpuesta a la compañía aérea
- Para representantes legales es necesario adjuntar autorización de representación otorgada por el pasajero. Si se trata de un menor/es de edad viajando solo/s se deberá adjuntar copia del DNI/NIE/PASAPORTE del tutor o del menor si lo tuviera.



b) Presentación por registro: Deberá enviar la reclamación a la siguiente dirección:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea.
División de Calidad y Protección al Usuario.
Paseo de la Castellana 112, 28046, Madrid.

Debiendo adjuntar la siguiente **documentación:**

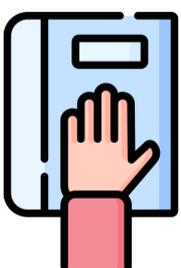
- El formulario para reclamar ante AESA (que podrá solicitar en la OMIC del Ayuntamiento de Avilés).
- Copia del documento de identidad
- Una copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto (reclamación interpuesta más respuesta de la compañía en caso de haberla recibido).
- Una copia de su billete de avión y demás documentación de interés.

IMPORTANTE: Una reclamación sólo se podrá presentar por una de las dos vías anteriores. En el caso de que una misma reclamación entre por más de una vía, la Agencia se reservará el derecho a no dar trámite a esta reclamación.

3º Paso En caso de que el informe de AESA sea positivo para el pasajero pero la compañía no lo atienda, podrá acudir a la **vía judicial**, para lo cual el informe positivo de AESA le será de gran utilidad. También debe saber que el recurso a la vía judicial para solicitar una indemnización por daños y perjuicios puede ejecutarlo en cualquier momento del proceso.

Más información

Si necesita más información puede llamar por teléfono, en horario de mañana de 8:30 a 14:30 de lunes a viernes al teléfono: +34 91 396 82 10, o solicitarla por correo electrónico a: sau.aesa@seguridadaerea.es



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.

• Disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, modificada por la Disposición Final sexta de la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia.