



Trabajo Fin de Grado

**LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS EN
LA UNIÓN EUROPEA**

Autor
María Díez Ballester

Tutor
Elena Crespo Navarro

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas
de Elche
Universidad Miguel Hernández

Grado en Derecho
Año 2019/2020

Resumen:

Con el objeto de garantizar una protección adecuada a los pasajeros aéreos de la UE, el Parlamento Europeo y el Consejo adoptaron un Reglamento en el que establecen las circunstancias que generan derechos a favor de los pasajeros, como en los supuestos de denegación de embarque, cancelación y gran retraso, retraso y cambios de clase. Dicha norma también establece los derechos de los pasajeros cuando se da una de estas circunstancias. Se trata del derecho a la información, al reembolso o a un transporte alternativo, el derecho a atención y derecho a compensación. La aplicación del Reglamento plantea problemas a la hora de su interpretación, lo que ha generado que sea necesaria jurisprudencia del TJUE, para evitar los problemas que se plantean.

Palabras clave: Regulación derechos de los pasajeros aéreos, derechos aéreos

Abstract:

In order to guarantee adequate protection for EU air passengers, the European Parliament and the Council adopted a Regulation that establishes the circumstances that generate rights in favour of passengers, such as in the cases of denied boarding, cancellation and great delay, delay and class changes. This rule also establishes the rights of passengers when one of these circumstances occurs. It is about the right to information, reimbursement or alternative transportation, the right to care and the right to compensation. The application of the Regulation raises problems when it comes to its interpretation, which has generated the need for jurisprudence of the CJEU, to avoid the problems that arise.

Key words: Regulation of air passenger rights, air rights

ABREVIATURAS

AESA	Agencia Española Seguridad Aérea
AOC	<i>Air Operator's Certificate</i> (Certificado de operador aéreo)
DEG	Derechos especiales de giro (según la definición del Fondo monetario Internacional)
EEMM	Estados miembros de la Unión Europea
ELFAA	Asociación de Aerolíneas Europeas de Bajo Coste
IATA	Asociación Internacional de Transporte Aéreo
OC	Organismos de control independientes
ORC	Organismos (Nacionales) responsables del cumplimiento de la normativa
PE	Parlamento Europeo
PIR	Parte común de irregularidad de equipaje
PMR	Pasajero movilidad reducida
TFUE	Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea
TJUE	Tribunal de Justicia de la Unión Europea
UE	Unión Europea

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1.- Objeto, método y fuentes.....	5
2.- Plan de exposición.....	8
I. LA REGULACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS EN LA UE	8
1. Antecedentes.....	8
2. El Reglamento 261/2004.....	12
A. Objeto.....	12
B. Compatibilidad con el Convenio de Montreal.....	12
C. Ámbito de aplicación.....	13
a) Material.....	13
b) Territorial/Geográfico.....	15
D. Estructura y contenido.....	16
II. LAS CIRCUNSTANCIAS QUE GENERAN DERECHOS A FAVOR DE LOS PASAJEROS AÉREOS.....	16
1. Denegación de embarque.....	16
2. Cancelación y gran retraso.....	21
A. Cancelación.....	21
B. Gran retraso en la llegada.....	23
3. Retraso.....	25
4. Cambio de clase.....	27
5. Daños causados al equipaje.....	27
III. LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS.....	27
1. Derecho a la información.....	28
2. Derecho del reembolso o transporte alternativo.....	30
3. Derecho de atención.....	32
4. Derecho a compensación.....	34
A. En caso de denegación de embarque.....	38
B. En caso de cancelación o gran retraso.....	40
C. En caso de retraso.....	42
D. En caso de cambio de clase a inferior.....	43
E. Retraso o daño al equipaje.....	44
F. Circunstancias extraordinarias.....	45
5. Derecho de las personas con necesidades especiales.....	51

IV. RECLAMACIONES Y SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTOS.....	54
CONCLUSIONES	58
ÍNDICE DE FUENTES CITADAS	



INTRODUCCIÓN

1.- Objeto, método y fuentes

El objeto de estudio del presente Trabajo fin de Grado es analizar los derechos de los pasajeros de avión en la UE, cuando son transportados, y los casos en los que se tiene derecho a compensación cuando sufren un perjuicio. Estamos ante un contrato de transporte en el que el pasajero es la parte débil y es necesario configurar unos derechos mínimos que tienen que ser respetados ante determinados supuestos como son la denegación de embarque, cancelación y gran retraso entre otros.

Europa esta interconectada, y el avión es uno de los medios de transporte que más se utiliza debido a sus múltiples ventajas, como son la cantidad de destinos que ofrece en un corto periodo de tiempo. Cada vez encontramos compañías que ofrecen servicios con precios más asequibles. Hay que sumar que cada vez hay más oferta y demanda, lo que influye en la forma de realizar los vuelos, así en los últimos tiempos se ha visto como han surgido nuevas compañías aéreas que ofrecen otro tipo de trayecto al que estaba acostumbrado el pasajero.

Estas compañías conocidas como de bajo coste o “*low cost*” no tienen “*ancillaries*”, que son los servicios auxiliares o complementarios que se ofrecen como la alimentación y servicio de café a bordo. Se eliminan las clases entre pasajeros, y ofertan un único tipo de billete sin asignación y en su lugar si se quiere escoger el asiento hay que pagar un extra. También se ha ampliado los modelos de tarifas, como por ejemplo no facturar maleta, que sería la tarifa básica y luego añadir complementos a la misma, como la facturación de la maleta. Condiciones que hay que tener en cuenta a la hora de comparar precios. En este sentido, hay compañías que han creado nuevas líneas para ser más competitivas en este nuevo mercado emergente, como por ejemplo Iberia Express.

Se trata de la compañía de bajo coste del Grupo Iberia, creada en el año 2012 que opera en el segmento de las compañías *low cost* y es una de las pocas que continúa ofreciendo servicio de *business*¹. Siguiendo con el ejemplo de la misma compañía, en caso de no escoger la tarifa *business*, y se escoge una tarifa con asientos turista o como la compañía lo anuncia Express, reservar un asiento en concreto tiene un coste en función del destino y la estacionalidad, tal como se refleja en la siguiente tabla extraída de la página web de Iberia Express.

Tabla 1: Tarifas Iberia Express

	Express	Classic	Flex	Business	Business Flex
Avios	✓	✓	✓	✓	✓
Equipaje en bodega	✗	1 pieza 23 kg	1 pieza 23 kg	2 piezas 23kg/ud	2 piezas 23kg/ud
Check In Express	✗	✓	✓	✓	✓
Selección de asiento	✓ Permitido con coste	✓ Permitido en check-in, con coste para XL	✓ Permitido, con coste para XL	✓ Business	✓ Business

Gracias a esta nueva manera de viajar en avión, cada vez son más las personas que optan por usar este medio de transporte, crecen las necesidades de movilidad de la sociedad en un mundo cada vez más globalizado, y por ello las políticas de la UE contribuyen a superar los principales retos a los que se enfrentan los sistemas de transporte².

Actualmente, los derechos de los pasajeros en el avión se encuentran regulados en el Reglamento 261/2004 del PE y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos³ que persigue reforzar las normas mínimas de protección de los pasajeros.

Ahora bien, lo cierto es que, tras los años de vigencia del Reglamento, su aplicación en la práctica no ha sido como cabía esperar. Se ha descubierto que hay falta de claridad,

¹ Sitio web oficial de Iberia Express <https://www.iberiaexpress.com/informacion-general/iberia-express/empresa>

² <https://www.eea.europa.eu/es/senales/senales-2016/articulos/hacia-una-movilidad-mas-limpia>

³ Reglamento (CE) n°261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n°295/91, DO L 46 de 17 de febrero de 2004.

lagunas y ambigüedades de algunos de sus preceptos que han originado dudas y divergencias de interpretación en los tribunales. Esto ha ocasionado que se planteen numerosas reclamaciones que han terminado ante los jueces y tribunales nacionales, dando lugar a otras tantas peticiones de decisiones prejudiciales al TJUE y que dicho Tribunal haya dictado las sentencias correspondientes, que han sido en muchas ocasiones decisivas para la interpretación del Reglamento.

En la práctica, parece que el Reglamento no satisface a los pasajeros, que ven como sus derechos no son reconocidos, pero tampoco satisface a las compañías aéreas, ya que les supone un coste económico, particularmente cuando concurren determinadas circunstancias extraordinarias. Es necesario ampliar la protección de los pasajeros frente a las dudosas prácticas que llevan a cabo las compañías, que a menudo utilizan la carta de las circunstancias extraordinarias para evitar el pago de la compensación, que deriva en el incumplimiento reiterado de las disposiciones del Reglamento. También hay que tener en cuenta que las compensaciones pueden parecer de poca cantidad económica, ya que son una cantidad concreta en función del supuesto, sin tener en cuenta la situación personal del pasajero afectado.

La elección del tema se basa, así, por un lado, en el hecho de que se trata de un tema de máxima actualidad, más ahora por las circunstancias en las que nos encontramos con la pandemia del Covid-19, en la que uno de los sectores que se ha visto más afectado ha sido el turismo, en concreto el transporte de pasajeros. Pero también y muy particularmente, en la existencia de una importante jurisprudencia del TJUE, cuyo análisis resulta esencial para clarificar los verdaderos derechos de los pasajeros aéreos en el momento actual.

Interesa destacar que el objeto del trabajo se limita a los derechos de los pasajeros de avión. No vamos, por tanto, a analizar otros medios de transporte como son el barco, ferrocarril o autocar. No obstante, conviene aclarar que cada medio de transporte tiene su propia normativa reguladora, como son los Reglamentos del PE y del Consejo 1177/2010⁴ sobre el transporte en barco, 137/2007⁵ sobre ferrocarril y 181/2011⁶ sobre el autocar que

⁴ Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004, *DO L* 334 de 17 de diciembre de 2010.

⁵ Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, *DO L* 315 de 3 de diciembre de 2007.

⁶ Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004, *DO L* 55 de 28 de febrero de 2011.

regulan respectivamente el transporte en estos medios. Tampoco vamos a ver los supuestos de viajes combinados, que se rigen por la Directiva del PE y del Consejo (UE) 2015/2302⁷, que se verá tangencialmente, en cuanto tienen relación con el avión. El objeto de este Trabajo se limita, por tanto, a los derechos de los pasajeros aéreos.

Para realizar este trabajo se ha llevado a cabo un trabajo de investigación que se basa exclusivamente en el estudio de la práctica. En concreto, el Trabajo supone un estudio detallado de la normativa vigente, especialmente del Reglamento n°261/2004, pero también y complementariamente se lleva a cabo un amplio análisis de las interpretaciones realizadas por la jurisprudencia del TJUE.

2.- Plan de exposición

Tras una breve introducción en la que se expone el objeto del trabajo, la metodología y el plan de exposición seguidos, el trabajo se estructura en cuatro partes en las que se estudia los derechos de los pasajeros aéreos en la UE. La parte primera se dedica a la regulación de los derechos de los pasajeros aéreos, en la segunda se analizan las circunstancias que generan derechos a favor de los pasajeros, en la tercera los derechos de los pasajeros y en la cuarta se examinan las reclamaciones y sanciones en caso de incumplimiento de la norma. Cierra el trabajo un breve apartado de conclusiones donde se consideran unas posibles mejoras de la normativa actual. Además, se incluye el correspondiente índice de fuentes citadas, y un anexo donde se explica cómo llevar a cabo las reclamaciones. El Trabajo contiene una serie de tablas, de elaboración propia, con el fin de aclarar ciertas cuestiones, algunas más técnicas para facilitar el seguimiento al lector, a excepción de la tabla 1 cuya fuente es de la página web de Iberiaexpress⁸.

I. LA REGULACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS EN LA UE

1. Antecedentes

La regulación de los Derechos de los pasajeros aéreos en la UE se encuentra, como ya hemos adelantado, en el Reglamento del PE y del Consejo (CE) n°261/2004⁹, ya citado sobre el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de

⁷ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n°2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo, *DO L* 326 de 11 de diciembre de 2015.

⁸ <https://www.iberiaexpress.com/informacion-general/informacion-pasajero/antes-de-volar/tarifas>

⁹ Citado en nota 1

los vuelos (en adelante el Reglamento), que derogó el anterior Reglamento nº295/91¹⁰, que fue el primero en regular esta materia.

A pesar de los esfuerzos del PE y del Consejo de mejorar la normativa para garantizar un elevado nivel de protección a los pasajeros (ya que con el anterior Reglamento se establecía un régimen de protección básico) el número de pasajeros a los que denegaba el embarque en contra de su voluntad o se cancelaba el vuelo sin aviso previo era numeroso, por ello era necesario reforzar esta norma.

Tras la aplicación del nuevo Reglamento de 2004 la situación de los pasajeros mejoró considerablemente, pero a menudo las compañías aéreas no garantizaban los derechos que asistían a los pasajeros, era necesario continuar mejorando. Por ello se publicaron unas directrices interpretativas para que el Reglamento fuese más comprensible para las partes, y no hubiese problemas a la hora de aplicarlo de forma correcta. Estas directrices se basaban en la jurisprudencia del TJUE que ha influido de manera decisiva en la interpretación del Reglamento, en la actualidad ha surgido nueva jurisprudencia que hay que tener en cuenta para la correcta aplicación del Reglamento.

Las deficiencias de la normativa vigente han sido reiteradamente puestas de manifiesto por la Comisión europea en numerosas disposiciones. Ya en 2007 la Comisión presentó un informe en el que se contenían las principales deficiencias observadas en la aplicación del Reglamento, así como una serie de medidas a adoptar para paliarlos. En el año 2010, en su Informe sobre la Ciudadanía de la UE 2010¹¹, la Comisión anunciaba una serie de medidas para asegurar un conjunto de derechos de los pasajeros que viajen por cualquier modo de transporte en toda la UE además de garantizar la debida aplicación de esos derechos. Y, al año siguiente, publicó el Libro blanco sobre la política de transportes, donde se indicaba entre sus iniciativas que era necesario “desarrollar una interpretación uniforme de la legislación de la UE sobre los derechos de los pasajeros y una aplicación armonizada y eficaz que garanticen simultáneamente la competencia en condiciones de equidad para las empresas del sector y un nivel de protección europeo para los ciudadanos”¹².

¹⁰ Reglamento (CEE) nº295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular DO L 36 de 8 de febrero de 1991.

¹¹ Informe sobre la ciudadanía de la UE 2010 *la eliminación de los obstáculos a los derechos de los ciudadanos de la UE*, COM (2010) 603 de 16 de octubre de 2010, DO L 265 de 8 de octubre de 2010.

¹² Hoja de ruta hacia un espacio único europeo de transporte: por una política de transportes competitiva y sostenible, COM (2011) 144 final, de 26 de enero de 2011, ver p. 26, DO L 135 de 21 de mayo de 2011.

También en 2011 la Comisión en una nueva Comunicación¹³ sobre el Reglamento subrayó que el Reglamento no se interpretaba de forma uniforme en los diferentes EEMM y que el texto actual contiene lagunas y zonas grises que dificultaba a los pasajeros hacer valer sus derechos. En esta Comunicación se querían introducir también mejoras, incorporando las soluciones que había proporcionado el TJUE ante las dudas que se le habían planteado. En 2012, en respuesta a la Comunicación de la Comisión, el PE adoptó una Resolución¹⁴ donde se propone mejorar la situación de los pasajeros, lamenta que los organismos de control independientes, en lo sucesivo OC, no siempre garanticen los derechos de los pasajeros y solicitaba que se aclaren conceptos del Reglamento.

En el año 2013 la Comisión presentó una propuesta de Reglamento¹⁵ para modificar el Reglamento de 2004, que actualmente sigue siendo examinada por el PE y el Consejo de la UE.

En el 2016, la Comisión presentó unas Directrices interpretativas del Reglamento¹⁶ con el fin de facilitar y mejorar su aplicación. Se persigue explicar con mayor claridad el Reglamento, particularmente en relación con la jurisprudencia desarrollada por el TJUE.

Finalmente, en 2020 como consecuencia de la pandemia de COVID-19 la Comisión ha elaborado unas nuevas Directrices específicas¹⁷ que complementan las anteriores, para interpretar el Reglamento en el contexto de esta situación.

Como ya se ha comentado anteriormente, la jurisprudencia ha resultado indispensable en la interpretación del Reglamento, así lo reflejaba una evaluación que se

¹³ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo acerca de la aplicación del Reglamento (CE) n.º261/2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. COM (2011) 174 final, de 11 de abril de 2011.

¹⁴ Resolución del Parlamento Europeo, de 29 de marzo de 2012, sobre el funcionamiento y la aplicación de los derechos adquiridos de los usuarios de los transportes aéreos, 2011/2150 (INI), DO C 257 de 6 de septiembre de 2013.

¹⁵ Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) n.º261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE)n.º2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje COM (2013) 130 final de 13 de marzo de 2013.

¹⁶ Comunicación de la Comisión “Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, en su versión modificada por el Reglamento (CE) n.º 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo”, DO C 214 de 15 de junio de 2016.

¹⁷ Comunicación de la Comisión “Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19”, DO C 89 de 18 de marzo de 2020.

llevó a cabo en 2010¹⁸ y una evaluación de impacto de 2012¹⁹, en estas evaluaciones se declaró las abundantes sentencias que había dictado el TJUE. Esta jurisprudencia del TJUE que ayuda a la comprensión del Reglamento se ha realizado a través de las cuestiones prejudiciales que le formulan los diferentes órganos jurisdiccionales nacionales al TJUE en virtud del artículo 267 TFUE, cuando surgen cuestiones acerca de algún supuesto en relación con la aplicación del Reglamento.

Al Reglamento hay que sumarle otra normativa para complementar la regulación de los derechos de los pasajeros aéreos. Por ejemplo, el Reglamento del PE y del Consejo n°889/2002²⁰ que regula la responsabilidad de las compañías respecto del transporte de pasajeros y su equipaje en caso de accidente. De esta manera la normativa de la UE se ajusta al Convenio Montreal²¹ y se crea un sistema uniforme de responsabilidad para el transporte aéreo internacional, reforzando la protección de los pasajeros que otorga el Reglamento.

También hay que tener en cuenta el Reglamento del PE y del Consejo n°1008/2008²² sobre normas comunes, en particular las disposiciones acerca de la fijación de precios de los billetes. Con referencia al precio del billete, este se opone a que una norma obligue a las compañías aéreas en cualquier circunstancia a transportar no solo al pasajero, sino también a su equipaje facturado, si cumple los requisitos, por el precio del billete de avión, sin que se pueda exigir ningún suplemento de precio por el transporte de tal equipaje. Además, que trata las licencias de explotación, incluye la definición de operador turístico, e información esencial que se facilita a los pasajeros debe proporcionarse en formatos alternativos y en los mismos idiomas. También de los nuevos aeropuertos, terminales y

¹⁸ “*Evaluation of Regulation 261/2004 Final Report Main report*”, de *Steer Davies Gleave* (febrero de 2010),

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/studies/doc/2010_02_evaluation_of_regulation_2612004.pdf

¹⁹ Documento de trabajo de los servicios de la Comisión “Evaluación de impacto que acompaña a la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) n°261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) n°2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje”, Bruselas, SWD(2013) 62 final de 13 de marzo de 2013 y Propuesta de Reglamento que modifica el Reglamento (CE) n°261/2004, COM(2013) 130 final.

²⁰ Reglamento (CE) n°889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) n°2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, *DO L* 140 de 30 de mayo de 2002.

²¹ Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal), *DO L* 194 de 18 de julio de 2001.

²² Reglamento (CE) n°1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de septiembre de 2008 sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (versión refundida), *DO L* 293 de 31 de octubre 2008.

aviones en cuanto a diseño se deben tener en cuenta para que sean más inclusivos. Este Reglamento también se ha visto modificado debido a la pandemia de Covid-19²³.

2. El Reglamento 261/2004

A. Objeto

El Reglamento tiene como objeto los derechos mínimos que asistirán a los pasajeros de avión, como indica en el artículo 1, en caso de producirse denegación de embarque contra la voluntad del pasajero; cancelación de vuelo o retraso, si se cumplen las condiciones que detalla. Con la finalidad de reducir los trastornos y molestias que ocasionan estos incidentes a los pasajeros, y garantizar una protección mayor de la que ofrecía la normativa anterior.

B. Compatibilidad con el Convenio de Montreal

Se ha confirmado la plena compatibilidad del Reglamento con el Convenio de Montreal y la complementariedad entre ambos instrumentos jurídicos. Así, las Directrices interpretativas del Reglamento²⁴ también se referían al Convenio de Montreal y esa compatibilidad ha sido destacada por el TJUE en su jurisprudencia. Por ejemplo, mediante sentencias del TJUE, como la dictada en el asunto *IATA y ELFAA*²⁵, donde se establece que “el Reglamento interviene en una fase anterior a la del Convenio de Montreal” y que “la obligación de conformidad con el Reglamento de compensar a los pasajeros cuyos vuelos sufren un retraso queda por tanto fuera del ámbito del Convenio, pero es adicional al régimen de indemnización establecido en el mismo”. También en los asuntos *Walz*²⁶ que trata sobre la compensación y límite de responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida o retraso del equipaje, y *Air Baltic*²⁷ donde el TJUE consideró que el transportista “está obligado a responder frente a un empleador del daño ocasionado por el retraso en los vuelos efectuados por los empleados de este”.

No hay que confundir los Derechos de los pasajeros que otorga el Reglamento con los del Convenio. El Convenio trata las compensaciones por daños y perjuicios, evaluando caso por caso y en función de las características particulares de cada pasajero, al mismo tiempo que los daños morales y materiales, por lo que es una compensación posterior. En cambio, el Reglamento prevé una compensación uniforme e inmediata, a

²³ Reglamento (UE) 2020/696 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de mayo de 2020 por el que se modifica el Reglamento (CE) n°1008/2008 sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad en vista de la pandemia de Covid-19, *DO L* 165 de 27 de mayo de 2020.

²⁴ Citado en nota 15.

²⁵ Sentencia de 10 de enero de 2006, *IATA y ELFAA* C-344/04, EU:C:2006:10

²⁶ Sentencia de 6 mayo de 2010, *Walz*, C-63/09, EU:C:2010:251

²⁷ Sentencia de 17 de febrero de 2016, *Air Baltic Corporation*, C-429/14 EU:C:2016:88

todos los pasajeros con independencia de las características particulares, en materia de asistencia y atención cuando surge la situación determinada. Es decir, que el Reglamento regula unos derechos y establece medidas reparadoras estándar, *in situ* y se aplica en una fase anterior a la del Convenio.

El Convenio establece en su artículo 3 la documentación relativa al transporte de pasajeros y equipaje. Así, para el transporte de pasajeros se expedirá un documento que contenga la indicación de los puntos de partida y destino, lo que corresponde con el billete. Por su parte, para el equipaje, el transportista entrega al pasajero un talón de identificación por cada bulto de equipaje facturado.

También indica el Convenio la responsabilidad del transportista y lo relativo a la indemnización del daño del equipaje, una de las causas por las que más reclamaciones ponen los pasajeros. De esta manera en caso de daño en el equipaje el pasajero goza de derechos en virtud del Convenio y no del Reglamento. La compañía tiene que facilitar a cada pasajero una indicación escrita con el límite de responsabilidad que tiene la compañía en caso de destrucción, pérdida o daño del equipaje, acompañado de la advertencia de que si el valor del equipaje es superior en la facturación el pasajero tiene que avisar a la compañía o debe ser asegurado íntegramente por él, y el límite de responsabilidad por el perjuicio ocasionado por un retraso. El pasajero podrá hacer una declaración especial para el equipaje, y pagará un suplemento por los costes adicionales de transportar y asegurar ese equipaje. De esta manera podrá pedir una suma supletoria si le ocurre algo a este tipo de equipaje.

C. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del Reglamento se determina en el artículo 3, que diferencia entre la aplicación material, y la territorial o geográfica.

a) Material

El Reglamento se aplica a los pasajeros que, como dice su artículo 3, apartado 2; tengan una reserva²⁸ confirmada en un vuelo concreto y, se presenten a facturación a la hora que se indica. Tienen que cumplir las condiciones solicitadas, previamente y por

²⁸ Se define el concepto “reserva” en el artículo 2 letra g), como el hecho de que el pasajero disponga de un billete o de otra prueba que demuestre que la reserva ha sido aceptada y registrada por el transportista aéreo o el operador turístico.

escrito por el transportista aéreo²⁹, el operador turístico³⁰ o un agente de viajes autorizado. Si no se indica una hora prevista para facturar, el pasajero se tiene que presentar con una antelación de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida prevista.

También será aplicable si el pasajero ha sido transbordado por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que tenía una reserva a otro vuelo, sin importar los motivos que han dado lugar al transbordo.

Además, el Reglamento se aplica tanto a los pasajeros de los vuelos regulares³¹, como a los no regulares, incluyendo los vuelos de los viajes combinados, y trata a los pasajeros que tienen un billete³² común como a los pasajeros que dispongan de un billete expedido dentro de los programas para usuarios habituales u otros programas comerciales, ya sea por el transportista o por el operador turístico, estos últimos suelen tener algún beneficio para el pasajero. Por último, según el artículo 3, apartado 4 el Reglamento se aplicará solo a los pasajeros que sean transportados por aviones motorizados de ala fija³³.

En relación con los transportistas a los que es de aplicación el Reglamento, establece el apartado 5 que será aplicable a cualquier transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo³⁴ que proporcione transporte a los pasajeros. Por ello cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que no tenga contrato con el pasajero dé cumplimiento a obligaciones en virtud del Reglamento, se considerará que lo hace en nombre de la persona que tiene un contrato con el pasajero. El considerando séptimo del Reglamento aclara que las obligaciones que impone dicha norma deben incumbir al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, o que se proponga efectuarlo, con una aeronave propia, arrendada con o sin tripulación, o bajo cualquier otra modalidad.

Como se adelantaba al principio, para los viajes multimodales, el Reglamento se aplica sin perjuicio de los derechos que asisten a los pasajeros en la Directiva 2015/2302

²⁹ Define el reglamento en su artículo 2 letra a), como “transportista aéreo” toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida.

³⁰ Se define “operador turístico” en el artículo 2 letra d) con excepción de los transportistas aéreos, un organizador con arreglo a la definición de la Directiva (UE) 2015/2302 que establece que es la persona que organiza habituales viajes combinados y los vende.

³¹ Se considera “vuelo regular” aquellos vuelos de pasajero o comerciales cuyas rutas o recorridos se hacen de manera regular, tienen un itinerario establecido, fechas, horarios, etc., programados como parte de sus operaciones diarias.

³² Se define “billete” según el artículo 2 letra f) como todo documento válido que dé derecho al transporte, o su equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado.

³³ Según la Real Academia de Ingeniería, se define como avión con alas sin movimiento motor, en contraposición con los helicópteros que portan alas rotativas, <http://diccionario.raing.es/es/lema/avi%C3%B3n-de-ala-fija>

³⁴ Define el artículo 2, letra b) del reglamento que será todo transportista aéreo que lleve a cabo o pretenda llevar a cabo un vuelo conforme a un contrato con un pasajero o en nombre de otra persona, jurídica o física, que tenga un contrato con dicho pasajero.

relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados. El pasajero tendrá derecho a presentar reclamaciones en virtud del Reglamento y de la Directiva, pero no podrá acumular derechos si protegen los mismos intereses o persiguen el mismo objetivo.

El ámbito de aplicación del Reglamento tiene exclusiones como es la protección de los pasajeros en los transportes que no sean de ala fija como los helicópteros, tampoco será de aplicación el Reglamento para los pasajeros que viajan gratis o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público, se refiere así el artículo 3, apartado 3 a las tarifas especiales que las compañías ofrecen a sus empleados. En relación con la aplicación en los viajes combinados el Reglamento no se aplica cuando el viaje combinado se cancela por motivos que son relativos al vuelo.

b) Territorial/Geográfico

En cuanto al ámbito de aplicación territorial del Reglamento³⁵, según dispone su artículo 3, apartado 1, este será aplicable a los pasajeros que parten de un aeropuerto que se encuentre situado en el territorio de un EM y a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un EM sujeto a las disposiciones del Tratado, con excepción de los pasajeros que disfruten de beneficio o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario³⁶. La norma extiende indirectamente su ámbito de aplicación a los transportistas extracomunitarios en vuelos con origen en un tercer país y destino la UE cuando son operados por compañía transportista de la UE.

Cuando el artículo 3 dice que el Reglamento no será aplicable si el pasajero disfruta de beneficios o compensación y asistencia en un tercer país, hay que tener en cuenta que como ha declarado el TJUE en el asunto *Van der Lans*:

“No se puede privar de tal protección a un pasajero con la única razón de que puede tener derecho a disfrutar de una compensación del tercer país, para que se deniegue esta protección debe acreditar que tal compensación responde a la finalidad del reglamento y que las condiciones que le ofrecen al pasajero son equivalentes a las del reglamento.”³⁷

Respecto al concepto de vuelo que hay que tener en cuenta para la aplicación del Reglamento, en el asunto *Emirates Airline*³⁸ el TJUE ha decidido que un viaje compuesto por un viaje de ida y otro de vuelta no se puede considerar un vuelo único, ya que esto

³⁵ El ámbito de aplicación de los Tratados se determina en el art. 52 y en el art. 355 TFUE.

³⁶ Se define el concepto “transportista comunitario” en el artículo 2 letra c) del Reglamento como todo transportista aéreo que posea una licencia de explotación válida expedida por un Estado Miembro.

³⁷ Sentencia de 17 de septiembre de 2015, *Van der Lans*, C-257/14, EU:C:2015:618, apartado 28.

³⁸ Sentencia de 10 de julio de 2008, *Emirates Airlines*, C-173/07, EU:C:2008:400

perjudica a los pasajeros porque si se considerara un solo vuelo, en el caso de que se produjese un problema como por ejemplo retraso en los dos vuelos, solo podría reclamarse el retraso de un vuelo.

D. Estructura y contenido

El Reglamento tras un total de 25 considerandos en los que se explican la motivación y las causas para aprobarlo, se estructura en 19 artículos. En los artículos 1 a 3 se establecen el objeto, definiciones y ámbito de aplicación de la norma. Los artículos 4 a 6 recogen las causas que originan derechos a los pasajeros, esto es la denegación de embarque, la cancelación del vuelo o el gran retraso en la llegada y el retraso en la salida. Los artículos 7 a 9, se dedican a los derechos que tienen los pasajeros, a saber, el derecho a compensación, el derecho al reembolso o el derecho a transporte alternativo y derecho a atención.

El artículo 10, se refiere al cambio de clase. El artículo 11 se refiere a las personas con movilidad o necesidades especiales. El artículo 12 trata la compensación suplementaria y el 13 establece el derecho de reparación que ostentan los transportistas cuando tienen derecho a reclamar la compensación que haya abonado a los pasajeros a un tercero. En el artículo 14 se establece la obligación de informar a los pasajeros de los derechos que les corresponden.

La inadmisibilidad de excepciones se proclama en el artículo 15, ya que las obligaciones para con los pasajeros no pueden limitarse ni derogarse. En el artículo 16 hace referencia a incumplimientos, y establece que cada EM designará un organismo responsable del cumplimiento del Reglamento.

Los últimos tres artículos se ocupan del informe de aplicación de la norma que la Comisión ha de presentar al PE y el Consejo (artículo 17). Deroga el Reglamento nº295/91 el artículo 18 y finalmente el artículo 19 fija la entrada en vigor el 17 de febrero de 2005.

II. LAS CIRCUNSTANCIAS QUE GENERAN DERECHOS A FAVOR DE LOS PASAJEROS AÉREOS

1. Denegación de embarque

El artículo 2 letra j) del Reglamento entiende este concepto como la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, aunque estos se hayan presentado al embarque en las condiciones requeridas (que se han expuesto en el apartado de la aplicación material), que son a grandes rasgos que el pasajero tenga una reserva confirmada y se haya presentado

a facturación a una hora acordada o como mínimo cuarenta y cinco minutos antes de la hora de salida prevista, cuando no se indica una hora. Con la excepción de que esa negativa sea con motivos razonables, como pueden ser razones de salud o de seguridad o bien que los documentos que ha presentado el pasajero sean inadecuados.

La denegación de embarque tiene la particularidad de que se refiere a un pasajero y no al vuelo mismo. Puede ocurrir que se deniegue el embarque en un mismo vuelo a varios pasajeros. Sin embargo, al contrario de lo que ocurre en los casos de cancelación o retraso, la denegación de embarque no afecta indistintamente a todos los pasajeros. Es una medida individual adoptada por el transportista aéreo de manera arbitraria respecto de un pasajero, pese a que cumpla todas las condiciones exigidas a efectos del embarque³⁹.

Cuando el transportista sospeche que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, lo primero que deberá hacer es buscar voluntarios⁴⁰ que renuncien a sus reservas, de acuerdo con el transportista, a cambio de determinados beneficios en las condiciones que se acuerden entre las partes. Si el número de voluntarios no es suficiente, el transportista podrá denegar el embarque a pasajeros en contra de su voluntad.

El TJUE ha interpretado de forma amplia el concepto de denegación de embarque entendiéndolo que no solo es denegación de embarque un exceso de reservas, también se incluyen otros supuestos, como la reorganización de vuelos a consecuencia de una situación extraordinaria. El Abogado general *Yves Bot*, en sus conclusiones presentadas al TJUE en el asunto *Finnair* consideró que admitir que el concepto de denegación de embarque solo incluye los casos de exceso de reserva equivale a privar de cualquier protección a los pasajeros que se encuentren en otras situaciones en las que también se deniega el embarque en contra de su voluntad⁴¹.

En este sentido en el asunto *Finnair*⁴² consideró el TJUE que la denegación de embarque no solo se refiere a casos de sobreventa de billetes, también a aquellos en que se deniega el embarque por otros motivos, como razones operativas. En este asunto, el pasajero se presentó debidamente al embarque, que le fue negado como consecuencia de

³⁹ Conclusiones Abogado General *Yves Bot* presentadas el 19 de abril de 2012 en el asunto *Finnair*, C-22/11, EU:C:2012:223, punto 46 de las conclusiones.

⁴⁰ El artículo 2 letra k) define “voluntario” como toda persona que se haya presentado para el embarque cumpliendo las condiciones requeridas y este acceda, a petición del transportista aéreo a renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de determinados beneficios.

⁴¹ Conclusiones Abogado General *Yves Bot* presentadas el 19 de abril de 2012, EU:C:2012:223, punto 37 de las conclusiones.

⁴² Sentencia de 4 de octubre de 2012, *Finnair*, C-22/11, EU:C:2012:604, apartado 26.

una decisión de la compañía de reorganizar sus vuelos y dar prioridad a los pasajeros cuyo vuelo había sido cancelado un par de días antes a causa de una huelga. El vuelo en el cual el pasajero tenía una reserva salió el día y a la hora previstos. Esta situación establece el TJUE es comparable a una denegación de embarque debida a un exceso de reserva “inicial”, dado que el transportista aéreo había redistribuido la plaza del demandante para transportar a otros pasajeros y, por tanto, eligió de entre los varios pasajeros que debía transportar⁴³.

Para el TJUE, la concurrencia de circunstancias extraordinarias que llevan a un transportista aéreo a reorganizar vuelos posteriores a las mismas no puede justificar una denegación de embarque en dichos vuelos posteriores ni eximir al citado transportista de su obligación de compensar al pasajero al que se deniega el embarque en uno de esos vuelos operados con posterioridad a dichas circunstancias⁴⁴.

Considera el TJUE que, a diferencia del artículo 5, apartado 3, del Reglamento los artículos 2, letra j), y 4 no establecen que, en caso de denegación de embarque relacionada con circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables, un transportista aéreo quede eximido de su obligación de compensar a los pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad. De ello se desprende que el legislador de la UE no pretendió que dicha compensación pudiera descartarse por motivos relacionados con la concurrencia de circunstancias extraordinarias⁴⁵.

Una de las causas muy frecuentes en las que se da la denegación de embarque es cuando son trayectos donde hay vuelos de conexión. En estos trayectos puede ocurrir que el primer vuelo sufra un retraso y que por efecto dominó, afecte también al segundo tramo del vuelo, si por ese retraso el pasajero no puede tomar el segundo vuelo.

Cabe recordar que, para poder embarcar, el pasajero tiene que estar mínimo cuarenta y cinco minutos antes de la hora prevista, para poder llevar a cabo todo el proceso de facturación, si en el billete no había una hora prevista y solo se indica la hora de salida del vuelo. En el asunto *Rodríguez Cachafeiro y Martínez-Reboredo Varela-Villamor*⁴⁶ se da la situación en la que el trayecto lo forman dos vuelos de la misma compañía y el

⁴³ *Ibid*, apartado 12.

⁴⁴ *Ibid*, apartado 40.

⁴⁵ *Ibid*, apartado 36.

⁴⁶ Sentencia de 4 de octubre de 2012, *Rodríguez Cachafeiro y Martínez-Reboredo Varela-Villamor*, C-321/11, EU:C:2012:609

primero sufre un retraso que da lugar a que la compañía piense que a los pasajeros de ese vuelo con retraso no les da tiempo a coger el segundo vuelo, por lo tanto, esos asientos los dejan para que sean otros pasajeros los que los ocupen. Finalmente, si les dio tiempo a los pasajeros originales del primer vuelo y se les denegó el embarque, por lo que el TJUE estableció que tenían derecho a la compensación correspondiente por denegación de embarque.

Cuando, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones que establece el Reglamento en su artículo 7 y que se han visto en el epígrafe anterior, existe una negativa a transportar pasajeros en un vuelo, se considera denegación de embarque sin causa justificada. A no ser que haya motivos razonables para rechazar el transporte, como razones de salud o seguridad para los pasajeros o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

En el asunto *Finnair*⁴⁷ se establece que la denegación de embarque que se produce por una huelga se trata de un motivo operativo. En este caso, como se ha visto antes, se trata de un vuelo cancelado debido a una huelga del personal del aeropuerto de salida, lo que obliga a una reorganización de los vuelos de ese día, con el objetivo de disminuir los efectos negativos para los pasajeros del vuelo regular⁴⁸ de Barcelona a Helsinki que se canceló. Como resultado de esta situación a los pasajeros de este vuelo se les reconoce el derecho a obtener una indemnización.

Por lo que se refiere a la documentación requerida, las compañías deben utilizar la base de datos TIMATIC de IATA⁴⁹ y consultar a las autoridades (Embajadas y Ministerios de Asuntos Exteriores) de los países interesados a fin de verificar los documentos exigidos por los países de destino con el fin de evitar la denegación de embarque indebida.

⁴⁷ Asunto C-22/11, *Finnair*, ECLI:EU:C:2012:604.

⁴⁸ La definición de vuelo regular se encuentra en el Reglamento 295/91 artículo 2 letra c, ya que el Reglamento 261/04 no dice nada al respecto en las definiciones. Se define de esta manera : “El vuelo regular es aquel que cumple unas características concretas, tiene que llevarse a cabo, a título oneroso, en un avión para el transporte de pasajeros o de pasajeros y carga y/o correo, en condiciones específicas de forma que, en cada vuelo, haya plazas a disposición del público, bien de forma directa por el transportista aéreo o por sus agentes autorizados; además, tiene que prestar servicios de transporte entre dos puntos o más y tiene que ser conforme un horario publicado o con una frecuencia o regularidad que constituyan una serie sistemática evidente”.

⁴⁹ IATA Timatic es utilizado por aerolíneas y agentes de viajes para verificar los requisitos de documentos de viaje de pasajeros para su destino y cualquier punto de tránsito. Las aerolíneas utilizan varias soluciones de Timatic para garantizar que sus clientes cumplan con las normas y reglamentos de control fronterizo. Timatic entrega información personalizada basada en el destino del pasajero, puntos de tránsito, nacionalidad, documento de viaje, país de residencia, etc. Véase <https://www.iata.org/en/publications/timatic/>

Los EEMM deben asegurarse de que facilitan información completa y actualizada a la base de datos, en particular en relación con las exigencias de visado o la exención de este requisito.

Cuando un pasajero que viaje con un animal de compañía no pueda seguir el viaje porque carece de la documentación pertinente del animal, no se puede considerar denegación de embarque, sin embargo, si se trata de un error por el personal de tierra al comprobar la documentación, sea del pasajero o del animal, si puede ser denegación de embarque. El caso es diferente si se deniega embarcar por razones de seguridad motivadas.

Se puede dar el caso de que la denegación de embarque se produzca porque en un vuelo compuesto por dos tramos, se produzca un retraso en el primer tramo que dé lugar a que se pierda el vuelo de conexión. Este vuelo compuesto puede ser ofrecido por una sola compañía aérea con la que el pasajero realice el contrato o bien que el pasajero contrate un viaje con una compañía aérea, que será la compañía contractual, pero únicamente opere uno de los tramos. Por ejemplo, el asunto *Flightright*⁵⁰ trata de un vuelo compuesto por dos trayectos, el primer tramo corría a cargo de un transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, que es la compañía operadora, pero no era la compañía aérea contractual con la que los pasajeros habían contratado el vuelo, ya que la compañía contractual solo operaba el segundo tramo. Como el retraso del primer vuelo con la compañía operadora impide embarcar a los pasajeros en el segundo vuelo con la compañía contractual, se produce una situación triangular, ya que afecta a tres actores, la compañía con la que contrata el pasajero, el pasajero y la compañía operadora del primer tramo, y afecta a dos contratos, el contrato de transporte celebrado entre la compañía contractual y el pasajero, y un contrato marco general entre la compañía operadora demandada y la compañía contractual. Este tipo de contratos entre compañías aéreas es muy habitual ya que pueden ofrecer más variedad de vuelos. El conflicto surge porque los pasajeros y la compañía demandada no han celebrado contrato alguno. Desde el punto de vista del derecho material, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo debe también indemnizar en todo caso al pasajero cuando llega a su destino final con gran retraso como consecuencia de un vuelo previo que ese transportista realizó con retraso.

⁵⁰ Sentencia de 7 de marzo de 2018, *Flightright*, C-274/16, EU:C:2018:160.

2. Cancelación y gran retraso

El TJUE ha asimilado estos dos supuestos porque considera que las molestias ocasionadas a los pasajeros son análogas, así se puede ver en reiterada jurisprudencia⁵¹. Una situación comparable da lugar a la misma compensación, en virtud del principio de igualdad de trato. Como puso de manifiesto el TJUE en el asunto *Nelson*:

“Todo acto de la Unión debe interpretarse de conformidad con el conjunto del Derecho primario, incluido el principio de igualdad de trato, que exige que las situaciones comparables no reciben un trato diferente y que no se traten de manera idéntica situaciones distintas, a no ser que este trato este objetivamente justificado”⁵²

Asimismo, en el asunto *Sturgeon* el TJUE establece:

“Los artículos 5, 6 y 7 del Reglamento deben interpretarse en el sentido de que los pasajeros de los vuelos retrasados pueden equipararse a los pasajeros de los vuelos cancelados a los efectos de la aplicación del derecho a compensación y de que, por lo tanto, pueden invocar el derecho a compensación previsto en el artículo 7 de dicho Reglamento cuando soportan, en relación con el vuelo que sufre el retraso, una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir, cuando llegan al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo.”⁵³

A. Cancelación

El Reglamento define la cancelación en el artículo 2 letra l, como la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza. Cuando se informa a los pasajeros de la cancelación tiene que darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos. El TJUE ha desarrollado el concepto en el asunto *Sturgeon* y otros⁵⁴:

“Es posible en principio constatar una cancelación cuando el vuelo inicialmente previsto que se haya visto retrasado se transfiera a otro vuelo, es decir, cuando se abandone la programación del vuelo inicial y sus pasajeros se unan a los de otro vuelo también programado, con independencia del vuelo para el que los pasajeros transferidos hubieran efectuado su reserva.”

El TJUE ha considerado en el asunto *Sousa Rodríguez*⁵⁵ que la cancelación se produce cuando se abandona la programación del vuelo original y los pasajeros de ese vuelo se suman a los pasajeros de otro vuelo igualmente programado, pero de forma independiente del vuelo original. Por ello la definición de cancelación debe entenderse en el sentido de que no exige una decisión expresa de cancelación por parte de la compañía.

⁵¹ Sentencia de 19 de noviembre de 2009, *Sturgeon y otros*, C402/07, EU:C:2009:716, apartado 69; Sentencia de 23 de octubre de 2012, *Nelson y otros*, asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10, EU:C:2012:657, apartado 40, y Auto de 18 de abril de 2013, *Germanwings* C-413/11, EU:C:2013:246, apartado 19.

⁵² Sentencia de 23 de octubre de 2012, *Nelson y otros*, asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10, EU:C:2012:657, apartado 33.

⁵³ Sentencia de 19 de noviembre de 2009, *Sturgeon y otros*, C-402/07, EU:C:2009:716, apartado 2.

⁵⁴ Sentencia de 19 de noviembre de 2009, *Sturgeon y otros*, C402/07, EU:C:2009:716 y Sentencia de 19 de noviembre de 2009, *Bock y Lepuschitz*, C-432/07, EU:C:2007:619

⁵⁵ Sentencia de 13 de octubre de 2011, *Sousa Rodríguez y otros*, C-83/10, EU:C:2011:652

Establece el Tribunal en el mismo asunto *Sturgeon* que no puede considerarse cancelado o retrasado un vuelo por el hecho de que lo ponga en la pantalla informativa de la terminal. Tampoco que los pasajeros recuperen su equipaje y obtengan nuevas tarjetas de embarque, estas circunstancias no guardan relación con las características objetivas del vuelo. Esas modificaciones pueden deberse a que el anuncio de cancelación o retraso sean por errores de calificación, por factores propios de aeropuerto, por el tiempo de espera y la necesidad de que por algún motivo la espera sea tal que los pasajeros afectados tengan que pernoctar en un hotel. Pero no son condiciones determinantes para considerar el vuelo cancelado.

Además, tampoco es determinante la composición de la lista de pasajeros inicial que eran titulares de la reserva. Puede haber variaciones en la lista de pasajeros que finalmente embarcan por diversas razones, como una nueva reorganización.

La cancelación no es exclusivamente que el vuelo no sale en términos programados del aeropuerto de salida, es cuando el vuelo no llega al aeropuerto de destino efectivamente programado. Cuando no se efectúa la programación prevista es cuando se considera cancelado, por ejemplo, si el avión despegue, pero tiene que volver al lugar de despegue por una avería. El vuelo inicialmente programado no puede considerarse efectuado. El itinerario constituye un elemento esencial del vuelo y este a su vez, se efectúa conforme a una programación fijada con antelación por el transportista como puso de manifiesto el TJUE en el asunto *Sousa Rodríguez*⁵⁶. En este caso el vuelo despegó según lo programado, pero a los pocos minutos el piloto decidió volver al aeropuerto de salida por un problema técnico de la aeronave, los pasajeros fueron recolocados en otros vuelos cuyo destino no era el destino final de su vuelo original.

Esta es una situación habitual cuando se detecta un problema, recientemente se han visto escenarios que han obligado al avión a volver al aeropuerto de salida tras el despegue como, por ejemplo, cuando hay un problema técnico⁵⁷ o una compuerta mal cerrada⁵⁸.

Hay que tener en cuenta la distinción entre cancelación y retraso, para evitar que las compañías presenten un vuelo continuamente retrasado cuando en realidad se trata de una cancelación. En la práctica, tiende a considerarse cancelado el vuelo cuando el número de vuelo cambia, aunque este criterio no tiene por qué ser determinante.

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ https://cadenaser.com/emisora/2020/02/11/radio_elche/1581444811_004580.html
⁵⁸ https://www.antena3.com/noticias/sociedad/vuelo-que-partia-madrid-chicago-vuelve-aeropuerto-compuerta-mal-cerrada_201708115ac494560cf219c440f7986c.html.

Por ejemplo, un vuelo puede experimentar tal retraso que tenga que salir con un retraso de 24h de la hora programada y por ello tener un número diferente para distinguirlo del vuelo previsto con el mismo número de vuelo de este día. Es decir, si todos los días sale un vuelo numerado AA1234aa y un día sufre un retraso que tiene que salir el día siguiente, si mantiene el mismo número (AA1234aa) puede crear confusiones a los pasajeros, porque habría dos vuelos con la misma numeración (AA1234aa), por ello podría cambiar el número de ese vuelo a BB1234bb. En los casos en los que ocurra la mencionada situación debe evaluarse cada caso concreto para determinar si se trata de un gran retraso o una cancelación.

Asimismo, puede considerarse cancelación cuando un vuelo es desviado y por ello el pasajero llega a un aeropuerto distinto del indicado como su destino final de acuerdo con el plan de viaje original, salvo que se haya propuesto a este pasajero una ruta alternativa en condiciones de transporte comparable en el plazo más breve posible. Otra opción es que el aeropuerto al que finalmente llega el pasajero y el aeropuerto del destino final al que tenía que llegar, diesen servicio a la misma ciudad o región, en este caso se considerara que el vuelo se ha retrasado y no cancelado.

B. Gran retraso en la llegada

Un retraso en la hora de llegada, de tres horas o más, da lugar a derecho a las mismas compensaciones que en caso de ser cancelación. Importante cuestión es determinar cuál es la hora de llegada para saber si el retraso es considerado gran retraso en la llegada para que haya compensación o es un retraso normal.

El Reglamento no dice nada sobre qué se considera como hora de llegada, pero el TJUE ha considerado que hora de llegada es el momento en el que abre al menos una de las puertas de la aeronave. La hora de llegada se usa para comprobar la magnitud del retraso sufrido por los pasajeros. El momento determinante para el concepto de “hora de llegada” es establecido por el TJUE en el asunto *Germanwings*⁵⁹, y en el asunto *Folkerts*⁶⁰ donde dicho Tribunal considera hora de llegada del avión el momento en el que se pone fin a la situación en la que el pasajero permanece confinado en el espacio cerrado dentro del avión durante el viaje, ya que no puede contactar con el exterior. Esta situación no termina cuando el avión toca tierra, solo sucede cuando se abren las puertas, cuando se entiende que los pasajeros tienen permiso para abandonar el avión. Afirmó el TJUE:

⁵⁹ Sentencia de 4 de septiembre de 2014, *Germanwings*, C-452/13, EU:C:2014:2141, apartado 27

⁶⁰ Sentencia de 26 de febrero de 2013, *Folkerts*, C-11/11, EU:C:2013:106

“La situación de los pasajeros de un vuelo no cambia sustancialmente cuando las ruedas del avión tocan la pista de aterrizaje del aeropuerto de destino, ni cuando el avión alcanza su posición de estacionamiento y se activan los frenos de estacionamiento, ni cuando se instalan los calzos de estacionamiento, pues los pasajeros siguen estando sujetos, dentro del espacio cerrado en el que se encuentran, a diversas limitaciones.

Tan sólo en el momento en que se permite a los pasajeros abandonar el aparato, y en el que a tales efectos se ordena abrir las puertas del avión, pueden los pasajeros, en principio, reanudar sus actividades habituales sin tener que sufrir limitaciones.”⁶¹

Para fijar el tiempo de retraso hay que comparar la hora de llegada prevista con la hora a la que efectivamente llega el vuelo a su destino, momento en el que abre al menos una de sus puertas.

Los vuelos que sufran retraso, con independencia del tiempo por el que se prolongue y aunque se trate de un gran retraso, no pueden tenerse por cancelados si se efectúan con arreglo a la programación inicialmente prevista por el transportista aéreo.

Aclara el TJUE en el asunto *Nelson* y otros, que hay que interpretar los artículos 5 a 7 del Reglamento en el sentido de que los pasajeros de los vuelos retrasados pueden equipararse a los pasajeros de los vuelos cancelados a los efectos de la aplicación del derecho a compensación, si han sufrido una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas:

“Los pasajeros de vuelos retrasados tienen derecho a ser compensados en virtud de lo dispuesto en dicho Reglamento cuando sufren, debido a tales vuelos, una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir, cuando llegan a su destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo. Sin embargo, tal retraso no da lugar a una compensación de los pasajeros si el transportista aéreo puede acreditar que el gran retraso se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, es decir, a circunstancias que escapan al control efectivo del transportista aéreo.”⁶²

Cuando un vuelo está compuesto por varios tramos puede dar lugar a que haya un gran retraso en la llegada debido al segundo vuelo. Como hemos visto en la denegación de embarque es habitual que estos vuelos los realicen dos transportistas diferentes. Cuando es un vuelo con conexión, pero se hizo una única reserva para todo el trayecto, ese vuelo forma una unidad. Así sucedió en el asunto *Ceské aeroline*⁶³ en el que el vuelo estaba formado por dos tramos y debido al retraso del segundo tramo del vuelo que efectúa un transportista aéreo no comunitario, el pasajero llega al destino final con un gran retraso de 8 horas. El TJUE en este asunto establece que la responsabilidad contractual tiene origen en el contrato y no puede eximirse el transportista de ella

⁶¹ Sentencia de 4 de septiembre de 2014, *Germanwings*, C-452/13, EU:C:2014:2141

⁶² Sentencia de 23 de octubre de 2012, *Nelson y otros*, asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10, EU:C:2012:657, apartado 40.

⁶³ Sentencia de 11 de julio de 2019, *Ceské*, C-502/18; EU:C:2019:604, apartado 47.

alegando que la parte del vuelo que ocasionó el retraso la efectuaba otra compañía, ya que es una situación análoga a cualquier otra subcontratación. En este asunto, se considera a *Ceské aeroline* como el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y por ello está obligado en virtud del Reglamento y se considera directamente responsable.

También en el asunto *Folkerts* se establece que el primer vuelo que se hace con el transportista de la compañía contractual es el que tiene que pagar la compensación del Reglamento, incluso en el marco de la ejecución del segundo vuelo, si la causa del gran retraso en la llegada es consecuencia de no poder embarcar en el segundo vuelo porque hubo retraso en la hora prevista de salida del primer vuelo. Dice el TJUE que el artículo 7 del Reglamento debe interpretarse en el sentido de que debe recibir una compensación el pasajero de un vuelo con conexiones que ha sufrido un retraso en la salida inferior a los umbrales establecidos en el artículo 6, pero que llegó a su destino final con un retraso igual o superior a tres horas con respecto a la hora de llegada programada, dado que dicha indemnización no está supeditada a la existencia de un retraso en la salida, y en consecuencia, a que concurren los requisitos establecidos⁶⁴.

3. Retraso

Cuando el transportista encargado de efectuar el vuelo prevé que este va a sufrir un retraso respecto de la hora prevista para su salida, ofrecerá determinada asistencia en función del tiempo previsto de retraso y el tramo de distancia hasta el destino final. Se entiende por destino final el que figura en el billete que se ha presentado en facturación o si es un vuelo con conexión, el destino del último vuelo (artículo 2 letra h del Reglamento).

Hay que tener en cuenta que los vuelos que sufran retraso, con independencia del tiempo por el que se prolongue y aunque se trate de un gran retraso, no pueden tenerse por cancelados si su salida se ajusta a la programación inicialmente prevista, así lo indica el TJUE en el asunto *Sturgeon*⁶⁵. También en el asunto *Ute Wunderlich*⁶⁶ el TJUE declara que una escala imprevista antes de llegar al destino final, si no es superior a tres horas no es comparable a las molestias de un gran retraso en la llegada, tampoco se puede considerar en tal caso el vuelo cancelado ya que el avión llega a su destino.

⁶⁴ Sentencia de 26 de febrero de 2013, *Folkerts*, C-11/11, EU:C:2013:106

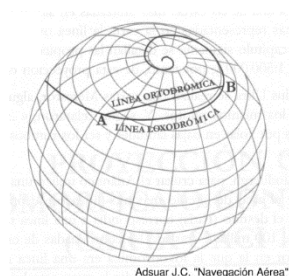
⁶⁵ Sentencia de 19 de noviembre de 2009, *Sturgeon* y otros, C-402/07, EU:C:2009:716, apartado 34.

⁶⁶ Auto de 5 de octubre de 2016, *Ute Wunderlich*, C-32/16, EU:C:2016:753

El concepto de distancia se aclara en el asunto *Bossen*⁶⁷, distancia se refiere en el caso de conexiones aéreas con correspondencias, únicamente a la distancia entre el lugar del primer despegue y el destino final, que deberá calcularse según el método de la ruta ortodrómica, con independencia del trayecto de vuelo efectivamente recorrido. Para establecer el importe de la compensación, solo procede tomar en consideración la distancia entre el lugar del primer despegue y el destino final. Excluyendo los eventuales vuelos de conexión.

La ruta ortodrómica es el camino más corto entre 2 puntos de la superficie terrestre, es el arco del círculo máximo que los une.

1 calculo método ruta ortodrómica



De acuerdo con el artículo 6 del Reglamento se ofrecerá asistencia en los casos en los que el retraso previsto sea de dos o más horas y la distancia sea hasta 1500Km, cuando la distancia es entre 1500Km y 3500Km o es un vuelo intracomunitario de más de 1500Km y el retraso previsto es de más de tres horas o, por último, si el vuelo en cuestión tiene una distancia de más de 3500Km o el resto de los vuelos con más cuatro horas de retraso.

La distancia siempre se calcula con el método de la ruta ortodrómica, como ya se ha mencionado.

Tabla 2: comparación tiempo retraso con distancia

Retraso	Distancia
≥ 2 horas	Hasta 1500Km
>3 horas	1500Km - 3500Km
>3 horas	Vuelos intracomunitarios >1500Km
>4 horas	>3500Km

⁶⁷ Sentencia de 7 de septiembre de 2017, *Bossen y otros*, C-559/16, EU:C:017:644

4. Cambio de clase

Cuando se acomode al pasajero en una plaza de clase superior por la que se pagó el billete, no podrá solicitar ningún pago suplementario. Por el contrario, cuando el transportista acomoda al pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que pagó su billete, en función de la distancia del trayecto tendrá derecho al reembolso parcial del precio del billete.

5. Daños causados al equipaje

Este tema no viene regulado por el Reglamento, pero se encuentra regulado en el Convenio Montreal al que ya nos hemos referido. Si es equipaje no facturado, donde se incluyen los objetos personales del pasajero, el transportista es responsable cuando el daño se debe a su culpa o de sus dependientes o agentes. Respecto al equipaje facturado, el pasajero podrá ejercer sus derechos cuando dicho facturado no le ha llegado después de 21 días desde la fecha en que tendría que haber llegado, o si el transportista admite la pérdida.

Si el equipaje es objeto de destrucción, pérdida o avería, y está facturado, si se produce a bordo de la aeronave o bajo la custodia del transportista, a no ser que sea por la naturaleza, defecto o vicio propios del equipaje, será responsabilidad del transportista.

El Convenio de Montreal establece unos límites de responsabilidad uniformes en caso de pérdida, daño o destrucción del equipaje y para los perjuicios ocasionados por los retrasos, y garantizando unas normas simples y claras que permiten saber a los pasajeros cuando resulta necesario que contraten un seguro adicional o cuando tienen que hacer una declaración especial para el equipaje.

III. LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS

Cuando un pasajero resulte afectado por alguna de las circunstancias que se han descrito anteriormente, deberá reclamar la exigencia de que se cumplan los derechos que le corresponden. De esta forma, dependiendo de cada caso, el pasajero afectado podrá hacer uso de cada uno de sus derechos, que se desglosan a continuación.

Cuando el transportista abone una compensación o cumpla con las obligaciones del Reglamento, podrá ejercitar su derecho a reclamar esa compensación a cualquier otra persona, incluidos terceros, especialmente un operador turístico u otra persona con quien el transportista tenga un contrato. Del mismo modo, el operador turístico o un tercero con contrato con el transportista tiene derecho a solicitar al transportista el reembolso o una compensación. De esta manera en los casos en que la responsabilidad del trastorno

ocasionado recaer en cualquier otra persona, incluidos terceros partes (proveedores de servicios de navegación aérea, gestores aeroportuarios, servicios de asistencia en tierra, operadores turísticos, administraciones nacionales, etc.), las compañías pueden reclamarles las compensaciones.

El artículo 13 del Reglamento establece la responsabilidad compartida, la compañía encargada de efectuar el vuelo debe prestar asistencia al pasajero, pero no está obligada a correr con todos los costes. Con el derecho de reparación del artículo 13 lo que se pretende al utilizar al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo como punto de referencia en relación con las obligaciones del Reglamento es garantizar una aplicación efectiva en beneficio de los pasajeros.

Un pasajero que no haya comprado un viaje combinado, sino un simple billete de avión para un vuelo no puede invocar las reglas de competencia especial del Reglamento nº1215/2012⁶⁸ relativas a los contratos celebrados por los consumidores. Solo se aplica al contrato de transporte que ofrezca por un precio global la combinación de viaje y alojamiento. Dicho Reglamento establece que la competencia en materia de contratos celebrados de indemnización por retraso del vuelo, cuando es un viaje combinado, es el lugar en el que se haya cumplido o deba cumplirse la obligación, es decir el aeropuerto de salida o destino final.

1. Derecho a la información

El TJUE, en la Sentencia dictada en el asunto *Rusu*⁶⁹ ha dictaminado que el artículo 4 apartado 3 en relación con el artículo 8 apartado 1 del Reglamento, exigen al transportista que facilite a los pasajeros afectados información completa sobre todas las opciones previstas, sin que los pasajeros tengan la obligación de contribuir activamente a la búsqueda de información. En el asunto en cuestión antes de embarcar se informa a los pasajeros que el avión con el que finalmente se va a efectuar el vuelo es más pequeño que el previsto al principio y por tanto tiene menor capacidad de plazas disponibles a bordo y por ello les deniegan el embarque.

El derecho a información se clasifica por una parte en el derecho general a la información que tiene que ofrecer el transportista a todos los pasajeros y, por otra, en la información que debe facilitarse a los pasajeros afectados en caso de retraso, cancelación

⁶⁸ Reglamento (UE) nº1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, DO L 351 de 20 diciembre de 2012.

⁶⁹ Sentencia de 29 de julio de 2019, *Rusu*, C-354/18, EU:C:2019:637, apartados 3 y 4.

o denegación de embarque, es decir, la información que tiene que proporcionar el transportista a los pasajeros cuando se ven afectados por una situación concreta.

En cuanto al derecho general de información, el artículo 14, apartado 1 del Reglamento especifica que tiene que exponerse de forma claramente visible para los pasajeros el texto, bien de forma física o electrónica y en el mayor número posible de idiomas. En el anuncio del texto se deberá leer:

“En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia⁷⁰.”

Estos requisitos se tienen que cumplir tanto en el mostrador de facturación, como en los kioscos que hay en el aeropuerto.

Puede darse la información de manera individual o de forma general a través de anuncios en medios de comunicación o en publicaciones en la web de las compañías aéreas. Cuando una compañía aérea facilite información a sus pasajeros acerca de sus derechos que sea parcial, engañosa o incorrecta, esta información debe considerarse una infracción del Reglamento conforme el artículo 15 apartado 2, que tiene relación con el vigésimo considerando de este, cuando dice que se debe informar exhaustivamente a los pasajeros de los derechos que les asisten, y puede constituir una práctica empresarial desleal o engañosa frente al consumidor con arreglo a la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales⁷¹.

En el asunto *Air Berlin*⁷² respecto de la información exigida al presentar las tarifas disponibles para el público en general, el TJUE afirmó que el transportista tiene la obligación de indicar el importe real de los impuestos, tasas, cánones, recargos o derechos. El Reglamento n°1008/2008⁷³ en su artículo 23 apartado 1 establece que, al publicar sus tarifas, las compañías aéreas deben precisar por separado los importes que adeudan los clientes por los impuestos, tasas de aeropuerto y demás cánones, recargas y derechos, mencionados en el mismo artículo, que tiene como finalidad garantizar la información y transparencia de los precios de los servicios aéreos y dar protección al cliente. Se considera cláusula abusiva la práctica de no poner claros los conceptos y

⁷⁰ El texto se encuentra en el artículo 14 apartado 1 del Reglamento.

⁷¹ Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n°2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, DO L 149 de 11 de junio de 2005.

⁷² Sentencia de 6 de julio de 2017, *Air Berlin*, C-290/16, EU:C:2017:523.

⁷³ Citado en nota 22.

precios de cada cosa, los clientes deben poder comparar realmente entre compañías aéreas los precios por servicios aéreos. Por consiguiente, se debe indicar el precio definitivo que debe pagar el cliente por viajes que tengan su origen en la UE, con inclusión de todos los impuestos, tasas y cánones. Los suplementos opcionales de precio que se aplican como complemento deben comunicársele al pasajero ya que este puede elegir entre aceptar o rechazar ese suplemento. Tienen que ser comunicados de manera clara, transparente y sin ambigüedades al comienzo de cualquier proceso de reserva, y deben ser objeto de una opción de inclusión por el pasajero. Así lo establece el TJUE en el asunto *Ebookers.com*⁷⁴ donde forma parte del coste total un suplemento opcional de precio, para un seguro de anulación de vuelo ofrecido por una compañía de seguros independiente.

Por lo que se refiere a la información específica para los pasajeros afectados por circunstancias que generan derechos en su favor, el transportista que deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia, y también en los casos de un retraso de más de 2h. Se trata de proporcionar a los pasajeros una explicación detallada por escrito de sus derechos. Para las personas invidentes o con problemas de vista, esa información se suministrará utilizando los medios alternativos adecuados. Hay que tener en cuenta que no solo se puede sufrir retraso en la salida, sino que también puede surgir en el destino final, y por ello la compañía debe proponerse informar de forma adecuada a los pasajeros que se ven afectados por gran retraso. Solo así se informa adecuadamente a cada pasajero conforme los requisitos del artículo 14 apartado 2⁷⁵.

2. Derecho del reembolso o transporte alternativo

Esta cuestión se regula en el artículo 8 del Reglamento. Deberá efectuarse el reembolso en siete días en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo que se haya firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios. El reembolso será del coste íntegro del billete al precio que se obtuvo. En caso de ser un vuelo por tramos será la parte del tramo no efectuada y también de la parte efectuada si el vuelo dejara de tener razón de ser con relación al viaje inicial. A esto hay que añadir el vuelo de vuelta hasta el lugar de inicio del vuelo programado, en cuanto sea

⁷⁴ Sentencia de 19 de julio de 2012, *Ebookers.com* Deutschland, C-112/11, EU:C:2012:487.

⁷⁵ Los requisitos del artículo 14 apartado 2, son que el transportista debe ofrecer un impreso donde se indiquen las normas de compensación y asistencia. Asimismo, proporcionará por escrito los datos de contacto del organismo nacional responsable de cada EM. La información proporcionada a los pasajeros en relación con la lista de organismos competentes nacionales de la UE puede remitirse al sitio web de la Comisión, que contiene todos los detalles de contacto de los Organismos Nacionales Competente.

posible. Otra opción es conducir al pasajero a su destino final en un transporte alternativo en condiciones comparables lo más rápido posible, o en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Este derecho se ofrece para los casos de retraso cuando es de 5 horas como mínimo respecto a la hora prevista de salida y en los casos de denegación de embarque, tanto para los pasajeros afectados como para las personas que se presentan voluntarias. También será de aplicación el reembolso y, cuando proceda, el vuelo de vuelta al punto de origen, para los casos en los que ese vuelo forma parte de un viaje combinado, excepto los casos en los que el reembolso de derive de la Directiva sobre viajes combinados.

Cuando sea una ciudad o región en la que existen varios aeropuertos y el vuelo que se ofrece como alternativa es en un aeropuerto diferente del original, el transportista deberá correr con los gastos de transporte desde ese aeropuerto al aeropuerto original para el que se efectuó la reserva, o hasta otro lugar cercano acordado con el pasajero.

La compañía aérea debe ofrecer simultáneamente la opción entre el reintegro y el transporte alternativo, y en el caso de vuelos de conexión, entre el reintegro y un vuelo de vuelta al aeropuerto de salida o un transporte alternativo. Además, las condiciones de transporte siempre han de ser comparables a las del viaje original. Cuando la compañía no ofrezca opción entre el reintegro y transporte alternativo o en el caso de vuelo con conexión entre el reintegro y la vuelta al aeropuerto inicial o transporte alternativo, sino que decide unilateralmente reintegrar el precio del billete, el pasajero tiene derecho a un reembolso adicional con la diferencia de precio en relación con el nuevo billete en condiciones de transporte comparables.

Siempre que una compañía pueda demostrar que, en el caso de que el pasajero haya dado sus datos de contacto, ha contactado y ha intentado ofrecerle la asistencia prevista, pero que el pasajero ha efectuado sus propios tramites de asistencia o transporte alternativo, la compañía puede concluir que no es responsable de los posibles costes adicionales que el pasajero haya contraído, y puede decidir no reembolsarlos.

Para los casos en los que se cambia al pasajero a una plaza de clase inferior a la que pagó en su billete, el Reglamento prevé el reembolso de un 30% del precio del billete para los vuelos de menos de 1500Km; el 50% para vuelos de entre 1500 y 3500Km y para los vuelos intracomunitarios de más de 1500Km, con la excepción de los vuelos entre el territorio europeo de los EEMM y los territorios franceses de ultramar.

Tabla 3: Reembolso por cambio a una clase inferior

CAMBIO DE PLAZA A UNA DE CLASE INFERIOR		
REEMBOLSO	30% Precio del billete	< 1500Km
	50% Precio del billete	Entre 1500Km y 3500Km y para vuelo intracomunitarios > 1500Km

La carga de la prueba de que el transporte alternativo se realizó lo más rápido posible siempre recae en el transportista.⁷⁶

3. Derecho de atención

Se trata de la asistencia que se tiene que ofrecer a los pasajeros cuando sufren un percance con su vuelo. Se ofrecerá de forma gratuita a los pasajeros comida y refrescos suficientes en función del tiempo que tengan que esperar los pasajeros, alojamiento en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches, o si es necesaria una estancia adicional a la que tenía prevista el pasajero, y el transporte hasta ese lugar de alojamiento. Cuando sean pasajeros con necesidades específicas de las PMR y sus acompañantes o menores no acompañados, el transportista prestará atención especial a estas necesidades. También se ofrecerán a los pasajeros dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos de forma gratuita. La atención debe ofrecerse de forma gratuita, clara y accesible.

Esta asistencia tendrá que prestarla cuando se deniegue el embarque contra la voluntad de los pasajeros. También se ofrecerá cuando el vuelo se cancele o retrase, comida y refrescos suficientes y dos llamadas o correos. Y si la cancelación o retraso da lugar a que la salida sea al día siguiente de la programada en un transporte alternativo hay que añadir el alojamiento en un hotel y el transporte hasta el alojamiento.

Tabla 4: Asistencia que tiene que prestar el transportista

	Derecho a atención			
	Denegación embarque	Cancelación	Retraso	Vuelo alternativo día siguiente
Comida y refrescos	✓	✓	✓	✓

⁷⁶ Sentencia de 29 de julio de 2019, *Rusu*, C-354/18, EU:C:2019:637, apartado 4.

2 llamadas o Correos electrónicos	✓	✓	✓	✓
Alojamiento en hotel + transporte hasta allí				✓

El derecho de atención subsiste solo mientras los pasajeros tengan que esperar un transporte alternativo, en condiciones comparables, a su destino final lo más rápido posible o bien un vuelo de vuelta. La intención es satisfacer de forma adecuada las necesidades de los pasajeros afectados que se encuentran esperando un vuelo de vuelta o alternativo, cuando el suyo se ha visto afectado. El precio del billete pagado o el tiempo de la molestia sufrido no interfiere en este derecho, es independiente el precio con la atención que tienen que ofrecer a los pasajeros.

Del asunto *McDonagh*⁷⁷ se deriva que si no se ofrece la atención correspondiente y el pasajero ha tenido que pagar sus comidas, refrigerios y demás, puede obtener el reintegro de sus gastos por parte de la compañía aérea, siempre que hayan sido necesarios, razonables y apropiados. En el caso de que sea por circunstancia extraordinaria no tendrán que abonar la compensación, pero sí que tienen que ofrecer la asistencia a los pasajeros afectados. En este caso, se produjo el cierre del espacio aéreo debido a una erupción volcánica. Tras la erupción del volcán islandés *Eyja fjallajökull* las autoridades responsables del tráfico aéreo cerraron la mayor parte del espacio aéreo del Norte de Europa durante unos días.

“Debido al cierre de estos espacios aéreos, sólo durante el período comprendido entre el 15 y el 21 de abril de 2010, las compañías aéreas se vieron obligadas a cancelar alrededor de 100.000 vuelos, lo cual impidió viajar a 10 millones de pasajeros durante ese período”⁷⁸.

En caso de que el pasajero rechace la atención y haga sus propias gestiones, la compañía no está obligada a reintegrar los gastos, salvo disposición en contrario de legislación nacional y en cualquier caso hasta la cantidad correspondiente a la ofertada anteriormente y que se niega el pasajero, a fin de dar un trato idéntico a los pasajeros, siguiendo el principio de igualdad, no entran los gastos extras. Los pasajeros tienen que guardar los recibos de los gastos afrontados, a modo de garantía o en el caso de que hubiese que demostrar algún gasto adicional que fuese necesario para el caso en concreto.

⁷⁷ Sentencia de 31 de enero de 2013, *McDonagh*, C-12/11, EU:C:2013:43

⁷⁸ Conclusiones Abogado General *Yves Bot* presentadas el 22 de marzo de 2012, asunto C-12/11, EU:C:2012:161, punto 16

Los pasajeros no tienen derecho a recibir indemnización por los daños sufridos por falta de atención si no han incurrido en gastos, por ejemplo, cuando el alojamiento lo realizan en casa de un familiar y no en un hotel. Además, en el caso de ser necesario, los pasajeros tienen derecho a reclamar por los gastos en base al Convenio Montreal.

Hay que tener en cuenta que los casos en los que la atención a los pasajeros que esperan va a causar más retraso o molestias, esta tiene límites, por ejemplo, trasladar a los pasajeros a un hotel y de vuelta a la terminal puede ser más problemático que si esperan en la terminal unas horas. La compañía puede retirar los bonos de comida y bebida si ocurre esto.

La asistencia que ofrece el transportista varía en función del tiempo de la duración del retraso respecto a la hora prevista de salida y la distancia del trayecto hasta el destino final. De esta manera, se ofrece la atención mencionada cuando el retraso previsto es de dos o más horas y la distancia es hasta 1500Km, cuando la distancia es entre 1500Km y 3500Km o es un vuelo intracomunitario de más de 1500Km y el retraso previsto es de más de tres horas o si el vuelo en cuestión tiene una distancia de más de 3500Km o el resto de los vuelos con más de cuatro horas de retraso.

Tabla 5: Retraso y distancia para tener derecho a asistencia.

Atención que se ofrece a los pasajeros	
Retraso	Distancia
≥2h	Hasta 1500Km
>3h	1500Km-3500Km
>3h	Vuelo intracomunitario >1500Km
>4h	>3500Km

4. Derecho a compensación

Está previsto para los supuestos en que se produce denegación de embarque, cancelación o gran retraso del vuelo, por las molestias que se ocasionan al pasajero. La compensación a los pasajeros tiene dos características principales, la precisión y el carácter protector. Las compañías no tienen la obligación de indemnizar a los pasajeros en caso de que se produzcan estos supuestos por circunstancias extraordinarias, que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. En base al asunto *Wallentin-Herman* el TJUE ha establecido que la exención del pago de la compensación es una excepción al derecho de compensación:

“El artículo 5, apartado 1, letra c), del Reglamento sienta el principio del derecho de los pasajeros a obtener una compensación en caso de cancelación de un vuelo, el apartado 3 de dicho artículo, que determina las condiciones en las que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no está obligado a abonar dicha compensación, debe entenderse como una excepción a dicho principio. Por lo tanto, este último apartado debe ser objeto de interpretación estricta⁷⁹”.

El TJUE ha precisado en el asunto *Nelson y otros*, que la compensación se justifica, porque los pasajeros no tienen margen de maniobra debido a que la anulación del vuelo se produce *in extremis*, por lo que se ven prácticamente privados de la posibilidad de reorganizar libremente su desplazamiento⁸⁰.

La cuantía de la compensación depende de la distancia del vuelo, no del precio del billete. De esta manera, la compensación será de 250€ cuando el vuelo sea hasta 1500Km, si es entre 1500 y 3500Km o es intracomunitario hasta 1500Km será 400€ y para el resto será 600€. Esta compensación se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica o no, cheque, o previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

En el asunto *Wegener*⁸¹ el TJUE para garantizar que se cumple de forma adecuada el derecho, ha establecido que un vuelo que tenga una o más conexiones directas tiene que considerarse objeto de una única reserva y por ello forma una unidad a efectos de la compensación. En este asunto, el transporte estaba formado por dos vuelos que discurrían entre Berlín y Casablanca y entre Casablanca y Agadir. El punto de partida del trayecto es un aeropuerto de un EM, mientras que los puntos de partida y llegada del segundo tramo son aeropuertos situados en territorio de un tercer Estado y el retraso que sufre el pasajero se constató a la llegada del segundo vuelo. Por ello si se considerara vuelos diferentes, al ser el segundo vuelo integro fuera de la UE, no entraría en el ámbito de aplicación del Reglamento y el pasajero no gozaría de los derechos que le otorga.

Por este motivo resulta tan importante que la pérdida de tiempo que da lugar al derecho de compensación se materialice a la llegada al destino final y que se entienda como una unidad el vuelo en cuestión con independencia de las escalas o conexiones que tenga durante el trayecto. El Reglamento es aplicable y, por tanto, el derecho a compensación, cuando el transporte se realiza en una única reserva, aunque entre el lugar de salida y el destino final se incluya escala, sea fuera o no de la UE. La distancia se

⁷⁹ Sentencia de 22 de diciembre de 2008, *Wallentin-Herman*, C-549/07, EU:C:2008:771, apartado 20.

⁸⁰ Sentencia de 23 de octubre de 2012, *Nelson y otros*, asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10, EU:C:2012:657

⁸¹ Sentencia de 31 de mayo de 2018. *Wegener* C-537/17, EU:C:2018:361

determina tomando como base el último destino al que el pasajero llega con retraso, en relación con la hora prevista.

Tabla 6: Compensación por distancia del vuelo.

Compensación en función de la distancia	
Vuelo corta distancia (hasta 1500Km)	250€
Vuelo media distancia (1500Km–3500Km)	400€
Vuelo intracomunitario corta distancia (hasta 1500Km)	400€
Vuelo larga distancia (+ 3500Km)	600€
Resto vuelos intracomunitarios (a partir de 1500Km)	600€

Por otra parte, en el asunto *Rusu*⁸² el TJUE ha establecido que el artículo 7 regula una compensación cuyo importe fluctúa en función de la distancia del vuelo, estos importes pretenden compensar, de forma estandarizada e inmediata los perjuicios que ocasionan las molestias. Se compensan por tanto los perjuicios que son iguales para todos los pasajeros afectados, pero no los perjuicios individuales que solo puede ser objeto de una indemnización a *posteriori* e individualizada⁸³. En este caso se ocasiona que los pasajeros sufran una pérdida de salario ya que no pudieron llegar a su puesto de trabajo. Después de no poder embarcar debido a un cambio de avión con menor capacidad de plazas, se programó otro vuelo unos días después, la compañía ofreció a los pasajeros un billete de avión gratuito utilizable, aunque lo rechazaron. También ofrecieron una compensación de 400€, aunque los pasajeros estiman que únicamente es compensación por el daño moral. Esta compensación del artículo 7 del Reglamento se aplica sin perjuicio de que el pasajero pueda obtener una compensación suplementaria como señala el artículo 12 del mismo Reglamento. Esta compensación suplementaria no podrá ser de aplicación para los pasajeros que se hayan presentado voluntarios en el supuesto de denegación de embarque. El TJUE en la misma Sentencia establece que el importe previsto en el artículo 7 del Reglamento no tiene por objeto compensar un perjuicio, como es la pérdida de salario, por tanto, ese perjuicio producido por el retraso puede ser objeto de la compensación suplementaria prevista en el artículo 12 del Reglamento y le corresponde al órgano jurisdiccional remitente determinar la cuantía de la compensación suplementaria, pero no obliga a hacerlo.

⁸² Sentencia de 29 de julio de 2019, *Rusu*, C-354/18, EU:C:2019:637

⁸³ Sentencia de 10 de enero de 2006, *IATA y ELFAA*, C-344/04, EU:C:2006:10, apartado 43.

En base a la Sentencia del asunto *Sousa Rodríguez*⁸⁴ el TJUE ha establecido que en la compensación suplementaria se puedan incluir los daños morales, por incumplimiento del contrato de transporte aéreo, pero no puede obligar al transportista aéreo a reembolsar a los pasajeros los gastos que estos hayan tenido que efectuar a causa del incumplimiento de la obligación del transportista de dar asistencia y atención.

Cuando el transportista ofrezca a los pasajeros un transporte alternativo para llegar al destino final con diferencia en la hora prevista de llegada del vuelo inicialmente reservado, podrá reducir un 50% la compensación prevista. Esta reducción se hará en los casos en que el retraso en la llegada sea menor a dos horas para todos los vuelos de hasta 1500Km, cuando sea menor a 3 horas para los vuelos de entre 1500 y 3500Km o intracomunitarios de más de 1500Km y que no supere el retraso de 4 horas para el resto de los vuelos.

Tabla 7: Reducción compensación por transporte alternativo

Reducción 50% si ofrece transporte alternativo hasta el destino final cuando	
Distancia	Retraso en la llegada al destino
Hasta 1500Km	<2h
Entre 1500Km – 3500Km	<3h
Vuelo intracomunitario <1500Km	<3h
>3500Km o intracomunitario >1500Km	<4h

Si no se cumplen las obligaciones del Reglamento, puede obligar la autoridad nacional designada en virtud del artículo 16 del mismo, a adoptar medidas administrativas con el fin de que se dé cumplimiento al Reglamento de forma individual en cada caso concreto cuando se infrinjan los artículos 5 apartado 1 letra c y 7 del Reglamento, con el objetivo de poder garantizar de forma individual en cada caso concreto el derecho a compensación.

El artículo 16 debe interpretarse en el sentido de que el organismo designado por cada EM de conformidad con el apartado 1 de dicho artículo que reciba una reclamación individual de un pasajero debido a la negativa de un transportista aéreo a abonarle la compensación prevista en el artículo 7 no está obligado a adoptar medidas coercitivas en contra de dicho transportista aéreo con el fin de obligarle al pago de tal compensación.

⁸⁴ Sentencia de 13 de octubre de 2011, *Sousa Rodríguez y otros*, C-83/10, EU:C:2011:652

Se tiene que entender como que estas reclamaciones deben considerarse más como una denuncia con la que se contribuye a la correcta aplicación del Reglamento.

Para que un pasajero pueda tener derecho a una compensación, se tienen que observar una serie de requisitos esenciales, hay que tener en cuenta la distancia del vuelo, el cumplimiento del itinerario marcado, que se llegue al destino final con retraso o que el vuelo se cancele. El pasajero tendrá compensación cuando resulte afectado por un caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, retraso y cambio de clase a una inferior. También se tiene derecho a compensación cuando el equipaje sufre daños. La única excepción es el caso de que los supuestos anteriores ocurran por circunstancias extraordinarias.

A. En caso de denegación de embarque

El anterior Reglamento se limitaba a establecer que era de aplicación la norma para los casos en los que se denegaba el embarque con exceso de reserva. En el Reglamento actual se optó por suprimir de la definición de la denegación de embarque toda referencia a la razón por la que un transportista deniega el transporte a un pasajero. De esta manera el legislador extendió el alcance de denegación de embarque más allá del exceso de reservas y le confirió un sentido amplio que cubría todos los supuestos en los que el transportista aéreo deniega el embarque a un pasajero.

Por ello, en aplicación del Reglamento, cuando a un pasajero se le deniega el embarque, tiene derecho a compensación, sea cual sea la causa, a excepción de circunstancias extraordinarias. En virtud de diferentes sentencias del TJUE se han aclarado situaciones en las que los pasajeros tienen derecho a compensación por denegación de embarque.

Como ya hemos señalado en el apartado sobre las circunstancias que generan derechos a favor de los pasajeros aéreos, en el punto de denegación de embarque, el Reglamento define en el artículo 2 letra j) denegación de embarque como la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones requeridas, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

En el asunto *Rodriguez Cachafeiro*⁸⁵, los pasajeros compraron dos billetes de avión de una misma compañía para un trayecto compuesto por dos vuelos, en el mostrador de facturación de la compañía en el aeropuerto de salida los pasajeros facturaron el equipaje directamente al destino final. El primer vuelo sufrió un retraso y previendo que debido al retraso los pasajeros perderían el segundo vuelo, la compañía anuló sus tarjetas de embarque, finalmente los pasajeros se presentaron en la puerta de embarque en el momento en que se realizaba la última llamada a los pasajeros y les impidieron embarcar.

El TJUE ha establecido en virtud de la Sentencia emitida en este asunto que cuando el contrato de transporte es único y comprende varias reservas en vuelos inmediatamente sucesivos, cuya facturación es simultánea y el transportista deniega el embarque del vuelo de conexión porque el primer vuelo de la reserva experimenta un retraso imputable al mismo transportista y éste con conocimiento del retraso supone que no van a poder embarcar en el segundo vuelo y cede esos asientos a otros pasajeros, y finalmente sí que les da tiempo a embarcar, pero le deniegan el embarque, se considera denegación de embarque.

En el asunto *Flightright*⁸⁶ donde el vuelo está formado por dos vuelos con un número de reserva único, y dos compañías diferentes, el primer vuelo se efectúa con retraso y los pasajeros perdieron el segundo vuelo, debido a que entre los dos vuelos no había mucho tiempo de conexión. En este asunto el TJUE establece que cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que no tenga contrato con el pasajero dé cumplimiento a obligaciones en virtud del Reglamento, se considerará que lo hace en nombre de la persona que tiene un contrato con el pasajero. La compensación se incluye en el contrato de transporte, aunque el transportista encargado de efectuar el vuelo no es quien contrata con el pasajero.

Con fundamento en el asunto *Rusu*⁸⁷, se observa que en el momento del embarque se informa a los pasajeros de que el vuelo se iba a efectuar con un avión diferente al previsto en un principio, con una menor capacidad de plazas, por lo que se denegó el embarque a algunos pasajeros. Por tanto, cuando se deniega el embarque debido a un cambio de avión sin previo aviso y por el cambio hay una menor capacidad de plazas que

⁸⁵ Sentencia de 4 de octubre de 2012, *Rodriguez Cachafeiro y Martinez-Reboredo Varela-Villamor*, C-321/11, EU:C:2012:609.

⁸⁶ Sentencia de 7 de marzo de 2018, *Flightright*, C-274/16, EU:C:2018:160

⁸⁷ Sentencia de 29 de julio de 2019, *Rusu*, C-354/18, EU:C:2019:637

ocasiona la denegación de embarque, el transportista debe compensar a los pasajeros afectados.

B. En caso de cancelación o gran retraso

En lo que se refiere a los grandes retrasos, en el asunto *Sturgeon* y otros⁸⁸ el TJUE dictaminó que los pasajeros afectados pueden sufrir molestias similares a las que sufren los pasajeros cuando el vuelo es cancelado, estas molestias consisten en la pérdida de tiempo. El Tribunal dedujo que el derecho a compensación persigue reparar una pérdida de tiempo de al menos tres horas:

“Los artículos 5, 6 y 7 del Reglamento deben interpretarse en el sentido de que los pasajeros de los vuelos retrasados pueden equipararse a los pasajeros de los vuelos cancelados a los efectos de la aplicación del derecho a compensación y de que, por lo tanto, pueden invocar el derecho a compensación previsto en el artículo 7 de dicho Reglamento cuando soportan, en relación con el vuelo que sufre el retraso, una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir, cuando llegan al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo⁸⁹”.

El transportista ofrecerá compensación salvo en el caso de que haya informado al pasajero afectado de la cancelación con una antelación de 2 semanas con respecto a la hora de salida prevista. Si el transportista informa con una antelación entre dos semanas y 7 días desde la hora de salida prevista y, le ofrece al pasajero un transporte alternativo que le permita salir con dos horas de antelación de la hora de salida prevista y que llegue al destino final con menos de cuatro horas de retraso de la hora de llegada prevista también está exento. Cuando el transportista informa al pasajero con menos de siete días de antelación y le ofrece tomar otro vuelo que sale con menos de una hora de antelación que la hora prevista y llegue al destino final con menos de dos horas de retraso de la hora prevista tampoco estará obligado a realizar la compensación.

La última excepción al derecho de compensación se da cuando la cancelación se produce por circunstancias extraordinarias y puede probar el transportista que no lo podría evitar incluso si hubiera tomado todas las medidas razonables. La carga de la prueba de haber informado al pasajero la tiene el transportista.

Tabla 8: Excepciones a la compensación

Excepciones compensación cuando se informe de la cancelación			
Tiempo respecto de la hora de salida prevista	Se ofrezca al pasajero afectado	Antelación respecto la hora de salida prevista	Retraso en la hora de llegada prevista al destino final

⁸⁸ Sentencia de 19 de noviembre de 2009, *Sturgeon* y otros, C-402/07, EU:C:2009:716, apartado 54

⁸⁹ *Ibid* apartado 2

Mas de 14 días			
14 – 7 días	Transporte alternativo	Menos de 2 horas	Menos de 4 horas
Menos de 7 días	Tomar otro vuelo	Menos de 1 hora	Menos de 2 horas

Cuando el vuelo alternativo es en otro aeropuerto al que se efectúa la reserva, la hora de llegada tiene que ser la hora real de llegada al aeropuerto de la reserva u otro lugar cercano convenido con el pasajero. Los costes de transporte entre el aeropuerto alternativo y el aeropuerto para el que se efectuó la reserva u otro lugar cercano convenido con el pasajero deben correr a cargo de la compañía aérea.

En cuanto al aviso que hay que darle al pasajero, en el asunto *Krijgsman* el TJUE establece los requisitos formales y materiales sobre quién tiene que avisar al pasajero de la cancelación cuando se produce con bastante tiempo de antelación, el transportista aéreo o la agencia de viajes. Lo que sucede en este asunto es que el pasajero reservó a través de una página web un vuelo de ida y vuelta, el transportista avisó a la agencia con más 30 días de antelación de que el vuelo se cancelaba, pero la agencia le remite la información al pasajero 10 días antes del vuelo en cuestión, por lo tanto, el pasajero tiene derecho a compensación. De esta forma el TJUE dictamina:

“El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo está obligado a abonar la compensación establecida en caso de que se cancele un vuelo sin que el pasajero haya sido informado de ello con al menos dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, incluso cuando el transportista informó de esta cancelación, al menos dos semanas antes de tal hora, a la agencia de viajes a través de la cual se había concluido el contrato de transporte con el pasajero en cuestión pero esta agencia no informó a dicho pasajero dentro del plazo antes mencionado⁹⁰.”

El TJUE en el asunto *Harms* establece que corresponde al transportista ofrecer asistencia a los pasajeros afectados en caso de cancelación del vuelo, en particular, el reembolso del coste íntegro del billete. En este asunto, el pasajero compró billetes en una página web por 1108€ para viajar con una compañía aérea. El sitio web le envió la confirmación sin más precisiones al pasajero y le remitió a la compañía aérea la cantidad de 1031€. El vuelo no se realizó con el plan de viaje programado y por ello el pasajero reclama la cantidad del billete íntegra. Como dijo el TJUE:

“El precio del billete que se tomará en consideración a la hora de calcular el importe del reembolso que el transportista aéreo adeuda al pasajero en caso de cancelación del vuelo incluye la diferencia entre la cantidad abonada por dicho pasajero y la recibida por dicho transportista aéreo, cuando tal diferencia corresponda a la comisión percibida por una persona que participó como intermediaria entre ambos, salvo si esa comisión se fijó a espaldas del transportista aéreo⁹¹.”

⁹⁰ Sentencia de 11 de mayo de 2017, *Krijgsman*, C-302/16, EU:C:2017:359, apartado 32.

⁹¹ Sentencia de 12 de septiembre de 2018, *Harms*, C-601/17, EU:C:2018:702, apartado 21.

El Reglamento ofrece a los pasajeros la posibilidad de legitimación pasiva en una acción por la que se pretende ejercer los derechos derivados del mismo cuando el pasajero y el transportista no han efectuado un contrato entre ellos, pero forma parte de un contrato de viaje combinado y el vuelo haya sufrido un retraso de más tres horas⁹². En este asunto, el pasajero contrató un viaje combinado con una agencia de viajes, el vuelo sufrió un retraso de más de cuatro horas, y el transportista se negó a realizar la compensación, porque no había un contrato entre el transportista y el pasajero. El TJUE dictaminó que el Reglamento se aplica al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, con independencia de si el contrato lo ha hecho el pasajero con el transportista, o con una agencia de viajes.

El legislador de la UE no tenía la intención de excluir a los pasajeros de viajes combinados del ámbito de aplicación del Reglamento, sino atribuirles los derechos que se reconocen sin perjuicio de la protección que tienen debido a la Directiva de viajes combinados. En este sentido, el Reglamento ofrece una compensación estandarizada y calculada a tanto alzado, y la Directiva no encuentra equivalente⁹³.

C. En caso de retraso

El Reglamento no contiene ninguna definición de retraso del vuelo. EL TJUE establece en el asunto *Sturgeon y otros*⁹⁴ que, un vuelo sufre un «retraso», en el sentido del artículo 6 del Reglamento, si se efectúa conforme a la programación inicialmente prevista y si su hora de salida efectiva se ve diferida con respecto a la hora de salida prevista. Por tanto, los vuelos que sufran retraso, con independencia del tiempo por el que se prolongue y aunque se trate de un gran retraso, no pueden tenerse por cancelados si su salida se ajusta a la programación inicialmente prevista. Hay que diferenciar cuando es un vuelo con conexión y un vuelo final. El Tribunal en el asunto *Folkerts*⁹⁵ considera que los retrasos deben evaluarse en relación con la hora de llegada programada al destino final del pasajero que, en el caso de vuelos con conexión directa, debe entenderse como el destino correspondiente al último vuelo realizado por el pasajero. Los vuelos de conexión que se pierden a causa de un retraso importante en los controles de seguridad, o la falta de puntualidad del pasajero a la hora de embarque de su vuelo en el aeropuerto de transbordo o dan derecho a compensación.

⁹² Sentencia de 26 de marzo de 2020, *Libuse Králová*, C-215/18, EU:C:2020:235.

⁹³ Conclusiones Abogado General *Henrick Saugmandsgaard* presentadas el 7 de noviembre de 2019, asunto C-215/18, EU:C:2019:931, punto 72.

⁹⁴ Sentencia de 19 de noviembre de 2009, *Sturgeon y otros*, C402/07, EU:C:2009:716, apartado 32.

⁹⁵ Sentencia de 26 de febrero de 2013, *Folkerts*, C-11/11, EU:C:2013:106

Con relación a la compensación en caso de retraso hay que tener en cuenta que la responsabilidad del transportista está vinculada a la existencia de un contrato de transporte internacional, con independencia de que la otra parte contractual sea el pasajero afectado o no. En muchas ocasiones el contrato de transporte se gestiona entre el transportista y otra persona, que no es necesariamente quien toma el avión.

En este sentido el TJUE en el asunto *Air Blatic Corporation*⁹⁶ establece que del artículo 19 del Convenio Montreal se puede extraer que el transportista es responsable del daño causado por retrasos en el transporte de pasajeros, pero no indica frente a quién tiene esta responsabilidad. Por ello, es exigible esta responsabilidad frente a cualquier persona que haya celebrado un contrato de transporte y que haya sufrido un daño como consecuencia de un retraso. En este asunto, unos pasajeros que sufren el retraso de un vuelo como consecuencia del retraso tuvieron que prolongar la duración del desplazamiento laboral, por lo que el empleador tuvo que dar una retribución adicional en concepto de “gastos de viaje y cotizaciones a la Seguridad Social”. El empleador sufre un perjuicio y reclama al transportista el reembolso de esa cantidad en concepto de indemnización. En este aspecto el Tribunal dictamina que el transportista tiene que responder del daño que causa al empleador por el retraso en los vuelos efectuados por sus empleados en virtud del expresado contrato y derivado de los gastos soportados.

D. En caso de cambio de clase a inferior

Cuando el transportista aéreo tiene que acomodar a un pasajero en una clase inferior, de conformidad con el artículo 10 del Reglamento, tendrá que pagar el reembolso al pasajero afectado. El importe será el correspondiente al vuelo en el que se ha cambiado a una clase inferior, y no de todo el viaje incluido en el mismo billete si fuese un vuelo de conexión. La compensación es por la molestia originada por la disminución de comodidad.

El billete es el documento que confiere al pasajero el derecho a un transporte, requisitos acordados entre el pasajero y el transportista como acomodar el pasajero en la clase concreta. Cuando se produce el cambio de clase a una clase inferior a la que pagó el billete, el pasajero no está disfrutando en ese vuelo concreto del servicio acordado como contrapartida del precio pagado.

⁹⁶ Sentencia de 17 de febrero de 2016, *Air Blatic Corporation*, C-429/14 EU:C:2016:88

Lo primero que hay que hacer cuando se cambia de clase a un pasajero es diferenciar el tipo de billete que es, diferenciando no solo la clase del billete, también si es un billete de un solo vuelo o de un conjunto de vuelos. Y si es para un conjunto de vuelos hay que distinguir si es de tarifa conjunta, es decir un precio global de todos los vuelos, o una tarifa individualizada del precio de cada vuelo

En el asunto *Mennens*⁹⁷ el TJUE establece que el importe que sirve de base para el reembolso es el que se corresponde con el precio del vuelo, sin impuestos ni tasas. Esto se aplica de igual manera cuando hay que hacer un reembolso parcial. En tal caso, se efectúa el reembolso del precio del vuelo o trayecto parcialmente afectado. En este asunto, el pasajero reservó y compró, unitaria y globalmente, un billete para un conjunto de vuelos. El billete indicaba por separado la tarifa conjunta de los vuelos comprados por el pasajero, los impuestos y tasas correspondientes, y el total, pero no individualizaba el precio de cada vuelo. El pasajero solicitó el reembolso del 75% del precio de su billete, impuestos y tasas incluidos, la compañía le reembolsó menos cantidad alegando que, en el caso de un billete para un conjunto de vuelos, si el transportista realiza el cambio de clase sólo en uno de los vuelos o trayectos parciales, el porcentaje de reembolso que establece el artículo 10, apartado 2, letra c), del Reglamento no se aplicará al precio total del billete, sino al precio del vuelo o trayecto parcial afectado. Para el TJUE:

“Cuando en un vuelo el transportista haya cambiado al pasajero a una clase inferior, el precio que se tomará en consideración para determinar el reembolso que corresponda al pasajero será el precio del vuelo en el que hubiera sido acomodado en una clase inferior, salvo que en el billete que le dé derecho al transporte en dicho vuelo no se indique ese precio, en cuyo caso se habrá de tomar como base la parte del precio de dicho billete que resulte de dividir la distancia de ese vuelo entre la distancia total del transporte al que el pasajero tenga derecho.

El precio del billete que se tomará en consideración para determinar el reembolso que corresponda al pasajero cuando en un vuelo el transportista lo haya cambiado a una clase inferior será sólo el precio de ese vuelo, sin los impuestos ni las tasas que se indiquen en el billete, a condición de que ni la exigibilidad ni el importe de dichos impuestos y tasas dependan de la clase para la que se compró el billete⁹⁸”.

E. Retraso o daño al equipaje

El artículo 4 del Convenio Montreal establece los límites de responsabilidad uniformes en caso de pérdida, daño o destrucción del equipaje y para los perjuicios ocasionados. En caso de retraso del pasajero, la indemnización tiene como límite 4150 DEG⁹⁹ (importe aproximado en divisa local). El retraso del equipaje tiene un límite de

⁹⁷ Sentencia de 22 de junio de 2016, *Mennes*, C-255/15, EU:C:2016:472

⁹⁸ Sentencia de 22 de junio de 2016, *Mennes*, C-255/15, EU:C:2016:472, apartado 9.

⁹⁹ Derechos especiales de giro según la definición del Fondo Monetario Internacional: El DEG se puede intercambiar por monedas de libre uso. Inicialmente, el valor del DEG se definió como un valor equivalente a 0,888671 gramos de oro fino, que, en ese entonces, era también equivalente a un

1000 DEG. La compañía es responsable siempre que no haya tomado todas las medidas razonables.

En caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje el límite de responsabilidad será 1000DEG por cada equipaje facturado, el transportista siempre es responsable, aunque este exento de culpa. Cuando el equipaje facturado tenga más valor que el estimado al límite de responsabilidad para el equipaje, y el pasajero haya hecho una declaración especial, el transportista deberá abonar el importe de la declaración especial.

En cuanto a la reclamación que puede interponer el pasajero sobre el equipaje cuando se dé el caso de pérdida, destrucción o daño, el pasajero debe señalarlo por escrito a la compañía en el plazo de 7 días de forma escrita, dando parte de los daños en el caso del equipaje facturado. En el caso del equipaje retrasado el plazo para reclamar es de 21 días a partir del día que el equipaje se puso a disposición del pasajero.

Esta compensación por el destrucción, pérdida, avería o retraso de equipaje se aplica también cuando el equipaje se ha facturado a nombre de otro pasajero, siempre y cuando el equipaje contenga las pertenencias personales del pasajero que solicita la compensación. Así se deriva del asunto *Espada Sánchez*¹⁰⁰, donde el TJUE ha dictaminado que cada pasajero afectado por la destrucción, pérdida, avería o retraso de equipaje facturado a nombre de otra persona tendrá derecho a compensación dentro del límite establecido si puede probar que el equipaje facturado contenía sus pertenencias, corresponde a cada pasajero interesado probarlo. En este asunto los pasajeros afectados son miembros de la misma familia, compraron los billetes conjuntamente y realizaban el viaje juntos, el equipaje de la familia lo repartieron en dos maletas, que se extraviaron y no fueron recuperadas.

El artículo 22, apartado 2 del Convenio de Montreal, incluye tanto lo daños materiales como los morales. Así, lo establece el TJUE en el asunto *Walz*¹⁰¹, ya que el pasajero afectado solicitaba la compensación del valor del equipaje perdido más una cantidad por el daño moral causado por la pérdida.

F. Circunstancias extraordinarias

Las compañías usan a menudo la carta de las circunstancias extraordinarias, ya que es la única manera con la que pueden quedar exentas de realizar la compensación a los

dólar de Estados Unidos, <https://www.imf.org/es/About/Factsheets/Sheets/2016/08/01/14/51/Special-Drawing-Right-SDR>.

¹⁰⁰ Sentencia de 22 de noviembre de 2012, *Espada Sanchez* y otros, C-410/11, EU:C:2012:747

¹⁰¹ Sentencia de 6 mayo de 2010, *Walz*, C-63/09, EU:C:2010:251.

pasajeros. Un transportista aéreo está exento de pagar compensación si puede probar que el incidente se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Para quedar exento del pago de la compensación el transportista debe probar de forma simultánea que existen circunstancias extraordinarias, que tales circunstancias tengan relación con el incidente, y que el incidente no se podría haber evitado incluso tomando todas las medidas razonables. Lo que no sucede por una reorganización de vuelos debido a circunstancias extraordinarias que han afectado a un vuelo anterior.

Del considerando decimoquinto del Reglamento se desprende que las circunstancias extraordinarias solo pueden referirse a una aeronave determinada y en una fecha determinada. Concurren circunstancias extraordinarias cuando las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo, en relación con una aeronave determinada y en una fecha determinada, den lugar a gran retraso, un retraso de un día para el otro o a la cancelación de uno o más vuelos de la aeronave, aunque el transportista aéreo interesado haya hecho todo lo posible por evitar dichos retrasos o cancelaciones.

No todas las circunstancias extraordinarias tienen carácter exoneratorio, incumbe a quien pretende invocarlas demostrar, que en cualquier caso habría sido imposible evitarlas con medidas adoptadas ante la situación, medidas que respondan a unas condiciones técnica y económicamente soportables.

La definición de circunstancias extraordinarias se amplía en la decisión del TJUE del asunto *Wallentin-Herman*¹⁰² donde se consideran como tales aquellas circunstancias que, por su naturaleza o por su origen, no son inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen a su control efectivo. En la propuesta de Reglamento que presentó la Comisión para revisar el Reglamento vigente, a la que nos hemos referido en el apartado de antecedentes del Reglamento se recoge la jurisprudencia sentada por el Tribunal en esta materia, pero además para otorgar mayor seguridad jurídica, la propuesta añade, en su anexo I, una lista no exhaustiva de las circunstancias que se consideran extraordinarias, y cuáles no. Esta lista se compone de supuestos que se han planteado a lo largo del tiempo y que el TJUE ha considerado como circunstancias extraordinarias.

El TJUE considera que son circunstancias excepcionales las catástrofes naturales que imposibilitan un vuelo seguro, los problemas técnicos que no sean inherentes a la

¹⁰² Sentencia de 22 de diciembre de 2008, *Wallentin-Herman*, C-549/07, EU:C:2008:771.

operación normal de la aeronave. Entre estos problemas técnicos se encuentran la detección de un defecto el vuelo, o un defecto oculto de fabricación comunicado por el fabricante, actos de sabotaje o terrorismo, riesgos sanitarios o emergencias médicas que obliguen a interrumpir o desviar el vuelo. También las restricciones de gestión del tráfico aéreo o el cierre del espacio aéreo, así como las condiciones climáticas incompatibles con un vuelo seguro, o los conflictos laborales que afecten al transportista. Se excluyen de la lista los problemas técnicos inherentes a la operación normal de la aeronave, como los problemas que se detectan durante el mantenimiento de rutina o en una inspección previa al vuelo, o si surgen problemas por no realizar tal inspección. Tampoco se considera como tal no disponer de tripulación de vuelo o de personal de cabina.

En el asunto *Peskova*¹⁰³, lo que sucede es una colisión entre un ave y la aeronave, lo que causa un eventual daño en la colisión, que no es por naturaleza ni por origen inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista afectado y escapa a su control efectivo. Esta colisión provoca un retraso que se considera circunstancia extraordinaria, pero el retraso no es demasiado largo. Sin embargo, el recurso de un experto de la elección del transportista para efectuar las comprobaciones de seguridad, no se puede considerar circunstancia extraordinaria y esperar a que se efectúen estas comprobaciones provoca más retraso. En este asunto, el TJUE estableció que la cancelación o gran retraso de un vuelo no se debe a circunstancias extraordinarias, cuando tal retraso o cancelación se debe a que el transportista recurre a un experto de su elección, para efectuar las comprobaciones de seguridad que ocasiona una colisión con un ave, cuando tales comprobaciones han sido ya efectuadas previamente por un experto autorizado del aeropuerto, conforme a la normativa aplicable. La colisión de un ave con la aeronave puede ser considerado circunstancia extraordinaria, pero en este asunto, la duración del retraso no se debe a la colisión, sino que habiendo ejecutado las comprobaciones pertinentes un experto autorizado, el transportista prefiere esperar a que realice las comprobaciones un experto escogido por él.

Así pues, se determina que el transportista debe demostrar que, incluso utilizando todo el personal o material y los medios financieros de que disponía, le habría resultado manifiestamente imposible evitar que las circunstancias extraordinarias con las que se vio afectado provocaron la cancelación del vuelo o un retraso.

¹⁰³ Sentencia de 4 de mayo de 2017, *Peskova y Peska*, C-315/15, EU:C:2017:342

La presencia de combustible en la pista de un aeropuerto, que provoca el cierre de la pista y que el avión no pueda despegar o aterrizar a la hora prevista como ocurre en el asunto *André Moens*¹⁰⁴ debe considerarse un acontecimiento inherente al ejercicio normal de la actividad de transporte aéreo y por ello no se puede considerar circunstancia extraordinaria que permite exonerar al transportista, si el combustible pertenece al transportista. En su defecto, si el combustible en la pista no es del transportista, este suceso escapa al control efectivo del transportista, ya que el mantenimiento de las pistas no es su competencia y el cierre de las mismas se impone al transportista y es una decisión adoptada por las autoridades aeroportuarias competentes, por lo que se califica de circunstancia extraordinaria.

Algo similar ocurre cuando se ocasiona un daño al neumático de la aeronave por un cuerpo extraño que se halla en la pista del aeropuerto, como es el caso del asunto *Germanwings*¹⁰⁵ donde, se descubrió un tornillo en uno de los neumáticos durante los preparativos del vuelo, obligando a sustituir ese neumático. Las pistas son un elemento del tránsito general de los aviones que usan todos los transportistas, no es de un transportista en particular y la limpieza de las mismas no le corresponde a un transportista ya que no entra en sus funciones. Como dijo el TJUE en este asunto, el neumático es un elemento indispensable para el funcionamiento del avión, aunque son elementos que están sujetos a presiones extremas durante los despegues y aterrizajes y están expuestos permanentemente al riesgo de sufrir daños, lo que justifica que se sometan con regularidad a controles de seguridad particularmente estrictos, que están incluidos en las condiciones corrientes de explotación de las compañías de transporte aéreo. Cuando la deficiencia de que se trate tiene su origen exclusivamente en la colisión con un cuerpo extraño, tal deficiencia no puede considerarse intrínsecamente ligada al sistema de funcionamiento del aparato. Y por ello en este caso el daño causado al neumático debe considerarse como circunstancia extraordinaria.

El TJUE, en el asunto *Eglitis y Ratnieks*¹⁰⁶, ha señalado que el transportista aéreo debe tener en cuenta el riesgo de retraso vinculado a una posible aparición de circunstancias extraordinarias en la fase de planificación del vuelo. Para evitar que cualquier retraso, aunque sea insignificante, que resulte de la aparición de circunstancias extraordinarias conduzca ineludiblemente a la cancelación del vuelo, el transportista debe

¹⁰⁴ Sentencia de 26 de junio de 2019, *André Moens*, C-159/18, ECLI:EU:C:2019:535

¹⁰⁵ Sentencia de 4 de abril de 2019, *Germanwings*, C-501/17, EU:C:2019:288

¹⁰⁶ Sentencia de 12 de mayo de 2011, *Eglitis y Ratnieks*, C-294/10, EU:C:2011:303

planificar sus recursos para, si es posible, estar en condiciones de efectuar ese vuelo una vez que finalicen las circunstancias extraordinarias.

No se consideran circunstancias extraordinarias, como ha establecido el TJUE, las siguientes causas: la necesidad de sustituir a un trabajador por enfermedad, colisión de una escalerilla móvil de embarque con la aeronave y fallos en unas piezas defectuosas.

En el asunto *Krüsemann*¹⁰⁷, el TJUE establece que el hecho de que sea necesario sustituir a un trabajador por enfermedad no constituye circunstancia extraordinaria. En este asunto debido a una huelga salvaje, conocida así ya que se produjo con el desconocimiento del sindicato, y por el excepcional número de ausencias justificadas por causa de enfermedad entre el personal, varios vuelos sufrieron cancelaciones o retrasos. En este caso la ausencia espontánea del personal de navegación, se produjo por el anuncio sorpresivo del transportista aéreo encargado de una reestructuración de la empresa. Durante un periodo de 5 días se disparó la tasa de absentismo por enfermedad del personal, tanto del personal técnico del vuelo como del personal de cabina. El primer día la compañía abandono por completo el plan de vuelo inicial y elaboró uno nuevo, subcontrato vuelos con otras compañías e hizo regresar a trabajadores que se encontraban de vacaciones. La compañía traza un nuevo plan desde el principio, lo que provoca la cancelación de los vuelos por la reelaboración de todo su plan de vuelo, pero la causa la huelga del personal de forma directa o indirecta. Sabiendo que se iba a producir el anuncio de una reestructuración de la empresa tendría que haber previsto que se podría producir algo similar a lo ocurrido. Como dijo el Abogado general *Evgeni Tanchev* en sus Conclusiones al TJUE:

“solo la ausencia de una parte importante del personal asignado a la realización de los vuelos del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que se deba verdaderamente a bajas por enfermedad causadas por una pandemia u otra emergencia de salud pública constituye una circunstancia extraordinaria en virtud del artículo 5 del Reglamento”¹⁰⁸.

En ese sentido, merece la pena destacar que durante este año 2020 y debido a la pandemia a nivel internacional que está produciendo el Covid-19, se cancelaron durante semanas la gran mayoría de vuelos, una situación que se consideró que encajaba en el supuesto de las circunstancias extraordinarias.

También se ha dado el caso de denegar el embarque a un pasajero en un vuelo no afectado por una huelga para poder embarcar a otro pasajero cuyo vuelo, que precedía a

¹⁰⁷ Sentencia de 17 de abril de 2018, *Krüsemann* y otros, C-195/17, EU:C:2018:258, apartado 13.

¹⁰⁸ Conclusiones Abogado General *Evgeni Tanchev* presentadas el 12 de abril de 2018 en los asuntos acumulados *Krüsemann* y otros, C-195/17, EU:C:2018:243, punto 71

este, sí que había resultado afectado por una huelga. Esta situación genera derecho a compensación, ya que no se trata de una causa justificada. Así lo establecía el TJUE en el asunto *Finnair*¹⁰⁹.

En el asunto *Sandy Siewert*¹¹⁰ se produce una colisión de una escalerilla móvil de embarque con el avión, durante un vuelo anterior. El Tribunal establece que no se puede considerar circunstancia extraordinaria que excluya la obligación de abonar una compensación a los pasajeros que recae sobre el transportista aéreo en caso de gran retraso de los vuelos realizados por dicho avión, ya que las escalerillas móviles de embarque o pasarelas móviles se usan inevitablemente en el contexto del transporte aéreo de pasajeros para permitir a estos subir y bajar del avión, por lo que los transportistas se enfrentan periódicamente a actuaciones que se desvían del uso de dichas escalerillas.

El TJUE, en la Sentencia del asunto *Van der Lans*¹¹¹, establece que cuando el retraso en la salida del vuelo se debe a un problema técnico imprevisto que no puede imputarse a un mantenimiento deficiente y que no se descubrió durante el mantenimiento regular de la aeronave no puede considerarse circunstancia extraordinaria. En el asunto en cuestión durante el procedimiento de *push back*¹¹², uno de los motores no se encendía a causa de un fallo en la entrada del carburante. Se produjo una conjunción de fallos, debido a que dos piezas eran defectuosas y no disponían de recambios, por lo que tuvieron que enviarlas desde otro lugar, estas piezas no habían superado el tiempo de vida útil y habían sido inspeccionadas un mes antes del vuelo en cuestión. El Tribunal determinó que la solución de problemas técnicos es inherente a la actividad del transportista, que esta circunstancia no coincidía con los incidentes mencionados como ejemplo en la enumeración del Reglamento y por ello lo designa como acontecimiento y no como circunstancias extraordinarias.

Es necesario que haya nexo causal entre la causa extraordinaria y el retraso o la cancelación y que ese retraso o cancelación no pudiera haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Se entiende que se toman todas las medidas razonables para el caso concreto. Por ejemplo, respetar las normas de mantenimiento no es suficiente para decir que se adoptaron todas las medidas razonables. Cuando hay un fallo técnico de alguna pieza, hay que comprobar a que se debe tal fallo.

¹⁰⁹ Sentencia de 4 de octubre de 2012, *Finnair*, C-22/11, EU:C:2012:604, apartado 37

¹¹⁰ auto de 14 de noviembre de 2014, *Sandy Siewert*, C-394/14, EU:C:2014:2377

¹¹¹ Sentencia de 17 de septiembre de 2015, *Van der Lans*, C-257/14, EU:C:2015:618

¹¹² El procedimiento de *push back* consiste en empujar al avión en tierra hacia atrás mediante un vehículo. Sentencia de 17 de septiembre de 2015, *Van der Lans*, C-257/14, EU:C:2015:618, apartado 9

La causalidad se ve cuando la circunstancia extraordinaria haya ocasionado indirectamente la cancelación, por ejemplo, cuando el transportista hace una reelaboración del plan de vuelos. Es necesario que tales circunstancias no pudieran haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. El transportista no solo debe evitar las circunstancias extraordinarias, también sus posibles consecuencias directas.

Una circunstancia extraordinaria más una circunstancia no extraordinaria da lugar a que haya que comprobar si el retraso es por la circunstancia extraordinaria, el transportista tiene la carga de la prueba.

Tabla 9: Circunstancias extraordinarias

Circunstancias extraordinarias	
Se considera	
Cuando no se puede garantizar la operación segura del vuelo	Catástrofe natural
	Condiciones climáticas desfavorables
	Problema técnico que no sea inherente a la operación normal de la aeronave, como defecto durante el vuelo o defecto oculto de fabricación o comunicado por el fabricante
	Riesgos para la protección del avión, como actos de sabotaje o terrorismo
Riesgos sanitarios o emergencias médicas que puedan ser mortales y obliguen a interrumpir o desviar el vuelo	
Restricciones de gestión del tráfico aéreo o cierre del espacio aéreo o del aeropuerto	
Conflictos laborales que afecten al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo o a proveedores de servicios esenciales	
No se considera	
Problemas técnicos inherentes a la operación normal del avión como:	Problema detectado durante mantenimiento rutinario o inspección previa al vuelo
	Problemas que surjan por un mantenimiento o inspección incorrectos
No disponibilidad de la tripulación de vuelo o del personal de cabina (excepto causada por conflicto laboral)	

5. Derecho de las personas con necesidades especiales

Cuando se daba el caso de que el pasajero era una persona con discapacidad o movilidad reducida, el Reglamento resultaba incompleto, por ello, se aprobó en 2006 un

Reglamento específico¹¹³ para completar la normativa en estos supuestos. Este Reglamento no afecta al resto de derechos que tienen los pasajeros en la normativa comunitaria y se establece con el fin de que todas las personas tengan las mismas oportunidades y se cumplan los principios de igualdad y no discriminación.

De conformidad con lo dispuesto en dicho Reglamento, para garantizar la libertad de circulación de todos los ciudadanos, no puede denegarse el transporte a estas personas alegando esa particularidad, salvo por motivos justificados por razones de seguridad, es decir, no puede negarse a aceptar una reserva para un vuelo ni a embarcar a una persona cuando disponga de un billete válido y de una reserva. Para evitar esto, antes de aceptar una reserva de estas personas se deben hacer todos los esfuerzos que sean razonables para comprobar la existencia de motivos justificados para impedir que dichas personas viajen en el vuelo que pretendían reservar. La prohibición de denegar el embarque tiene las excepciones de que no pueda cumplirse con los requisitos de seguridad que se hayan establecido o bien que las dimensiones de la aeronave o por sus puertas imposibiliten físicamente el embarque o transporte del pasajero. Cuando esto se produzca se tienen que hacer los esfuerzos razonables para proponer alternativas al pasajero, y se ofrecerá el derecho de reembolso o a un transporte alternativo, incluyendo también a su acompañante. En este sentido, se puede exigir que estos pasajeros vayan acompañados por una persona capaz de facilitarle la asistencia necesaria para garantizar los requisitos de seguridad.

Además, toda la información esencial facilitada a los pasajeros debe proporcionarse en formatos alternativos que sean accesibles para estas personas y tienen que estar disponibles, como mínimo, en los mismos idiomas que la información proporcionada al resto de pasajeros. Cuando se deniegue el embarque por causa justificada tiene que ser notificada por escrito y motivada a la persona afectada.

Para conseguir que esa igualdad de oportunidades sea efectiva y comparable al resto de pasajeros es preciso prestarle asistencia para satisfacer las necesidades particulares de estas personas, tanto en el aeropuerto como a bordo del avión, esta asistencia no lleva cargo adicional por hacer uso del personal o del equipamiento que sea necesario. La asistencia de la que se habla es permitir el desplazamiento desde un punto designado de llegada al aeropuerto hasta el avión y, viceversa, desde el avión a un punto de salida del

¹¹³ Reglamento (CE) n°1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, *DO L* 204 de 26 de julio de 2006.

aeropuerto, se incluye las operaciones de embarque y desembarque y no pueden suponer retrasos o demoras. Estos puntos tienen que estar designados en diversas ubicaciones¹¹⁴ y tienen que estar señalizados de forma clara y tener información básica sobre el aeropuerto que estará disponible en formatos que sean accesibles.

Para poder prestar esta asistencia a los pasajeros que la necesitan, se requiere una notificación de necesidad de asistencia de la persona a la compañía aérea, su agente o un operador turístico, cuando se efectúe con un mínimo de 48 horas de antelación de la hora de salida del vuelo y como muy tarde 36 horas antes de la salida del vuelo le habrán dado la publicidad necesaria y transmitido la información oportuna a la entidad gestora del aeropuerto¹¹⁵ de salida y llegada, y en el caso de que haya aeropuerto de tránsito también. Y lo mismo a la compañía aérea operadora del vuelo si no se hizo la reserva con ella. Si no fuese notificado antes de 48 horas, se tramitará la información lo antes posible. Tras la salida del vuelo la compañía aérea operadora notificará a la entidad gestora del aeropuerto de destino, si es un EM, el número de personas que requieran asistencia y las características de esta asistencia. Si los vuelos de ida y vuelta fueron contratados con la misma compañía, sirve la misma notificación.

La asistencia en el aeropuerto es responsabilidad de la entidad gestora y puede ser prestada por ella misma o contratarse con un tercero. Además, dicha asistencia se garantiza sin cargo adicional, es decir, no se puede cobrar al pasajero un gasto extra por hacer uso de esta asistencia, ya que provocaría un trato desigual. En su defecto, cabe la posibilidad de que se imponga una tarifa específica por esta prestación a todos los usuarios del aeropuerto para financiar exclusivamente los servicios de asistencia. Desde el momento en el que la persona llega al aeropuerto la entidad gestora asume la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia.

En cuanto a la indemnización por pérdida o daños a sillas de ruedas o equipos de movilidad y dispositivos de asistencia, el Reglamento nº1107/2006 establece en su artículo 12 que en caso de pérdida o daño durante el manejo de estos dispositivos en el aeropuerto o a bordo de la aeronave, el pasajero al que pertenezca será indemnizado.

¹¹⁴ De acuerdo con lo dispuesto en el considerando nº5 del citado Reglamento nº1107/2006 “(...) Estos puntos deben designarse como mínimo en las entradas principales de los edificios terminales, en zonas con mostradores de facturación, en estaciones de tren, tren de cercanías, metro y autobús, paradas de taxi y otros puntos de bajada, así como en los aparcamientos del aeropuerto”.

¹¹⁵ La “entidad gestora del aeropuerto” se define en el artículo 2 letra f, del Reglamento nº1107/2006 como el organismo cuya finalidad principal es la administración y gestión de las infraestructuras aeroportuarias, así como la coordinación y el control de las actividades de los distintos operadores presentes en el aeropuerto.

Las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos cuidaran que el personal que presta asistencia tenga los conocimientos necesarios para responder a las necesidades y proporcionar formación.

IV. RECLAMACIONES Y SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTOS

Las obligaciones que el Reglamento establece para llevar a cabo los derechos de los pasajeros no pueden limitarse ni derogarse, tampoco aplicar cláusula de inaplicación o restrictiva en el contrato de transporte. Si se aplica una cláusula de este tipo o no se informa correctamente acerca de los derechos al pasajero y da lugar a que acepte una compensación inferior a la del Reglamento, el pasajero continúa teniendo derecho de emprender acciones necesarias ante los tribunales y organismos competentes para obtener una compensación adicional.

Cada EM tiene que designar un organismo responsable del cumplimiento del Reglamento de los vuelos que despegan de su territorio y de los de un tercer país y el destino sea ese EM para garantizar la aplicación del Reglamento y los derechos de los pasajeros este organismo adoptará las medidas necesarias. Los pasajeros podrán reclamar ante cualquier organismo designado si ha sufrido un supuesto incumplimiento en cualquier aeropuerto de un EM.

Las reclamaciones se pueden hacer ante los organismos nacionales competentes, las entidades de resolución alternativa de litigios, y los organismos de protección de los consumidores al amparo del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección en materia de protección de los consumidores.

Cuando la reclamación sea ante los organismos nacionales de aplicación competentes con el fin de garantizar que los procedimientos de reclamación sean tramitados eficazmente y de proporcionar certidumbre jurídica a los transportistas y a otros interesados, la comisión recomienda aconsejar a los pasajeros que presenten reclamaciones al organismo nacional de aplicación competente en el país que tuvo lugar el incidente, por ejemplo, en España este organismo es AESA¹¹⁶, dentro de un plazo razonable, cuando consideren que el transportista aéreo ha infringido sus derechos. Los pasajeros deben presentar sus reclamaciones al organismo nacional de aplicación

¹¹⁶ Agencia española de seguridad aérea.

competente solo tras haberlo hecho primero ante la compañía área sin haber recibido una respuesta satisfactoria¹¹⁷.

Se recomienda seguir este procedimiento para que la reclamación sea eficaz y para facilitar la labor del organismo. La Comisión recomienda que el transportista aéreo facilite su respuesta en el plazo de dos meses, sin imponer ninguna restricción en lo que se refiere al uso de un idioma oficial de la UE, para que resulte más fácil. No obstante, en los asuntos *Ruijsenaars y otros*¹¹⁸, el TJUE entendió que los organismos nacionales competentes no están obligados a dar respuesta a tales reclamaciones para garantizar en cada caso los derechos individuales de un pasajero. El pasajero tiene que poner la reclamación ante el organismo nacional, que debe tomar las medidas necesarias para garantizar la correcta aplicación del Reglamento. Pero hay que entender que ese funcionamiento adecuado es con carácter general, por ello no se puede imponer medidas que obliguen a un transportista a pagar una compensación, por una reclamación individual de un pasajero. Por lo tanto, un organismo nacional competente no está obligado a tomar medidas coercitivas contra los transportistas aéreos con la finalidad de obligarlos a pagar la compensación prevista en el reglamento para los casos concretos.

Respecto a la segunda opción, de interponer la reclamación ante las entidades de resolución alternativa de litigios. Además de las reclamaciones al amparo del Reglamento, siempre que la compañía aérea este establecida en la UE y participe en un sistema de resolución alternativa de litigios, los pasajeros residentes en la UE pueden también presentar sus litigios contractuales con las compañías establecidas en la UE a las entidades de resolución alternativa de litigios creadas en virtud de la Directiva¹¹⁹ relativa a la resolución de litigios en materia de consumo.

Si se ha comprado el billete en línea, también se puede presentar las denuncias a través de la plataforma de resolución de litigios en línea¹²⁰, ya que cada vez es más común que los pasajeros adquieran los billetes de forma telemática.

En cuanto a las reclamaciones sobre el equipaje, el pasajero debe señalarlo por escrito a la compañía, en el caso del equipaje facturado en un plazo de 7 días, en caso de retraso

¹¹⁷ Propuesta de Reglamento que presentó la Comisión para revisar el Reglamento vigente, citado en nota 14

¹¹⁸ Sentencia de 17 de marzo de 2016, *Ruijsenaars y Jansen*, C-145/15, EU:C:2016:187

¹¹⁹ 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), DO L 165 de 18 de junio de 2013.

¹²⁰ Web accesible mediante el enlace <http://ec.europa.eu/odr>

el plazo es de 21 días, en ambos casos a partir del día que el equipaje se puso a disposición del pasajero. Si la compañía encargada del vuelo no es la misma que la contratante se puede formular la queja o reclamación ante cualquiera de las dos compañías. Antes de abandonar el aeropuerto el pasajero tiene que realizar la reclamación, en el caso de ser por pérdida o daño en el equipaje tendrá que realizar el parte de irregularidad del equipaje (PIR).

En cuanto a las reclamaciones o protestas por daños o retraso en el equipaje, el Convenio Montreal no prohíbe específicamente que un pasajero se sirva de la ayuda de otra persona para plasmar por escrito la protesta que desea realizar.

La protesta debe hacerse en el plazo establecido por escrito, como indicó el TJUE en el asunto *Finnair*¹²¹, una protesta registrada en el sistema informático del transportista cumple la exigencia de ser de forma escrita. El Convenio de Montreal no impone más requisitos materiales además de indicar al transportista el daño causado. En este sentido el artículo 31 de dicho Convenio, considera que la exigencia de forma escrita se cumple cuando se registra por escrito el aviso de protesta cuando lo registra un representante del transportista, con conocimiento del pasajero, y el registro del aviso de protesta se haga en papel o en formato electrónico en el sistema informativo del transportista. El pasajero tiene que poder comprobar antes de que se termine el plazo la exactitud del texto de la protesta y modificarla, completarla o sustituirla si fuese necesario. En el citado asunto *Finnair*, el representante del transportista introdujo la información facilitada por el pasajero en el sistema informático y dos días después el pasajero solicitó un comprobante, con el que se podía acreditar que se había presentado el aviso de protesta.

Los requisitos de la protesta son dos, el primero, es que debe hacerse por escrito y el segundo, que se haga en el plazo previsto. Teniendo en cuenta que hoy en día se usa la tecnología para muchas cosas, que la protesta sea registrada en el sistema informático del transportista aéreo, se considera que cumple con la exigencia de forma escrita. Como señaló la Abogada general *E. Sharpston* en sus conclusiones al TJUE:

“La escritura ha formado parte de la historia de la humanidad [...]. Se han elaborado textos escritos en una gran variedad de soportes diferentes, desde tabletas de arcilla, papel y papiro, hasta losas de mármol y granito, y, con carácter reciente, medios electrónicos. [...]

A este respecto, el término «por escrito» describe el estado acabado del texto que se captura y registra para la posteridad.”¹²²

¹²¹ Sentencia de 12 de abril de 2018, *Finnair*, C-258/16, EU:C:2018:252

¹²² Conclusiones Abogado General *E. Sharpston*, presentadas el 20 de diciembre de 2017, al TJUE en el asunto C-258/19, ECLI:EU:C:2017:1016, puntos 40 y 41.

Hay que diferenciar entre aviso de protesta (que puede ser por vía telefónica) o protesta (que tiene que ser por escrito). Una protesta formulada por el pasajero afectado tiene por objeto informar al transportista aéreo de la existencia del daño causado. El único requisito material que establece el Convenio es la indicación al transportista del daño causado y que sea por escrito. En el anexo I a este Trabajo, se explica el procedimiento para llevar a cabo una reclamación.

En cuanto al plazo para la interposición de una demanda el Reglamento no fija ningún plazo, por lo que está sujeto a la legislación nacional de cada EM. El plazo de dos años previsto en el Convenio de Montreal no es aplicable a las reclamaciones presentadas al amparo del Reglamento.

En relación a la competencia de los órganos jurisdiccionales, conforme al Reglamento Bruselas I¹²³ y los previstos en el Convenio Montreal, los tres criterios de competencia son, en primer lugar el Tribunal del EM del domicilio del demandado, el segundo el tribunal del lugar en el que haya sido o deba ser cumplida la obligación que sirva de base a la demanda y en tercer lugar los tribunales del lugar en el que estuvieran establecidos las sucursales, agencias o cualesquiera otros establecimientos de la compañía, si el billete hubiera sido adquirido a través de una sucursal, agencia u otro establecimiento.

En cuanto al órgano competente, en el asunto *Rehder*¹²⁴ el TJUE establece que puede presentarse una reclamación de compensación al amparo del Reglamento, a elección del interesado, ante el tribunal nacional competente en el lugar de origen o de destino que figuren en el contrato de transporte. Tanto el lugar de salida como el de llegada del avión son los lugares de prestación principal de los servicios que son objeto de un contrato de transporte aéreo, esto justifica la competencia para conocer de una demanda de compensación basada en dicho contrato de transporte.

¹²³ Reglamento (UE) n°1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, *DO L* 351 de 20 de diciembre de 2012.

¹²⁴ Sentencia de 9 de julio de 2009, *Rehder*, C-204/08, EU:C:2009:439.

CONCLUSIONES

Con la aplicación del Reglamento se intentó regular los derechos de los pasajeros aéreos, su objetivo era reconocer y unificar los derechos que les pertenecían, dar mayor protección y de forma eficaz a los pasajeros, y aunque otorga mayor protección que el anterior continúa teniendo lagunas que se han intentado solventar con la jurisprudencia del TJUE.

Se ha comprobado que no es suficiente con reconocer derechos a los pasajeros, sino que hay que aclarar las situaciones en las que pueden gozar de ellos, además hay que tener en cuenta que hay ocasiones en las que la situación puede sobrepasar el control del transportista.

En primer lugar, hay que recordar que el Reglamento es del año 2004 y desde entonces se han producido acontecimientos y situaciones sin precedentes en nuestra historia reciente que han obligado a la UE a tomar medidas que lo complementan. Teniendo en cuenta esto, es necesario realizar una actualización a esta norma, se podría seguir adelante con la idea de Propuesta¹²⁵ para modificar el Reglamento del año 2013, o realizar una nueva propuesta en vista de todo lo acontecido en los últimos años. En su Propuesta, la Comisión pretendía garantizar el respeto efectivo y coherente de los derechos de los pasajeros y aclarar algunos de los principios que no estaban claros, tener un régimen de sanciones que sea eficaz y coherente y tramitar eficazmente las reclamaciones y quejas.

Queda mucho por hacer, aunque se ha avanzado y se ha conseguido unificar normas, es necesario seguir avanzando y estar preparados para las circunstancias actuales. Como cuando ocurrió la erupción del volcán que se tuvo que cerrar el espacio aéreo temporalmente, o con la pandemia por el Covid-19, que ha dejado patente algunos fallos estructurales del Reglamento. Durante el tiempo que el espacio aéreo permaneció cerrado, se creó una incertidumbre tanto a los pasajeros como a las compañías, ya que era una situación sin precedentes. La Comisión actuó relativamente pronto, creando unas nuevas directrices interpretativas del Reglamento¹²⁶ que complementan a las anteriores, específicas a esa situación. Debido al brote de Covid-19 el transporte aéreo se vio gravemente afectado debido a las medidas de contención que establecieron las autoridades, como restricciones para viajar, esta situación hizo que la gran mayoría de

¹²⁵ Citada en nota 15.

¹²⁶ Citadas en nota 17.

pasajeros tuvieron que cancelar sus viajes contratados. Por ello era necesario aclarar en este contexto cuales eran los derechos de los pasajeros aéreos y las obligaciones de los transportistas, en una situación que escapaba al control de ambas partes.

En este sentido, para los vuelos afectados por el brote de Covid-19 que habían sido cancelados, era preferible que el reembolso del precio del billete o un transporte alternativo se hiciera en una fecha posterior que convenía al pasajero, debido a la incertidumbre que había en cuanto al tráfico aéreo. En cuanto a los supuestos en los que los pasajeros no podían viajar o querían cancelar el viaje por iniciativa propia, hasta la fecha no existía regulación. En estos casos, el derecho que tenía el pasajero a recibir el reembolso dependía del tipo de billete comprado. Los transportistas ofrecieron bonos a los pasajeros que no deseaban viajar o no podían, estos bonos se podían utilizar para otro viaje con el mismo transportista dentro de un plazo establecido por este. Cuando el transportista es quien cancela el viaje y ofrece el bono sin más alternativa, no afecta al derecho del pasajero a escoger el reembolso. Por ejemplo, la compañía *Transavia* ofrecía a los pasajeros que habían cancelado un bono por el precio del billete para usar en el plazo de un año desde la fecha del vuelo cancelado¹²⁷.

Las medidas adoptadas para controlar la pandemia de Covid-19, son por su naturaleza y origen circunstancias extraordinarias, así como los casos en los que la compañía cancele vuelos por motivos de protección de la salud de la tripulación., ya que no son inherentes al ejercicio normal de la actividad de las compañías aéreas y escapan a su control efectivo.

En segundo lugar, queda claro que hay que mejorar algunos aspectos del Reglamento y se pueden aportar algunas mejoras. Clarificar como se calcula el retraso del vuelo y la repercusión que tiene tal retraso cuando son vuelos de conexión. El derecho a compensación es muy general, que sea automático resulta adecuado para garantizar que los pasajeros perciban al menos una cantidad por el perjuicio sufrido sin obligar a probar nada ante los tribunales. El Reglamento pretende subsanar el perjuicio de la pérdida de tiempo de los pasajeros afectados, que solo puede repararse debido a su irreversibilidad, mediante la compensación. La cancelación, denegación de embarque sin causa o retraso de un viaje ocasiona, además de la pérdida de tiempo, un estado de estrés y ansiedad a los pasajeros afectados. La indemnización no cubre estos daños específicos, por ello a la hora de pagar la indemnización, se podría realizar una distinción clara entre los daños morales y materiales.

¹²⁷ <https://www.transavia.com/es-ES/preguntas-frecuentes/bono/>

Por otra parte, es aconsejable definir con mayor precisión las circunstancias que pueden considerarse casos de fuerza mayor, teniendo en cuenta la interpretación del TJUE y la experiencia a lo largo de los años. Realizar una lista ejemplificativa como la que se hizo en la propuesta, no exhaustiva de las causas que se consideran extraordinarias, podría reducir al mínimo las posibilidades de que las compañías aleguen que la causa de la cancelación, retraso o denegación de embarque sea circunstancia extraordinaria. De la misma manera, sería recomendable que el derecho de información también incluyera que se informara a los pasajeros de la causa del retraso y del tiempo previsible de espera.

De la misma forma, respecto a la desigualdad de trato que había entre los pasajeros afectados por cancelaciones y retrasos, queda claro que se confirma la igualdad entre estos supuestos, tanto en la jurisprudencia vista del TJUE, como en la propuesta del Reglamento. Pero sería recomendable que se explicase de forma más detallada y clara que son situaciones comparables, por los efectos que produce a los pasajeros. Algo semejante ocurre con la responsabilidad ilimitada de los transportistas, el Reglamento no establece límite alguno, por lo que los transportistas se pueden enfrentar a problemas de liquidez cuando la circunstancia que origina un problema es de larga duración.

En la propuesta se proponía establecer unas medidas con el objetivo de reducir los costes al transportista, entre esas medidas se encontraban las de ampliar el margen de tiempo para tener derecho a compensación cuando se sufre retraso, y cuando hubiese retraso o cancelación causada por circunstancias extraordinarias, se podría limitar el derecho de alojamiento de los pasajeros a tres noches con el máximo de 100€ por persona y noche. De esta manera se establece un límite económico, para que no resulte muy costoso para el transportista, y se intenta buscar soluciones para los pasajeros, por lo que el transportista tendrá que buscar un transporte alternativo de forma más rápida y elaborar planes emergencia.

Otra cuestión a tener en cuenta que podría ser mejorada es la relativa a las reclamaciones, es aconsejable que sea una tramitación de reclamaciones y quejas eficaz, para ello habría que agilizar el trámite de las reclamaciones, que haya unos formularios más sencillos y disponibles para los pasajeros.

Como resultado de lo anterior, en vistas de que el transporte aéreo está en constante movimiento, los derechos de los pasajeros aéreos tienen que estar actualizados, un Reglamento del año 2004 aunque en principio puede cumplir con su propósito de aumentar la protección de los pasajeros, resulta un tanto obsoleto, es por ello que tal vez

ha llegado el momento de llevar a término la propuesta o realizar un nuevo Reglamento que garantice de forma eficaz que se cumplen los derechos de los pasajeros aéreos, incluyendo las nuevas situaciones que en un mundo globalizado se pueden dar, se ha comprobado que es necesario una norma actualizada que cumpla con los nuevos tiempos a los que se enfrenta la UE.



ÍNDICE DE FUENTES CITADAS

Tratados internacionales

Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal) *DO L* 194 de 18 de julio de 2001.

Normas y actos de la Unión Europea

Reglamento (CEE) n°295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular, *DO L* 36 de 8 de febrero de 1991.

Reglamento (CE) n°889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) n°2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, *DO L* 140 de 30 de mayo de 2002.

Reglamento (CE) n°261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n°295/91, *DO L* 46 de 17 de febrero de 2004.

Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n°2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, *DO L* 149 de 11 de junio de 2005.

Reglamento (CE) n°1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, *DO L* 204 de 26 de julio de 2006.

Reglamento (CE) n°1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, *DO L* 315 de 3 de diciembre de 2007.

Reglamento (CE) n°1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de septiembre de 2008 sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (versión refundida), *DO L* 293 de 31 de octubre 2008

Reglamento (UE) n ° 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n ° 2006/2004, *DO L* 334 de 17 de diciembre de 2010.

Reglamento (UE) n°181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n°2006/2004, *DO L* 55 de 28 de febrero de 2011.

Reglamento (UE) nº1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, *DO L* 351 de 20 diciembre de 2012.

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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), *DO L* 165 de 18 de junio de 2013.

Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo, *DO L* 326 de 11 de diciembre de 2015.

Reglamento (UE) 2020/696 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de mayo de 2020 por el que se modifica el Reglamento (CE) nº1008/2008 sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad en vista de la pandemia de Covid-19, *DO L* 165 de 27 de mayo de 2020

Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 10 de enero de 2006, *IATA y ELFAA*, C-344/04, EU:C:2006:10

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 10 de julio de 2008, *Emirates Airlines*, C-173/07, EU:C:2008:400

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 22 de diciembre de 2008, *Wallentin-Herman*, C-549/07, EU:C:2008:771

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 9 de julio de 2009, *Rehder*, C-204/08, EU:C:2009:439

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 19 de noviembre de 2009, *Sturgeon y otros*, C402/07, EU:C:2009:716

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 19 de noviembre de 2009, *Bock y Lepuschitz*, C-432/07, EU:C:2007:619

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 6 mayo de 2010, *Walz*, C-63/09, EU:C:2010:251

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 12 de mayo de 2011, *Eglitis y Ratnieks*, C-294/10, EU:C:2011:303

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 13 de octubre de 2011, *Sousa Rodríguez y otros*, C-83/10, EU:C:2011:652

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 4 de octubre de 2012, *Finnair*, C-22/11, EU:C:2012:604

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 4 de octubre de 2012, *Rodriguez Cachafeiro y Martinez-Reboredo Varela-Villamor*, C-321/11, EU:C:2012:609

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 23 de octubre de 2012, *Nelson y otros*, asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10, EU:C:2012:657

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 22 de noviembre de 2012, *Espada Sanchez y otros*, C-410/11, EU:C:2012:747

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 31 de enero de 2013, *McDonagh*, C-12/11, EU:C:2013:43

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 26 de febrero de 2013, *Folkerts*, C-11/11, EU:C:2013:106

Auto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 18 de abril de 2013, *Germanwings*, C-413/11, EU:C:2013:246

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 4 de septiembre de 2014, *Germanwings*, C-452/13, EU:C:2014:2141

Auto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 14 de noviembre de 2014, *Sandy Siewert*, C-394/14, EU:C:2014:2377

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 17 de septiembre de 2015, *Van der Lans*, C-257/14, EU:C:2015:618

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 17 de febrero de 2016, *Air Baltic Corporation*, C-429/14 EU:C:2016:88

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 17 de marzo de 2016, *Ruijsenaars y Jansen*, C-145/15, EU:C:2016:187

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 22 de junio de 2016, *Mennes*, C-255/15, EU:C:2016:472

Auto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 5 de octubre de 2016, *Ute Wunderlich*, C-32/16, EU:C:2016:753

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 4 de mayo de 2017, *Peskova y Peska*, C-3155/15, EU:C:2017:342

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 11 de mayo de 2017, *Krijgsman*, C-302/16, EU:C:2017:359

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 6 de julio de 2017, *Air Berlin*, C-290/16, EU:C:2017:523

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 7 de septiembre de 2017, *Bossen y otros*, C-559/16, EU:C:017:644

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 7 de marzo de 2018, *Flightright*, C-274/16, EU:C:2018:160

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 12 de abril de 2018, *Finnair*, C-258/16, EU:C:2018:252

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 17 de abril de 2018, *Krüsemann y otros*, C-195/17, EU:C:2018:258

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 31 de mayo de 2018, *Wegener*, C-537/17, EU:C:2018:361

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 12 de septiembre de 2018, *Harms*, C-601/17, EU:C:2018:702

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 4 de abril de 2019, *Germanwings*, C-501/17, EU:C:2019:288

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 26 de junio de 2019, *André Moens*, C-159/18, ECLI:EU:C:2019:535

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 29 de julio de 2019, *Rusu*, C-354/18, EU:C:2019:637

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 19 de diciembre de 2019, *Niki*, C-532/18, EU:C:2019:1127

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 26 de marzo de 2020, *Libuse Králová*, C-215/18, EU:C:2020:235

Sitios Web

Iberia expés: <https://www.iberiaexpress.com/informacion-general/iberia-express/empresa>.

Información extraída de: <https://www.eea.europa.eu/es/senales/senales-2016/articulos/hacia-una-movilidad-mas-limpia>

Información extraída de: <https://www.iberiaexpress.com/informacion-general/informacion-pasajero/antes-de-volar/tarifas>

Información extraída de:
https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/studies/doc/2010_02_evaluation_of_regulation_2612004.pdf

Información extraída de: <http://diccionario.raing.es/es/lema/avi%C3%B3n-de-ala-fija>

Información extraída de: <https://www.iata.org/en/publications/timatic/>

Información extraída de:
https://cadenaser.com/emisora/2020/02/11/radio_elche/1581444811_004580.html

Información extraída de: https://www.antena3.com/noticias/sociedad/vuelo-que-partia-madrid-chicago-vuelve-aeropuerto-compuerta-mal-cerrada_201708115ac494560cf219c440f7986c.html

Fondo monetario internacional:

<https://www.imf.org/es/About/Factsheets/Sheets/2016/08/01/14/51/Special-Drawing-Right-SDR>

El portal de la UE: <http://ec.europa.eu/odr>

Información extraída de: <https://www.transavia.com/es-ES/preguntas-frecuentes/bono/>

Información extraída de:

https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx

Información extraída de:

https://www.seguridadaerea.gob.es/media/4749587/aesa_formulario_reclamacion_cia.pdf

Índice de tablas

Tabla 1: Tarifas Iberia Express.....	6
Tabla 2: comparación tiempo retraso con distancia	26
Tabla 3: Reembolso por cambio a una clase inferior	32
Tabla 4: Asistencia que tiene que prestar el transportista	32
Tabla 5: Retraso y distancia para tener derecho a asistencia.....	34
Tabla 6: Compensación por distancia del vuelo.....	36
Tabla 7: Reducción compensación por transporte alternativo.....	37
Tabla 8: Excepciones a la compensación	40
Tabla 9: Circunstancias extraordinarias	51

ANEXO I: PRESENTACIÓN RECLAMACIÓN¹²⁸

En la página web de AESA se puede encontrar el directorio de servicios de atención al cliente de compañías aéreas, donde se ofrece información sobre los datos de contacto de las compañías aéreas operadoras. Además, debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados. Dicha reclamación deber ser clara, concisa y legible, es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y su vuelo.

En caso de no recibir respuesta de la compañía en el plazo de un mes. O esta no ser satisfactoria puede presentar una reclamación ante AESA sin coste alguno. Para presentar esta reclamación hay tres vías posibles, pero solo se puede usar una de las tres.

Solicitud *online*, al pasajero se le permite presentar la reclamación rellenando el formulario que se encuentra en la web de AESA. Es necesario que tenga los documentos que se le indican en formato digital para poder adjuntarlos. Cada archivo no podrá ocupar más de 2Mb, y la suma de todos no más de 6Mb. Si presenta su reclamación por esta vía, podrá consultar en cualquier momento el estado en que se encuentra la misma a través de la sede electrónica de AESA.

La segunda opción, es la presentación por correo electrónica: se puede presentar la reclamación enviando por correo electrónico a la dirección sa.aesa@seguridadaerea.es los siguientes documentos escaneados: el formulario para reclamar ante AESA¹²⁹, una copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto. Una copia de su billete de avión y demás documentación de interés. El total de documentos adjuntos tampoco puede superar los 6Mb. No se puede separar en varios emails.

La tercera vía es la presentación por registro, en esta opción se deberá enviar la siguiente dirección: agencia estatal de seguridad aérea. División de calidad y protección del usuario. Avda. del general perón, 40, acceso, b, 28020, Madrid, la siguiente documentación: el formulario para reclamar ante AESA, una copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto. Una copia de su billete de avión y demás documentación de interés.

¹²⁸ https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx

¹²⁹ Formulario para reclamar ante la compañía aérea:
https://www.seguridadaerea.gob.es/media/4749587/aesa_formulario_reclamacion_cia.pdf

Una reclamación solo se podrá presentar por una de las tres vías anterior. En el caso de que una misma reclamación entre por más de una vía, la agencia se reservara el derecho a no dar trámite a esta reclamación.

AESA analizara si hubo incumplimiento del Reglamento y solicitara a la compañía aérea información sobre los hechos, recabara la información adicional y examinara si ha cumplido o no con lo dispuesto en la norma. Una vez analizado, comunicará, al solicitante y a las compañías aéreas, las actuaciones llevadas a cabo en relación con la reclamación y emitirá un informe con el resultado de sus actuaciones

En caso de que el informe de AESA sea positivo para el pasajero, pero la compañía no lo atienda, podrá acudir a la vía judicial, para lo cual el informe positivo de AESA le será de gran utilidad. También debe saber que el recurso de la vía judicial para solicitar una indemnización por daños y perjuicios puede ejecutarlo en cualquier momento del proceso.

