



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/20656

24/08/2020

50138

**AUTOR/A:** RIOLOBOS REGADERA, María Carmen (GP); CASTILLO LÓPEZ, Elena (GP)

#### RESPUESTA:

En relación con la pregunta formulada, se indica lo siguiente:

De acuerdo con la Disposición Adicional 2ª de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo “[p]ara la resolución de litigios de consumo sobre la aplicación de los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo será acreditada y notificada a la Comisión Europea una única entidad”.

Como dispone dicha Disposición Adicional, compete al actual Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana regular dicho procedimiento de resolución alternativa de litigios mediante orden ministerial, si bien hasta que esto ocurra la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) debe adaptarse para poder tramitar los mismos.

Es por ello por lo que en la actualidad ya existe un mecanismo extrajudicial para resolver conflictos entre pasajeros y aerolíneas, pudiendo los pasajeros presentar reclamaciones ante AESA a través de un sencillo procedimiento en su página web: [https://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/particulares/cancelac\\_retraso/default.aspx](https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx)

Asimismo, los pasajeros también pueden acudir para resolver estas disputas ante las juntas arbitrales de consumo, si bien es necesario en estos casos que las aerolíneas se encuentren adheridas a las mismas.

Madrid, 30 de septiembre de 2020