

Puertas  
Portes  
**Gates A17-A26**  
Eingänge  
Portões



Baños  
Toilettes  
**Restrooms**  
Toiletten  
Banheiros



08A-TIA 8018D  
081008 010000  
081008 010000



Restrooms  
Toilettes  
081008 010000



Consumidores en Acción

# Tus derechos En el transporte aéreo

Puertas  
Portes  
Gates A17-A26  
Eingänge  
Portões



Baños  
Toilettes  
Restrooms  
Toiletten  
Banheiros

Restrooms



Puertas  
Portes  
Gates A17-A26  
Eingänge  
Portões



Baños  
Toilettes  
Restrooms  
Toiletten  
Banheiros

Restrooms



Consumidores en Acción

# Tus derechos en el transporte aéreo

## INTRODUCCIÓN

Debido al importante desarrollo experimentado en el sector del turismo y teniendo en cuenta que el transporte aéreo es el medio más utilizado por los usuarios para llevar a cabo sus desplazamientos, ha sido preciso establecer un marco normativo que permita llevar a cabo una adecuada protección de los derechos de los pasajeros del transporte aéreo que pueden verse afectados por las numerosas incidencias que pueden producirse a la hora de realizar sus desplazamientos.

A lo largo de varios años, se han ido aprobando distintos reglamentos y normas, tanto de carácter nacional, internacional como europeo, que han ido ofreciendo soluciones a las distintas situaciones o problemas a los que puede tener que enfrentarse un pasajero, tales como el overbooking, cancelación de vuelo, retraso, problemas con el equipaje, etc. En todo momento lo que se ha pretendido es reforzar la posición y los derechos de los pasajeros, estableciendo un marco en el que se determine con claridad los derechos mínimos e inderogables de los pasajeros.

Para establecer el marco de protección de los

pasajeros en los supuestos de denegación de embarque u overbooking, cancelación de vuelo, retrasos y cambio de clase, se produce la aprobación del Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de Febrero de 2004.

Este reglamento no es la única norma que se encarga de regular este tipo de situaciones dado que existen otras normas jurídicas actualmente en vigor que igualmente contemplan aspectos relacionados con el retraso o la cancelación de los vuelos, como es el caso de la Ley 48/1960, de 21 de Julio, sobre Navegación Aérea o el Convenio de Montreal, de 28 de Mayo de 1999, para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional.

A través de esta guía, FACUA pretende indicar los aspectos más destacados de esta regulación para que todo usuario pueda conocer en cada caso qué derechos le amparan y cómo proceder a reclamarlos ante la compañía aérea. De esta forma, se hace referencia a los conflictos o situaciones más frecuentes y desagradables a las que debe enfrentarse el pasajero, indicando con claridad qué derechos le amparan en cada supuesto conforme al marco normativo actual.





# REGLAMENTO (CE) Nº 261/2004

## OBJETIVO

4



El objetivo fundamental de este reglamento comunitario es reforzar la posición de debilidad en la que encuentran los usuarios frente a la compañía aéreas, dado que el contrato de transporte aéreo es un contrato de adhesión. Esto supone que los pasajeros aceptan las condiciones previamente establecidas por las aerolíneas sin tener la posibilidad de negociarlas.

Esta situación genera la necesidad de establecer una legislación que delimite un marco en el que se determinen con claridad los derechos mínimos e inderogables de los pasajeros en situaciones tan perjudiciales como la denegación de embarque por sobreventa de billetes, la cancelación de un vuelo o cuando se produce un retraso de larga duración.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Reglamento (CE) Nº 261/2004, al definir los supuestos en los que será de aplicación, determina una serie de requisitos que deberán concurrir para que el reglamento resulte aplicable. Los requisitos exigidos para que resulte de aplicación el reglamento son:

### 1. Requisitos en relación con el itinerario del vuelo.

En relación al itinerario del vuelo, el reglamento será aplicable a los pasajeros de un vuelo con origen en un aeropuerto comunitario, o en un aeropuerto no comunitario cuando el destino sea un aeropuerto comunitario y el transportista aéreo sea comunitario, siempre y cuando las normas del país de origen no dispongan compensación y asistencia.

### 2. Requisitos en relación con los pasajeros.



Para que los pasajeros queden amparados por la protección prevista en el reglamento deben cumplir una serie de requisitos:

- 1) Disponer de una reserva confirmada en el vuelo del que se trate.
- 2) Presentarse a facturación en las condiciones requeridas.
- 3) Presentarse a facturación a la hora previamente indicada por el transportista aéreo. Si el transportista no indica la hora límite a la que el pasajero debe presentarse para la facturación, el pasajero deberá presentarse con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada.

El Reglamento (CE) N° 261/2004 excluye de su ámbito de aplicación a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o

indirectamente a disposición del público. No obstante, esta exclusión no será aplicable en aquellos casos en los que el billete del pasajero haya sido expedido “dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales, por un transportista aéreo o un operador turístico”.

Por otro lado, indicar que el reglamento sólo se aplicara a los pasajeros transportados por aviones motorizados de ala fija, lo que excluye los supuestos en los que el transporte aéreo se realice a través de otros medios como helicópteros.

Finalmente, también se determina que la protección prevista en el reglamento será aplicable tanto a vuelos de carácter regular como a vuelos de carácter no regular.



# DERECHOS DE LOS PASAJEROS

## DENEGACIÓN DE EMBARQUE

6



El Reglamento (CE) N° 261/2004 define la denegación de embarque u overbooking, como la negativa de la compañía aérea a transportar pasajeros en un vuelo regular que salga de un aeropuerto de la Unión Europea, en el que el número de pasajeros con reserva confirmada y que se hayan presentado para facturación dentro del tiempo límite señalado, sobrepasan el número de plazas de las que dispone el avión.

No obstante, el reglamento prevé una serie de motivos razonables para denegar el embarque al pasajero, tales como razones de salud, de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

Es decir, el **overbooking** es aquella situación

que se produce cuando el número de pasajeros es mayor que el número de plazas del avión. Cuando por razones de overbooking el transportista se vea obligado a denegar el embarque, debe buscar pasajeros con los que llegar a un acuerdo para que renuncien voluntariamente a su plaza. Sólo si no hay voluntarios o éstos son insuficientes, el transportista aéreo podrá denegar el embarque contra la voluntad de los pasajeros.

**1. Si el pasajero renuncia voluntariamente a su reserva**, el transportista aéreo debe ofrecerle a cambio determinados beneficios. No obstante, los pasajeros que se ofrezcan voluntarios a renunciar a su plaza no tendrán derecho a reclamar compensaciones suplementarias.

Estos pasajeros, además de los beneficios





8



que acuerden con la compañía aérea, tienen una serie de derechos adicionales como reembolso del coste del billete en un plazo de siete días, vuelo de vuelta al lugar de origen y traslados al destino final en condiciones similares. Asimismo, también tienen derecho a recibir asistencia de manera gratuita (comida, bebida, llamadas, e incluso si el vuelo alternativo tiene prevista su salida al día siguiente tiene derecho a alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento).

**2. En caso de denegación de embarque contra la voluntad del pasajero**, el transportista deberá abonar al pasajero de manera inmediata la compensación económica prevista en el artículo 7 del Reglamento (CE) N° 261/2004. El importe de la compensación variará en función del carácter intracomunitario o no intracomunitario del vuelo y de la distancia del mismo en kilómetros. Las cuantías previstas son:

- a) 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- b) 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;
- c) 600 euros para todos los vuelos de más que 3500 kilómetros.

Esta compensación será abonada por el transportista en metálico, cheque o transferencia. El pasajero también puede aceptar que la compañía le entregue bonos en lugar de dinero, pero sólo si el pasajero acepta esta posibilidad.

Por otra parte, el reglamento también prevé que la cuantía de la compensación pueda ser reducida en un 50% en los casos en los que el transporte alternativo ofrecido por la compañía lleve al pasajero a su lugar de destino con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista, que no sea superior a dos horas para los vuelos de hasta 1.500 kilómetros; de tres horas en todos los vuelos de hasta 3.500 kilómetros y de cuatro horas en el resto de los vuelos.

Además, de la compensación, los pasajeros podrán elegir entre las siguientes tres opciones que el transportista deberá ofrecer:

1. Reembolso en siete días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.
2. Conducción hasta destino final en condi-

ciones de transporte comparables lo más rápidamente posible.

3. Conducción hasta destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Por otra parte, en estos casos la compañía también está obligada a ofrecer gratuitamente a los pasajeros:

- Comida y refrescos suficientes para el tiempo que sea necesario esperar.
- Dos llamadas telefónicas, télex, mensajes de fax, o correos electrónicos.
- Alojamiento gratuito en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches, o una estancia adicional a la prevista por los pasajeros.
- Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento, sólo si la salida prevista del vuelo alternativo es, como mínimo, al día siguiente de la hora inicialmente contratada o prevista.

El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que deniegue el embarque tiene la obligación de proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se recojan todos los derechos que le asisten y que se encuentran recogidos en el reglamento, refe-

rentes a compensación y asistencia.

Finalmente, el pasajero debe saber que si ha sufrido algún daño derivado de la denegación de embarque y puede acreditarlo tendrá derecho al resarcimiento íntegro de éstos daños de conformidad con las normas que regulan la responsabilidad civil contractual o, en su caso, la responsabilidad civil extracontractual, conforme a la normativa nacional de cada Estado.

## CANCELACIÓN DE VUELOS

La cancelación del vuelo conlleva el derecho a reembolso siempre que el vuelo pierda su razón de ser en relación con el plan inicial del viaje del pasajero o al transporte alternativo.

El transportista aéreo también está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar al vuelo alternativo ofrecido por la compañía aérea.

Asimismo, el transportista ofrecerá gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

Si la salida prevista del vuelo alternativo es, como mínimo, al día siguiente de la hora inicial-





mente contratada o prevista, el transportista también debe ofrecer al pasajero alojamiento gratuito en un hotel así como transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

El pasajero cuyo vuelo haya sido cancelado tiene derecho, además de a la asistencia arriba indicada, a recibir la compensación económica prevista en el artículo 7 del Reglamento (CE) N° 261/2004.

No obstante, en este caso se establecen diversos supuestos en los que el pasajero no tendrá derecho a compensación:

- 1.- Si el transportista puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieren tomado las medidas razonables.
- 2.- Se haya informado al pasajero de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.
- 3.- Se le haya informado de la cancelación con una antelación entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se le ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, y llegar a su destino

final con menos de cuatro horas de retraso con respecto de la hora de llegada prevista.

- 4.- Se le haya informado de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca 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.

## RETRASO DE VUELOS

El artículo 6 del Reglamento (CE) N° 261/2004, establece los supuestos en los que el retraso de un vuelo genera derechos a favor del pasajero. En concreto, establece que será de aplicación para aquellos pasajeros que se vean afectados por un retraso con respecto a la hora de salida prevista de:

- Dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos.
- Tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- Cuatro horas o más en los vuelos no com-





prendidos en los apartados anteriores. En estos casos, la compañía ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

1. Comida y refrescos suficientes para el tiempo que sea necesario esperar.
2. Dos llamadas telefónicas, télex, mensajes de fax o correos electrónicos.
3. Alojamiento gratuito en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches, o una estancia adicional a la prevista por los pasajeros.
4. Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento, sólo si la salida prevista del vuelo alternativo es, como mínimo, al día siguiente de la hora inicialmente contratada o prevista.

Si el retraso supera las cinco horas y el vuelo pierde su razón de ser respecto al programa original, el usuario puede pedir el reintegro del importe de los billetes o de la parte del trayecto retrasado, siempre y cuando no tome el vuelo retrasado. También, si procede, tiene derecho a un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo antes posible.

Si una compañía aérea deja de cumplir con su obligación de facilitar la asistencia prevista en el Reglamento (CE) N° 261/2004 en el momento

del retraso del vuelo, posteriormente el pasajero puede solicitar el reembolso de dichos gastos a la compañía aérea, aportando las facturas correspondientes. El reglamento no contempla para los casos de retraso de un vuelo el derecho a compensación previsto en el artículo 7.

No obstante, la Sentencia de la Sala Cuarta del Tribunal de Justicia Europeo de 19 de Noviembre de 2009 en los asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, establece que los pasajeros de los vuelos retrasados pueden invocar el derecho a la compensación previsto en el artículo 7 del Reglamento N° 261/2004, cuando soportan en relación con el vuelo una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas.

Este derecho a compensación se producirá cuando llegue al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo.

De esta forma, el pasajero tiene derecho a la compensación económica si toma el vuelo retrasado y llega a su destino con tres horas o más de retraso respecto de la hora prevista en un principio.

El retraso no da derecho a compensación si la compañía puede probar que se debe a circuns-





tancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si hubieran tomado todas las medidas razonables, es decir, circunstancias que se escapan al control efectivo del transportista aéreo.

En este sentido, conviene aclarar que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ya ha declarado que el concepto de “*circunstancias extraordinarias*”, utilizado para eximir del pago de la compensación correspondiente, no se aplica a un problema técnico surgido en una aeronave que provoque el retraso de un vuelo, a menos que este problema se derive de acontecimientos que, por su naturaleza o por su origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen al control efectivo de dicho transportista.

Esta interpretación de los artículos 5 y 7 del Reglamento (CE) Nº 261/2004 también la mantiene la Sentencia de la Gran Sala del Tribunal de Justicia de la Unión Europeo de 23 Octubre de 2012, en los asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10.

Por otra parte, los usuarios del transporte aéreo también tienen derecho a la compensación económica mediante el Convenio de Montreal. Éste,

establece que una compañía aérea comunitaria (o no comunitaria cuando realice transporte internacional de acuerdo con lo establecido en dicho convenio) es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros.

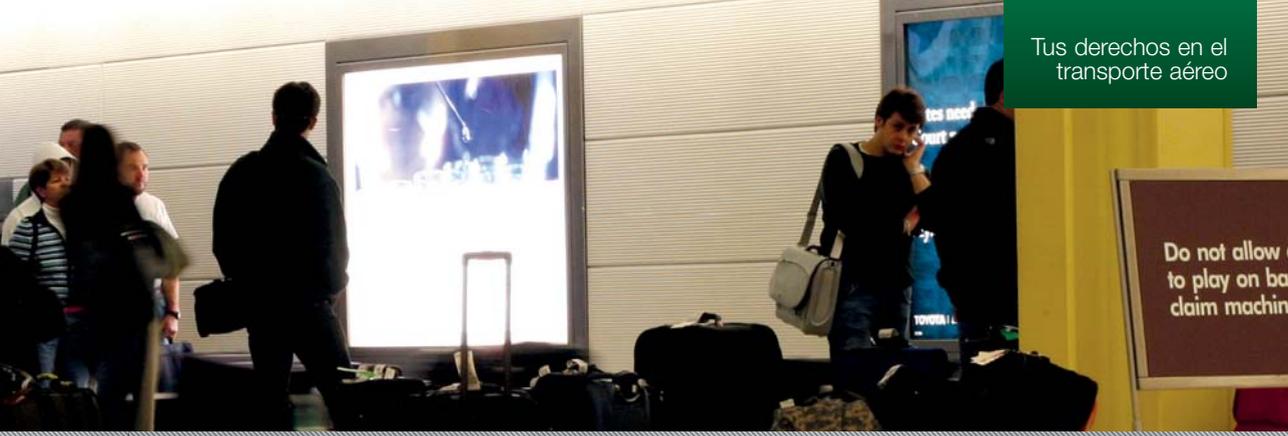
Aunque no existen compensaciones económicas automáticas para los pasajeros afectados por los retrasos, esta responsabilidad está cuantificada a un máximo de 4.694 derechos especiales de giro (DEG) por pasajero.

Para poder consultar el valor actualizado de los Derechos Especiales de Giro (DEG) se puede acudir a la página del Fondo Monetario Internacional <http://www.imf.org/>, para consultar su equivalencia en dólares USA, o a la página del Banco de España <http://www.bde.es/> para consultar su equivalencia en euros.

## DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CAMBIOS DE CLASE

Si un transportista acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete, no solicitará





pago suplementario alguno. Si el cambio es a una plaza de clase inferior a la que pago, el transportista reembolsará el 30% del billete en vuelos de hasta 1.500 km, el 50% en vuelos de hasta 3.500km y el 75% en los restantes vuelos.

## DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN LAS INCIDENCIAS CON EL EQUIPAJE

El pasajero tiene derecho a que la aerolínea le transporte a él junto con su equipaje. No obstante, este derecho se encuentra sometido a una serie de limitaciones en lo que afecta al equipaje que el pasajero factura para transportar en la bodega del avión y en lo referente al equipaje de mano que sube a bordo.

El pasajero debe ser informado durante el proceso de contratación sobre el coste que puede tener el transporte de su equipaje, así como de las limitaciones que este transporte de equipaje puede tener por razones de seguridad.

En relación al equipaje debemos distinguir entre

el que se factura y viaja en la bodega del avión y el que viaja con el pasajero en la cabina, que es el denominado equipaje de mano.

En relación al equipaje facturado, la legislación española indica que el billete de avión incluye el transporte del equipaje del pasajero, pudiendo las aerolíneas establecer limitaciones por peso y volumen. Sin embargo, la normativa europea da libertad a las compañías europeas para fijar tarifas y condiciones de su transporte. Estas condiciones incluyen la opción de contratar o no el transporte de equipaje y el precio a cobrar por este servicio.

Por ello, es importante que los consumidores cuando compren un billete tengan en cuenta el coste total del billete, incluyendo los cargos por el transporte del equipaje, las tasas y el Seguro Obligatorio de Viajeros, entre otros conceptos.

En cuanto al transporte del equipaje de mano indicar que este servicio sí es gratuito pero las compañías pueden establecer limitaciones por peso y volumen que deben atender únicamente a razones de seguridad por las características de la aeronave. Si el equipaje se ajusta a los límites de peso y volumen establecidos en las condi-





ciones de contratación, ésta está obligada a transportar las bolsas u objetos que los pasajeros lleven consigo en la cabina.

El Convenio de Montreal establece la responsabilidad objetiva del transportista indicando que es el responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje, siempre que se haya producido durante el tiempo que estaba bajo su custodia. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño.

También son responsables de los daños que sufra el equipaje de mano (no facturado) si estos sufren algún daño por culpa de la aerolínea o alguno de sus dependientes o agentes. En los casos de retraso, deterioro o pérdida del equipaje en viajes nacionales la indemnización asciende a 500 Derechos Especiales de Giro (DEG), según establece la Ley de Navegación Aérea y el Real Decreto 37/2001, en este caso.

En vuelos internacionales, se aplican el llamado Convenio de Montreal de 2004, que aumentó el límite de responsabilidad de las compañías

hasta una indemnización máxima de 1.000 Derechos Especiales de Giro (DEG) por los tres conceptos: maleta extraviada, deteriorada o que llega con retraso.

Esta responsabilidad puede ser aumentada en el supuesto de que el pasajero haya realizado una declaración especial de valor antes de facturar el equipaje y abonando una suma suplementaria. De ser así, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada.

En todo caso siempre que el pasajero aprecie cualquier irregularidad en el equipaje facturado (pérdida, daño o retraso) debe comunicarlo inmediatamente, antes de abandonar el aeropuerto, en los mostradores de la compañía aérea (o si ésta no tuviera presencia en el aeropuerto a su agente handling o representante) en el propio aeropuerto.

Cuando se comunique la incidencia en el aeropuerto, la compañía aérea o su agente de handling emitirá un parte de irregularidad de equipaje (PIR) y le entregarán una copia que el pasajero debe guardar dado que en caso contrario su reclamación no prosperará.



Además, se debe presentar una reclamación formal por escrito ante la compañía a la que deberá adjuntar copia del PIR. Una vez presentado el parte, el pasajero dispondrá de un determinado plazo para reclamar por escrito una indemnización a la compañía. En este sentido, debemos tener en cuenta que el PIR no es una reclamación sino un registro de incidencias. Para interponer una reclamación por las incidencias en el equipaje, el Convenio de Montreal establece una serie de plazos:

#### **Equipaje retrasado (menos de veintidós días)**

El pasajero cuenta con un plazo para presentar la reclamación de veintidós días desde la fecha en la que debería haber recibido el equipaje. Hasta los veintidós días desde que ocurre la incidencia se considera que existe retraso en el equipaje. A partir de este plazo, las compañías entienden que la maleta ya no ha sufrido un retraso sino que se da ya por pérdida.

No hay normas establecidas sobre cómo debe tratar la compañía aérea las situaciones de retrasos del equipaje. Esto provoca diferencias en el trato al pasajero según la aerolínea. Algunas ofrecen a sus pasajeros compensaciones para cubrir sus gastos de primera necesidad (tales como artículos de aseo o ropa inte-

rior). Otras pagan una cantidad por día hasta un máximo de días para cubrir los gastos de los artículos de primera necesidad que el pasajero deba adquirir. Otro caso es el de las compañías que realizan los pagos una vez comprobadas las facturas de los gastos en que los que ha incurrido el pasajero. Pero el principio general es el de cubrir los gastos de primera necesidad generados como resultado del retraso en la entrega del equipaje.

#### **Equipaje perdido (más de veintidós días)**

Pasado veintidós días desde la fecha en la que el pasajero debería haber recibido el equipaje, se considera que éste se ha perdido, a partir de ahí no hay plazo para reclamar aunque se aconseja que se haga lo antes posible. Lo habitual en estos casos es que la compañía aérea solicite al pasajero una lista del contenido del equipaje y las facturas originales de determinados objetos, para poder llevar a cabo el cálculo aproximado del peso de la maleta extraviada y así poder determinar la indemnización a abonar al pasajero, teniendo en cuenta los límites previstos en la normativa reguladora.

#### **Equipaje dañado**

En este caso el pasajero dispone de un plazo de siete días desde la recepción del equipaje





para interponer la reclamación. Para resolver esta incidencia hay compañías que abonan al pasajero el valor o precio de la maleta deteriorada. En cambio otras compañías ofrecen al pasajero una maleta nueva similar a la dañada o le remiten a una tienda concertada para que adquiera una maleta similar.

### Objetos y artículos perdidos o robados del equipaje

Si el pasajero comprueba que en su equipaje faltan determinados artículos u objetos puede interponer una reclamación ante la compañía pero difícilmente obtendrá una compensación por los mismos. En este caso, la dificultad es la prueba, dado que el pasajero no podrá acreditar

que los artículos robados se encontraban en el interior del equipaje cuando éste fue facturado, salvo que se realizara una declaración especial de valor. Además, en este caso el pasajero debe poner la correspondiente denuncia en la comisaría de policía.

En todo caso para evitar este tipo de incidencias se recomienda que utilice maletas con cierre de seguridad, que no facture objetos de valor o incluso contratar un seguro de viaje que cubra estas incidencias. No obstante, si comprueba que algún objeto ha sido sustraído de su equipaje aconsejamos poner inmediatamente una denuncia en la comisaría de policía.



Puertas  
Portes  
**Gates A17-A26**  
Eingänge  
Portões



Baños  
Toilettes  
**Restrooms**  
Toiletten  
Banheiros



TOILETTES  
TOILETTES  
**GATES A17-A26**  
TOILETTES  
TOILETTES



BANHEIROS  
TOILETTES  
**RESTROOMS**  
TOILETTES  
TOILETTES

Restrooms



Consumidores en Acción

Oficinas centrales  
Bécquer, 28 - 41002 Sevilla  
Teléfono del consumidor  
954 90 90 90

consumidoresenaccion@facua.org  
**www.facua.org**

Publicación subvencionada por



MINISTERIO  
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD



**INC**  
INSTITUTO  
NACIONAL  
DEL CONSUMO

Este proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, servicios sociales e igualdad/Instituto Nacional del Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de FACUA