

# MEDIOS DE TRANSPORTE

## CÓMO RECLAMAR



## Transporte TERRESTRE



### Incumplimiento de contrato

Dirígete 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 o territorios donde las Juntas son competentes.

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

### Quejas por el funcionamiento de servicio

- ◆ **Transporte urbano:** ante el ayuntamiento.
- ◆ **Transporte interurbano:**
  - Dentro de Euskadi (Ej. Bilbao – Donostia / San Sebastián): ante la Diputación Foral correspondiente.
  - Entre 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
- ☎ 945 18 18 18 (ext. 52276 o 52085)
- @ junta\_arbitral@araba.eus

#### Junta Arbitral de Transporte de Bizkaia

- 📍 Iparragirre, 21 48009 Bilbao
- ☎ 94 608 35 06 – 94 608 28 84
- @ juntaarbitral@bizkaia.eus

#### Junta Arbitral de Transporte de Gipuzkoa

- 📍 Julio Caro Baroja 2- planta 3 Donostia / San Sebastián
- ☎ 943 11 27 02
- @ arbitrajebatzordea@gipuzkoa.eus

## Transporte AÉREO



### ¿En qué casos?

- Denegación de embarque por sobreventa de billetes (overbooking).
- Cancelación de vuelos o retrasos.

### Viajes combinados o paquete vacacional (incluye alojamiento y otros servicios turísticos)

- ◆ Ante la agencia de viajes o tour operador.
- ◆ Si no obtienes respuesta satisfactoria, dirígete ante la Dirección de Turismo del Gobierno Vasco.

### Solo transporte

- ◆ Ante la compañía aérea. A ser posible, antes de abandonar el aeropuerto.

**Importante:** adjunta copias de los tiques o facturas y guarda siempre los originales.

Si no recibes respuesta satisfactoria, presenta una reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). Lo podrás hacer en estos casos:

- 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.

### Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)

- 🌐 [www.seguridadaaerea.gob.es](http://www.seguridadaaerea.gob.es)
- ☎ 91 396 80 00 – 91 396 82 10
- @ sav.aesa@seguridad.es

Si tras la reclamación, no has conseguido que el conflicto se resuelva, la opción que te queda es acudir a la **vía judicial**.