

Ahora

Vuelo

Problema

Respuesta

Impacto

Solución

Enviar

PASO 1 de 7 · Lo urgente

Primero, veamos qué necesitás ahora

Si estás en el aeropuerto o varado, no queremos hacerte perder tiempo. Marcá tu situación y seguí el recorrido más útil para vos.

Si necesitás ayuda inmediata

Pedí a la aerolínea una constancia escrita de lo ocurrido, un número de gestión y una solución concreta. Guardá capturas, horarios, recibos y nombres de quienes te atendieron.

¿Esto está pasando ahora?

- | | |
|---|--|
| ☐ Sí, estoy en el aeropuerto | ☐ Sí, estoy varado fuera del aeropuerto |
| ☐ No, ya ocurrió | ☐ El vuelo todavía no llegó |

¿Qué necesitás con más urgencia?

- | | |
|---|--|
| ☐ Viajar o ser reubicado cuanto antes | ☐ Comida o agua durante la espera |
| ☐ Alojamiento y traslado | ☐ Cancelar el viaje y pedir reintegro |
| ☐ Que la aerolínea explique qué está pasando | ☐ Asistencia por salud, discapacidad o medicación |

Si hay algo urgente que no aparece arriba, contalo acá

Ahora

Vuelo

Problema

Respuesta

Impacto

Solución

Enviar

PASO 2 de 7 · Tu vuelo

Ubicamos tu viaje

Con estos datos identificamos el vuelo, la aerolínea y si corresponde una orientación argentina o internacional.

Aeropuerto y ciudad de salida

Destino final de la reserva

Fecha del vuelo (dd/mm/aaaa)

Número de vuelo

Aerolínea que figura en el ticket

Aerolínea operadora, si era otra

Código de reserva

Número de ticket (si lo tenés)

¿Cómo era tu recorrido?

☐ Todo el viaje era dentro de Argentina

☐ Incluía otro país

☐ Tenía una o más conexiones

☐ Las conexiones estaban en la misma reserva

Si había escalas o conexiones, escribí los tramos

Ejemplo: Mendoza - Buenos Aires / Buenos Aires - Madrid.

¿Dónde compraste?

Aerolínea, agencia, plataforma o millas.

Fecha, importe y moneda

Ahora

Vuelo

Problema

Respuesta

Impacto

Solución

Enviar

PASO 3 de 7 · El problema

Contanos qué pasó, sin palabras legales

No hace falta que sepas si fue “fuerza mayor” o quién tuvo la culpa. Necesitamos los hechos, las horas y lo que te dijeron.

Podés marcar más de una opción

☐ Cancelaron el vuelo

☐ Cambiaron fecha u horario

☐ Perdí una conexión

☐ El vuelo se demoró

☐ No me dejaron embarcar / posible sobreventa

☐ Me llevaron a otro aeropuerto o destino

Salida original: fecha y hora

Llegada prevista

¿Cuándo te avisaron?

¿Qué motivo te dio la aerolínea?

Si no te dieron ninguno, escribí “No informaron”.

En dos o tres frases, ¿qué pasó?

Salida real o nueva salida

Llegada real (si ocurrió)

¿Cómo te avisaron?

Ahora

Vuelo

Problema

Respuesta

Impacto

Solución

Enviar

PASO 3 de 7 · Ruta especial

Solo si no te dejaron embarcar

Estas preguntas ayudan a distinguir una posible sobreventa de otros motivos. Si tu problema fue solamente una demora o cancelación, podés pasar a la página siguiente.

¿No fue overbooking? Usá el botón "Siguiente" y continuá.

- ☐ Mi reserva estaba confirmada
Buscá el email o itinerario.
- ☐ Hice el check-in
Puede ser online o en el aeropuerto.
- ☐ Llegué con la anticipación solicitada
Anotá la hora aproximada abajo.
- ☐ Tenía la documentación necesaria
DNI, pasaporte, visa u otros requisitos.
- ☐ Me dijeron que no había lugar
Marcá también si mencionaron sobreventa.
- ☐ Mencionaron "sobreventa" u "overbooking"
Si podés, guardá una constancia.

Hora de llegada al aeropuerto

Hora de llegada a la puerta

¿Aceptaste ceder voluntariamente tu lugar?

- ☐ No
 ☐ Sí
 ☐ Me sentí presionado/a
 ☐ No entendí lo que aceptaba

¿Qué te ofrecieron o entregaron a cambio?

Dinero, voucher, millas, hotel, otro vuelo. No firmes una renuncia que no comprendas.

Ahora

Vuelo

Problema

Respuesta

Impacto

Solución

Enviar

PASO 4 de 7 · La respuesta

¿Qué hizo la aerolínea para ayudarte?

Marcá todo lo que te ofrecieron y lo que efectivamente recibiste. Una promesa no es lo mismo que una solución cumplida.

Alternativas ofrecidas

- | | |
|--|--|
| ☐ Próximo vuelo de la misma aerolínea | ☐ Vuelo de otra aerolínea |
| ☐ Otra ruta o aeropuerto | ☐ Transporte terrestre |
| ☐ Cambio para otra fecha | ☐ Reintegro |
| ☐ No ofrecieron nada | ☐ Otra propuesta |

¿Qué aceptaste y qué ocurrió finalmente?

Asistencia durante la espera

- | | |
|--|---|
| ☐ Comida o refrescos | ☐ Hotel |
| ☐ Traslado al hotel | ☐ Información clara |
| ☐ Asistencia especial | ☐ No recibí asistencia |

Horas totales de espera

¿Fue entre 00:00 y 06:00?

Número de reclamo, si ya existe

Respuesta recibida

Ahora

Vuelo

Problema

Respuesta

Impacto

Solución

Enviar

PASO 5 de 7 · El impacto

¿Qué gastos o pérdidas te causó?

No hace falta exagerar ni calcular daños legales. Anotá gastos reales y conservá los comprobantes.

Un comprobante ayuda mucho

Puede ser factura, ticket, captura del pago, reserva perdida o extracto bancario. No incluyas el número completo de tu tarjeta ni códigos de seguridad.

GASTO	FECHA	IMPORTE/MONEDA	COMPROBANTE

Además, ¿perdiste algo importante?

- ☐ Una conexión
- ☐ Hotel, excursión o reserva
- ☐ Trabajo o actividad profesional
- ☐ Turno médico o evento importante

Explicá brevemente qué perdiste y por qué fue consecuencia del vuelo

- ☐ Lo ocurrido afectó mi salud o seguridad

Si hubo una lesión o una urgencia médica, pedí asistencia inmediata y revisión profesional.

Ahora

Vuelo

Problema

Respuesta

Impacto

Solución

Enviar

PASO 5 de 7 · Tus pruebas

Marcá lo que tenés

No tener factura o tarjeta de embarque no significa que no puedas consultar. El objetivo es saber qué existe y qué conviene conseguir.

- ☐ Ticket o confirmación de compra
Acredita el contrato y el itinerario.
- ☐ Tarjeta de embarque / check-in
Ayuda especialmente en overbooking.
- ☐ Email, SMS o captura del aviso
Muestra cuándo y cómo informaron.
- ☐ Foto del tablero o puerta
Puede registrar horario y estado.
- ☐ Mensaje con el motivo
No depende solo del recuerdo.
- ☐ Voucher o propuesta
Importante para saber sus condiciones.
- ☐ Tickets y recibos
Permiten ordenar gastos reales.
- ☐ Número y respuesta del reclamo
Demuestra gestiones previas.
- ☐ Datos de acompañantes o testigos
Puede respaldar lo ocurrido.
- ☐ Otros documentos
Agregalos en la lista inferior.

Lista de archivos o documentos que vas a adjuntar

Ejemplo: ticket.pdf, captura_cancelación.jpg, recibo_hotel.pdf.

Consejo

Guardá una copia de todo antes de enviar. Si una captura contiene datos de otra persona, ocultá lo que no sea necesario.

Ahora

Vuelo

Problema

Respuesta

Impacto

Solución

Enviar

PASO 6 de 7 · Tu solución

¿Qué querés que pase ahora?

Podés pedir más de una cosa. Elegir una solución no significa que debas renunciar a otros derechos sin comprender el alcance.

- ☐ Viajar cuanto antes
Reubicación o ruta alternativa.
- ☐ Elegir otra fecha
Mantener el valor del viaje, si corresponde.
- ☐ Recibir el reintegro
Total o por el tramo no utilizado.
- ☐ Recuperar gastos documentados
Comida, hotel, traslados u otros.
- ☐ Recibir una explicación escrita
Motivo, decisión y respuesta formal.
- ☐ Evaluar una propuesta de acuerdo
Sin aceptar condiciones que no comprendas.
- ☐ Revisar otros daños
Necesita evaluación jurídica individual.
- ☐ Otra solución
Explicala abajo.

En tus palabras, ¿cuál sería una solución justa?

No te vamos a prometer un resultado

Con tus respuestas podemos preparar un reclamo claro y detectar si conviene reclamar ante la aerolínea, acudir a ANAC o pedir una revisión jurídica.

Ahora

Vuelo

Problema

Respuesta

Impacto

Solución

Enviar

PASO 7 de 7 · Tus datos

Último paso: ¿cómo te contactamos?

Pedimos solamente la información necesaria para identificar el caso y preparar el documento.

Nombre completo del pasajero

DNI o pasaporte

Email

Teléfono

Ciudad y domicilio

Provincia y país

¿Cuándo y por qué canal reclamaste antes?

Aerolínea, agencia o ANAC. Incluí números de gestión si los tenés.

¿Qué respuesta recibiste?

Elegí cómo querés continuar

- ☐ Quiero un borrador para reclamar a la aerolínea
- ☐ Quiero preparar la información para ANAC
- ☐ Quiero que el Estudio revise mi caso
- ☐ Declaro que la información aportada es verdadera según mi conocimiento
- ☐ Autorizo el tratamiento de estos datos para organizar mi consulta y generar el resultado solicitado

Podré solicitar acceso, corrección o eliminación por el canal de privacidad informado.

Firma o nombre

Fecha

Ahora

Vuelo

Problema

Respuesta

Impacto

Solución

Enviar

PASO Resultado · Próximos pasos

Tu información ya está ordenada

Este PDF no presenta el reclamo por sí solo. Guardalo junto con tus documentos y elegí el canal que corresponda.

1. Primero, dejá constancia ante la aerolínea

Usá un canal que genere número de gestión. Pedí por escrito la solución, el motivo informado y, si corresponde, reintegro o devolución de gastos.

2. Si no se resuelve, podés reclamar ante ANAC

ANAC recibe gratuitamente reclamos sobre cancelaciones, demoras mayores a cuatro horas, conexiones, falta de asistencia y overbooking cuando el vuelo tiene vinculación operativa con Argentina.

3. Conciliación virtual desde el 15 de agosto de 2026

Una vez iniciado y admitido el reclamo, ANAC podrá ofrecer una conciliación voluntaria. No se activa automáticamente y es importante responder los correos del organismo.

4. Si pedís indemnización, buscá revisión jurídica

Daño moral, lucro cesante y otras indemnizaciones no son concedidos por ANAC. También requieren revisión urgente los problemas de plazo: en general, un año para transporte interno y dos años para internacional, según el régimen aplicable.

Accesos oficiales

Iniciar reclamo ante ANAC

Ver derechos del pasajero

Preguntas frecuentes

Aviso importante

Documento de orientación inicial elaborado para el Estudio Jurídico José Luis Ramón. No es un formulario oficial, no constituye asesoramiento jurídico definitivo, no garantiza la admisión ni el resultado del reclamo y debe revisarse antes de una presentación. Normativa consultada al 27/07/2026: Decreto 809/2024, Código Aeronáutico, Convenio de Montreal, Ley 24.240 y Resolución ANAC 188/2026.