



AUGUSTA ABOGADOS

ALERTA INFORMATIVA

16 de octubre de 2026

La nueva arquitectura europea de reclamaciones en el transporte aéreo: implicaciones para las aerolíneas tras la reforma del Reglamento (CE) 261/2004

La reforma del Reglamento (CE) 261/2004 supone mucho más que una revisión de los derechos sustantivos de compensación y asistencia a los pasajeros. Uno de los cambios más relevantes, y probablemente de mayor impacto operativo para las compañías aéreas, es la creación de un procedimiento europeo armonizado de reclamación, que tiene como objetivo la reducción de la fragmentación existente entre Estados miembros y reforzar la aplicación uniforme de los derechos de los pasajeros contemplados en el Reglamento (CE) 261/2004.

De este modo, la reforma pretende transformar el Reglamento 261/2004 en una norma no solo sustantiva, sino también procedimental. El eje central de esta evolución se articula a través de diversas modificaciones que regulan expresamente la interacción entre pasajero y transportista durante la gestión de la reclamación, estableciendo un circuito de reclamación claro y uniforme para todas las compañías que operan bajo la aplicación del mismo marco normativo.

A las nuevas normas uniformes sobre el procedimiento de reclamación en materia del Reglamento (CE) 261/2004 se añaden normas que precisan cómo formular y tramitarse las solicitudes de compensaciones monetarias, y obligaciones reforzadas a cargo de las compañías aéreas, sobre información a proporcionar a los pasajeros sobre cómo presentar solicitudes de compensación y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones.

Barcelona

Vía Augusta, 252, 4.ª
08017 Barcelona
T +34 933 621 620 ◻ F +34 932 009 843

Madrid

Antonio Maura, 18, 2.ª
28014 Madrid
T +34 911 592 323 ◻ F +34 911 592 322

Brussels (with IUROPE)

Avenue de Cortenberg, 52
1000 Brussels (Belgium)
T +32 2 808 69 41



1. SOLICITUDES DE COMPENSACIÓN

El artículo 7 del Reglamento (CE) 261/2004, en materia del derecho a compensación por cancelaciones, grandes retrasos o denegaciones de embarque, ha sido reformado, para regular, entre otros aspectos, la solicitud de compensación a presentar por el pasajero ante la compañía aérea.

Recordamos que no se han modificado las cuantías de las compensaciones estipuladas por el Reglamento (CE) 261/2004, de 250 €, 400 € ó 600 €, en función de la distancia y, en su caso, itinerario intracomunitario o extracomunitario del vuelo.

a) Información automática al pasajero sobre su derecho a compensación (art. 7.4)

La reforma incorpora, en el nuevo apartado 4 del artículo de la norma, una obligación de informar automáticamente al pasajero, dentro de las 96 horas siguientes a la conclusión del vuelo, por vía electrónica y en soporte duradero acerca del eventual derecho a compensación que le pueda corresponder con base al Reglamento. Esta comunicación deberá trasladar instrucciones específicas sobre el procedimiento de solicitud de compensación previsto en el nuevo apartado 9 del art. 7 de la norma al que nos referiremos a continuación.

b) El procedimiento de solicitud de compensación (art. 7.9)

Uno de los cambios más destacados de la reforma consiste en la regulación expresa de la solicitud de compensación en su nuevo artículo 7.9, entendida por la primera petición expresa del pasajero, afectado por una incidencia. Ello, incluso como un paso previo al inicio del procedimiento de reclamación, permitiendo una resolución ágil en asuntos no controvertidos. De la lectura literal y sistemática del precepto se infiere que esta regulación específica de la solicitud quedaría limitada a la petición de compensaciones previstas en el artículo 7 (“Derecho a compensación”). En cambio, la norma no prevé las mismas reglas detalladas en la primera solicitud o petición de



otros derechos de tipo dinerario, como la opción del reembolso del precio del billete o de gastos razonables incurridos en transporte alternativo o asistencia.

La interpretación conjunta de los artículos 5.5, 6.4 y 6 ter.3 de la norma, con los nuevos artículos 7.4 (obligación de información sobre el derecho a compensación, vid. supra) y 7.9, viene a confirmar que el derecho a compensación en caso de cancelaciones de vuelos, grandes retrasos y retraso en plataforma, requiere la petición o solicitud expresa del pasajero, tras desencadenarse la incidencia que devenga tal derecho.

En cambio, en el supuesto de denegación de embarque, el artículo 4 de la norma (a diferencia de los otros preceptos) no se refiere a la “solicitud” de compensación, sino al deber del transportista en abonar la compensación *sin demora indebida y a más tardar en el plazo de siete días naturales a partir de la denegación de embarque*. Por tanto, en este supuesto la exigibilidad de la compensación no se condiciona siquiera a que el pasajero la solicite, debiendo abonarse en el citado plazo a los pasajeros a quienes se deniegue el embarque contra su voluntad; o incluso al pasajero voluntario, si no consta su aprobación expresa, y en soporte duradero, a que la compensación se sustituya por otros beneficios ofrecidos por la compañía.

El nuevo artículo 7.9 establece que los pasajeros “presentarán” las solicitudes de compensación. En estos casos en que lo que se solicita es la compensación prevista en el Reglamento, el pasajero podrá presentar su solicitud en un plazo de nueve meses desde la fecha real de salida del vuelo, indicada en el billete.

El establecimiento de un plazo, aparentemente imperativo para formular la solicitud de compensación (“*presentarán*” o “*shall be submitted*” en la versión en inglés), permite pensar en que el legislador ha introducido un plazo de caducidad, transcurrido el cual podría el pasajero ver perdido su derecho a obtener la compensación de parte de la compañía.

Ahora bien, creemos que esta cuestión será objeto de interpretación por autoridades encargadas del cumplimiento y por los tribunales; pues, por otro lado, la reforma



contemplaría la presentación de reclamaciones (del artículo 15 bis) como una opción voluntaria para el pasajero. Asimismo, los considerandos 38 y 39 de la reforma aluden a que la formulación de solicitudes, reclamaciones y el sometimiento de controversias a organismos de resolución extrajudicial no han de impedir ni obstaculizar el acceso de los pasajeros a los órganos jurisdiccionales.

Una vez presentada la solicitud de compensación, el transportista estará obligado a emitir el correspondiente acuse de recibo al pasajero, de manera inmediata, y en un soporte duradero. No obstante, si la solicitud no la formula un pasajero, sino un tercero en su nombre, el transportista podrá exigir pruebas de que cuenta con una autorización válida para actuar.

La nueva norma establece un plazo de treinta días naturales para que el transportista resuelva la solicitud, resolución que podrá consistir en: (1) aceptar la procedencia de la compensación solicitada y proceder a su abono, o bien (2) proporcionar al pasajero una respuesta justificada sobre los motivos por los que considera que la compensación no es procedente. En este último supuesto, el transportista deberá poner en conocimiento del pasajero la posibilidad de iniciar el procedimiento de reclamación previsto en el nuevo art. 15 bis del Reglamento.

Además, si el transportista deniega la compensación solicitada invocando que la incidencia se debió a una circunstancia extraordinaria que le exonera de abonarla, deberá especificar de qué circunstancia específica se trata (bien de las enumeradas en el nuevo anexo del Reglamento, bien de otra debidamente identificada) y ofrecer una explicación motivada (“clara y fundamentada”) sobre cómo dicha circunstancia es la causante directa de la incidencia y la imposibilidad de adoptar medidas razonables para evitarla.



2. RECLAMACIONES

La reforma introduce un nuevo procedimiento de reclamación con el artículo 15 bis, regulándolo para homogeneizar los circuitos establecidos por las Compañías, procurando que esté a disposición de los pasajeros, de manera clara y accesible.

Del art. 15bis resulta que este procedimiento de reclamación no limita su objeto a las compensaciones, tras el posible rechazo de una solicitud por el transportista (vid. supra), sino que se extiende a cualquier reclamación del pasajero relativa a los derechos y obligaciones contemplados en el Reglamento (CE) 261/2004.

Este procedimiento de reclamación viene acompañado del establecimiento de deberes de información, a cargo de las compañías aéreas, para que los pasajeros puedan acudir al mismo.

a) Información sobre el procedimiento de reclamación

El art. 14 del Reglamento (CE) 261/2004, antes de su reforma, regulaba los deberes de información, a cargo de las compañías aéreas, para asegurar la oportunidad efectiva de los pasajeros a hacer valer sus derechos de compensación y asistencia.

Con la reforma, el apartado 1 del art. 14 establece expresamente que la nota informativa disponible en la web y en la app móvil de la aerolínea, sobre los derechos de los pasajeros, deberá incluir en particular, información sobre el procedimiento de tramitación de reclamaciones. El transportista también deberá informar a los pasajeros concretamente afectados por una denegación de embarque, cancelación o retraso, acerca del procedimiento de tramitación de reclamaciones (vid. arts. 4.4, 5.1 y 6.1).

Igualmente, conforme al apartado 2 del art. 14 ya al ofrecer billetes para un vuelo, y antes de la compra, el transportista deberá facilitar información al pasajero sobre,



entre otros extremos, la tramitación de reclamaciones y los procedimientos de reembolso.

b) Procedimiento de reclamación

Como decimos, el procedimiento de reclamación se regula en el nuevo artículo 15 bis. Conforme al mismo, el pasajero podrá interponer su reclamación dentro de unos plazos determinados, a saber: (1) en el plazo de 12 meses desde la fecha en que se efectuó o estaba previsto que se efectuara el vuelo, o bien (2) en el plazo de 3 meses desde la solicitud de compensación, si esta última fecha es posterior.

A partir de la recepción de la reclamación, el transportista deberá confirmar dicha recepción en un plazo de 7 días laborables. Tras analizar el caso y revisar la documentación, el transportista dispondrá del plazo máximo de un mes para resolver la reclamación, ya sea estimándola o desestimándola, e de forma motivada. Únicamente cuando sea debidamente justificado, este plazo de respuesta podrá incrementarse a “menos de dos meses”, debiéndose informar oportunamente al pasajero de tal circunstancia.

Junto con la decisión notificada al pasajero, el transportista deberá indicar los datos del posible organismo competente en materia de resolución extrajudicial de conflictos, para continuar la reclamación. O bien, el transportista podrá remitir la lista de organismos publicada por la Comisión (en España, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea).

Como hemos adelantado, la reforma contemplaría este procedimiento de presentación de reclamaciones como una opción voluntaria para el pasajero, al igual que el sometimiento de controversias a organismos de resolución extrajudicial. Los considerandos 38 y 39 de la reforma recuerdan que el derecho a la tutela judicial efectiva es un derecho fundamental en la Unión Europea, por lo que estos procedimientos y vías de reclamación no han de impedir ni obstaculizar el acceso de los pasajeros a los órganos jurisdiccionales.



3. IMPLICACIONES PARA LAS AEROLÍNEAS

Los procedimientos introducidos en la reforma exigen una actualización de las vías de comunicación entre los transportistas y los pasajeros. En particular, las aerolíneas deberán disponer de procedimientos de reclamación accesibles y de sistemas que permitan confirmar la recepción de solicitudes y reclamaciones dentro de los plazos establecidos.

Ello implicará la revisión de sus formularios, aplicaciones móviles y canales de atención al cliente. En España, precisamente, esta revisión se ha de implementar en conjunción con las nuevas exigencias ya introducidas por la *Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela*, a cuyo ámbito de aplicación también están sujetas las compañías aéreas. No obstante, en caso de contradicción entre ambas normativas, entendemos son de aplicación preferente las disposiciones del Reglamento (CE) 261/2004 ya reformado, no sólo en virtud del principio de primacía del Derecho de la Unión Europea, sino porque además la propia Ley 10/2025 ha proclamado la preferencia de la normativa sectorial, si bien teniendo carácter supletorio para los aspectos no regulados por ésta última (vid. su artículo 2.4).

Dado que recae sobre la aerolínea la carga de acreditar el cumplimiento de estas nuevas obligaciones y de poner a disposición del pasajero los medios adecuados para acceder a estos procedimientos, ello debe quedar patente en un soporte duradero que incluya fecha y hora.

Desde el punto de vista organizativo, la calidad de las respuestas exigidas por el Reglamento requerirá una coordinación efectiva entre atención al cliente, operaciones de vuelo, departamentos jurídicos, *compliance*, gestión aeroportuaria y proveedores externos, ya que la información necesaria para fundamentar una respuesta podrá proceder de cualquiera de estas áreas.



4. CONCLUSIONES

La reforma del Reglamento (CE) 261/2004 supone un cambio relevante en los procedimientos internos de reclamación a las compañías. El sistema europeo deja de centrarse exclusivamente en los derechos materiales de compensación y asistencia para desarrollar una regulación detallada de los procedimientos de solicitud de compensaciones y de reclamación, en materias comprendidas en el ámbito del Reglamento (CE) 261/2004.

Para las aerolíneas, el principal desafío no será únicamente el cumplimiento de los nuevos plazos, sino la implantación de unos procesos y una cultura de trazabilidad, documentación y motivación reforzada de las decisiones. Los transportistas que adapten tempranamente sus sistemas internos estarán mejor posicionados para reducir litigiosidad, afrontar procedimientos ADR y defender con éxito reclamaciones complejas.

A medio plazo, la armonización procedimental podría generar beneficios significativos en términos de predictibilidad regulatoria y reducción de costes derivados de la fragmentación de normativas nacionales.

Clara Rovira Bofill y Eva Ruiz Zurita
Abogadas | Augusta Abogados

c.rovira@augustaabogados.com

e.ruiz@augustaabogados.com