





Nota informativa

Los pasajeros, a los que se les obligó a aceptar bonos por la cancelación de sus vuelos debido a la pandemia, tienen derecho a la devolución del dinero

Los pasajeros que no pudieron volar por las medidas decretadas durante el Estado de Alarma, en las fases de desescalada o nueva normalidad, y cuyos vuelos no se cancelaron, también tienen derecho al reembolso en efectivo de sus billetes

Madrid, 22 de noviembre de 2021. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda el derecho a recibir el reembolso del billete en caso de que la aerolínea cancelara el vuelo como consecuencia de la pandemia COVID-19 y el pasajero hubiera aceptado un bono impuesto por la compañía aérea sin que esta informara debidamente al consumidor de su derecho a la devolución en efectivo del precio del billete. En estos casos, los pasajeros podrán reclamar el correspondiente reembolso siempre que la compañía cancelara el vuelo antes de la aceptación del bono, y siempre que el consumidor no haya utilizado dicho bono.

Para ello, deberá dirigir la reclamación ante la aerolínea. Si esta se niega a abonarle el precio del billete o no respondiera en el plazo de un mes, el consumidor podrá presentar la reclamación ante la autoridad española competente (Agencia Estatal de Seguridad Aérea –AESA-), de forma online y sin coste.

¿Y qué pasa si el vuelo no se cancela, pero el pasajero no puede volar?

Si el vuelo no se canceló, pero el pasajero no pudo volar debido a las medidas decretadas durante el Estado de Alarma, en las fases de desescalada o nueva normalidad, también tenía derecho al reembolso siempre que solicitara, en su momento, la cancelación del vuelo. El plazo para hacerlo era de 14 días naturales desde que no pudo tomar el vuelo. A partir de ahí, la aerolínea disponía de 60 días naturales para responder, devolver el dinero, u ofrecerle otras alternativas como un bono o cambio de fecha. Si pasado este plazo, el pasajero no hubiera aceptado una de las alternativas propuestas o no hubiera recibido el dinero, podría haber vuelto a reclamar el reembolso a la aerolínea y, si en el plazo de un mes no hubiera obtenido respuesta a esta nueva reclamación o la aerolínea no le hubiera reembolsado el dinero, el consumidor podría haber reclamado, sin coste, a las Autoridades de Consumo de su Comunidad Autónoma (Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas y Oficinas Municipales de Información al Consumidor).

Fuente: AESA.