

## **AirHelp informa sobre los derechos de los pasajeros aéreos con discapacidades o movilidad reducida**

**La legislación recoge que los más de 4 millones de personas con discapacidad tienen los mismos derechos que el resto de ciudadanos. Aun así, más de medio millón de ellos afirman encontrar limitaciones al viajar. En caso de retraso o cancelación del vuelo, la aerolínea debe priorizar el transporte de estos pasajeros. El servicio de asistencia en aeropuertos también está disponible para personas con movilidad reducida, incluyendo ancianos, mujeres embarazadas o pasajeros que viajen con niños pequeños**

Según los últimos datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en España, hay más de 4,38 millones de personas discapacitadas. De ellos, según este mismo estudio, más de 500.000 personas han afirmado que encuentran limitaciones a causa de su discapacidad a la hora de viajar.

AirHelp, la empresa tecnológica de viajes y defensa de los derechos de los pasajeros aéreos, trabaja para ser un apoyo, sensibilizando y educando acerca de sus derechos y del cumplimiento de las necesidades adicionales que puedan tener durante su viaje.

En primer lugar, es importante remarcar que estos pasajeros tienen el mismo derecho de acceso al transporte aéreo que el resto de personas. Además, aunque las leyes difieran entre países, todas ellas tienen por objetivo garantizar que el mayor número de ellos puedan viajar con facilidad y dignidad. Por ejemplo, algunas normativas se centran en establecer reglas de accesibilidad a aeropuertos y aviones, mientras que otras tienen por objetivo regular la asistencia a pasajeros.

En Europa, los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo están reguladas por la CE 1107 de 2006. En España, AENA es el organismo que se encarga de dar el servicio de asistencia e informa que no solo es aplicable a personas con un grado de discapacidad permanente, también a personas con movilidad reducida de carácter temporal, incluyendo ancianos, mujeres embarazadas, personas no autosuficientes y pasajeros que viajen con niños pequeños.

El Reglamento (CE) nº 1107/2006 de la UE establece que las personas con discapacidad o movilidad reducida deben poder acceder a los servicios aéreos europeos y beneficiarse de ellos en condiciones comparables a las de los demás ciudadanos, incluyendo el derecho a la libre circulación, la libertad de elección y la no discriminación.

Estas disposiciones garantizan que los pasajeros con discapacidad puedan viajar con dignidad y comodidad.

Asistencia: ¿qué incluye y cómo solicitarla?

La asistencia se trata de un servicio prestado por las compañías aéreas y los aeropuertos para

garantizar que los pasajeros aéreos con necesidades adicionales tengan acceso a la asistencia que necesitan para viajar con dignidad en cada etapa de su viaje, desde la salida hasta la llegada.

Según su condición y sus necesidades, el apoyo que puede solicitar el pasajero puede ser:

Ayuda para facturar y desplazarse por el aeropuerto.

Ayuda para el traslado del equipaje.

Embarque y desembarque. Esto incluye que el pasajero tenga a su disposición ascensores, sillas de ruedas u otras instalaciones y plataformas necesarias para permitir el acceso al avión o a la terminal.

Asistencia durante el vuelo y en los aeropuertos de origen y destino.

Trato prioritario en los servicios.

Además, las personas con ciertas limitaciones pueden ir acompañadas por otra persona o por un perro de asistencia, siempre y cuando se justifique y notifique a la aerolínea previamente.

Por ello, para un mejor servicio, las aerolíneas recomiendan que se indique 48 horas antes del viaje el tipo de asistencia necesaria y si se realizará el viaje acompañado, ya sea por una persona o por un perro de apoyo.

Para otras necesidades como, por ejemplo, la administración de medicamentos o si el pasajero necesita ayuda para comer, la aerolínea puede negarse, solicitando que el pasajero viaje acompañado, especialmente en vuelos de larga distancia. En estos casos, la aerolínea y el personal aeroportuario debe asegurarse que el acompañante pueda ejercer estas tareas y, en la medida de lo posible, facilitará que ambas personas se sienten juntas.

Por supuesto, si se vulneran los derechos de estos pasajeros, se debe presentar una queja a la compañía aérea o al operador aeroportuario. También puedes reclamar una indemnización por los daños o molestias causados.

**Derechos ante un vuelo retrasado o cancelado**

Tal y como explica AirHelp, la normativa recoge que los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida deben tener los mismos derechos que el resto de viajeros. Esto mismo, también es aplicable al supuesto caso de que se produzca un retraso o la cancelación en su vuelo.

Esto significa, según la CE 261, que el pasajero tiene derecho a ser informado sobre el estado de su vuelo y sobre sus derechos; comida y bebida a partir de las 2 horas de retraso; alojamiento en los retrasos nocturnos y transporte hacia el mismo; compensación de hasta 600€ a partir de las 3 horas de retraso, cancelaciones con menos de 14 días de antelación o denegación de embarque por overbooking -siempre y cuando sea responsabilidad del personal de la aerolínea-.

Además, al igual que al resto de pasajeros, se debe ofrecer un vuelo de sustitución alternativo. En estos casos, las aerolíneas deben dar prioridad a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida.

**Datos de contacto:**

Mirella Palafox  
Gabinete de prensa AirHelp  
91 302 28 60

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Derecho](#) [Viaje](#) [Sociedad](#) [Turismo](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>