

MONOGRÁFICO

**Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en
caso de denegación de embarque, cancelación, gran
retraso de vuelos y cambio de clase**

UNIDAD TÉCNICA JURÍDICA
BIBLIOTECA
ÁREA CIVIL



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3-4
III.	OBLIGACIONES Y DERECHOS.....	4-9
	3.1. Denegación de embarque.....	4-6
	3.2. Cancelación de vuelos.....	6-7
	3.3. Retraso.....	7-8
	3.4. Cambio de clase.....	8
	3.5. Personas con movilidad reducida o necesidades especiales.....	9
	3.6. Inadmisibilidad de exenciones.....	9
	3.7. Incumplimientos.....	9-10
IV.	JURISPRUDENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA.....	10-14

Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, gran retraso de vuelos y cambio de clase

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el volumen de pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad es muy elevado, al igual que el número de afectados por cancelaciones sin previo aviso y el de los afectados por largos retrasos. La Comunidad Europea, en el ámbito del transporte aéreo, debe garantizar un alto nivel de protección de los pasajeros, por ello, para fortalecer las normas mínimas comunes de protección que se establecieron en el Reglamento (CEE) nº 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, adoptó el Reglamento (CE) 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, derogando éste al Reglamento (CEE) nº295/91.

El objetivo que persigue la Comunidad Europea es consolidar los derechos de los pasajeros y, al mismo tiempo, garantizar que los transportistas aéreos realizan sus actividades en condiciones armonizadas en un mercado liberalizado.

El Reglamento (CE) nº 261/2004 impone unas obligaciones al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, entendiendo por tal todo transportista aéreo que lleve a cabo o pretenda llevar a cabo un vuelo conforme a un contrato con un pasajero o en nombre de otra persona, jurídica o física, que tenga un contrato con dicho pasajero.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN (Art.3 Reglamento)

Dicho Reglamento es de aplicación a:

- a) a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro.
- b) a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro sujeto en el territorio de un Estado miembro.

Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, gran retraso de vuelos y cambio de clase

Siempre y cuando los pasajeros dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y se presenten a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito, o, en caso de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada.

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

El presente Reglamento se aplicará sin perjuicio de los derechos del pasajero a obtener una compensación suplementaria. La compensación que se conceda con arreglo al presente Reglamento podrá deducirse de la misma.

III. OBLIGACIONES Y DERECHOS

3.1. Denegación de embarque (Art.4 Reglamento)

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas, a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y dicho transportista aéreo.

Si el número de voluntarios no es suficiente, el transportista aéreo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos. En este caso, los pasajeros tienen una serie de derechos:

Derecho a la información (Art.14 Reglamento)

En el mostrador de facturación del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo debe exponerse, de forma claramente visible para los pasajeros, 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”.

Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, gran retraso de vuelos y cambio de clase

Así, el transportista aéreo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas de compensación y asistencia.

Derecho a atención (Art.9 Reglamento)

La compañía aérea deberá proporcionar gratuitamente a los pasajeros:

- a) Dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.
- b) Comida y refrescos suficientes.
- c) Alojamiento en un hotel, una o varias noches, en caso de que fuera necesario.
- d) Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Derecho al reembolso o a un transporte alternativo (Art.8 Reglamento)

Se ofrecerán a los pasajeros las opciones siguientes:

- a) El reembolso, en siete días, del coste íntegro del billete.
- b) La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible.
- c) La conducción hasta destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

En el caso de ciudades en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que ofrezca al pasajero un vuelo 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.

Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, gran retraso de vuelos y cambio de clase

Derecho a compensación (Art.7 Reglamento)

Compensación que oscilará entre 250 E y 600E , dependiendo de la distancia del vuelo (que se determinará tomando como base el último destino del pasajero y en función del método de la ruta ortodrómica):

- a) 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros.
- b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para todos los demás vuelos de 1500 y 3500 Kilómetros.
- c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a) y b).

Estas cantidades podrán reducirse en un 50% si la compañía aérea ofrece transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- a) Que no sea superior a dos horas, para vuelos de hasta 1500 kilómetros.
- b) Que no sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para todos los demás vuelos de 1500 y 3500 Kilómetros.
- c) Que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b).

La compensación se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

3.2. Cancelación de vuelos

En caso de cancelación de un vuelo, el pasajero tiene derecho a la información, a la atención y al reembolso o a un transporte alternativo en los mismos términos que en la denegación de embarque.

Derecho a compensación

Los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo conforme a lo establecido en el Art.7 Reglamento, salvo que:

Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, gran retraso de vuelos y cambio de clase

- a) Se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista
- b) 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
- c) Se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación 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.

Asimismo, la compañía aérea no está obligada a pagar una compensación si se puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podían haberse evitado incluso si se hubieran tomado las medidas razonables. Dichas circunstancias pueden producirse, en concreto, en casos de 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.

La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le ha informado, corresponderá a la compañía aérea.

3.3. Retraso (Art.6 Reglamento)

Derecho a la información en los mismos términos que la denegación de embarque y cancelación de vuelos.

Derecho a la atención

Si se prevé un retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista:

- a) De dos horas o más, en el caso de todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos

Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, gran retraso de vuelos y cambio de clase

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

c) De cuatro horas o más, en el caso de todos los vuelos no comprendidos en las letras a) y b), la compañía aérea ofrecerá:

- comida y refrescos suficientes, y
- dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos, y
- alojamiento en hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento, cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada.

Derecho al reembolso

Cuando el retraso sea de cinco horas como mínimo y el pasajero decida no viajar, tendrá derecho al reembolso, en el plazo de siete días, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, 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 un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible, cuando proceda.

3.4. Cambio de clase (Art.10 Reglamento)

Plaza de clase superior

Si la compañía aérea acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que pagó el billete, no solicitará pago suplementario alguno.

Plaza de clase inferior

La compañía deberá abonar en siete días:

- a) El 30% del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos

Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, gran retraso de vuelos y cambio de clase

b) El 50% del precio del billete para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros (excepto 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 kilómetros

c) 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.

3.5. Personas con movilidad reducida o necesidades especiales (Art.11 Reglamento)

Entendiendo por éstas toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de la utilización de un medio de transporte, debido a cualquier deficiencia física o mental, a su edad, o a cualquier otra causa de discapacidad, y cuya situación necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros.

Establece el Reglamento que, los transportistas aéreos encargados de efectuar vuelos darán prioridad al transporte de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los menores no acompañados.

3.6. Inadmisibilidad de exenciones (Art.15 reglamento)

Las obligaciones para con los pasajeros reguladas en el Reglamento no podrán derogarse ni limitarse, especialmente, a través de la incorporación de una cláusula restrictiva o de inaplicación en el contrato de transporte. Si, a pesar de ello, el pasajero se viera afectado por una cláusula de este tipo, o, si no se le informara debidamente acerca de sus derechos, y por ese motivo aceptara una compensación inferior a lo dispuesto en el presente Reglamento, el pasajero seguirá teniendo el derecho a emprender las acciones necesarias en los tribunales y organismos competentes para obtener una compensación adicional.

3.7. Incumplimientos (Art.16 Reglamento)

Para garantizar el cumplimiento del citado Reglamento cada estado miembro designará un organismo responsable, 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. Organismo que adoptará, cuando proceda, las medidas necesarias para garantizar los derechos de los pasajeros. En caso de incumplimiento se establecerán por los los Estados miembros sanciones que serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.

IV. JURISPRUDENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA

El TJUE en distintas resoluciones ha venido dando interpretación a las normas comunes sobre compensación y asistencia a pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de vuelo, recogidas en el Reglamento (CE) n° 261/2004.

Así, en **Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Tercera) de 4 de mayo de 2017, en el asunto C-315/15** se plantean cinco cuestiones prejudiciales cuyo objeto es la interpretación del artículo 4, apartado 3, del Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004.

Mediante su primera cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente desea saber, en esencia, si el artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el considerando 14 de éste, debe interpretarse en el sentido de que **la colisión entre una aeronave y un ave está comprendida en el concepto de «circunstancias extraordinarias»** en el sentido de esa disposición.

Mediante su segunda cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente desea saber, en esencia, si el artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el considerando 14 de éste, debe interpretarse en el sentido que **las «medidas razonables» que un transportista aéreo está obligado a tomar para reducir e incluso prevenir los riesgos de colisiones y quedar así exento de su obligación de compensación de los pasajeros conforme al artículo 7 de dicho Reglamento incluyen el recurso a medidas de control preventivo de la existencia de esas aves.**

Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, gran retraso de vuelos y cambio de clase



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

Mediante su tercera cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente desea saber, en esencia, si el artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el considerando 14 de éste, debe interpretarse en el sentido de que **la cancelación o el gran retraso de un vuelo se debe a circunstancias extraordinarias, cuando esa cancelación o ese retraso resulta del recurso por parte del transportista aéreo a un experto de su elección para efectuar de nuevo las verificaciones de seguridad que requiere una colisión con un ave, una vez que tales verificaciones ya han sido efectuadas por un experto autorizado conforme a la normativa aplicable.**

Mediante su cuarta cuestión prejudicial, que procede examinar en último término, el órgano jurisdiccional remitente desea saber, en esencia, si el artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el considerando 14 de éste, debe interpretarse en el sentido de que un **transportista aéreo cuya aeronave se ve involucrada en una colisión con un ave está obligado, debido a las medidas razonables que ha de tomar, a prever, desde la fase de planificación de sus vuelos, una reserva de tiempo suficiente para la realización de los controles de seguridad necesarios.**

Mediante su quinta cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente desea saber, en esencia, si el artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el considerando 14 de éste, debe interpretarse en el sentido de que, en caso de **un retraso de vuelo igual o superior a tres horas a la llegada que tenga su origen no sólo en una circunstancia extraordinaria que no podría haberse evitado tomando medidas adaptadas a la situación y que fue objeto, por parte del transportista aéreo, de todas las medidas razonables para evitar sus consecuencias, sino también en otra circunstancia no comprendida en esa categoría, el retraso imputable a esa primera circunstancia debe descontarse del tiempo total de retraso a la llegada del vuelo en cuestión para apreciar si el retraso a la llegada de ese vuelo debe ser objeto de la compensación prevista en el artículo 7 de dicho Reglamento.**

Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, gran retraso de vuelos y cambio de clase

El Tribunal de Justicia responde a la cuestión alegando que:

1) El artículo 5, apartado 3, del 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) n.º 295/91, en relación con el considerando 14 del Reglamento n.º 261/2004, debe interpretarse en el sentido de que la colisión entre una aeronave y un ave que suponga un retraso de vuelo igual o superior a tres horas a la llegada está comprendida en el concepto de «circunstancias extraordinarias» en el sentido de esa disposición.

2) El artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el considerando 14 de éste, debe interpretarse en el sentido de que la cancelación o el gran retraso de un vuelo no se debe a circunstancias extraordinarias, cuando esa cancelación o ese retraso resulta del recurso por parte de un transportista aéreo a un experto de su elección para efectuar las comprobaciones de seguridad que una colisión con un ave requiere, una vez que tales comprobaciones han sido ya efectuadas por un experto autorizado conforme a la normativa aplicable.

3) El artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el considerando 14 de éste, debe interpretarse en el sentido de que las «medidas razonables» que un transportista aéreo está obligado a tomar para reducir e incluso prevenir los riesgos de colisión con un ave y poder así quedar exento de su obligación de compensar a los pasajeros conforme al artículo 7 del citado Reglamento incluyen el recurso a medidas de control preventivo de la existencia de dichas aves, siempre que, en particular desde el punto de vista técnico y administrativo, sea posible efectivamente para ese transportista aéreo adoptar tales medidas, que esas medidas no le impongan sacrificios insoportables para las capacidades de su empresa y que dicho transportista haya acreditado que se tomaron efectivamente las citadas medidas en relación con el vuelo afectado por la colisión con un ave, requisitos de cuyo cumplimiento debe asegurarse el órgano jurisdiccional remitente.

4) El artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004, en relación con el considerando 14 de éste, debe interpretarse en el sentido de que, en caso de un retraso de vuelo igual o superior a tres horas a la llegada que tenga su origen no sólo en una circunstancia extraordinaria que no podría haberse evitado incluso adoptando medidas adaptadas a la situación y que fue objeto, por parte del

Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación, gran retraso de vuelos y cambio de clase



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

transportista aéreo, de todas las medidas razonables para evitar sus consecuencias, sino también en otra circunstancia no comprendida en dicha categoría, el retraso imputable a esa primera circunstancia debe descontarse del tiempo total de retraso a la llegada del vuelo afectado para apreciar si el retraso a la llegada de ese vuelo debe ser objeto de la compensación prevista en el artículo 7 de ese Reglamento.

Otra cuestión tratada por el TJUE es la relativa a la compensación en los casos de cancelación de un vuelo, **Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Octava) de 11 de mayo de 2017, en el asunto C-302/16.**

La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 5, apartado 1, letra c), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004.

Mediante su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta si los artículos 5, apartado 1, letra c), y 7 del Reglamento n.º 261/2004 deben interpretarse en el sentido de que el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo está obligado a pagar la compensación establecida en dichas disposiciones 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 mencionado.

El Tribunal de Justicia responde a la cuestión alegando que los artículos 5, apartado 1, letra c), y 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, deben interpretarse en el sentido de que **el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo está obligado a abonar la compensación establecida en estas disposiciones 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 mencionado.**

**Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de
denegación de embarque, cancelación, gran retraso de vuelos y
cambio de clase**

Por último mencionar, la reciente **Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Octava) de 7 de septiembre de 2017, en el asunto C-559/2016** en la que la petición de decisión prejudicial tenía por objeto la interpretación del art. 7.1 del Reglamento 261/2004/CE, de 11 de febrero de 2004.

Mediante su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente preguntaba, en esencia, si el mencionado precepto 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.

El Tribunal de Justicia responde a la cuestión alegando que el artículo 7, apartado 1, del Reglamento n.º 261/2004 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.

En Madrid, 3 de octubre de 2017.

UNIDAD JURÍDICO TÉCNICA BIBLIOTECA

Área Civil

Ilustre Colegio de Abogados de Madrid

C/ Serrano 9, Biblioteca

Tlf: 91 788 93 80