

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 Martínez-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 exprés: <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.

