

## EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU) INFORMA SOBRE LAS RECIENTES HUELGAS DEL PERSONAL DE TIERRA DE LA COMPAÑÍA IBERIA

**Madrid a 9 de enero de 2024.**- El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) informa que todos los pasajeros que se han vistos afectados por la huelga del personal de tierra de Iberia (handling) del 5 al 8 de enero, tienen derecho a atención, al reembolso de su billete o transporte alternativo hasta su destino final y a ser compensados económicamente.

En caso de cancelación o retraso del vuelo por estos motivos los pasajeros tienen los siguientes derechos:

### Reembolso del billete o transporte alternativo

En caso de cancelación, el pasajero tiene derecho a elegir entre el reembolso del billete o que la compañía le proporcione un transporte alternativo hasta el destino final lo más rápidamente posible o un transporte alternativo en un momento posterior que le convenga al pasajero.

Asimismo, en caso de que el retraso sea superior a cinco horas, el pasajero podrá renunciar al vuelo y solicitar el reembolso del billete. En este caso si el pasajero solicita el reembolso y por tanto no viaja perderá su derecho a ser compensado económicamente.

Si el pasajero solicita el reembolso del billete, este se abonará en efectivo (metálico, por transferencia bancaria o cheque) en un plazo de siete días. También se admite el reembolso en forma de bonos de viaje u otros servicios siempre que exista un acuerdo previo firmado por el pasajero y este haya sido correctamente informado de sus derechos. Cabe recordar que si el pasajero opta por el reembolso no disfrutará de derecho a atención.

En caso de optar el pasajero por el transporte alternativo lo más rápidamente posible, la compañía no puede ofrecer únicamente plazas en vuelos propios uno o varios días después si existen plazas disponibles esa misma jornada con otras compañías u otros medios de transporte.

El transporte alternativo es hasta el destino final y es responsabilidad de la compañía abonar el mismo, por lo que ésta no puede pedir al pasajero que adelante el coste de dicho transporte. En caso de que la compañía no lo proporcione, debe conservar el ticket de compra del nuevo transporte para reclamárselo posteriormente a la misma.



## Derecho a atención

Hasta la salida del vuelo retrasado o el vuelo alternativo, a partir de 2 horas y en función del tiempo que sea necesario esperar, la aerolínea tiene que ofrecerles gratuitamente a los pasajeros comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, alojamiento incluido el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

En el caso de que no se haya ofrecido atención, a pesar de la obligación de hacerlo, los pasajeros que hayan tenido que pagar sus comidas y refrigerios, el alojamiento en un hotel, el transporte entre el aeropuerto y el alojamiento, así como los servicios de telecomunicaciones, puede obtener el reintegro de sus gastos por parte de la compañía aérea, siempre que estos hayan sido necesarios, razonables y apropiados. Para ello el pasajero conservará los tickets para reclamárselos posteriormente a la compañía.

## Derecho a compensación

Los pasajeros de vuelos cancelados y aquellos que lleguen a su destino con más de tres horas de retraso sobre el horario previsto tendrán derecho a ser compensados por valor de **250 euros** para vuelos de hasta 1 500 kilómetros; **400 euros** para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros y **600 euros** para todos los vuelos no comprendidos en los casos anteriores.

---

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha dictaminado que las huelgas organizadas por el personal propio de la compañía aérea NO constituyen una «circunstancia extraordinaria» y, por lo tanto, no liberan a la compañía aérea de su obligación de pagar una indemnización en caso de cancelación o gran retraso de los vuelos ([Casos C-195/17 Krüsemann](#), [C-28/20 Airhelp](#), [C-613/20 Eurowings](#)).

---

La compañía quedará exenta de esta obligación si puede probar que ha informado al pasajero de la cancelación con al menos dos semanas de adelanto; o si avisó con una antelación de más de 7 días y ofreció un transporte alternativo con salida no más de 2 horas antes y llegada con menos de 4 horas de retraso de la hora prevista en su vuelo o si avisó con menos de 7 días de antelación y se le ofreció tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

## Como reclamar estos derechos

Cualquier pasajero que se haya visto afectado por estos incidentes; una vez que ha reclamado ante la compañía y en el caso de que considere que sus derechos han sido vulnerados puede acudir a la AESA para que se restituyan sus derechos como usuarios del transporte aéreo: <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros>

