

Reclamaciones según la Ley de Navegación Aérea

Marco normativo

La **Ley 48/1960, de 21 de julio**, sobre Navegación Aérea, establece los derechos y obligaciones de pasajeros y compañías aéreas en España. Aunque ha sido complementada por normativa europea (como el Reglamento 261/2004), sigue siendo clave para reclamaciones por **daños personales, equipaje, retrasos y responsabilidad contractual**.

Artículos clave para reclamaciones

Artículo	Tema	Aplicación práctica
97	Responsabilidad por daños a pasajeros	Lesiones o fallecimiento durante el transporte aéreo
98	Daños en equipaje	Pérdida, deterioro o destrucción del equipaje facturado
100	Límites de indemnización	Establece topes económicos (actualizados por convenios internacionales)
101	Exoneración de responsabilidad	El transportista no responde si demuestra diligencia
104	Plazos para reclamar	7 días por daños en equipaje, 21 días por retraso en entrega
105	Jurisdicción	Dónde puede presentarse la demanda judicial (domicilio del transportista, destino, etc.)



LeyLegal

Relación con normativa europea

- El **Reglamento (CE) 261/2004** regula compensaciones por:
 - Cancelaciones
 - Retrasos superiores a 3 horas
 - Denegaciones de embarque (overbooking)
- La ley española se aplica especialmente en:
 - Daños físicos
 - Problemas con equipaje
 - Responsabilidad contractual del transportista

Recomendaciones para reclamar

- Cita los artículos relevantes en tu reclamación formal.
- Adjunta pruebas: billete, tarjeta de embarque, fotos, facturas, comunicaciones.
- Si la aerolínea no responde, puedes acudir a **AESA** o iniciar vía judicial según el **art. 105**.
- Considera usar plataformas como **Reclamador** o **AirHelp**, aunque cobran comisión.

RECLAMACIONES

- **Responsabilidad del transportista (Art. 97–101)** → daños a pasajeros y equipaje, límites de indemnización, exoneración.
- **Plazos de reclamación (Art. 104)** → 7 días para daños en equipaje, 21 días para retrasos en entrega.
- **Jurisdicción (Art. 105)** → dónde presentar la demanda judicial.



LeyLegal

- **Relación con normativa europea (Reglamento 261/2004)** → compensaciones por cancelaciones, retrasos y overbooking.

Modelo de reclamación a una aerolínea

Código

[Nombre y apellidos del pasajero]

[Dirección completa]

[Teléfono / Email]

A la atención de:

[Nombre de la aerolínea]

[Dirección de atención al cliente]

Lugar y fecha: [Ciudad], [día/mes/año]

Asunto: Reclamación por [cancelación / retraso / pérdida de equipaje]

Referencia de reserva: [Código localizador]

Estimados señores,

Mediante la presente, interpongo reclamación formal contra la compañía [nombre de la aerolínea] en virtud de lo dispuesto en la **Ley de Navegación Aérea española (Ley 48/1960, arts. 97, 98, 100, 104 y 105)** y el **Reglamento (CE) 261/2004**, por los perjuicios sufridos en el vuelo [número de vuelo] con origen en [ciudad] y destino en [ciudad], el día [fecha].

Hechos:



LeyLegal

- El vuelo sufrió [cancelación / retraso superior a 3 horas / pérdida de equipaje].
- Como consecuencia, se produjeron daños y gastos adicionales (adjunto justificantes de hotel, comida, transporte, etc.).

Fundamentos legales:

- Art. 97 y 98 de la Ley de Navegación Aérea: responsabilidad del transportista por daños a pasajeros y equipaje.
- Art. 104: plazo de reclamación (7 días para daños en equipaje, 21 días para retraso en entrega).
- Reglamento (CE) 261/2004: derecho a compensación económica de entre 250 y 600 €, según la distancia del vuelo.

Solicito:

- El reembolso íntegro del billete o compensación económica correspondiente.
- La indemnización por los gastos ocasionados, conforme a la normativa aplicable.

En caso de no recibir respuesta satisfactoria en el plazo legal, me reservo el derecho de acudir a la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AES) y, en su caso, a los tribunales competentes (art. 105 LNA).

Atentamente,

[Firma]

[Nombre completo]



LeyLegal

Este modelo es **modular**: puedes cambiar fácilmente el motivo (cancelación, retraso, equipaje) y añadir los artículos que correspondan.

Modelo de Reclamación