

TRANSPORTE

RECLAMACIONES



TRANSPORTE TERRESTRE

ANTE QUIÉN RECLAMAR O PRESENTAR UNA QUEJA

A) Reclamaciones económicas por incumplimiento de contrato:

Ante las **Juntas Arbitrales del Transporte**, siempre que el lugar de origen o destino del transporte realizado o de la celebración del contrato esté situado en el territorio donde las Juntas son competentes:

- La de **Álava** tiene competencia en este territorio.
- La del País Vasco tiene competencia en **Bizkaia** y **Gipuzkoa**.

Resuelven reclamaciones de transporte terrestre (por carretera, ferrocarril...) sea urbano, interurbano o internacional; de mercancías o de viajeros.

B) Quejas por el funcionamiento del servicio:

- Transporte **urbano**: ante el ayuntamiento.
- Transporte **interurbano**:
 - Dentro de Euskadi (Ej. Bilbao - Donostia / San Sebastián): ante la Diputación Foral correspondiente.
 - Entre diferentes Comunidades Autónomas (Ej. Vitoria-Gasteiz - Madrid): ante el Ministerio de Fomento.

Junta Arbitral de Transporte de Álava

Plaza de la Provincia, 4, Interior-Bajo
01001 VITORIA-GASTEIZ
Tel: 945 18 18 18 (ext. 52276 o 52085) Fax: 945 18 19 05
junta_arbitral@araba.eus

Junta Arbitral de Transporte del País Vasco

Elcano, 10 - 1ª planta 48011 BILBAO
Tel: 94 450 93 27
junta_arbitral.bizkaia@correo.gob.es



TRANSPORTE AÉREO

En caso de denegación de embarque por sobreventa de billetes (overbooking), cancelación de vuelo o retraso,

ANTE QUIÉN RECLAMAR

A) Si es un viaje combinado o paquete vacacional (que incluye alojamiento y otros servicios turísticos):

- Ante su **agencia de viajes o tour operador**, cumplimentando una hoja de reclamaciones.
- Si **no obtiene respuesta satisfactoria**, dirijase a la Dirección de Turismo del Gobierno Vasco.

B) Si contrató únicamente el transporte:

Ante la compañía aérea,

- Antes de abandonar el aeropuerto, rellenando una hoja de reclamaciones, o
- Carta al departamento de atención a la clientela de la compañía aérea (burofax o similar).

Importante: adjunte copias de los tiques o facturas, y guarde siempre los originales.

Si **no recibe respuesta satisfactoria**, puede presentar una denuncia ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)*:

- En caso de **vuelos con origen en España**.
- En los **vuelos con origen en un país que no sea de la Unión Europea y con destino en el territorio español**, siempre que la compañía sea comunitaria.

Ministerio de Fomento

Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)
Avenida General Perón, 40 portal B-1ª planta
28020 Madrid
Tel: 91 396 80 00 - 91 396 82 10
sau.aesa@seguridad.es

* La resolución que AESA dicte contra la compañía puede servir de prueba, si más tarde decide reclamar por la vía judicial.