

**UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ**



TRABAJO FIN DE GRADO

**GARANTÍAS Y DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN  
EL TRANSPORTE AÉREO**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS DE ELCHE

GRADO EN DERECHO

CURSO 2024/2025

Autora: Mirelle Martínez García

Tutora: María del Carmen Ortiz del Valle

## RESUMEN

Este trabajo de fin de grado analiza los derechos y garantías que los pasajeros tienen en el transporte aéreo, como el propio título indica, y en qué marco normativo están recogidos. Además, se indica en qué situaciones les corresponden a los pasajeros estos derechos y de que forma pueden actuar para reclamarlos en caso de que las compañías aéreas no cumplan con su responsabilidad. Por último, se abordan una serie de sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea donde se pone de manifiesto que el Reglamento, marco normativo donde se recogen los derechos de los pasajeros, no es suficiente y se debe acudir a la justicia europea.

## ABSTRACT

This final degree project analyzes the rights and guarantees that passengers have in air transport, as indicated by the title, and the legal framework in which they are established. Additionally, it specifies the situations in which passengers are entitled to these rights and how they can act to claim them if airlines fail to fulfill their responsibilities. Finally, it discusses a series of judgment from the Court of Justice of the European Union, that demonstrate that the Regulation, which serves as the legal framework for passenger rights, is not sufficient and that recourse to European justice is necessary.

## ABREVIATURAS

AESA: Agencia Española Seguridad Aérea

AGE: Administración General del Estado

BOE: Boletín Oficial del Estado

CCAA: Comunidades Autónomas

CM: Convenio de Montreal

CV: Convenio de Varsovia

DNI: Documento Nacional de Identidad

LEC: Ley de Enjuiciamiento Civil

NIE: Número de identidad de Extranjero

PMR: Pasajero movilidad reducida

TJUE: Tribunal de Justicia de la Unión Europea

UE: Unión Europea



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
I. Régimen de protección. Marco normativo.....	7
II. La Responsabilidad del transportista frente al pasajero.....	10
1. Responsabilidad ante retrasos.....	10
2. Responsabilidad ante cancelaciones.....	12
3. Responsabilidad ante denegación de embarque.....	16
4. Cambio de clase.....	17
5. Personas con discapacidad o movilidad reducida. Reglamento (CE) N.º 1107/2006. ....	18
III. Derechos de los pasajeros aéreos.....	19
1. Derecho a información.....	20
2. Derecho al reembolso o a un transporte alternativo.....	20
3. Derecho de atención.....	22
IV. Procedimientos de reclamaciones aéreas.....	22
1. Reclamación ante compañía aérea.....	23
2. Reclamación ante AESA.....	24
3. Reclamación vía Judicial.....	28
V. Referencia jurisprudencial.....	30
VI. Conclusiones.....	37
VII. Bibliografía.....	39

## INTRODUCCIÓN

El objeto de este Trabajo de Fin de Grado es poder analizar las garantías y derechos que tienen los pasajeros en el transporte aéreo. Cada año aumenta el número de personas que optan por desplazarse en avión, consolidándose como uno de los principales medios de transporte.

Tabla 1: Tráfico en los aeropuertos españoles, Julio 2024. AESA<sup>1</sup>



En este contexto, siendo el pasajero y el transportista aéreo las partes principales del contrato de transporte aéreo, es esencial establecer los derechos que los pasajeros tienen antes posibles incumplimientos por parte de las aerolíneas.

Dada la posición de ventaja que tienen las aerolíneas frente a los pasajeros, es fundamental establecer unos derechos mínimos que deben ser respetados en situaciones específicas, como la denegación de embarque, cancelaciones y grandes retrasos, entre otros.

Como nos indica el Reglamento (CE) N.º 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

<sup>1</sup> <https://www.transportes.gob.es/aviacion-civil/estudios-y-publicaciones/estadisticas-del-sector/informes-del-transporte-aereo-en-espana-2024>

embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, las aerolíneas deben garantizar un nivel de protección de los pasajeros. El número de pasajeros afectados por cancelaciones de vuelos, grandes retrasos y denegaciones de embarque ha aumentado considerablemente. Por lo tanto, el incumplimiento de las obligaciones que este reglamento impone a las aerolíneas conlleva una responsabilidad que permite a los pasajeros presentar reclamaciones ante un organismo designado en cada país.

La metodología utilizada en este trabajo ha comenzado con un estudio exhaustivo del marco normativo, tanto internacional como nacional, que se encuentra vigente. En el primer punto, he decidido centrarme en las dos normativas que considero más relevantes respecto a los temas de cancelación, retraso y denegación de embarque: el Convenio de Montreal y el Reglamento (CE) N.º 261/2004.

Sigo en el segundo punto, explicando los derechos que tienen los pasajeros en el contrato de transporte aéreo ante situaciones desfavorables en los supuestos de cancelación, grandes retrasos y denegación de embarque como puede ser una compensación económica o cubrir los gastos incurridos a causa de los supuestos anteriormente mencionados. Además de hacer especial referencia al Reglamento (CE) N.º 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.

Tras estudiar las situaciones que dan derecho a los pasajeros a abrir una reclamación ante una compañía aérea tras el incumplimiento de algunos de sus derechos anteriormente mencionados, se han abordado los distintos mecanismos disponibles para que el pasajero aéreo pueda ejercer su derecho, iniciando una reclamación ante la compañía aérea, ante AESA o por vía judicial.

Por último, la aplicación práctica del Reglamento no ha cumplido con las expectativas y se han identificado faltas de claridad y lagunas que han generado

dudas y diferencias en la interpretación ante los tribunales. Es por ello que en este apartado se pretende estudiar como la jurisprudencia ha actuado en algunas sentencias del TJUE, en la que los jueces han creído que se habían generado situaciones injustas para los pasajeros y que necesitaban una mayor protección jurídica que la proporcionada por la regulación aplicable.

Debido a los inconvenientes que sufren los pasajeros cuando se enfrenta a problemas como los ya detallados, es esencial analizar el régimen de protección de los pasajeros en el transporte aéreo y la responsabilidad que tienen las compañías de transporte aéreo ante el incumplimiento de sus obligaciones.

Además, es fundamental difundir los diferentes medios que existen para que los pasajeros puedan ejercer su derecho a reclamar, como es la “Presentación de reclamaciones mediante el procedimiento de resolución alternativa de litigios (RAL) de los usuarios de transporte aéreo en el ámbito de los reglamentos: Reglamento (CE) N.º 261/2004 y Reglamento (CE) N.º 1107/2006”, ante AESA. La presentación de esta reclamación es totalmente gratuita y una opción más rápida que la vía judicial.

#### I. Régimen de protección. Marco normativo

El Convenio de Montreal se firmó el 28 de mayo de 1999 y entro en vigor el 28 de junio de 2004, una vez fue aceptado por los Estados miembros.

La ratificación por parte de España del Convenio de Montreal se produjo el 29 de abril de 2004, y su publicación en el Boletín Oficial del Estado (en adelante, BOE), el 20 de mayo de 2004. Su entrada en vigor se produjo para España, el 28 de junio de 2004.

El Convenio de Montreal sustituye al antiguo Convenio de Varsovia de 1929 y al Convenio de La Haya de 1955, con la intención de unificar las normativas relacionadas con el transporte aéreo internacional.

Este Convenio, como nos indica el artículo 1 se aplica a todo transporte internacional de personas, equipaje o carga efectuado en aeronave a cambio de una remuneración. Nos referimos a “transporte internacional” al transporte en que el punto de partida y el punto de destino se encuentran en el territorio de dos Estados Parte, o en el de uno de los mismos, en el supuesto de que exista una escala en el territorio de cualquier otro Estado.

Hay plena compatibilidad entre el Reglamento (CE) N.º 261/2004 y el Convenio de Montreal, además de complementariedad.

Mientras que el Convenio de Montreal regula las compensaciones por daños y perjuicios y teniendo en cuenta las circunstancias específicas de cada pasajero, el Reglamento establece una compensación uniforme e inmediata para todos los pasajeros, sin tener en cuenta las características individuales de cada uno de ellos.

Por lo que el Reglamento (CE) N.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, adoptado el 11 de febrero de 2004, surge para dar respuesta a la necesidad de una protección más amplia y efectiva a los pasajeros aéreos para garantizar adecuadamente los derechos de los pasajeros, ya que el anterior Reglamento (CEE) N.º 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991 trataba normas muy básicas y era necesario reforzar y ampliar esas disposiciones con el fin de asegurar una mejor protección y cumplimiento de los pasajeros en el contrato de transporte aéreo.

Por esta razón, el Reglamento está compuesto por un conjunto de artículos que regulan conceptos clave como la denegación de embarque, la cancelación y los grandes retrasos, así como el derecho a compensación, asistencia o transporte

alternativo en el caso de que se presenten situaciones de vulnerabilidad a los pasajeros. También se contempla el derecho a la información o cómo proceder a una reclamación. Tal y como señala el Reglamento y como ha reiterado la jurisprudencia tanto nacional como internacional, estos derechos deben considerarse como un conjunto mínimo destinado a garantizar la protección básica de los pasajeros ante una interrupción de un vuelo.

El ámbito de aplicación de esta norma queda establecido en su artículo 3, donde nos indica que este Reglamento será aplicado a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro, a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, a menos que disfruten de beneficios o compensación de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario.

En el apartado 2 del artículo 3 nos indica que tendrán condición de pasajero, a) los pasajeros que dispongan una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación mencionado en el artículo 5, se presenten a facturación: i. en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, o bien, de no indicarse hora alguna, ii. Con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada, o b) hayan sido transbordados por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independientemente de los motivos que haya dado lugar al transbordo.

El Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.

## II. La Responsabilidad del transportista frente al pasajero

### 1. Responsabilidad ante retrasos

Se considera que un vuelo ha sufrido un retraso cuando se demora en la salida y/o llegada del vuelo respecto a las horas inicialmente programadas en su reserva. La Agencia Estatal de Seguridad Aérea nos indica que se considera retrasado un vuelo si su hora de salida efectiva se pospone más de dos horas a la hora de salida prevista, o si llega a su destino final tres o más horas después de la hora de la llegada programada, sin que se haya modificado la programación del vuelo.

El Reglamento (CE) N.º 261/2004 no recoge la definición de retraso como tal, pero en su artículo 6 nos indica que se considera que un vuelo tiene un retraso cuando su hora de salida efectiva difiere de la hora de salida prevista en los siguientes supuestos:

- a) *de dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos, o*
- b) *de tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros, o*
- c) *de cuatro horas o más en el caso de todos los vuelos no comprendidos en las letras a) o b).*

La compañía de transporte deberá brindar en estos casos los siguientes derechos a los pasajeros: un impreso con los derechos que le asisten, prestación de comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso a correo electrónico, alojamiento si fuera necesario pernoctar a causa del retraso o si es necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Si la compañía aérea no cumple con su obligación de proporcionar lo anteriormente mencionado, el pasajero podrá conservar los recibos de los gastos para reclamárselos a la compañía.

Si el retraso es de cinco horas o superior, y el pasajero no desea viajar, tendrá derecho al reembolso del billete correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser.

Cuando corresponda, el pasajero también tiene derecho a un vuelo de regreso al punto de partida inicial lo antes posible.

Si el pasajero llega al destino final tres o más horas después de la hora inicialmente prevista por la aerolínea, puede tener derecho a una compensación en virtud de lo establecido en el artículo 7 del Reglamento (CE) N.º 261/2004.

Las compensaciones económicas establecidas dependerán de la distancia al destino, siempre que el retraso sea de tres horas o más, salvo que la línea aérea puede demostrar que el retraso ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria.

Según el Reglamento (CE) N.º 261/2004, se consideran circunstancias extraordinarias <sup>2</sup> los siguientes posibles incidentes: inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.

Es importante mencionar que el retraso de tres horas o más debe ser a la llegada al destino, ya que, si hay un retraso de 3 horas en la salida, pero a la llegada el resultado es menor a 3 horas, no correspondería compensación<sup>3</sup>.

---

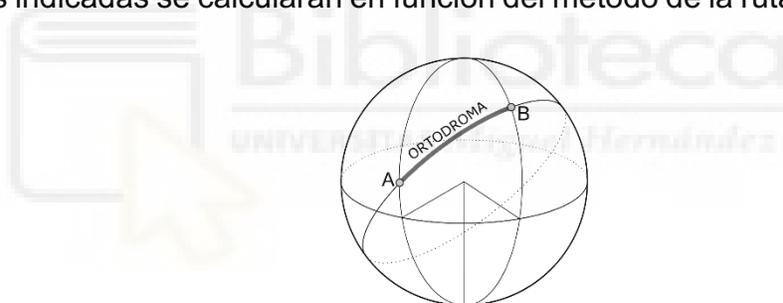
<sup>2</sup> LYCZKOWSKA, K., "Retrasos y cancelaciones de vuelo: responsabilidad del transportista", Revista CESCO de Derecho del Consumo, núm. 2, 2012.i Pág. 9 <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/28/35>

<sup>3</sup> Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Asunto C-11/11 (Air France SA / Heinz-Gerke Folkerts y Luz-Tereza Folkerts) de 26 de febrero de 2013).

Tabla 2: Compensación económica según la distancia.

Distancia del vuelo	Compensación
Hasta 1.500 km	250 €
Todo vuelo Intra-comunitario de más 1.500 km y todos los demás vuelos entre 1.500 km y 3.500 km	400 €
Más de 3.500 km	600 €

Las distancias indicadas se calcularán en función del método de la ruta ortodrómica.



## 2. Responsabilidad ante cancelaciones

El Ministerio de Transporte y Movilidad sostenibles nos indica que una cancelación es la no realización del vuelo programado para el cual habíamos comprado un billete<sup>4</sup>.

El Reglamento, en su artículo 2, letra I, define la cancelación como la falta de realización de un vuelo programado en el que una plaza estaba reservada. Cuando

<sup>4</sup> <https://www.transportes.gob.es/aviacion-civil/informacion-util-al-pasajero/embarque-de-pasajeros/derecho-a-compensacion-por-equipajes-overbooking-y-cancelaciones>

se notifica a los pasajeros sobre una cancelación, es necesario proporcionarles información sobre las posibles alternativas de transporte.

Según nos indica el artículo 5 del Reglamento, en caso de cancelación de un vuelo, el transportista aéreo debe ofrecer asistencia a los pasajeros afectados conforme al artículo 8 y artículo 9.

Los pasajeros tienen el derecho a que la compañía ofrezca la posibilidad de las siguientes opciones: a) reembolso del importe del billete en siete días; b) transporte alternativo a su destino final lo más rápido posible y en condiciones de transporte comparables<sup>5</sup>; c) transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero. La Sentencia Wallentin-Hermann (Asunto C-549/07) establece que el cumplimiento de estas obligaciones no depende de la causa de la cancelación, lo cual refuerza la responsabilidad de la aerolínea de brindar alternativas a los pasajeros afectados.

Hay que tener en cuenta que si la aerolínea no cumple con su obligación de ofrecer una de las tres opciones mencionadas y el pasajero decide adquirir su propio billete, es fundamental conservar tanto el recibo como la nueva tarjeta de embarque para reclamarlos a la compañía.

Además, el transporte alternativo que le proporcione la compañía debe permitirle llegar a su destino lo más rápido posible, incluyendo vuelos de otras aerolíneas y otros medios de transporte con condiciones similares.

Si el transporte alternativo es programado para el día siguiente o más tarde, la compañía deberá proporcionar comida, refrescos, alojamiento si fuera necesario y transporte entre alojamiento y aeropuerto.

La compañía aérea deberá compensar económicamente a los pasajeros afectados por una cancelación, como indica el artículo 7 del Reglamento (CE) N.º 261/2004. Este artículo establece que la compensación será de 250 euros para vuelos de

---

<sup>5</sup> PAZOS CASTRO, C., *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*, Wolters Kluwer, 2018, Madrid

hasta 1,500 km, 400 euros para vuelos intracomunitarios de más de 1,500 km, 400 euros para vuelos no intracomunitarios de entre 1,500 y 3,500 km, y de 600 euros para vuelos que superen los 3,500 km.

La compensación podrá reducirse en un 50 % si se ofrece al pasajero una alternativa de transporte que permita llegar al destino final en un plazo cercano al inicialmente previsto, según lo dispuesto en el artículo 7.2 del Reglamento. En este caso, la reducción aplica cuando: a) el retraso respecto a la hora de llegada prevista no sea superior a dos horas para vuelos de hasta 1,500 km, b) no supere las tres horas para vuelos intracomunitarios de más de 1,500 km y para vuelos de entre 1,500 y 3,500 km, y c) no exceda las cuatro horas para vuelos de más de 3,500 km.

Tabla 3: Compensación por cancelación

Distancia del vuelo	Compensación	Reducción del 50% si el retraso en la llegada es menor de
Hasta 1.500 km	250 €	2 horas
Todo vuelo Intra-comunitario de más 1.500 km y todos los demás vuelos entre 1.500 km y 3.500 km	400 €	3 horas
Más de 3.500 km	600 €	4 horas

El artículo 5.1 c) del Reglamento (CE) N.º 261/2004 nos indica cuando los pasajeros no tendrán derecho a compensación económica ante una cancelación, se trata de los siguientes casos: *i) se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o ii) se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos*

*horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o iii) se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con*

*respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.*

Las aerolíneas utilizan a su favor el período de “dos semanas de antelación respecto a la hora de salida prevista”. Si la notificación de cancelación se realiza con menos antelación, el vuelo alternativo ofrecido debe cumplir ciertas condiciones en cuanto a horarios de salida y llegada respecto al vuelo cancelado, el cual sigue siendo la referencia según el artículo 7 del Reglamento (CE) 261/2004. Este cumplimiento de horarios es clave para que el pasajero pueda solicitar una compensación.

El derecho a compensación surge cuando el pasajero es notificado de la cancelación con una antelación de entre 7 y 14 días, y el vuelo alternativo tiene una salida más de 2 horas antes o una llegada más de 4 horas después de lo previsto. Asimismo, si la notificación se recibe con menos de 7 días de antelación, el vuelo alternativo no debe salir con más de 1 hora de anticipación ni llegar con más de 2 horas de retraso.

Los pasajeros tampoco tendrán derecho a compensación, si la compañía aérea prueba que el motivo de la cancelación ha sido por circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Las circunstancias extraordinarias deben estar relacionadas con un suceso que reúna dos condiciones acumuladas: primero, que el suceso no sea inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado; segundo, que el suceso escape al control efectivo de este transportista aéreo a causa de su naturaleza u origen.

Por ejemplo, el TJUE ha precisado que un problema técnico que salga a la luz durante el mantenimiento de una aeronave, o que sea consecuencia de la falta de

mantenimiento de una aeronave, no puede considerarse una circunstancia extraordinaria. (Sentencia Tribunal de Justicia (Sala cuarta), 22 de diciembre de 2008. Asunto C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, apartado 25.)

### 3. Responsabilidad ante denegación de embarque

La denegación de embarque consiste en la negativa de transportar a un pasajero en un vuelo pese a que el pasajero tiene la tarjeta de embarque y cumple los requisitos establecidos en las Condiciones de Transporte.

En el caso de denegación de embarque la compañía deberá, primeramente, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas. Estos pasajeros que se presenten voluntarios tendrán a cambio determinados beneficios que acordarán entre ellos, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Los voluntarios recibirán asistencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, además de los beneficios mencionados en este apartado.

En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos. En este caso, el transportista aéreo deberá compensarles de forma inmediata y prestarles asistencia, en base a lo establecido en los artículos 8 y 9 del Reglamento (CE) N.º 261/2004.

Aunque la denegación de embarque más conocida es el “overbooking”, ésta abarca tipo de casos en que el transportista no permite la entrada al avión del pasajero. “Si se limitara el alcance del concepto de «denegación de embarque» incluyendo en él únicamente los casos de exceso de reservas, ello tendría como consecuencia práctica una neta disminución de la protección que el Reglamento (CE) N.º 261/2004 ofrece a los pasajeros y sería, por tanto, contrario al objetivo de dicho

Reglamento, mencionado en el primer considerando de su exposición de motivos, que es el de garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros, lo que justifica una interpretación amplia de los derechos reconocidos a estos últimos”<sup>6</sup>.

En estos casos de denegación de embarque, la compensación económica, que varía según la distancia del vuelo (250 euros para vuelos de hasta 1,500 km; 400 euros para vuelos intracomunitarios superiores a 1,500 km y no intracomunitarios entre 1,500 y 3,500 km; y 600 euros para vuelos de más de 3,500 km), debe ser abonada de inmediato, sin necesidad de trámites adicionales por parte del pasajero.

Es importante señalar que, a diferencia de los casos de cancelación o grandes retrasos, donde se pueden alegar "circunstancias extraordinarias" para exonerar a la aerolínea, en la denegación de embarque no es posible invocar esta exención.

#### 4. Cambio de clase

El artículo 10 del Reglamento nos habla de dos posibles situaciones en las que se pueden producir el cambio de clase.

Por un lado, si un transportista aéreo acomoda un pasajero en una plaza de clase superior a aquella que el pasajero pagó, no se podrá solicitar pago suplementario alguno.

Por otro, si un transportista aéreo acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella que el pasajero pagó, según el artículo 10.2, el transportista aéreo en siete días tendrá que reembolsar:

- Un 30 % del precio del billete para los vuelos de una distancia de menos de 1500km.

---

<sup>6</sup> Asunto [Asunto \(uri=CELEX:62011CJ0321\\_SUM\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:62011CJ0321_SUM)

C-321/11. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/>

- Un 50 % para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500km, exceptuando los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar, y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km.
- El 75 % del precio del billete para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b), incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.

En caso de que el billete lleve un conjunto de vuelos en el que podamos ver el precio conjunto de los vuelos, impuestos y tasas pero no el precio individual de cada vuelo, el TJUE ha indicado en la STS 22 Jun. 2016, C-255/2015<sup>7</sup> que se tomará en consideración para determinar el reembolso 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 billete.

#### 5. Personas con discapacidad o movilidad reducida. Reglamento (CE) N.º 1107/2006.

El Reglamento (CE) N.º 261/2004 parece algo incompleto cuando hablamos de las personas con discapacidad o movilidad reducida por ello en 2006 se aprobó el Reglamento (CE) N.º 1107/2006 para completar así la normativa.

Este reglamento se suma a la protección de los pasajeros, asegurando que todas las personas, sin excepción, puedan disfrutar de los mismos derechos y oportunidades durante sus viajes.

A efectos de este Reglamento, se entenderá por «persona con discapacidad» o «persona con movilidad reducida»: toda persona cuya movilidad para utilizar el

---

7

<https://diariolaley.laleynext.es/Content/DocumentoRelacionado.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbH1CjUwMDA1MzI2NLJQK0stKs7Mz7MNy0xPzStJVUvOSU0sckksSXVOzEnNS0kssg0pKk1VS0wqzs8pLUkNLcoECwAAmvGQi0gAAAA=WKE>

transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros.

Una compañía aérea no podrá denegar el embarque alegando la discapacidad o movilidad reducida del pasajero, salvo por motivos de seguridad establecidos mediante legislación internacional, comunitaria o nacional o si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona con movilidad reducida.

Si una aerolínea no permite que una persona con movilidad reducida reserve un vuelo, requiera un acompañante o le niegue el embarque, debe explicar los motivos por escrito y de inmediato. Además, debe ofrecer otras opciones de vuelo al pasajero. Si el vuelo ya está reservado y aun así no se permite el embarque, la aerolínea deberá hacer el reembolso o un transporte alternativo. Las aerolíneas también deben informar a todos los pasajeros sobre las reglas de seguridad y cualquier límite relacionado con el tamaño del avión que pueda afectar a las personas con movilidad reducida y sus equipos.

Las personas con discapacidad o movilidad reducida tienen derecho a recibir asistencia en los aeropuertos. Para hacer efectiva esta asistencia, es necesario notificar a la aerolínea con 48 horas de antelación sobre las necesidades específicas de cada pasajero. Los aeropuertos ofrecerán un servicio personalizado que incluye desde el traslado dentro de las instalaciones hasta el acompañamiento al avión. La asistencia prestada, se adaptará siempre que sea posible, a las necesidades particulares del pasajero. Se admitirán perros guías en el caso de que sea necesario.

### III. Derechos de los pasajeros aéreos

Además del derecho a compensación, ya citado en el anterior punto, que tienen los pasajeros en casos de cancelación, gran retraso o denegación de embarque,

también, el Reglamento regula más derechos que los pasajeros tienen y las compañías aéreas deben garantizar.

#### 1. Derecho a información

El transportista aéreo deberá tener visible en sus mostradores un anuncio con el siguiente texto: "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 el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia". Además, deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo al Reglamento (CE) N.º 261/2004. También, deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas. Los datos de contacto del organismo nacional donde el pasajero puede interponer una reclamación se proporcionarán al pasajero por escrito. Con respecto a las personas invidentes o con problemas de vista, las disposiciones de este artículo deberán aplicarse utilizando los medios alternativos adecuados.

#### 2. Derecho al reembolso o a un transporte alternativo

Cuando el pasajero tenga opción a derecho a reembolso o transporte alternativo, el transportista aéreo deberá:

- a) Efectuar 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 correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas. Si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del

pasajero, junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

- b) La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible.
- c) La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Para estos casos mencionados el retraso deberá ser de 5 horas como mínimo respecto a la hora prevista de salida y en los casos de denegación de embarque, se aplicará este derecho tanto para los pasajeros afectados como para las personas que se presentan voluntarias.

El transportista aéreo que ofrezca al pasajero un vuelo desde otra ciudad o región o a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, bien hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

La compañía deberá dar la opción entre el reembolso o el transporte alternativo. En este segundo caso, las condiciones de transporte han de ser comparables a las del viaje original. En el caso en que el pasajero haya contactado con la compañía y las opciones que han proporcionado no se ajustan al pasajero, este puede adquirir un transporte alternativo y la compañía aérea deberá hacer reembolsar la diferencia de precio entre el billete original y el precio total del transporte alternativo, en condiciones de transporte razonables.

Cuando la compañía pueda demostrar que ha contactado con el pasajero y ha ofrecido la asistencia necesaria, pero el pasajero ha efectuado sus propios trámites de transporte alternativo y cuyos gastos no son razonables, la compañía aérea puede decidir no reembolsar estos.

### 3. Derecho de atención

Las compañías aéreas tienen el deber de atender a los pasajeros en casos de cancelación, retraso o denegación de embarque. Estos derechos se recogen en el artículo 9 del Reglamento.

Las compañías aéreas deberán ofrecer gratuitamente comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar, alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches, o en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

También deberán, ofrecer a los pasajeros gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

Este derecho se debe proporcionar siempre para poder satisfacer las necesidades mínimas de los pasajeros mientras sus vuelos han sido afectados.

### IV. Los procedimientos de reclamaciones aéreas

El Reglamento (CE) N.º 261/2004 nos indica en su artículo 16 que cada Estado miembro deberá designar un organismo que se encargue de velar por el cumplimiento del Reglamento, en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un país tercero y con destino a dichos aeropuertos.

Por lo que, todo pasajero podrá reclamar<sup>8</sup> ante cualquier organismo competente designado por un Estado miembro, por los incumplimientos mencionados en los

---

<sup>8</sup> <https://sedejudicial.justicia.es/-/reclamaciones-de-vuelos>

anteriores apartados, tales como la cancelación de un vuelo, gran retraso o denegación de embarque.

El Estado miembro correspondiente será el encargado de imponer sanciones al transportista en caso de incumplir con las obligaciones impuestas por el Reglamento (CE) N.º 261/2004.

#### 1. Reclamación ante compañía aérea

El primer paso que se debe tomar ante el incumplimiento de un derecho por parte de la compañía aérea es poner una reclamación en la propia página de la compañía<sup>9</sup>. La propia compañía designa la forma en la que se puede presentar la reclamación, a través de correo electrónico, hojas de reclamaciones o formularios<sup>10</sup>.

La compañía aérea deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados, un impreso<sup>11</sup> en el que figuren sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia.

Se debe conservar el billete y documentación utilizada en la reserva. La reclamación debe ser clara, concisa y legible, indicando el número de vuelo que ha sufrido la interrupción, fecha, hora y la causa de la reclamación.

El plazo para presentar la reclamación en España es de 5 años, desde el día que tuvo lugar la interrupción del vuelo. La compañía aérea deberá dar respuesta antes de un mes, si no es así o no está conforme con la resolución, el pasajero podrá interponer la reclamación ante el organismo que ha designado el Estado miembro, en nuestro caso, AESA o por vía judicial.

---

<sup>9</sup> <https://www.seguridadaaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/procedimiento-para-reclamar/directorio-de-servicios-de-atencion-al-cliente-de-companias-aereas>

<sup>10</sup> Formulario de reclamación en relación con la normativa EU 261 de Ryanair: <https://onlineform.ryanair.com/es/es/eu-261>

<sup>11</sup> [https://i2news.iberiaexpress.com/derechos-pasajeros/derechospasajeros\\_ibs\\_esp.pdf](https://i2news.iberiaexpress.com/derechos-pasajeros/derechospasajeros_ibs_esp.pdf)

## 2. Reclamación ante AESA

Una vez interpuesta la reclamación ante la compañía si se considera que sus derechos como pasajero no han sido atendidos o tras haber transcurrido un mes, la compañía no ha dado una respuesta, se podrá presentar una reclamación ante AESA.

Existen dos procesos para hacer la reclamación, para los vuelos anteriores al 1 de junio de 2023 incluido y para los vuelos posteriores al 2 de junio de 2023 incluido.

**Para los vuelos anteriores al 01/06/2023 incluido**, se trata de reclamaciones en **vía informativa**. Podrán presentarlas todos los pasajeros, sin importar su nacionalidad, siempre que salgan de un aeropuerto situado en territorio español o desde un aeropuerto de un país fuera de la UE con destino a España, en el caso de que la aerolínea sea de un Estado miembro de la Unión Europea. No se podrá reclamar ante AESA los vuelos que tengan su primer punto de salida en otro país de la UE; o, tengan su primer punto de salida fuera de la UE y su último punto de llegada no esté en España; o, tengan su primer punto de salida fuera de la UE y su último punto de llegada sí esté en España, pero no le transporte una compañía comunitaria.

Se podrá reclamar por vía informativa si un vuelo ha sufrido alguno de estos incidentes: vuelo cancelado; vuelo retrasado 3 horas o más horas, vuelo adelantado más de una hora; denegación injustificada de embarque; cambio de clase; o incidentes que afecten a los derechos de las personas con movilidad reducida.

Por esta vía solo se puede reclamar los incidentes anteriormente mencionados excluyendo las reclamaciones sobre equipaje, calidad de servicio, contrato de transporte y sus cláusulas, daños y perjuicios, tarifas y tasas, prácticas comerciales, agencias de viaje, viajes combinados, protección de datos, y aquellas en las que el vuelo opera normalmente pero el pasajero decide no volar.

Para presentar una reclamación ante AESA en vía informativa puede hacerlo mediante la presentación online<sup>12</sup> en la web de AESA o presentación por registro<sup>13</sup> ante AESA; Organismos de la AGE; Organismos de las CCAA; Organismos de las Administraciones Locales; Universidades públicas; otras entidades del sector público institucional, oficinas de Correos, en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero o en las oficinas de asistencia en materia de registros. La solicitud deberá ir acompañada de: DNI, NIE o pasaporte, reserva del vuelo o billete y la reclamación previa interpuesta a la compañía.

Tras presentar la reclamación ante AESA, se analizará si hay incumplimiento del Reglamento (CE) N.º 261/2004 y se solicitará a la compañía aérea información detallada de los hechos, recopilación de datos y la agencia evaluará si la compañía ha cumplido con lo dispuesto en los Reglamentos Europeos.

Tras el análisis, AESA remitirá al solicitante y la compañía implicada un informe sobre la misma destacando cuáles son sus derechos y los instrumentos necesarios para que éstos sean restituidos.

El informe que emite AESA no tiene carácter vinculante para las partes, por lo que la agencia no tiene la autoridad para obligar a las aerolíneas a cumplir con lo señalado en dicho informe.

Si, tras la intervención de AESA en el proceso de reclamación, la solución propuesta por la compañía no resulta satisfactoria para el pasajero o la aerolínea decide ignorar el informe, el pasajero tiene la opción de recurrir a los tribunales de justicia. Allí podrá reclamar la restitución de sus derechos e incluso solicitar una indemnización por los daños y perjuicios sufridos, si así lo considera oportuno.

**Para los vuelos posteriores al 02/06/2023 incluido**, la presentación de la reclamación se hace mediante el proceso de **resolución alternativa de litigios (RAL)**.

---

<sup>12</sup> Se podrá consultar el estado de tramitación en aquellas reclamaciones que se hayan presentado vía online.

<sup>13</sup> Si se realiza la reclamación por las dos vías, AESA admitirá la reclamación realizada en primer lugar.

La Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo, regula el procedimiento de la resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Esta orden establece el procedimiento para la resolución alternativa de conflictos relacionados con la aplicación de los reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, en línea con lo dispuesto en la disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Además, incluye la resolución de conflictos en línea, conforme a lo regulado en el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en el ámbito del consumo, que modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

De este modo, se asegura el acceso de los pasajeros a la AESA para que resuelvan sus reclamaciones fortaleciendo su protección al asegurar el cumplimiento de las decisiones que se adopten y contemplar la necesidad de que se acredite una entidad para la resolución alternativa de los litigios, en este caso la propia Agencia.

Presentando la reclamación por esta vía evitará tener que acudir por vía judicial para hacer valer sus derechos contenidos tanto en el Reglamento (CE) N.º 261/2004 como en el Reglamento (CE) N.º 1107/2006.

Este procedimiento es aplicable a los conflictos de todos los del transporte aéreo por aplicación del Reglamento (CE) N.º. 261/2004 cuando, los pasajeros partan de un aeropuerto situado en territorio español; o los pasajeros partan de un aeropuerto situado en un país que no sea miembro de la Unión Europea, con destino a otro situado en territorio español, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese país no perteneciente a la Unión Europea, cuando la compañía aérea operadora sea una compañía aérea comunitaria. Y por aplicación del Reglamento (CE) N.º 1107/2006 cuando, las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros

que salgan de los aeropuertos situados en territorio español, lleguen a estos aeropuertos o transiten por ellos; o los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en país no perteneciente a la Unión Europea lo hagan con destino a otro aeropuerto situado en territorio español, si la compañía aérea operadora es comunitaria.

De manera similar a la reclamación por vía informativa, este procedimiento requiere que los pasajeros presenten la reclamación previamente a la compañía aérea<sup>14</sup>. Si, tras haberle reclamado a la compañía, el pasajero considera que sus derechos no han sido atendidos o ha transcurrido más de un mes desde que se interpuso la reclamación y la compañía no ha contestado, este podrá presentar ante AESA su reclamación. La reclamación ante AESA debe de presentarse antes de transcurrido un año desde que se presentó la reclamación previa a la compañía aérea.

Para presentar la reclamación ante AESA como entidad de resolución alternativa de litigios, puede hacerlo mediante: presentación telemática<sup>15</sup>, que se realiza a través de la sede electrónica de AESA sin impresión de documentos ni firmas manuales; presentación semipresencial<sup>16</sup>, se debe acceder a la sede electrónica e ingresar la reclamación de manera telemática. Una vez completado este paso, se deberá imprimir el documento, firmarlo de forma manual y entregarlo presencialmente en los puntos habilitados para tal fin. Es importante que el documento firmado sea remitido a AESA dentro de un plazo máximo de 10 días desde su registro telemático para que la reclamación sea válida; o, presentación presencial (en papel), presentando en el registro ante AESA; Organismos de la AGE; Organismos de las CCAA; Organismos de las Administraciones Locales; Universidades públicas; otras entidades del sector público institucional, oficinas de Correos, en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero, en

---

<sup>14</sup> El pasajero debe de presentar la reclamación **antes de transcurridos cinco años** desde que ha ocurrido el incidente y por el medio designado por la compañía para su presentación.

<sup>15</sup> Se tramita íntegramente en la sede electrónica de AESA: <https://sede.seguridadaaerea.gob.es/oficina/tramites/acceso.do?id=135>

<sup>16</sup> Esta vía es la recomendada para aquellos pasajeros que no disponen de certificado digital

las oficinas de asistencia en materia de registros o en la plataforma de Resolución de litigios en línea de la Unión Europea<sup>17</sup>.

Tras la presentación de la reclamación ante AESA, mediante el procedimiento de resolución alternativa de litigios, se analizará si hubo incumplimiento del Reglamento (CE) N.º 261/2004 y se iniciará un trámite de audiencia dirigido a la compañía aérea reclamada, la cual tiene la obligación de participar proporcionando información sobre los hechos. Además, se dará audiencia al pasajero, se recopilará la información adicional requerida y se verificará si la aerolínea ha cumplido o no con las disposiciones establecidas en los Reglamentos Europeos.

Tras llevar a cabo el análisis, AESA enviará al solicitante y a la compañía aérea una resolución sobre la reclamación en un plazo de 90 a 180 días desde la recepción completa de la misma, indicando claramente cuáles son los derechos del pasajero.

La decisión emitida por AESA es vinculante para las compañías aéreas. Si, transcurrido el plazo de un mes otorgado a la aerolínea para cumplir con la resolución, esta no reconoce los derechos del pasajero, este último podrá solicitar su ejecución ante el juzgado competente. Por otro lado, si al finalizar el procedimiento el pasajero no queda conforme con la decisión de AESA, al no ser vinculante para él, tiene la opción de acudir a los tribunales para ejercer sus derechos.

### 3. Reclamación vía Judicial

Como se ha explicado a lo largo de este epígrafe, las incidencias aéreas relacionadas con los Reglamentos (CE) 261/2004 y (CE) 1107/2006 pueden resolverse a través de tres vías.

La primera de ellas, que es obligatoria y debe realizarse antes de optar por cualquiera de las otras dos, consiste en presentar una reclamación directamente ante la compañía aérea.

---

<sup>17</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

La segunda, la reclamación ante AESA, que se divide en los procedimientos por vía informativa para los vuelos realizados hasta el 1 de junio de 2023, cuya resolución no tiene carácter vinculante siendo únicamente orientativa y por otro lado, para los vuelos posteriores al 2 de junio 2023, inclusive, donde la decisión de AESA es vinculante para la compañía aérea y en caso de incumplimiento, el pasajero podrá recurrir a la vía judicial, aunque también tiene la opción de optar directamente por esta vía judicial tras presentar la reclamación previa ante la compañía aérea, sin necesidad de pasar por AESA.

La tercera vía, se trata de la reclamación por vía judicial. Esta alternativa permite reclamar tanto la compensación económica prevista en el Reglamento (CE) 261/2004 como otros daños y perjuicios derivados de cancelaciones, grandes retrasos o denegaciones de embarque, conforme a los derechos reconocidos por la normativa europea.

El Reglamento (CE) 261/2004, no nos indica la determinación de la competencia judicial internacional, por eso mismo el TJUE establece que se debe de aplicar el **Reglamento (UE) N.º 1215/2012**, sustituyendo al Reglamento (CE) N.º 44/2001 (Reglamento Bruselas I), que pretende facilitar el acceso a la justicia, en particular, mediante disposiciones sobre la competencia judicial y sobre el reconocimiento y la ejecución de las resoluciones judiciales en materia civil y mercantil dictadas en los Estados miembros. El Reglamento determina los órganos jurisdiccionales de los distintos Estados miembros que son competentes para resolver litigios en materia civil y mercantil con un elemento internacional y nos indica que las normas comunes sobre competencia judicial deben aplicarse, en principio, cuando el demandado esté domiciliado en un Estado miembro.

En España, la competencia correspondía a los Juzgados de lo Mercantil hasta que entró en vigor la reforma de la Ley Orgánica del Poder Judicial, ahora LO 7/2022, de 27 de julio, que liberó cierta carga competencial que hasta ahora asumían los Juzgados de lo Mercantil a favor de los Juzgados de Primera Instancia.

Deberá seguirse el procedimiento que proceda según la cuantía<sup>18</sup> señalado por la Ley de Enjuiciamiento Civil, con los recursos que procedan. Será el juicio ordinario o el verbal según exceda o no de quince mil euros (artículos 249.2 y 250.2 LEC). Esta vía judicial llevará a una resolución firme.

## V. Referencia jurisprudencial

La jurisprudencia desempeña un papel crucial para garantizar los derechos y garantías de los pasajeros en el transporte aéreo y la correcta aplicación del Reglamento (CE) N.º 261/2004, especialmente en los casos de cancelaciones, grandes retrasos y denegaciones de embarque. Este reglamento, a pesar de ser un instrumento clave para la protección de los derechos y garantías de los pasajeros, puede dar lugar a distintas interpretaciones debido a la ambigüedad de algunos de sus términos y a las diversas situaciones que surgen en la práctica.

A lo largo de los años, las aerolíneas han intentado en múltiples ocasiones exonerarse de su responsabilidad alegando situaciones ajenas a su control efectivo para así no compensar económicamente a los pasajeros. Por esta razón, el TJUE ha intervenido en numerosas ocasiones para aclarar aspectos clave de la aplicación del Reglamento.

En este apartado vamos a ver una serie de sentencias en el que los Tribunales y el TJUE han tenido que intervenir para establecer límites claros para la interpretación y aplicación del Reglamento (CE) N.º 261/2004, con la intención de garantizar una mayor protección para los pasajeros aéreos en la Unión Europea.

1. Sentencia de 4 de septiembre de 2014, dictada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), Sala Novena, en el asunto Germanwings (C-452/13)

---

<sup>18</sup> El artículo 250.2 de la LEC dispone que: "Se decidirán también en el juicio verbal las demandas cuya cuantía no exceda de quince mil euros y no se refieran a ninguna de las materias previstas en el apartado 1 del artículo anterior".

Los artículos 2, 5 y 7 del Reglamento (CE) N.º 261/2004 hablan de hora de llegada, pero no nos indica qué se considera como hora de llegada. Las compañías utilizan esto a su favor para no pagar compensación por gran retraso.

Como indicamos en el apartado previsto para gran retraso, un retraso en la hora de llegada de tres horas o más, da lugar a compensación por parte de la aerolínea al pasajero.

Esta sentencia tiene por objeto la interpretación de “hora de llegada del Reglamento (CE) N.º 261/2004, debido a que la compañía aérea Germanwings negó la compensación al Sr. Henning por un retraso en el vuelo que llegó al aeropuerto de Colonia/Bonn en Alemania.

El Sr. Henning viajaba del aeropuerto de Salzburgo el 11 de mayo de 2012 a las 13:30 con llegada al aeropuerto de Colonia/Bonn el mismo día a las 14:40. Debido a un retraso por parte de la compañía Germanwings, el avión aterrizó a las 17:38 y alcanzó su posición de estacionamiento a las 17:43 (3 horas y 3 minutos después de la hora de llegada prevista). El Sr. Henning consideró que llegó a destino con un retraso de más de 3 horas por lo que interpuso una reclamación para ser indemnizado por 250€ (según el método de la ruta ortodrómica, la distancia del vuelo entre esos dos aeropuertos es inferior a 1 500 kilómetros). Germanwings por su parte se negó a pagar la indemnización alegando que la hora de llegada efectiva es la hora en que las ruedas del aparato tocaron la pista de aterrizaje del aeropuerto de Colonia/Bonn, siendo el retraso de 2 horas y 58 minutos.

Ante esta situación, el Tribunal de Justicia declaró que los artículos 2, 5 y 7 del Reglamento (CE) N.º 261/2004, deben interpretar el concepto de “hora de llegada” como la magnitud del retraso sufrido por los pasajeros de un vuelo, que se designa en el momento en el que se abre al menos una de las puertas del avión, al entenderse que en ese momento se permite a los pasajeros abandonar el aparato, es decir, 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, y pueden los pasajeros, en principio, reanudar sus actividades habituales sin tener que sufrir limitaciones.

En consecuencia, dicho órgano jurisdiccional condenó a Germanwings a pagar al Sr. Henning una indemnización de 250 euros, dejando así claro cómo interpretar el concepto de “hora de llegada”.

2. Sentencia de 17 de abril de 2018, dictada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), Sala tercera, en los asuntos acumulados C-195/17, C-197/17 a C-203/17, C-226/17, C-228/17, C-254/17, C-274/17, C-275/17, C-278/17 a C-286/17 y C-290/17 a C-292/17.

Esta Sentencia tiene por objeto la interpretación del artículo 5 del Reglamento (CE) N.º 261/2001, en el que se establecen normas de compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. El contexto se trata de una serie de litigios entre diversos pasajeros y TUIfly GmbH (compañía aérea), ante la negativa de esta última de indemnizar a los pasajeros por gran retrasos o cancelación que sufrieron sus vuelos entre el 3 y 8 octubre de 2016.

La compañía aérea comunicó a sus trabajadores, el 30 de septiembre de 2016, un plan de reestructuración de la empresa, que derivó a numerosas ausencias justificadas por causa de enfermedad entre su personal, lo que acabó causando numerosos retrasos y cancelaciones de sus vuelos entre el 3 y 8 octubre de 2016.

Ante esta situación, la compañía calificó de “circunstancias extraordinarias” y se negó a pagar la compensación correspondiente a los demandantes en esta sentencia.

El Amtsgericht Hannover (Tribunal Civil y Penal de Hannover, Alemania), el órgano de jurisdicción en los asuntos de esta sentencia señaló que la enfermedad de un miembro de la tripulación, siempre que no haya sido el resultado de un acto de sabotaje externo perpetrado por un tercero, y el hecho de que sea necesario sustituir a ese trabajador no constituyen “circunstancias extraordinarias” en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) N.º 261/2004.

Tras barajarse la posibilidad de calificar de “circunstancias extraordinarias” los hechos que dieron lugar a los litigios, debido a que la tasa de absentismo no es una situación normal de un transporte aéreo, el órgano jurisdiccional concluyó que no se produjeron tales circunstancias extraordinarias debido a que esto fue ocasionado por una causa en particular, una huelga o boicot, organizado por los propios miembros de personal de la compañía TUIfly GmbH.

El órgano jurisdiccional hizo referencia a líneas jurisprudenciales de los tribunales alemanes, que son divergentes y que tomando en cuenta el punto 15 del Reglamento (CE) N.º 2261/2004, *“debe considerarse que 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 un gran retraso, a 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”*, el transportista aéreo pueda ampararse en el artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) N.º 2261/2004, con respecto a los vuelos afectados durante la huelga interna de la compañía y considerar como “circunstancia extraordinaria” para no indemnizar a los pasajeros de los vuelos afectados.

Ante dicha situación, el Amtsgericht Hannover (Tribunal Civil y Penal de Hannover, Alemania) decidió suspender los procedimientos y plantear al TJUE una serie de cuestiones prejudiciales referentes a qué se considera “circunstancia extraordinaria” a los efectos del artículo 5, apartado 3 del Reglamento.

El TJUE, declaró que la ausencia espontánea de una parte importante del personal como la acaecida en este asunto, que fue ocasionada por el anuncio sorpresivo de la compañía aérea de una reestructuración de la empresa y que fue promovida por los mismos trabajadores y no por lo representantes de los trabajadores de la empresa, no está comprendida en el concepto de “circunstancias extraordinarias.

3. Sentencia de 22 de noviembre de 2012, dictada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), Sala Tercera, en el asunto C-139/2011.

El 27 de febrero de 2009, el Sr. Cuadrench Moré presentó demanda ante el Juzgado de lo Mercantil nº7 de Barcelona contra KLM, en reclamación, con base del Reglamento (CE) N.º 261/2004, de una compensación de 2.990 euros, más intereses y costas, como indemnización de los perjuicios causados por la cancelación del vuelo KL0896 contratado el día 20 de diciembre de 2005 con salida desde Shanghái (China) y destino en Barcelona. KLM, la compañía aérea, alegó que la acción había prescrito por haber expirado el plazo de dos años previsto en el artículo del CV para el ejercicio de acciones de responsabilidad contra los transportistas aéreos.

Mediante sentencia de 26 de mayo de 2009, el Juzgado de lo Mercantil N.º 7 de Barcelona condenó a KLM al pago de un importe de 600 euros, más intereses legales, sobre la base del Reglamento (CE) N.º 261/2004. El juzgado rechazó los argumentos de la compañía aérea, ya que, consideró que los plazos eran inaplicables en el presente caso, debido a que se debía fundamentar en el Reglamento (CE) N.º 261/2004 y no ni en el Convenio de Varsovia ni el Convenio de Montreal. Dado que en el Reglamento no hay ninguna disposición expresa sobre el plazo que se debe aplicar, el órgano jurisdiccional referido consideró aplicable la legislación española.

Posteriormente, la Audiencia Provincial de Barcelona, al resolver el recurso de apelación, destacó la falta de claridad sobre qué plazo es aplicable en este tipo de reclamaciones dado que el Reglamento no establece uno de manera expresa. Esto llevó a la Audiencia a plantear una cuestión prejudicial ante el TJUE para que este resuelva la duda interpretativa.

El TJUE dejó claro que las medidas de compensación previstas en los artículos 5 y 7 del Reglamento no están comprendidas dentro del ámbito de aplicación de los Convenios de Varsovia y de Montreal. En consecuencia, los plazos de prescripción establecidos en dichos convenios, como el plazo de dos años recogido en el artículo

35 del Convenio de Montreal, no son aplicables a las reclamaciones basadas en el Reglamento (CE) N.º 261/2004.

Además, el TJUE señaló que el Reglamento (CE) N.º 261/2004, no incluye disposiciones específicas sobre el plazo de prescripción para ejercer acciones judiciales de compensación. Por tanto, concluyó que cada Estado miembro debe determinar dicho plazo según su normativa nacional, siempre y cuando se respeten los principios de equivalencia y efectividad.

Respecto al plazo correspondiente en España, lo establece la Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida, en su artículo 6. El plazo para presentar la reclamación previa es de cinco años a contar desde el día en que se produjo el incidente que pudiera dar lugar a dicha reclamación.

4. Sentencia de 7 de septiembre de 2017, dictada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala Octava, en el acuerdo C-559/2016.

Este asunto, C559/16, tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada sobre una solicitud de compensación debido al gran retraso sufrido por un vuelo con escala y la determinación de la distancia entre los aeropuertos de salida y llegada a efectos de cuantificar la indemnización.

Los demandantes reservaron un vuelo con Brussels Airlines para trasladarse desde Roma a Hamburgo, con una conexión en Bruselas. El vuelo con salida en Roma debía despegar a las 10.25h y aterrizar a las 12.40h; el vuelo con salida en Bruselas y con destino a Hamburgo debía despegar a las 13.35h y aterrizar a las 14.45h. El vuelo con salida en Roma sufrió un retraso, que hizo que los demandantes perdieran su vuelo de conexión a su destino final, por lo que fueron trasladados en el siguiente

vuelo, que llegó a las 18.35h, es decir, tres horas y cincuenta minutos más tarde de su hora inicialmente prevista de llegada.

Los demandantes interpusieron un recurso ante el Amtsgericht Hamburg (Tribunal Civil y Penal de Hamburgo, Alemania), con el fin de ser indemnizados por importe de 400 euros en base al artículo 7, apartado 1 del Reglamento (CE) N.º 261/2004 y en base al cálculo de la distancia, que según ellos era superior a 1.500 km.

La compañía aérea había abonado ya la cantidad de 250 euros por este concepto, argumentando que la distancia entre ciudades según ruta ortodrómica era menor a 1.500 km.

Tabla 4: Compensación

Distancia del vuelo	Compensación
Hasta 1.500 km	250 €
Todo vuelo Intra-comunitario de más 1.500 km y todos los demás vuelos entre 1.500 km y 3.500 km	400 €
Más de 3.500 km	600 €

Los demandantes solicitan una cantidad adicional de 150 euros, argumentando que en el cálculo de la distancia se debería de tomar en cuenta los dos tramos de vuelo y no la distancia ortodrómica entre Roma y Hamburgo. Por lo que el Amtsgericht Hamburg (Tribunal Civil y Penal de Hamburgo, Alemania), planteó al TJUE la cuestión prejudicial de cómo debe interpretarse el artículo 7, apartado 1 del Reglamento en el sentido de que el concepto de “distancia” sólo se refiere a la distancia directa entre el lugar de despegue y el último destino, calculada según el método de la ruta ortodrómica, con independencia del tracto de vuelo efectivamente recorrido.

El Tribunal de Justicia declaró que debe considerarse que los pasajeros cuyos vuelos se han retrasado tres horas o más y aquellos cuyos vuelos han sido cancelados y han obtenido un recorrido alternativo en condiciones que no respetan los límites previstos en el artículo 5, apartado 1, letra c), inciso iii), del Reglamento (CE) N.º 261/2004, se encuentran en situaciones comparables en la medida en que ambos sufren una molestia similar, en la que se basa su compensación. Por lo que se prevé el derecho de compensación de los pasajeros sin diferenciar en función de que alcancen su destino final mediante vuelo directo o mediante vuelos de conexión y lo mismo ha de aplicarse en lo que respecta al cálculo del importe de dicha compensación. Pero, establece que el importe de la compensación sólo procede tomar en consideración la distancia entre el lugar del primer despegue y el destino final, excluyendo los eventuales vuelos de conexión.

Por lo que, el artículo 7, apartado 1, del Reglamento (CE) N.º 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, debe interpretarse en el sentido de que el concepto de 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.

La compañía aérea en este caso habría actuado correctamente en lo correspondiente a la compensación de los demandantes, pero una vez más, se debe acudir al TJUE para poder interpretar el Reglamento de forma correcta y poder actuar conforme al principio de igualdad de trato, ya que el Reglamento no aclara de forma precisa algunos de los términos de sus artículos como hemos ido viendo en el análisis de estas sentencias.

## VI. Conclusiones

Tras el estudio y el análisis de la normativa y jurisprudencia, donde hemos podido observar que el Reglamento (CE) N.º 261/2004 establece una serie de derechos y garantías para los pasajeros aéreos, resulta evidente la necesidad de actualizar el

Reglamento ya que se ha observado en múltiples casos la existencia de lagunas legales, teniendo que acudir al TJUE para su aclaración.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha realizado un importante trabajo al interpretar las lagunas del Reglamento, y resulta imprescindible que dichas interpretaciones se integren en un texto normativo unificado.

Aunque la intención en un principio del Reglamento fue mejorar la protección del usuario en el transporte aéreo y reconocer los derechos de los pasajeros, debemos tener en cuenta que no basta con enumerar estos derechos, ya que como hemos visto en casos reales, la falta de claridad en algunos artículos y definiciones ha generado confusión e incertidumbre tanto a los pasajeros como a las compañías aéreas. Por ejemplo, sería recomendable que se especificara que se considera como “hora de llegada” como vimos en la Sentencia de 4 de septiembre de 2014, en el asunto Germanwings, desglosar que situaciones están recogidas como “circunstancias extraordinarias”, o que se entiende por problema técnico.

Debemos de tener en cuenta también, que el Reglamento es del año 2004, por lo que se debe considerar una reforma de este debido a que desde su aprobación, hace casi 21 años, han ido evolucionando la situación actuales de las compañías, se ha incrementado el número de incidencias de los pasajeros a la hora de viajar y sobre todo, las circunstancias actuales han ido cambiando desde 2004 y éstas no están recogidas en el Reglamento, como pudo ser el Covid-19 o el apagón de Microsoft de julio de 2024.

Debemos destacar que la entrada en vigor de la Orden TMA 201/2022, de 14 de marzo, supuso un gran progreso logrado con la implementación de este mecanismo extrajudicial para la resolución alternativa de litigios ante AESA, con el que se pretende garantizar el acceso de los pasajeros a realizar una reclamación de forma gratuita, más accesible y con carácter vinculante.

Para concluir, considero que aún queda un largo camino por recorrer para que se logren los objetivos planteados, sin necesidad de acudir a la vía judicial. Además de una reforma lo antes posible del Reglamento (CE) N.º 261/2004, donde recoja todas

las situaciones posibles en la que los pasajeros pueden ver vulnerado sus derechos ante un transportista aéreo.

## VII. Bibliografía

1. PAZOS CASTRO, C., La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros, Wolters Kluwer, 2018, Las Rozas (Madrid).
2. LYCZKOWSKA, K., "Retrasos y cancelaciones de vuelo: responsabilidad del transportista", Revista CESCO de Derecho del Consumo, núm. 2, 2012. <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/28/35>

## OTRAS FUENTES CONSULTADAS

1. Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, ultimado en Varsovia el 12 de octubre de 1929, como consecuencia de la Conferencia internacional de Derecho privado aéreo. BOE núm. 233, 21 de agosto de 1931. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1931-7008>
2. Reglamento (CE) N.º 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) nº 295/91. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>
3. Reglamento (CE) N.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio e 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2006-81414>

4. Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-323>
5. Orden TMA/201/2022, de 14 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida. BOE núm. 65, de 17 de marzo de 2022.  
[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-4201](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-4201)
6. <https://diariolaley.laleynext.es/content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbH1czUwMDA0tTQyMjFQK0stKs7Mz7MNy0xPzStJVUtMKs7PKS1JDS3KtA0pKk0FAOZV85oxAAAAWKE>
7. <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/cancelaciones>

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Tabla 1: Tráfico en los aeropuertos españoles, Julio 2024. AESA
2. Tabla 2: Compensación económica según la distancia.
3. Tabla 3: Compensación por cancelación
4. Tabla 4: Compensación