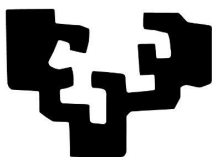


eman ta zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

ZUZENBIDE  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE DERECHO

**EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DEL PASAJERO AÉREO.  
UN ANÁLISIS DEL REGLAMENTO (CE) 261/2004 Y DE LOS POSIBLES  
PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIONES AÉREAS.**

---

TRABAJO DE FIN DE GRADO  
GRADO EN DERECHO- FACULTAD DE DERECHO (SECCIÓN BIZKAIA-LEIOA)  
CURSO ACADÉMICO 2023/2024

Trabajo realizado por: Ane Izquierdo Tejada  
Trabajo dirigido por: José Manuel Martín Osante.

## ÍNDICE

<b>ABREVIATURAS.....</b>	<b>3</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>II. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DEL PASAJERO AÉREO:.....</b>	<b>7</b>
A. Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional de 28 de mayo de 1999.....	7
B. Reglamento (CE) nº. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, en el que se instauran normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque contra su voluntad, de cancelación o gran retraso de los vuelos.....	11
<b>III. EL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA AÉREO FRENTE AL PASAJERO. SUPUESTOS DE INCUMPLIMIENTO:.....</b>	<b>18</b>
A. Análisis del Reglamento (CE) nº 261/2004, sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.....	18
1. Responsabilidad por Retraso.....	18
2. Responsabilidad por Denegación de Embarque.....	21
3. Responsabilidad por Cancelación.....	24
4. Responsabilidad por Cambio de Clase.....	27
B. Análisis del Reglamento (CE) nº 1107/2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.....	28
<b>IV. LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIONES AÉREAS:.....</b>	<b>31</b>
A) Reclamación ante AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea).....	32
1.1. La reclamación ante la compañía aérea. Trámite previo:.....	33
1.2. Vía informativa. Procedimiento para reclamar ante AESA por cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque y PMR, para vuelos anteriores al 1 de junio de 2023 incluido.....	34
1.3. La Resolución alternativa de litigios. Procedimiento para reclamar ante AESA por cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque y PMR, para vuelos posteriores al 2 de junio de 2023 incluido.....	37
B) La reclamación en vía judicial:.....	42
1. La competencia judicial internacional de los tribunales españoles.....	42
2. La competencia judicial territorial.....	44
<b>V. ENCUESTA.....</b>	<b>46</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>VII. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>53</b>
<b>VIII. LEGISLACIÓN.....</b>	<b>55</b>
<b>IX. JURISPRUDENCIA.....</b>	<b>58</b>
<b>X. ENLACES WEB.....</b>	<b>60</b>

## **ABREVIATURAS**

AESA: Agencia Estatal de Seguridad Aérea

AGE: Administración General del Estado

BOE: Boletín Oficial del Estado

CM: Convenio de Montreal

CV: Convenio de Varsovia

CCAA: Comunidades Autónomas

CEE: Comunidad Económica Europea

CE: Comunidad Europea

DOUE: Diario Oficial de la Unión Europea

DNI: Documento Nacional de Identidad

LEC: Ley de Enjuiciamiento Civil

LOPJ: Ley Orgánica del Poder Judicial

MITMA: Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

NIE: Número de Identidad de Extranjero

PMO: Personas con Movilidad Reducida

PH: Protocolo de la Haya

SAP: Sentencia de la Audiencia Provincial

SJM: Sentencia del Juzgado de lo Mercantil

STJCE: Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas

STJUE: Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea

TJUE: Tribunal de Justicia de la Unión Europea

UE: Unión Europea

## I. INTRODUCCIÓN

En lo que llevamos de año, con respecto a 2022, el número de pasajeros ha crecido un 16,9 % y el número de operaciones totales un 8,3 %<sup>1</sup>, por lo que pese a no estar aún en niveles pre pandemia y recuperar las cifras con respecto a 2019, es indudable que el transporte aéreo de pasajeros ha vuelto a adquirir una relevancia crucial en la sociedad actual. Es cierto que para facilitar el comercio internacional y la globalización de los negocios, así como beneficiarse del turismo internacional, el transporte aéreo cobra un gran sentido, siendo un medio de transporte recurrente y dependiente, contribuidor del crecimiento económico.

En este sentido, siendo uno de los elementos personales del contrato de transporte aéreo, el pasajero aéreo, y el otro el transportista aéreo, es necesaria la existencia de un régimen de protección de los derechos de los pasajeros con respecto a los supuestos de incumplimiento por parte de las compañías aéreas, quienes claramente se encuentran en una situación de ventaja con respecto a los usuarios o consumidores del transporte aéreo. Para hacer frente a este desequilibrio, es imprescindible contar con una normativa nacional e internacional consolidada, en la cual pueda el pasajero apoyarse en caso de sufrir algún inconveniente y contar con las vías para hacer valer sus derechos como usuario.

Tal y como se establece en el considerando nº 3 del Reglamento (CE) nº. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, en el que se instauran normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque contra su voluntad, de cancelación o gran retraso de los vuelos (en adelante, Reglamento (CE) 261/2004), cada día es más frecuente el número de pasajeros que se ve afectado por las cancelaciones de los vuelos sin aviso previo, por los largos retrasos y por las denegaciones de embarque en contra de su voluntad<sup>2</sup>. Es por ello que el incumplimiento de los deberes que impone el mencionado reglamento a las aerolíneas, genera una responsabilidad que permite al pasajero reclamar ante un organismo designado por cada Estado, en nuestro caso se trata de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup>Estadísticas de tráfico aéreo de AENA. Documento disponible en:  
<https://www.aena.es/es/estadisticas/informes-anuales.html>

<sup>2</sup>Considerando (3) del Reglamento (CE) nº. 261/2004.

<sup>3</sup>González Fernández, M<sup>a</sup>. B., "Responsabilidad del transportista aéreo por denegación de embarque, cancelación del vuelo, y acomodo en clase distinta a la contratada", Guerrero Lebrón, M.<sup>a</sup>J. (Dir.), *La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros*, Marcial Pons, Madrid, 2015, p. 196-197.

Para ello, la metodología empleada en este trabajo ha consistido primeramente en el estudio e información previa acerca de la cantidad de normativa tanto internacional como nacional que existe. Es así, que en vistas al primer epígrafe, he querido centrarme en las dos normas que he considerado más importantes respecto al contenido sobre, la cancelación, el retraso, la denegación de embarque y el cambio de clase, las cuales han sido el Convenio de Montreal y el Reglamento (CE) 261/2004. Pese a haber podido elaborar un análisis normativo más amplio, no lo he considerado así ya que en tal caso, excedería de mi objeto de trabajo.

Continúo en el segundo epígrafe, con un estudio específico de la protección del pasajero aéreo en el sector antes mencionado, haciendo uso de la abundante información adquirida por los diferentes autores que bien escriben sobre este asunto, y apoyándome en sobretodo la gran cantidad de jurisprudencia mayoritariamente comunitaria que existe, la cual sirve de gran ayuda en vistas a esclarecer situaciones que la normativa objeto de estudio, como observaremos, no contempla. Se ha llevado a cabo, realizando un análisis centrado en los Reglamentos (CE) 261/2004 y (CE) 1107/2006, los cuales, establecen los derechos que tienen los pasajeros en vistas a un incumplimiento por parte de las compañías, estableciendo las indemnizaciones y compensaciones que tienen a su favor.

Finalmente, debido a la posición desfavorable que tiene el usuario frente al transportista en estos supuestos, se han tratado los diferentes procedimientos, o vías que tiene el pasajero aéreo para hacer valer sus derechos. En este sentido, primeramente se explica cuál debe ser el trámite previo a seguir, independientemente del procedimiento que elija el pasajero a la hora de reclamar, el cual consiste en la reclamación previa ante la compañía aérea. Tras esto, se examinan las diferentes vías que tiene el pasajero para defenderse, las cuales consisten en la vía extrajudicial, haciendo mención a los procedimientos que ofrece la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. La vía informativa por un lado y el novedoso procedimiento de resolución alternativa de litigios por otro. Se finaliza el trabajo, haciendo referencia a la facultad que ostenta el viajero de acudir a la vía judicial y su funcionamiento.

El hecho de ser frecuente usuaria del transporte aéreo, me ha conducido a querer realizar este trabajo, cuya información, considero de gran utilidad, ya que, el claro desequilibrio del consumidor respecto de los intereses de las compañías aéreas, nos sitúa en una posición desprotegida, la cual es necesaria revestir y hacer frente.

Es por ello, por la problemática y el perjuicio que supone para el usuario el hecho de sufrir alguno de estos inconvenientes, por lo que se analiza el régimen de protección del pasajero aéreo y la responsabilidad del transportista por incumplimiento. Así como la importancia de conocer las que considero que son vías aún desconocidas para el viajero relativas a la posible reclamación de las incidencias ocurridas, como es el caso particular del innovador procedimiento de resolución alternativa de litigios ante AESA, el que considero de gran utilidad y que está al alcance de cualquier usuario. En especial, para aquellos que no ven satisfechos sus derechos por no ser conocedores del mismo, o por no poder permitirse acudir a alguna empresa que reclame por ellos, o acudir a la vía judicial, ya que el procedimiento mencionado resulta gratuito para la persona perjudicada.

Con todo ello, considero que tras la realización del trabajo y la búsqueda de considerable información y jurisprudencia, es innegable la necesidad del Reglamento (CE) 261/2004 de ser modificado y actualizado, ya que pese al gran labor realizado por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea de interpretar las lagunas que existen entorno al mismo, deberían recogerse todas las interpretaciones en un texto normativo único.

Por último, finalizo mencionando el gran avance que se ha realizado con la implementación de esta nueva vía para posibilitar la reclamación de forma extrajudicial de alguna de las incidencias mencionadas. Pese a que lo considero de utilidad, creo que aún falta mucho para que la problemática y los objetivos de descongestión de los tribunales se vean conseguidos.

## II. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DEL PASAJERO AÉREO:

### A. Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional de 28 de mayo de 1999.

Tras la presentación al mundo del primer vuelo comercial en 1919, entre Londres y París, se creó la necesidad de crear un documento donde se recogieran las bases para el transporte aéreo internacional. En ese sentido, diez años más tarde, se creó el Convenio de Varsovia (en adelante, CV) para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, de 12 de octubre de 1929. El CV viene a introducir el sistema de reglas que rigen respecto a la responsabilidad civil del porteador, cuando por medio de un contrato, la compañía se compromete a transportar pasajeros, correo o carga de un sitio a otro. Tres son los objetivos que el Convenio esencialmente busca: por un lado, limitar la responsabilidad de los transportistas, promover la uniformidad de los documentos de transporte aéreo y facilitar el procesamiento de las reclamaciones por accidentes aéreos<sup>4</sup>.

El CV tuvo un impacto esencial en aquella época, pero la constante evolución del transporte aéreo, obligó a que el Convenio tuviera que ser transformado y modernizado por los Estados, redactando un documento nuevo que sustituye al por aquél entonces vigente por más de 70 años, con el fin de asegurar una mayor protección de los derechos de los pasajeros del transporte aéreo internacional, así como la necesidad de incluir una indemnización.

La regulación del transporte aéreo internacional se inició con el Convenio de Varsovia en 1929, y continuó en La Haya en 1955. También, se fueron adhiriendo algunas soluciones del Convenio complementario de Guadalajara de 1961, del Protocolo de Guatemala de 1971 y de los 4 Protocolos de Montreal de 1975, dando lugar finalmente al Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional de 28 de mayo de 1999 (en adelante, CM).

La ratificación por parte de España del CM 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.

---

<sup>4</sup> MORILLAS JARILLO, M<sup>a</sup>. J., GUERRERO LEBRÓN, M. J., y PETIT LAVALL, M<sup>a</sup>. V. (2014). *El contrato de transporte aéreo de pasajeros. Derecho aéreo y del espacio*. Marcial Pons. págs 577- 611  
[https://online-elderecho-com.ehu.idm.oclc.org/seleccionProducto.do?jsessionid=C9891D34FF5BF381ABA4640B3B8C87E8.TC\\_ONLINE01?producto=DOCTR&javascriptInicial=presentarMarginalMemento\(%27\\*%27.%27ES%27.%272015/900084%27\)#%2FpresentarMemento.do%3Fnrref%3D2015%2F900084%26producto%3DDOCTR%26marginal%3D%26rnd%3D0.023477129305062183](https://online-elderecho-com.ehu.idm.oclc.org/seleccionProducto.do?jsessionid=C9891D34FF5BF381ABA4640B3B8C87E8.TC_ONLINE01?producto=DOCTR&javascriptInicial=presentarMarginalMemento(%27*%27.%27ES%27.%272015/900084%27)#%2FpresentarMemento.do%3Fnrref%3D2015%2F900084%26producto%3DDOCTR%26marginal%3D%26rnd%3D0.023477129305062183)

Por lo que se refiere al ámbito de aplicación del Convenio de Montreal, el mismo, se aplicará a *“todo transporte internacional de personas, equipaje o carga efectuada en aeronaves, a cambio de una remuneración”*; tal y como establece el artículo 1 del mismo.

El CM no rige para vuelos internos dentro de un Estado, aplica solamente a retrasos, cancelaciones, denegaciones de embarque cuando la aerolínea no despegue de un país europeo ni se trata de una aerolínea europea. Para que se aplique lo establecido en el Reglamento (CE) 261/2004, es necesario que el pasajero parta de un Estado Miembro (además de Noruega, Suiza e Islandia), sin importar el lugar de destino, ni la nacionalidad de la licencia de la aerolínea. Y por otra parte, se aplicará siempre que el pasajero despegue de un tercer país no parte del Reglamento, con destino a un país miembro, siempre que se cumplan con el requisito de que cuente con la licencia de navegación comunitaria. Para el caso de problemas con el equipaje, a pesar de ser una aerolínea europea o que se trate de un despegue de un país europeo, siempre se aplicará lo dispuesto en el Convenio de Montreal.

Por lo que se refiere a la responsabilidad del transportista y medida de la indemnización del daño, el Convenio sólo menciona de forma explícita el caso del retraso, no trata las cuestiones derivadas de la cancelación ni de la denegación de embarque. A pesar de que el Convenio no trate las cuestiones de cancelación y denegación de embarque, se entiende que deben tratarse todas de la misma forma.

El Convenio de Varsovia, recogía el supuesto del retraso en el artículo 19, el cual, venía a decir, que la responsabilidad del transportador abarca los daños derivados de cualquier demora en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o mercancía. En este sentido, se establece que el transportista no asumirá responsabilidad si puede demostrar que tomó todas las medidas necesarias para prevenir el daño, o que le resultó imposible implementarlas.

En el Sistema de Varsovia se aplica el mismo límite indemnizatorio que en caso de accidente, (hasta 125.000 francos por pasajero en el CV 1929 y hasta 250.000 francos por pasajero, que equivale a 16.600 DEG en el CV reformado por el PH)<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> MORILLAS JARILLO, M<sup>a</sup>. J., GUERRERO LEBRÓN, M. J., y PETIT LAVALL, M<sup>a</sup>. V. (2014). *El contrato de transporte aéreo de pasajeros. Derecho aéreo y del espacio*. Marcial Pons. págs 577-611.  
[https://online-elderecho-com.ehu.idm.oclc.org/seleccionProducto.do;jsessionid=C9891D34FF5BF381ABA4640B3B8C87E8.TC\\_ONLINE01?producto=DOCTR&javascriptInicial=presentarMarginalMemento\(%27\\*%27,%27%27\)](https://online-elderecho-com.ehu.idm.oclc.org/seleccionProducto.do;jsessionid=C9891D34FF5BF381ABA4640B3B8C87E8.TC_ONLINE01?producto=DOCTR&javascriptInicial=presentarMarginalMemento(%27*%27,%27%27))



Sin embargo, el Convenio de Montreal de 1999, modifica la cuestión relativa al retraso, estableciendo lo siguiente: *“El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas”*. En este sentido, el artículo 19 del Convenio introduce, modificando la redacción inicial del sistema de Varsovia una clara exoneración de responsabilidad para el transportista cuando haya adoptado todas las medidas «razonablemente necesarias» o le fuese imposible adoptarlas para evitar el daño<sup>6</sup>.

La responsabilidad por retraso, se configura cuando como consecuencia de ese retraso se ocasionan daños que es necesario probar. El mero retraso no compromete la responsabilidad del transportista, si no se demuestra el daño que con él se ha provocado<sup>7</sup>.

En cuanto a los límites de responsabilidad respecto al retraso, el artículo 22.1 y 22.5 del Convenio de Montreal se limita a decir lo siguiente: *“En caso de daño causado por retraso, como se especifica en el artículo 19, en el transporte de personas la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero”*<sup>89</sup>.

Artículo 22.5: *“Las disposiciones de los párrafos 1 y 2 de este artículo no se aplicarán si se prueba que el daño es el resultado de una acción u omisión del transportista o de sus dependientes o agentes, con intención de causar daño, o con temeridad y sabiendo que probablemente causaría daño; siempre que, en caso de una acción u omisión de un dependiente o agente, se pruebe también que éste actuaba en el ejercicio de sus funciones”*.

---

[7ES%27.%272015/900084%27\)#%2FpresentarMemento.do%3Fnref%3D2015%2F900084%26producto%3DDOCTR%26marginal%3D%26rnd%3D0.023477129305062183](https://online-elderecho-com.ehu.idm.oclc.org/seleccionProducto.do?producto=UNIVERSAL&nref=2007/900078#%2FpresentarMemento.do%3Fnref%3D7d7dbbee%26producto%3DDOCTR%26idFragmento%3D%26rnd%3D0.49520772519695355)

<sup>6</sup> CASANOVAS IBÁÑEZ, Ó. (2017). *El proceso de liberalización en la UE, El transporte aéreo en la Unión Europea : de la liberalización a la protección de los consumidores*. pág 46. Atelier.

<https://online-elderecho-com.ehu.idm.oclc.org/seleccionProducto.do?producto=UNIVERSAL&nref=2007/900078#%2FpresentarMemento.do%3Fnref%3D7d7dbbee%26producto%3DDOCTR%26idFragmento%3D%26rnd%3D0.49520772519695355>

<sup>7</sup> KNOBEL, H. E. (2017). *El transporte aéreo de pasajeros y sus equipajes en el convenio de Montreal de 1999*. pág. 94. Fundación Proturismo. <https://elibro-net.ehu.idm.oclc.org/es/ereader/eHu/77457>

<sup>8</sup> El Fondo Monetario Internacional (FMI) define a los Derechos Especiales de Giro (DEG) como un activo de reserva internacional. No se trata de una moneda, pero su valor se basa en una cesta de cinco monedas: el dólar de EE.UU., el euro, el renminbi chino, el yen japonés y la libra esterlina.

<sup>9</sup> Los valores establecidos en el CM se actualizan de acuerdo a la: *“Revisión de los límites de responsabilidad en virtud del artículo 24 del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el Transporte Aéreo Internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999”*.

El régimen de responsabilidad en el supuesto de retraso en la llegada de pasajeros al destino, se trata de un régimen subjetivo. Los límites respecto a las indemnizaciones que establece el Convenio de Montreal en cada uno de los supuestos de incumplimiento que regula<sup>10</sup>, se basan en una cuantía máxima, los cuales no se perciben de forma automática por los pasajeros, sino que estos quedan subordinados a que los interesados prueben la existencia de su reclamación y de la cuantía del daño. Por eso, estamos hablando de una responsabilidad limitada<sup>11</sup>.

**B. Reglamento (CE) n.º. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, en el que se instauran normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque contra su voluntad, de cancelación o gran retraso de los vuelos.**

El Reglamento (CE) n.º. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, nace por la necesidad de una protección común a los pasajeros aéreos tras resultar insuficientes las disposiciones contenidas en el derogado Reglamento (CEE) n.º 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular. Las mismas resultaban normas muy básicas, por lo que había de reforzar esas normas mínimas, para poder garantizar el cumplimiento de los derechos de los pasajeros, quienes sufren numerosas molestias debido a las denegaciones de embarque y cancelaciones o los grandes retrasos de los vuelos.

A la vez de ampliar las disposiciones sobre protección de los derechos de los pasajeros, el Reglamento (CE) 261/2004 impone a las aerolíneas una serie de obligaciones específicas, como por ejemplo, la obligatoriedad de indemnización por cancelaciones o por denegación de embarque. La compensación también se amplió en 2009 a los retrasos largos.

Por lo que se refiere al ámbito de aplicación, el artículo 3 del Reglamento 261/2004, señala que el mismo será de aplicación para todos aquellos pasajeros que partan de algún Estado miembro, y para aquellos que partan de un tercer país pero con destino a algún territorio de

---

<sup>10</sup> Artículos 17,18 y 19 del Convenio de Montreal de 1999

<sup>11</sup> FERRER TAPIA, B., (2012) El transporte aéreo de pasajeros: una revisión jurisprudencial. GUERRERO LEBRÓN M<sup>a</sup>. J (coord).. *Cuestiones actuales de derecho aéreo*, Marcial Pons. pág 257.

un Estado miembro<sup>12</sup>. No se aplicará en virtud del artículo 3.3 del Reglamento a *“los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público”*.

En el Reglamento (CE) n.º. 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, se establecen cuales son los derechos mínimos que van a asistir a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo, retraso del vuelo y el cambio de clase. Para los supuestos de personas con movilidad reducida (PMO) no se aplica el señalado Reglamento (CE) 261/2004, sino que se aplica el 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 (en adelante, Reglamento (CE)1107/2006).

A pesar del análisis pormenorizado realizado en el siguiente epígrafe de cada una de estas causas, cabe señalar que el Reglamento (CE) 261/2004 reconoce primordialmente, a los pasajeros, los siguientes derechos:

El primero de ellos es el **Derecho de compensación**, recogido en el artículo 7, el cual establece que en caso de que se reconozca al pasajero este derecho, recibirá una compensación, una cantidad tasada y que funciona de forma automática.

Conviene destacar, que a pesar de que el Reglamento (CE) 261/2004, no aborde el caso habitual en que hay una separación entre quien paga el transporte y el viajero efectivo, su enfoque principal se centra en la protección del "pasajero". Este término engloba a aquel que experimenta las dificultades y molestias asociadas con la denegación de embarque, la cancelación de vuelos y los retrasos en el transporte aéreo, priorizando así la salvaguarda de los derechos de quien se ve directamente afectado por dichas circunstancias<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Artículo 3 del Reglamento (CE) 261/2004: *“El presente Reglamento será aplicable: a) a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado; b) 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 y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario”*.

<sup>13</sup> SIERRA NOGUERO, E. (2023). *La compensación económica de los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo y gran retraso a la llegada* (1ª ed.,pág. 46). Tirant lo Blanch.  
<https://biblioteca.nubedelectura.com/cloudLibrary/login/login?username=UUU&password=PPP&redirectto=/ebook/show/9788411691932>.

Este derecho a una compensación estandarizada surge de forma automática ante una denegación de embarque contra la voluntad del pasajero. Cuando se trata de una cancelación, la existencia del derecho depende de la antelación con la que el transportista comunique al pasajero la anulación del vuelo, y de la pérdida de tiempo que experimente dicho pasajero. Y finalmente, en el caso de retraso en la llegada al destino final<sup>14</sup>, el derecho a compensación depende de la entidad de la demora.<sup>15</sup>

La misma, oscila entre los 250, 400 y 600 euros, dependiendo las distancias que haya entre el aeropuerto de llegada y el aeropuerto de destino, y dependiendo también de la cantidad de horas de retraso. También podrá verse reducida la compensación en un 50% cuando se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo, siempre y cuando se cumplan las indicaciones referidas en el apartado 2 del artículo 7<sup>16</sup>.

Es importante hacer mención a varias sentencias históricas en el ámbito europeo, como son los casos *Sturgeon*<sup>17</sup> y caso *Bossen*<sup>18</sup>, sobre el Derecho de Compensación.

El Reglamento (CE) 261/2004 no recoge expresamente una definición sobre qué es el retraso, sin embargo el TJUE en el *asunto Sturgeon* establece que:

*31. Por otro lado, del artículo 6 del Reglamento no 261/2004 se desprende que el legislador comunitario ha partido de un concepto de «retraso del vuelo» que considera únicamente la hora de salida prevista y que, por tanto, implica que, con posterioridad a la hora de salida, los demás elementos que afectan al vuelo no se vean modificados.<sup>19</sup>*

---

<sup>14</sup> Por "destino final", el artículo 2.h) del Reglamento (CE) 261/2004 entiende lo siguiente: "el destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación o, en caso de vuelos con conexión directa, el destino correspondiente al último vuelo; no se tomarán en consideración vuelos de conexión alternativos si se respeta la hora de llegada inicialmente programada".

<sup>15</sup> PAZOS CASTRO, R. (2018). *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros* (1.ª ed., pág. 135). Wolters Kluwer.

<sup>16</sup> Artículo 7.2 del Reglamento (CE) 261/2004, que dispone lo siguiente: *En caso de que, con arreglo al artículo 8, se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un 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 todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos, o 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 entre 1500 y 3500 kilómetros, o c) que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b), el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 % la compensación prevista en el apartado 1.*

<sup>17</sup> STJUE de 19 de noviembre de 2009, *Sturgeon y otros*, asuntos acumulados C-402/07 Y C-432/07, Rec. p. I-10923, ECLI:EU:C:2009:716.

<sup>18</sup> STJUE de 7 de septiembre de 2017, *Bossen y otros*, C-559/16, ECLI:EU:C:2017:644

<sup>19</sup> STJCE *Sturgeon y otros*, apartado 31.

32. *De este modo, un vuelo sufre un «retraso», en el sentido del artículo 6 del Reglamento no 261/2004, si se efectúa conforme a la programación inicialmente prevista y si su hora de salida efectiva se ve diferida con respecto a la hora de salida prevista.*<sup>20</sup>

El artículo 6 del Reglamento (CE) 261/2004, reconoce un derecho de asistencia<sup>21</sup> para aquellos pasajeros que hayan sufrido un retraso dependiendo de los tiempos de espera recogidos en el artículo 9, y estos tienen derecho a reclamar el reembolso del billete tal y como establece el artículo 8.

El problema es que nada dice el artículo sobre la posibilidad de que los pasajeros afectados puedan exigir el Derecho de Compensación recogido en el artículo 7 del mencionado Reglamento, ya que las compañías venían considerando como retraso lo que eran cancelaciones, y así no reconocer a los pasajeros su derecho a compensación.

El TJUE finalmente consideró que las consecuencias económicas que sufren los pasajeros respecto a los grandes retrasos (3 horas o más) y a las cancelaciones, no deben tratarse de forma diferente, y que los perjuicios que sufren son semejantes. Así lo menciona en los apartados 58, 60 y 61 de la Sentencia del *Caso Sturgeon*:

58. *En cambio, la hipótesis de que los pasajeros de los vuelos retrasados no adquieren derecho a compensación supone tratar a estos pasajeros de un modo menos favorable aun cuando, en su caso, soporten una pérdida de tiempo análoga, de tres horas o más, durante su transporte*<sup>22</sup>.

60. *Dado que los perjuicios que sufren los pasajeros aéreos en caso de cancelación o de gran retraso de los vuelos son análogos, no se puede, so pena de menoscabar el principio de igualdad de trato, tratar de manera diferente a los pasajeros de los vuelos retrasados y a los pasajeros de los vuelos cancelados*<sup>23</sup>.

---

<sup>20</sup> STJCE *Sturgeon y otros*, apartado 32.

<sup>21</sup> Artículo 6.2 del Reglamento 261/2004, que establece que: “En cualquier caso, se ofrecerá la asistencia dentro de los límites de tiempo establecidos más arriba con respecto a cada tramo de distancias”.

<sup>22</sup> STJCE *Sturgeon y otros*, apartado 58.

<sup>23</sup> STJCE *Sturgeon y otros*, apartado 60.

61. Por consiguiente, procede declarar que los pasajeros de los vuelos retrasados pueden invocar el derecho a compensación previsto en el artículo 7 del Reglamento n.º 261/2004 cuando soportan, en relación con el vuelo, una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir, cuando llegan al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo<sup>24</sup>.

Por otra parte, destacar lo mencionado en varios otros artículos de la arriba citada sentencia del caso *Bossem*, los cuales, vienen a considerar lo mismo que la sentencia del caso *Sturgeon*:

20. Pues bien, el Tribunal de Justicia ha declarado 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 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.<sup>25</sup>

21. De ello resulta que debe interpretarse el Reglamento n.º 261/2004 en el sentido de que los pasajeros de los vuelos que sufran un retraso de tres horas o más deben poder invocar el mismo derecho a compensación que los pasajeros 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 n.º 261/2004.<sup>26</sup>

22. Debe entenderse que esta jurisprudencia exige que las dos categorías de pasajeros mencionadas en el apartado anterior sean tratadas de manera idéntica, no sólo en lo que respecta al propio nacimiento del derecho a la compensación, sino también en lo que respecta al importe de esa compensación.<sup>27</sup>

Por todo ello podemos considerar que los pasajeros que sufran un retraso de tres horas o más, podrán exigir el mismo derecho de compensación que el pueden exigir los pasajeros a los que les ha sido cancelado el vuelo. Deberá de tratarse a estos pasajeros de forma igual, sin diferencias de trato.

---

<sup>24</sup> STJCE *Sturgeon y otros*, apartado 61.

<sup>25</sup> STJUE *Bossem y otros*, apartado 20.

<sup>26</sup> STJUE *Bossem y otros*, apartado 21.

<sup>27</sup> STJUE *Bossem y otros*, apartado 22.

Cabe destacar que pese a que el artículo 7 establece el derecho del pasajero a recibir una suma de dinero, sin que sea necesario tener que probar que ha sufrido algún perjuicio, el artículo 12 del Reglamento (CE) 261/2004, reconoce la facultad que tienen los pasajeros de poder exigir una compensación complementaria. El pasajero podrá obtener la reparación de todos los perjuicios sufridos con base a normas dispares a lo dispuesto en el Reglamento (CE) 261/2004. Se deberá atender a normas establecidas en disposiciones nacionales, y a los mencionados Convenios de Varsovia y Montreal.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea, deja claro que dentro de esta compensación complementaria se indemnizan tanto los daños materiales, como los daños morales, así lo ha establecido la STJUE asunto *Sousa Rodríguez y otros*<sup>28</sup>, en el apartado 41 donde establece que *“(...) el perjuicio que puede ser objeto de compensación en virtud del artículo 12 del Reglamento (CE) 261/2004 puede ser un perjuicio de naturaleza no sólo material, sino también moral”*.

El segundo se trata del **Derecho de reembolso**, recogido en el artículo 8, el cual establece que cuando se prevea se ofrecerán una serie de opciones a los pasajeros consistentes en el reembolso en 7 días del coste íntegro del billete en el precio de compra, o un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápido posible y la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables. El reembolso podrá hacerse según las modalidades establecidas en el artículo 7.3; metálico, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

El tercero se refiere al **Derecho de atención**, recogido en el artículo 9 del Reglamento (CE) 261/2004, en el que se tiene en especial cuenta a las necesidades de personas con movilidad reducida y a las de sus acompañantes, así como las necesidades de los menores no acompañados.

Cuando se haga alusión a este artículo se ofrecerá de forma gratuita a los pasajeros comida y refrescos suficientes, alojamiento en un hotel en los casos previstos en el artículo<sup>29</sup>, transporte

---

<sup>28</sup> STJUE de 13 de octubre de 2011, *Sousa Rodríguez y otros*, C-83/10, Rec.p. I-9469, ECLI:EU:C:2011:652, apartado 33.

<sup>29</sup> Artículo 9.1.b) 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.

entre el aeropuerto y el lugar del alojamiento y la posibilidad de hacer uso de dos llamadas telefónicas, o correos electrónicos.

Surge la duda sobre qué debe entenderse por comida y bebida "suficientes". En palabras de Ferrer Tapia, las obligaciones de asistencia tienen por objeto paliar las incomodidades derivadas de la espera en un aeropuerto, en ningún caso enriquecer al pasajero.<sup>30</sup> En este sentido, La STJUE McDonagh establece en su apartado 66, que el reembolso únicamente incluirá "los importes que, a la vista de las circunstancias propias de cada caso, resulten necesarios, adecuados y razonables para suplir la deficiencia del transportista aéreo".<sup>31</sup>

El cuarto menciona el **Derecho de reparación**, contenido en el artículo 13 del Reglamento (CE) 261/2004, el cual establece lo siguiente: "*Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone el presente Reglamento, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último limitan su derecho a reclamar una compensación a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con la legislación aplicable. En especial, este Reglamento no limita en ningún modo el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de tratar de lograr que un operador turístico u otra persona con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tiene un contrato le reembolse.*

*Asimismo, ninguna disposición del presente Reglamento podrá interpretarse como una restricción al derecho del operador turístico o de un tercero, no pasajero, con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tenga un contrato, de solicitar de este último el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia*".

Finalmente comentar el **Derecho de información de los pasajeros** al que se refiere el artículo 14 del Reglamento, el cual menciona que, la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo, deberá exponer en el mostrador de facturación de forma visible para los pasajeros un anuncio en el que se establece la posibilidad de los pasajeros que hayan sufrido un retraso, cancelación o denegación de embarque, soliciten el documento donde figuran sus derechos, para que puedan hacer uso del derecho de compensación y asistencia.

---

<sup>30</sup> FERRER TAPIA, El contrato de transporte...,cit,págs.248 y 249.

<sup>31</sup> STJUE de 31 de enero de 2013, *McDonagh*, C-12/11,ECLI:EU:C:2013:43, apartado 66.



Además de esto, la compañía deberá facilitar lo dispuesto en el apartado segundo del mencionado artículo. Se trata de un impreso, en el que se deberán exponer las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo al presente Reglamento.

### **III. EL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA AÉREO FRENTE AL PASAJERO. SUPUESTOS DE INCUMPLIMIENTO:**

#### **A. Análisis del Reglamento (CE) nº 261/2004, sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.**

El régimen de responsabilidad del transportista, es una de las cuestiones que más contratiempos produce en el ámbito del transporte aéreo de pasajeros, ya que, puede generar el ejercicio por parte del pasajero que se encuentre en los siguientes casos expuestos de diversas acciones civiles.<sup>32</sup>

En este apartado, se tratará la responsabilidad del transportista aéreo frente al pasajero en caso de que sucedan las causas siguientes; retrasos en los vuelos, cancelación de vuelos, denegación de embarque y cambio de clase.

Para estas circunstancias se debe aplicar lo previsto en el Reglamento (CE) nº 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.

#### **1. Responsabilidad por Retraso**

El Reglamento (CE) 261/2004 no recoge expresamente lo que se entiende por "retraso", si lo hace para los casos de cancelaciones y denegaciones de embarque, donde define estos conceptos en su Artículo 2 j) y l). Según el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda

---

<sup>32</sup> BALLESTEROS BARROS, A.M.<sup>a</sup> (2012), "Responsabilidad en el transporte aéreo internacional de pasajeros: calificación y forum shopping", GUERRERO LEBRÓN, M.<sup>a</sup> J. (Coord), *Cuestiones actuales de Derecho aéreo*, pág. 289, Marcial Pons.

Urbana, el retraso consiste en: *“la demora del vuelo en el aeropuerto de origen en relación a la hora inicialmente programada en su reserva”*<sup>33</sup>.

La anteriormente citada Sentencia sobre el Caso Sturgeon, considera que al amparo del artículo 6 del Reglamento (CE) 261/2004 un vuelo sufre un *“retraso”* si : *“se efectúa conforme a la programación inicialmente prevista y si su hora de salida efectiva se ve diferida con respecto a la hora de salida prevista”*.

Por lo que respecta al artículo 6 del Reglamento (CE) 261/2004, considera que existe retraso en un vuelo cuando la hora de salida efectiva del mismo difiere de la hora de salida prevista en los siguientes casos: *“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)”*.

Para los supuestos en que el pasajero se encuentre en esta situación la compañía aérea deberá brindarle, primeramente, información suficiente, derecho reconocido en artículo 14 del Reglamento. Para ello, la compañía aérea deberá entregarle un documento impreso donde se concretan los derechos que le asisten. En caso de que la propia compañía no lo facilite, el pasajero podrá solicitarlo<sup>34</sup>.

A continuación, el artículo 6 reconoce al pasajero un derecho de atención por parte del transportista aéreo, el cual se concreta a través del apartado 1 a) y apartado 2 del artículo 9 del Reglamento nº 261/2004. La asistencia consiste en prestar comida y refrescos suficientes, en función del periodo que sea necesario esperar, y se ofrecerá también la posibilidad de hacer uso gratuitamente de dos llamadas telefónicas, télex, o mensajes de fax, o correos electrónicos. Para el caso en que la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente, la compañía aérea deberá facilitar al pasajero alojamiento en un hotel en los casos que sea necesario pernoctar una o varias noches, o en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero y deberá posibilitar al pasajero un transporte entre el aeropuerto y el lugar del alojamiento.

---

<sup>33</sup>Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. *Derechos de los Pasajeros*. <https://www.mitma.gob.es/aviacion-civil/informacion-util-al-pasajero/embarque-de-pasajeros/derecho-a-compensacion-por-equipajes-overbooking-y-cancelaciones>.

<sup>34</sup>Documento disponible en: <https://www.seguridadaaerea.gob.es/sites/default/files/Tr%C3%ADptico%20AESA%20-%20Derechos%20de%20los%20pasajeros.pdf> (consultado por última vez el 26 de noviembre de 2023).

Cuando se trate de un retraso de 5 horas como mínimo, el deber del transportista aéreo es el reembolso. El derecho de reembolso recogido en el artículo 8 del Reglamento (CE) 262/2004 establece que el transportista aéreo deberá reembolsar en un periodo máximo de 7 días, el coste completo del billete en el precio de venta, correspondiente a la parte o partes del viaje que no se han podido realizar.

También por otro lado, la parte o partes del viaje realizado, en caso de que el vuelo ya no tenga razón de ser en correlación con el plan de viaje inicial. Asimismo, cuando proceda, deberá facilitarse un billete de vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápido posible.

En caso de que la compañía aérea no preste la asistencia mencionada de forma gratuita, el pasajero podrá conservar los recibos de los gastos en los que haya incurrido para posteriormente reclamarlos a la compañía.

Finalmente, respecto a si los pasajeros de vuelos que sufran un retraso tienen derecho a ser compensados en virtud de lo establecido en el Reglamento (CE) 261/2004, sí, existe este derecho de compensación para los vuelos que sufran un retraso en la llegada del vuelo al destino final de 3 horas o más. Ni el artículo 7 del Reglamento ni ninguna otra de las disposiciones contenidas en él establecen tal derecho. Es interesante mencionar cantidad de horas de retraso, ya que en el caso de que se trate de un retraso inferior a 3 horas, tal y como establece el TJUE, no podrá hablarse de "gran retraso", por lo que el pasajero, no podrá pedir la compensación recogida en el artículo 7 del Reglamento (CE) 261/2004, pero sí podrá invocar lo establecido en el Convenio de Montreal u otra norma para reclamar una indemnización de daños y perjuicios<sup>35</sup>.

Sin embargo, a la comentada sentencia del *caso Sturgeon*, se une la sentencia del *caso Nelson*<sup>36</sup>, la cual reafirma lo establecido en la primera expresando lo siguiente:

*"34. Pues bien, los pasajeros cuyos vuelos se han retrasado y aquellos cuyos vuelos han sido cancelados se encuentran en situaciones comparables a efectos de la compensación prevista en el artículo 7 del Reglamento no 261/2004, pues ambos sufren una molestia similar: una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas respecto a la hora inicial de su vuelo."*<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> SIERRA NOGUERO, E., op. cit., p 78.

<sup>36</sup>STJUE de 23 de octubre de 2012, *Nelson y otros*, asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10, *ECLI:EU:C:2012:657*.

<sup>37</sup> STJUE *Nelson y otros*, apartado 34.

“37. En estas circunstancias y habida cuenta del hecho de que el objetivo perseguido por el Reglamento n° 261/2004 es incrementar la protección de todos los pasajeros aéreos, los pasajeros de los vuelos con tres o más horas de retraso no pueden recibir un trato distinto respecto a aquellos pasajeros que tienen derecho a una compensación en virtud del artículo 5, apartado 1, letra c), inciso iii), de dicho Reglamento, pues tal desigualdad de trato entre estos dos grupos de pasajeros no está debidamente justificada desde el punto de vista de los objetivos perseguidos por dicho Reglamento.”<sup>38</sup>

“38. Pues bien, para paliar esta desigualdad, debe interpretarse el Reglamento n° 261/2004 en el sentido de que los pasajeros de los vuelos que sufran un gran retraso pueden invocar el mismo derecho a compensación que los pasajeros de vuelos cancelados, es decir, el previsto en el artículo 5, apartado 1, letra c), inciso iii), de dicho Reglamento”<sup>39</sup>.

El derecho a compensación por gran retraso se aplica solo si hay demora en la llegada al destino final, no importa si hubo retraso en la salida. Si el retraso en la salida alcanza las duraciones establecidas en el artículo 6 del Reglamento, pero la llegada se realiza con menos de 3 horas de retraso, el pasajero no tiene derecho a compensación estándar<sup>40</sup>.

Cabe mencionar finalmente, la posibilidad de compensar el daño moral sufrido en caso de que se retrase el vuelo, daño debido al “impacto o sufrimiento psíquico o espiritual, impotencia, zozobra, ansiedad, angustia, incertidumbre” etc. En este sentido cabe citar la SAP de Madrid, de 11 de julio de 2022<sup>41</sup>.

## **2. Responsabilidad por Denegación de Embarque.**

En ocasiones, los supuestos de denegación de embarque y los de cancelación pueden resultar confusos, pero son dos supuestos claramente diferenciables. En el caso de la cancelación, el vuelo no llega a efectuarse, mientras que el de denegación se efectúa sin el pasajero que tenía reserva en el mismo, al que no se le permite la entrada al avión<sup>42</sup>.

---

<sup>38</sup> STJUE *Nelson y otros*, apartado 37.

<sup>39</sup> STJUE *Nelson y otros*, apartado 38.

<sup>40</sup> PORTO CORTÉS, A., *La huelga como causa de fuerza mayor en el transporte aéreo, conforme al Reglamento (CE) 261/2004, desde la perspectiva del consumidor*, Difusión Jurídica y Temas de Actualidad, Madrid, 2012, pág.68.

<sup>41</sup> SAP de Madrid n°. 546/2022, de 11 de julio, ECLI:ES:APM:2022:10724.

<sup>42</sup> MÁRQUEZ LOBILLO, P., “Denegación de embarque, cancelación y retraso”, *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons 2013, pág 87.

Es habitual dar por hecho, que la denegación de embarque hace referencia únicamente al caso del overbooking (exceso de reservas), pero esto, como veremos, no es siempre así. Según la RAE, consiste en la venta de plazas de avión en un número superior al disponible. En este sentido, establece la SJM de Palma de Mallorca, de 7 de febrero<sup>43</sup>, que *“(...) hay dolo civil pues de forma deliberada se incumple la obligación al haber vendido de forma intencionada más billetes que los disponibles y, por tanto, debe responderse de todos los daños que se deriven de la falta de cumplimiento de la obligación”*.

La denegación de embarque engloba todo tipo de casos en que el transportista no permite la entrada al avión del pasajero. En este sentido, la STJUE en el asunto *Finnair Oyj contra Tim Lassooy*<sup>44</sup> establece que la definición establecida en el artículo 2.j) del Reglamento (CE) 261/2004 no se circunscribe únicamente a los supuestos donde exista un exceso de reserva.

Este supuesto de incumplimiento es bastante frecuente entre las compañías aéreas, ya que justificándose en su propósito de maximizar el beneficio de cada vuelo (evitando que queden asientos libres en caso de que haya pasajeros con reserva que no se presenten el día del vuelo), admiten la venta de un número superior de billetes que plazas que tienen lugar en el avión.

La responsabilidad del transportista sólo tendrá lugar en caso de que no haya motivos razonables para denegar la entrada a un pasajero, pero en caso de que las hubiera no se podría estar hablando particularmente de este supuesto. No habrá responsabilidad del transportista en los siguientes casos: impago del billete, la falsificación de la tarjeta de embarque, la presentación en la puerta de embarque después de la hora indicada, o cuando exista un riesgo para el plan de vuelo, aeronave o tripulación o pasajeros, por el estado mental o físico del pasajero o las características del equipaje<sup>45</sup>.

El artículo 2, j) del Reglamento (CE) 261/2004 define la denegación de embarque como: *“la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados”*.

<sup>43</sup> SJM nº1 de Palma de Mallorca nº. 29/2023, de 7 de febrero, ECLI:ES:JMIB:2023:424.

<sup>44</sup> STJUE de 4 de octubre de 2012, asunto C-22/11, *Finnair Oyj contra Timmy Lassooy*, ECLI:EU:C:2012:604.

<sup>45</sup> PUETZ, A., BLEDA RODRÍGUEZ, J., *Los contratos de transporte de pasajeros*, FRANCH FLUXÁ, J. (Dir.), *Manual de Contratación Turística*, Atelier, Barcelona, 2015, pág.144.

Atendiendo a lo expresado en el artículo 4 del Reglamento (CE) 261/2004, cuando un transportista aéreo prevea que tendrá que denegar el embarque de un vuelo, 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.

Sin embargo, puede suceder que el número de voluntarios presentados no sean suficientes para que los demás pasajeros con reservas puedan embarcar en dicho vuelo. En este caso, el transportista aéreo tiene la facultad de denegar el embarque en contra de su voluntad. 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) 261/2004.

Los pasajeros que se presenten voluntarios tendrán derecho al reembolso o a un transporte alternativo, en cambio, al pasajero que le denieguen el embarque en contra de su voluntad tendrá a su favor aparte del derecho de reembolso o la opción del transporte alternativo, las prestaciones relativas a alimentación y bebida.

En supuestos de denegación de embarque, la compensación a los pasajeros de 250 euros para vuelos de hasta 1500 km, 400 euros para vuelos intracomunitarios de más de 1500, misma cantidad para los no intracomunitarios que estén entre la franja de 1500 y 3500 km y finalmente, 600 euros para los demás vuelos que superen los 3500 km, deberá hacerse de forma inmediata, sin que los pasajeros tengan que realizar un trámite complementario para que les sea abonada la compensación.

En último lugar, conviene destacar, que a diferencia de lo que ocurre en los casos de cancelación o gran retraso, donde si cabe alegar como causa de exoneración la concurrencia de circunstancias extraordinarias, en el caso de la denegación de embarque, no es posible. Así lo establece la sentencia del Juzgado de lo Mercantil nº 11 de Barcelona nº 1151/2022, de 21 de octubre de 2022<sup>46</sup>.

---

<sup>46</sup> SJM de Barcelona, de 20 de octubre de 2022: "La denegación de embarque, que a diferencia de los de cancelación y de gran retraso de un vuelo, involucran sólo a algunos de los pasajeros con reserva regular en el vuelo afectado. Y que a su vez, presentan la característica, dado que la situación tendría su origen en la práctica comercial conocida como "overbooking", en atención a la máxima de la experiencia de la frecuencia del "no show passengers", de intentar maximizar la capacidad de las aeronaves y el provecho comercial, confirmando un mayor número de reservas que las que probablemente harán acto de presencia. Supuesto que en el caso de presentarse pasajeros en exceso, la compañía tendría que hacer frente al régimen de asistencia y compensación

### 3. Responsabilidad por Cancelación

Este supuesto de incumplimiento consiste en el hecho de que el transportista incumple el contrato sin que el vuelo llegue a efectuarse, por lo que afecta a todo el pasaje. A efectos de lo establecido en el Reglamento (CE) 261/2004, no solo se entiende que un vuelo no se realiza cuando el avión no despegue de su lugar de origen, sino también cuando no llega al destino incluido en la reserva<sup>47</sup>. También el TJUE en el asunto *Aurora Sousa Rodriguez y otros contra Air France S.A* deja claro que también se debe considerar como cancelación el vuelo que no llega al destino fijado por regreso del mismo a su punto de partida<sup>48</sup>.

A diferencia de lo que sucede con el supuesto del retraso, el Reglamento (CE) 261/2004 sí da una definición de lo que entiende por cancelación, la cual viene recogida en el artículo 2, 1), que establece el concepto de cancelación como: “*la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza*”.

Tal y como establece la jurisprudencia de la Unión Europea, se deberá seguir un proceso individualizado, en el sentido de tomar en consideración la situación de cada pasajero. La definición del artículo 2.1) resulta un poco confusa, pero el enfoque individualizado de la figura de la cancelación del vuelo, viene a decir, que no es preciso que para que la misma concorra, todos los pasajeros se hayan visto afectados<sup>49</sup>.

Tal y como establece el artículo 5 del Reglamento (CE) 261/2004, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, prestará la siguiente asistencia a los pasajeros que se vean afectados:

Por una parte, el reembolso en 7 días máximo del coste completo del billete en el precio en que se compró, en el precio de venta. El que corresponda a la parte o partes no realizadas y a

---

previsto en el Reglamento comunitario, sin que a diferencia de los supuestos de cancelación y gran retraso, pudiera alegar las causas exonerativas por el artículo 5.3 del Reglamento de la existencia de circunstancias extraordinarias que no pudieran haberse evitado incluso tomando medidas razonables. Ni tampoco en estos supuestos de cancelación y gran retraso operaría la excepción del deber de compensar en los supuestos de haberse realizado la información y previsión contemplada en el art. 5.2.”

<sup>47</sup> PAZOS CASTRO, R., *El derecho a compensación por retraso en la normativa europea de transporte aéreo de pasajeros*. InDret: Revista para el análisis del derecho, núm 2, 2017, pág.9.

<sup>48</sup> STJUE de 13 de octubre de 2011, asunto C-83/10, *Aurora Sousa Rodriguez y otros contra Air France S.A*. ECLI:EU:C:2011:625

<sup>49</sup> LOZANO ROMERAL, D.L., *Transporte aéreo. El contrato de transporte. Derechos y deberes. La sobreventa. Las indemnizaciones por retraso. Especial consideración de los minusválidos. Responsabilidad civil y seguros*, en AA.VV. (Dir. MENÉNDEZ MENÉNDEZ, A), *Régimen jurídico del transporte aéreo*, Thomson-Civitas, 2005, pág 304.

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 sea necesario, un vuelo de vuelta al primer punto de partida, lo más rápido posible. Por otra parte, la conducción hasta el destino final, lo más rápido posible, en condiciones de transporte comparables y por otra parte, la conducción hasta el destino final, en una fecha posterior que convenga al pasajero, dependiendo de los asientos que estén disponibles, igual, en condiciones de transporte comparables.

En caso de que el transportista ofrezca a los pasajeros un transporte alternativo cuando la salida prevista del nuevo vuelo sea como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, éste deberá ofrecer de forma gratuita a los pasajeros, el alojamiento en un hotel en caso de que el pasajero tenga que pasar una o varias noches y también el transporte entre el aeropuerto y el lugar del alojamiento.

Por otra parte, el transportista deberá compensar económicamente a los pasajeros afectados por la cancelación en la forma en que establece el artículo 7.1 del Reglamento (CE) 261/2004. Dicho artículo establece una compensación de 250 euros, para vuelos de hasta 1500 km, 400 euros para vuelos intracomunitarios de más de 1500 km, 400 euros para vuelos no intracomunitarios de entre 1500 y 3500 km y una suma de 600 euros para los demás vuelos, los que superen una distancia de 3500 km.

La compensación podrá ser reducida en base a lo establecido en el artículo 7.2 del Reglamento (CE) 261/2004 un 50 % en caso de que se ofrezca a los pasajeros la opción de ser conducidos hasta el destino final en un medio de transporte alternativo, con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado que: *a) que no sea superior a dos horas, para todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos, o 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 entre 1500 y 3500 kilómetros, o c) que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b).*

Existen casos, como los que recoge el artículo 5.1 c) del Reglamento (CE) 261/2004, en los que los pasajeros no tendrán derecho a una compensación económica. Se trata de los casos siguientes, cuando: *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.*

En este sentido, las compañías aéreas juegan con ese periodo de *“dos semanas de antelación respecto a la hora de salida prevista”*. Si la aerolínea notifica la cancelación con una antelación menor, el vuelo alternativo propuesto debe cumplir con ciertas limitaciones en cuanto a la hora de salida y llegada en relación con el vuelo cancelado, que sigue siendo la referencia según el artículo 7 del Reglamento (CE) 261/2004. Esto marca el posible inicio del derecho a compensación para el pasajero.

El pasajero tiene derecho a compensación según el artículo 7 del Reglamento (CE) 261/2004 si es notificado de la cancelación del vuelo entre 7 y 14 días antes de la salida prevista, y el vuelo alternativo ofrecido tiene una salida con más de 2 horas de antelación o una llegada a destino con más de 4 horas de retraso. También, si recibe aviso de la cancelación del vuelo con menos de 7 días de antelación a la salida, y el vuelo alternativo propuesto tiene una salida con más de 1 hora de antelación o llega al destino con más de 2 horas de retraso.

En este sentido, las aerolíneas pueden aprovechar las franjas de tiempo permitidas para vender billetes que luego cancelan con la antelación requerida. De esta manera, reubican a los pasajeros en otros vuelos sin que puedan tener derecho a la compensación establecida en el artículo mencionado<sup>50</sup>.

Tampoco estará obligado a pagar una compensación el transportista aéreo, si prueba que la cancelación es debido a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Se entienden por circunstancias extraordinarias las que recoge el artículo 14 del Reglamento (CE) 261/2004, a pesar de que la jurisprudencia ha añadido otra más a las recogidas en el citado artículo, como es: el fallo

---

<sup>50</sup> SIERRA NOGUERO, E., op. cit., pág.71

generalizado en el suministro de combustible cuando el responsable de su gestión es tanto el aeropuerto de origen de los vuelos, o del avión que se ve afectado<sup>51</sup>.

Cabe destacar finalmente, la sentencia del TJUE nº 263/20, de 21 de diciembre de 2021, ECLI:EU:C:2021:1039, la cual clarifica la problemática acerca del adelanto de un vuelo programado. En este sentido, se entiende que un gran adelanto de un vuelo *“supone para los pasajeros la pérdida de la posibilidad de disponer libremente de su tiempo y de organizar su viaje o su estancia en función de sus expectativas”*. ¿Qué se considera un gran adelanto? La citada STJUE dice lo siguiente: *“cualquier adelanto de una hora o menos puede eximir al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo de su obligación de compensar al pasajero con arreglo al artículo 7 de dicho reglamento. Así pues, procede considerar que un adelanto de más de una hora o menos constituye la referencia para determinar si se trata de un gran adelanto o de uno insignificante a efectos de la aplicación del artículo 5 del citado Reglamento”*.

Así, la STJUE finaliza señalando en su apartado nº 35 que *“(...) un vuelo se reputa «cancelado» cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo lo adelanta más de una hora”*<sup>52</sup>.

#### **4. Responsabilidad por Cambio de Clase**

El cambio de clase en el Reglamento (CE) 261/2004, viene recogido en el artículo 10 del mismo. En este sentido, un pasajero puede sufrir dos tipos de incumplimiento respecto a lo pactado en el contrato de transporte aéreo por parte del transportista, en relación con la asignación de plazas y la categoría de las mismas.

Puede suceder, por un lado, que habiendo contratado una clase inferior, ofrezcan una plaza o categoría superior. En este caso, atendiendo al 10.1 del mencionado reglamento, el pasajero no podrá solicitar pago complementario alguno<sup>53</sup>.

Por otro lado, puede el pasajero encontrarse en la situación en que habiendo contratado una categoría más cara, la plaza en la que se le acomode sea una de inferior categoría. Para estos

---

<sup>51</sup> STJUE de 7 de julio de 2022, C-308/21 ECLI:EU:C:2022:533

<sup>52</sup> STJUE nº 263/20, de 21 de diciembre de 2021, ECLI:EU:C:2021:1039, apartado 35.

<sup>53</sup> Artículo 10.1 Reglamento (CE) 261/2004: *“Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete no solicitará pago suplementario alguno”*.

casos, el Reglamento prevé un reembolso (en 7 días) a favor del pasajero afectado, según lo establecido en el artículo 10.2, consistente en: un 30 % del precio del billete para los vuelos de una distancia de menos de 1500km, 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, y finalmente se reconoce un reembolso del 75% para los demás vuelos que no estén comprendidos en los casos a continuación mencionados, incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar<sup>54</sup>.

En situaciones donde un pasajero haya reservado en una clase superior debido a consideraciones de salud, asignando a este aspecto una importancia primordial, el cambio de clase podría frustrar su viaje. En este contexto, se ha argumentado que el reembolso debería ser completo, sin perjuicio de la posibilidad de presentar una reclamación adicional buscando una compensación suplementaria<sup>55</sup>.

Nada dice la norma acerca del supuesto en que un pasajero contrate un asiento específico en el vuelo y sea acomodado en uno diferente al que éste ha pagado en el billete, pese a ser de la misma categoría. La doctrina ha venido considerando que la responsabilidad del transportista deberá extenderse también en este caso, ya que el pasajero ha sufrido un perjuicio, al haber pagado un importe suplementario por un asiento que no se le ha sido asignado.

### **B. Análisis del Reglamento (CE) nº 1107/2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.**

En este apartado, se tratará el supuesto de las personas con discapacidad y movilidad reducida, para el cual se aplica el Reglamento (CE) nº. 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.

---

<sup>54</sup> Artículo 10.2 Reglamento (CE) 261/2004: *“Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, en siete días, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 7, reembolsará: a) el 30 % del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos, o 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, o 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”.*

<sup>55</sup> PORTO CORTÉS, *La huelga como causa de fuerza mayor...*, cit. págs 64 y 65.

La posibilidad de viajar en avión de personas con discapacidad o movilidad reducida deben ser comparables con las de los demás ciudadanos, deben tener las mismas oportunidades de utilizar el transporte aéreo que los demás habitantes. Es por esto, que es necesario que se les preste la asistencia debida tanto en los aeropuertos como a bordo de los aviones.

Estas personas, tienen los mismos derechos a la libertad de circulación, elección y no discriminación, tanto en el transporte aéreo como en otros aspectos de la vida. Por lo que no se podrá denegar el transporte a personas con discapacidad o movilidad reducida, salvo que concurran razones justificadas de seguridad establecidas por la ley, por las que resulte imposible que estas personas vuelen.

El citado reglamento no afectará a la aplicación de los derechos de los pasajeros establecidos en otras normas como, el Reglamento (CE) 261/2004 o la Directiva 90/314/CEE del Consejo de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados<sup>56</sup>.

Por lo que respecta al ámbito de aplicación del Reglamento (CE) 1107/2006, el artículo 1.2 del mismo, establece que las disposiciones contenidas en el mismo, *“serán aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan de los aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, lleguen a esos aeropuertos o transiten por ellos”*.<sup>57</sup>

En base al artículo 3 del Reglamento (CE) 1107/2006, las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos, no podrán, como regla general, negarse a aceptar una reserva o denegar el embarque a una persona por motivos de discapacidad o movilidad reducida<sup>58</sup>.

---

<sup>56</sup> Derogada por la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

<sup>57</sup> Artículo 1.2 del Reglamento (CE) nº 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.

<sup>58</sup> Artículo 3 del Reglamento (CE) 1107/2006, que establece lo siguiente: *“Las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos no podrán negarse, alegando la discapacidad o movilidad reducida del pasajero a: a) aceptar una reserva para un vuelo que salga de o llegue a un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento; b) embarcar a una persona con discapacidad o movilidad reducida en un aeropuerto de este tipo, siempre que la persona de que se trate disponga de un billete válido y de una reserva”*.

A pesar de lo establecido en el mencionado artículo 3 del Reglamento (CE)1107/2006, de acuerdo con el artículo 4 del mismo<sup>59</sup>, las compañías aéreas podrán negarse, a aceptar una reserva o denegar el embarque a un pasajero en las siguientes situaciones: primeramente, por motivos de seguridad establecidos en la legislación internacional, comunitaria o nacional, y por otra parte, en caso de que las dimensiones del avión o sus puertas, no posibiliten el acceso o transporte de la persona con movilidad o discapacidad reducida.

Cuando se den estos casos, la compañía aérea, su agente u operador turísticos deberán proponer a la persona que se encuentre en tal situación una opción a la que pueda recurrir. Se le ofrecerá el derecho a reembolso o a un transporte alternativo con arreglo a lo establecido en el ya expuesto artículo 8 del Reglamento (CE) 261/2004<sup>60</sup>.

Las entidades gestoras de los aeropuertos asumirán la responsabilidad de la asistencia de las personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos. Las necesidades del pasajero con discapacidad o movilidad reducida, deberán comunicarse a la compañía aérea, a su agente o al operador turístico, al menos con 48 horas de antelación a la salida del vuelo. La notificación, también servirá para cubrir un vuelo de regreso en caso de que tanto el vuelo de ida como el de vuelta hayan sido contratados con la misma compañía aérea. Se requiere que la persona se presente para facturación a la hora fijada anticipadamente y que llegue a uno de los puntos designados dentro de los límites del aeropuerto.

La asistencia prestada, se concreta en los siguientes quehaceres: comunicar su llegada al aeropuerto y su solicitud de asistencia, desplazarse hasta el mostrador de facturación, comprobar el billete y proceder a la facturación del equipaje, desplazarse desde el mostrador de facturación hasta el avión, embarcar y desplazarse hasta sus asientos, guardar el equipaje

---

<sup>59</sup> Artículo 4 del Reglamento (CE) 1107/2006, que dispone lo siguiente: *“No obstante lo dispuesto en el artículo 3, las compañías aéreas o sus agentes o los operadores turísticos podrán negarse, por motivos de discapacidad o movilidad reducida, a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o movilidad reducida o denegar el embarque: a) con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos mediante legislación internacional, comunitaria o nacional, o con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos por la autoridad que emitió el certificado de operador aéreo a la compañía aérea en cuestión; b) si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona con discapacidad o movilidad reducida”*.

<sup>60</sup> El artículo 8 del Reglamento (CE) 261/2004, establece el derecho al reembolso o a un transporte alternativo, ofreciendo las opciones siguientes: *“a) el reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7, 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, 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, o 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”*.

dentro del avión, desembarcar el avión (haciendo uso de cualquier asistencia que proceda, ascensores, sillas de ruedas, etc.), conectar con otros vuelos si fuera el caso, desplazarse hasta los aseos, etc. De todas formas, la asistencia prestada, se adaptará siempre que sea posible, a las necesidades particulares del pasajero. En caso de que sea necesario contar con un perro guía, también se admitirá, siempre que haya sido notificado con previo aviso de su requerimiento.

#### **IV. LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIONES AÉREAS:**

Es innegable la dificultad y la problemática que supone para lograr la protección del pasajero aéreo, el hecho de poder acceder a la justicia en relación a las controversias que puedan surgir con las compañías aéreas en caso de incumplimiento por parte de las mismas de los contenidos establecidos en los Reglamentos (CE) 261/2004 y 1107/2006.

Esta previsión, se encuentra reflejada por una parte, en el artículo 16 del Reglamento (CE) 261/2004, y por otra parte, en el artículo 14 del Reglamento (CE) 1107/2004, los cuales, obligan a cada Estado Miembro a designar a un organismo que vele por el cumplimiento de los mismos, respecto a los vuelos que salgan de cualquier aeropuerto situado en su territorio y a los que tengan como destino dichos aeropuertos, pese a proceder de un tercer país. Cuando proceda, la entidad designada, deberá tomar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los derechos de los pasajeros, e implementará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

En este sentido, la disposición adicional segunda de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre<sup>61</sup>, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) N° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE<sup>62</sup>, establece que la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, será el único organismo acreditado para la resolución alternativa de los litigios en los que se apliquen los Reglamentos de la Unión Europea relativos a la salvaguardia de los derechos de los usuarios del transporte aéreo. Para ello, AESA deberá ajustar sus operaciones y procesos con lo establecido en la mencionada ley. Además, se dispone que, a través de una orden ministerial,

---

<sup>61</sup> BOE n.º 268, de 04 de noviembre de 2017.

<sup>62</sup> Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) N° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. *Diario Oficial de la Unión Europea* (DOUE) L 165/63 de 18 de junio de 2013.

se implementará un procedimiento obligatorio de resolución alternativa de dichos litigios, el cual será de aceptación obligatoria y cuyos resultados serán vinculantes para las compañías aéreas.

Esto último se materializa a través de 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 adelante, Orden TMA/201/2022). Cualquier pasajero que haya sufrido un perjuicio en materia de denegación de embarque, cancelaciones, retrasos, cambios de clase, y aquellos que afecten a las personas con movilidad reducida, podrá reclamar ante AESA, el incumplimiento de lo establecido en los Reglamentos (CE) 261/2004 y (CE) 1107/2006. Sin perjuicio de la posibilidad de acudir a los tribunales competentes en caso de que no viese solventadas sus reclamaciones ante el citado organismo.

En caso de falta de acuerdo o imposibilidad de resolver la controversia con la compañía aérea fuera de los ámbitos de aplicación de los reglamentos mencionados, deberá acudir a la vía judicial, ya que AESA, no tiene competencia para conocer de estos casos, como son por ejemplo, lo relacionado con la problemática del equipaje, billetes, viajes combinados, etc.

### **A) Reclamación ante AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea)**

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea<sup>63</sup> es una entidad estatal que forma parte de la Secretaría de Estado de Transporte del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA). Su objetivo principal es garantizar el cumplimiento de las reglas de la aviación civil en todas las actividades aeronáuticas en España. La Agencia tiene responsabilidades en la supervisión, inspección y regulación del transporte aéreo, la navegación aérea y la seguridad en los aeropuertos.

La misma, se dedica a asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad en el transporte aéreo en España, así como promover el desarrollo, establecimiento y aplicación tanto de leyes

---

<sup>63</sup> Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. <https://www.seguridadaerea.gob.es/> (consultado por última vez el 27 de noviembre de 2023).

nacionales como internacionales relacionadas con la seguridad aérea y protección de los pasajeros.

En España, AESA es la autoridad encargada de garantizar el cumplimiento de las regulaciones mencionadas anteriormente. Es la entidad designada a la que cualquier pasajero puede presentar reclamaciones por incumplimientos de las regulaciones mencionadas (denegación de embarque, cancelaciones, retrasos, cambios de clase y derechos de personas con discapacidad o movilidad reducida).

### **1.1. La reclamación ante la compañía aérea. Trámite previo:**

Ante cualquier eventualidad vinculada al transporte aéreo que resulte de la vulneración de los derechos de los pasajeros, ya sea de manera directa o indirecta, el primer paso recomendado es presentar una reclamación directamente ante la compañía aérea

A esto se refiere el artículo 6 de la Orden TMA/201/2022<sup>64</sup>, el que dispone que antes de comenzar el proceso alternativo para resolver conflictos descrito en esta orden, el pasajero debe presentar una reclamación inicial a la entidad responsable del incumplimiento que provocó la reclamación. Deberá presentarse la reclamación ante la compañía aérea, o en su caso, ante el gestor aeroportuario, acompañando la documentación oportuna para respaldar sus derechos. En caso de tratarse de PMR, la reclamación podrá ir dirigida al servicio de asistencia para personas con movilidad reducida prestado por el gestor aeroportuario, ante la compañía aérea.

El plazo para presentar esta reclamación es de 5 años, contados desde el día que tuvo lugar la incidencia, y la compañía aérea o en su caso, el gestor aeroportuario, deberán dar una respuesta en el menor tiempo posible, siendo un mes desde su presentación el plazo máximo para contestar.

El artículo 6.4 de la Orden TMA 201/2022, establece, que, AESA se encargará de facilitar a los pasajeros a través de su página web un formulario estandarizado para la presentación de reclamaciones previas, el cual incluirá obligatoriamente los datos pertinentes para la

---

<sup>64</sup> El artículo 6.1 de la Orden TMA 201/2022, establece respecto a los menores de edad : “ (...) la acreditación de la custodia del menor, salvo que la reclamación previa la efectúe quien contrató el transporte para aquél”.



identificación del vuelo<sup>65</sup>. Asimismo, las compañías aéreas y los gestores aeroportuarios, tanto en sus sitios web como en los puntos de atención al cliente, incluyendo los mostradores en los aeropuertos, deberán poner a disposición del pasajero, al menos en idioma español, un formulario de reclamación previa que contemple los campos establecidos en el formulario adoptado por la entidad. Es necesario para la prueba de los incidentes ocurridos, que el pasajero conserve toda la documentación relativa a su reserva, el billete, el talón de equipaje, y demás documentos.

En caso de que la compañía no conteste o no exista conformidad con la decisión adoptada, se abre la posibilidad de reclamar ante AESA o, en su caso, ante los tribunales. Las compañías aéreas o los gestores aeroportuarios, deberán informar a los pasajeros de esta posibilidad. Facilitando la dirección de la página web de AESA. Desde la presentación de la reclamación previa, es causa de inadmisión no presentar esta en el plazo de 1 año. La decisión emitida por la entidad, tendrá carácter vinculante para la compañía aérea en el procedimiento de resolución alternativa de litigios.

En caso de que las compañías aéreas y los gestores aeroportuarios estén registrados en el sistema arbitral de consumo o en el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, según corresponda, se notificará al pasajero sobre esta adhesión. Además, se le informará sobre la opción de recurrir a dicho sistema para la resolución del conflicto.

En el supuesto en que la reclamación ante la compañía aérea no prospere, o haya se haya pasado el plazo desde su presentación sin recibir ninguna respuesta de la compañía, podrá presentarse la reclamación ante AESA. Se deberán diferenciar dos supuestos en atención a la fecha del vuelo. Un procedimiento en vía informativa para los vuelos anteriores al 1 de junio de 2023 incluido, y el novedoso procedimiento de resolución alternativa de litigios para vuelos posteriores al 2 de junio de 2023 incluido<sup>66</sup>.

---

<sup>65</sup> Formulario de reclamación previa contra la compañía aérea o gestor aeroportuario (consultado por última vez el 8 de diciembre de 2023). [https://sede.seguridadaaerea.gob.es/sede-aesa/sites/aesa\\_sede/files/FORMULARIO%20RECLAMACION%20PREVIA%20CIA-GESTOR%20ADR.pdf](https://sede.seguridadaaerea.gob.es/sede-aesa/sites/aesa_sede/files/FORMULARIO%20RECLAMACION%20PREVIA%20CIA-GESTOR%20ADR.pdf)

<sup>66</sup> Se diferencian estos dos supuestos, debido a lo previsto en la disposición final tercera de la Orden TMA/201/2022, cuya resolución se concreta en la Orden TMA/469/2023, de 17 de abril, y se publica en el BOE el 10 de mayo de 2023, en la que AESA queda acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en el ámbito del transporte aéreo.

## **1.2. Vía informativa. Procedimiento para reclamar ante AESA por cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque y PMR, para vuelos anteriores al 1 de junio de 2023 incluido.**

Deberá tratarse de reclamaciones de pasajeros en vía informativa por el incumplimiento de los Reglamentos (CE) 261/2004 y (CE) 1107/2006. Las podrán presentar todos los pasajeros, con independencia de su nacionalidad, que partan de un aeropuerto ubicado en el territorio español, o un aeropuerto ubicado en un país que no sea miembro de la UE, con destino a un aeropuerto ubicado en territorio español, cuando se trate de una compañía aérea comunitaria.

La reclamación por vía informativa solo se debe a vuelos con fecha anterior al 1 de junio de 2023 incluido que se hayan visto afectados por alguno de los siguientes supuestos: cancelación de vuelo, retraso del vuelo de tres horas o más, adelanto del vuelo de más de una hora, denegación de embarque injustificada, cambio de clase, y aquellos incidentes que dañen los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

En caso de que se trate de reclamaciones sobre otras circunstancias como por ejemplo, equipajes, las cláusulas del contrato de transporte, agencias de viaje, protección de datos, etc, o en caso de que el vuelo salga de un aeropuerto ubicado en otro país de la UE distinto a España, o salga de un aeropuerto fuera de la UE y tengan como destino final de llegada otro país que no sea España, o que tengan su punto de partida en un aeropuerto fuera de la UE con destino final España, pero la compañía aérea no sea comunitaria, en todos estos casos, AESA no es el organismo competente para conocer de las mismas, siendo competente la autoridad del estado correspondiente.

Respecto al lugar en el que deberá presentarse la reclamación<sup>67</sup> por vía informativa ante AESA en caso de que no prospere la misma ante la compañía aérea, podrá presentarse de forma online o podrá presentarse por registro<sup>68</sup>.

En el supuesto en que la persona interesada opte por realizar la presentación de forma online, deberá hacerlo a través del formulario que se encuentra disponible en la página web de

---

<sup>67</sup> Se trata de una reclamación de carácter gratuito para la persona interesada.

<sup>68</sup> En los casos en que la reclamación se realice por las dos vías mencionadas, AESA solo admitirá la recibida en primer lugar, admitiendo las que se hayan presentado con posterioridad.

AESA<sup>69</sup>. La misma podrá consultar el estado de la reclamación en cualquier momento a través de la página web de AESA.

Se deberá acompañar la solicitud de reclamación acompañada de la siguiente documentación digitalizada; DNI, pasaporte o NIE, la reserva del vuelo o billetes, y la reclamación previa interpuesta ante la compañía aérea. Documentación relativa al contrato, como por ejemplo las tarjetas de embarque, y las facturas de los gastos que hubiera tenido. También deberá acompañarse de la acreditación de los representantes, en su caso.

Si la persona interesada optase por la presentación por registro, se deberá remitir la solicitud a la dirección postal de AESA en Madrid, y la deberá presentar en alguno de los registros admitidos a continuación: AESA, Organismos de la AGE, Organismos de las CCAA, Organismos de las Administraciones Públicas, etc. También podrá hacerse a través de correos, o en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

En este caso, deberá acompañarse el formulario para reclamar ante AESA, la copia del DNI, y si fuese necesario, la acreditación de la representación que corresponda. Una copia de la reclamación ante la compañía aérea y su respuesta, la copia del billete de avión, etc. También copia de las facturas que justifiquen los gastos que se reclaman, y en caso de haber sido necesario adquirir un transporte alternativo, la copia del billete donde se encuentre su coste.

Después de presentar la reclamación ante AESA por el presunto incumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004 o (CE) 1107/2006, la agencia se encargará de analizar la situación. El análisis implica solicitar a la compañía aérea información detallada sobre los hechos, recopilar datos adicionales necesarios y evaluar si la compañía ha cumplido con los Reglamentos Europeos.

En un plazo de 90 días (o 120 días en casos especiales) desde la recepción de la reclamación, AESA enviará un informe al reclamante y a las compañías aéreas. Este informe destacará los derechos del pasajero y proporcionará herramientas para restituir dichos derechos, si es necesario.

---

<sup>69</sup> Formulario para la presentación online de la reclamación: [https://sede.seguridadaerea.gob.es/SAU\\_PASAJEROS/Paginas/SolicitudReclamacion.aspx?accion=0&idioma=es](https://sede.seguridadaerea.gob.es/SAU_PASAJEROS/Paginas/SolicitudReclamacion.aspx?accion=0&idioma=es) (consultado por última vez el 27 de noviembre de 2023).

Si la compañía aérea no cumple con el informe de AESA, la única opción sería recurrir a la vía judicial, donde el informe positivo de AESA sería muy valioso. Es importante destacar que el informe de AESA no es vinculante, lo que significa que la agencia no puede obligar a las compañías aéreas a cumplir con sus recomendaciones.

En el caso de que la solución ofrecida por la compañía no satisfaga completamente al pasajero, o si la compañía no responde al informe de AESA, el pasajero tiene la opción de acudir a los tribunales de justicia para buscar la restitución de sus derechos y, si lo considera necesario, solicitar una indemnización por daños y perjuicios<sup>70</sup>.

### **1.3. La Resolución alternativa de litigios. Procedimiento para reclamar ante AESA por cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque y PMR, para vuelos posteriores al 2 de junio de 2023 incluido.**

El hecho de optar por la resolución alternativa de litigios al presentar una reclamación permitiría al pasajero evitar la necesidad de recurrir a un proceso judicial para hacer valer sus derechos conforme a estos Reglamentos. Hasta la entrada en vigor de la Orden TMA/201/2022, el informe positivo emitido por AESA para el pasajero, y en caso de que la compañía aérea no lo atiende, la única vía que tenía el pasajero, era acudir a la vía judicial, siendo según AESA de "gran utilidad su informe", si bien es cierto, que el mismo, no tenía valor de cosa juzgada, por lo que se iniciaría no un proceso de carácter ejecutivo, sino un proceso declarativo<sup>71</sup>.

La entrada en vigor de la Orden TMA/201/2022, trae una importante novedad legislativa, al establecer a la decisión o informe de AESA el carácter de título ejecutivo extrajudicial, por lo que en caso de que transcurra un mes desde su emisión, en la decisión podrá solicitarse por el pasajero su ejecución ante el Juzgado de lo Mercantil competente. Así lo establece el artículo 7.2 c) de la Orden TMA/201/2022, al establecer que el procedimiento ante AESA será de aceptación obligatoria y decisión vinculante para la compañía aérea.

El artículo 18.1 de la Orden TMA/201/2022 establece que, a pesar de que la compañía aérea pueda impugnar la decisión de AESA, una vez transcurrido un mes desde que fuera emitida la

---

<sup>70</sup> Además, el silencio por parte de AESA, al tratarse de un acto de carácter informativo, no produce efecto alguno.

<sup>71</sup> SIERRA NOGUERO, E., op. cit., pág. 107.

decisión por el Director de la Agencia, el pasajero tendrá derecho a solicitar su ejecución ante el Juzgado competente.

En este sentido, la decisión certificada por la Agencia, tendrá la consideración de título ejecutivo extrajudicial, tal y como establece el artículo 517.2.9º de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (LEC)<sup>72</sup>.

Este proceso no será obligatorio antes de acceder a los tribunales, sino una alternativa más ágil y completamente gratuita ofrecida a los usuarios del transporte aéreo para resolver conflictos con las compañías aéreas, sin perjuicio también de lo establecido en el artículo 4 de la Orden TMA/201/2022<sup>73</sup>. En caso de no estar satisfecho con el procedimiento, tiene la opción de retirarse en cualquier momento y, si así lo prefiere, recurrir a los tribunales. En caso que desde un primer momento se decida acudir a tribunales, se inadmitirá a trámite la reclamación ante AESA.

El procedimiento de resolución alternativa de litigios, se aplica a los conflictos de los pasajeros, usuarios del transporte aéreo, con las compañías aéreas con las que hayan reservado su vuelo, estén o no establecidas en la UE, sin importar su nacionalidad, por aplicación de los Reglamentos (CE) 261/2004 y (CE) 1107/2006 siempre que la salida del vuelo se realice desde un aeropuerto situado en territorio español, o si bien pese a que se trate de un aeropuerto situado en un país fuera de la UE, que tenga como destino final un aeropuerto español, cuando la operación de transporte se realice por una compañía aérea comunitaria. También será aplicable en virtud del mencionado Reglamento (CE) 1107/2006 en los conflictos planteados contra los gestores de los aeropuertos ubicados en territorio español que estén adheridos al procedimiento.

Quedan excluidos del procedimiento de resolución alternativa de litigios aquellos que dispone el artículo 3 de la Orden TMA/201/2022<sup>74</sup>, como por ejemplo, aquellos que no estén relacionados con el incumplimiento del contrato de transporte, cláusulas abusivas, prácticas

---

<sup>72</sup> SIERRA NOGUERO, E., op. cit., pág. 108.

<sup>73</sup> El artículo 4 de la Orden TMA 201/2002, posibilita al pasajero a acudir a *“cualquier sistemao pasajero a acudir a cualquier sistema extrajudicial de resolución de conflictos aceptado por la compañía aérea o gestor aeroportuario, según corresponda, en particular al arbitraje de consumo o al sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad”*.

<sup>74</sup> Ver artículo 3 de la Orden TMA/201/2022.

comerciales, información precontractual, protección de datos, reclamaciones según el Reglamento (CE) 2027/97 y otros especificados en la Ley 7/2017.

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 7 de la Orden TMA/201/2022, se establece un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos basado en los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad. Además, el procedimiento garantiza la igualdad y contradicción de las partes, debiendo AESA proteger la confidencialidad de la información y el secreto profesional o empresarial. El procedimiento es de carácter gratuito para las partes, y tal y como se ha hecho mención con anterioridad, de aceptación voluntaria y no vinculante para los pasajeros, y obligatorio y vinculante para las compañías aéreas, y de aceptación previa obligatoria o voluntaria, dependiendo si están adheridos o no, y resultado no vinculante para gestores aeroportuarios.

Al igual que para el procedimiento por vía informativa, este exige también la reclamación previa ante la compañía aérea, donde una vez finalice la misma, podrán los pasajeros una vez transcurra 1 año, presentar la reclamación ante AESA. Tendrán los pasajeros 3 formas de presentar la reclamación a través del formulario adoptado por AESA:

La primera de ellas, se trata de la presentación telemática<sup>75</sup>, se realiza a través de la sede electrónica de AESA sin impresión de documentos ni firmas manuales. Es el método más rápido. La segunda de ellas, es la presentación semipresencial, en la cual se deberá acceder a la sede electrónica e introducir la reclamación de forma telemática. Tras este primer paso, se deberá imprimir y firmar manualmente, para después presentarla de forma presencial en los lugares indicados para ello. Para que la reclamación se considere presentada, deberá enviarse el documento firmado a AESA en un periodo máximo de 10 días desde la introducción telemática<sup>76</sup>.

Finalmente, existe la posibilidad de presentar la reclamación de forma presencial en papel<sup>77</sup>. Deberá la reclamación remitirse a la dirección postal de AESA, la cual, te facilita la Agencia

---

<sup>75</sup> En caso de que se trate de reclamaciones por representantes de pasajeros que no sean personas físicas o actúen en el ejercicio de una actividad profesional, deberá hacerse por la vía telemática.

<sup>76</sup> La tramitación semipresencial solo está disponible para personas físicas no profesionales.

<sup>77</sup> La presentación de la reclamación de forma presencial en papel solo está disponible para personas físicas no profesionales.

en su propia página web, presentandola en los registros habilitados para ello<sup>78</sup>, en las oficinas de correos, en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero, etc<sup>79</sup>.

Sobre el contenido mínimo del formulario de la reclamación, y los documentos que han de acompañarse a la misma, manifiesta el artículo 8.1 y 8.2 de la Orden TMA/201/2022, que deberá contener el nombre y apellidos del pasajero (y en su caso de la persona que lo represente), identificación del medio electrónico, hechos, razones y la petición de la reclamación, incluyendo la fecha y el número del vuelo. También deberá incluir la fecha y el lugar, la firma de la persona que la solicita y la aceptación de la cláusula sobre el consentimiento del pasajero. Junto con todo ello, deberá acompañarse la copia de algún documento acreditativo de su identidad, solo aquellas personas que opten por la solicitud en papel y salvo los pasajeros con DNI O NIE español que consientan la consulta. La acreditación de la reclamación previa ante la compañía o ante el gestor aeroportuario y la respuesta de la misma, la copia del billete o tarjeta de embarque, y cualquier otra documentación que el pasajero considere conveniente<sup>80</sup>.

Una vez presentada la reclamación ante AESA, ésta notificará a las partes la recepción de la solicitud y la documentación que se le exige en caso de subsanación. Se señalará la fecha para registrar el inicio de los plazos.

Por lo que respecta a las causas de inadmisión a trámite las mismas se encuentran contenidas en el artículo 10 de la Orden TMA/201/2022<sup>81</sup>. En el caso en que se incurra en algunas de las

---

<sup>78</sup> La página web de AESA, recoge los siguientes registros habilitados para la presentación de la reclamación: AESA, organismos de la AGE, organismos de las CCAA, organismos de las Administraciones Locales, Universidades públicas y otras entidades del sector público institucional.

<sup>79</sup> Para ver las restantes, acudir a: Agencia Estatal de Seguridad Aérea. *Derechos de los pasajeros*. <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/procedimiento-para-reclamar/procedimiento-para-reclamar-ante-aesa-por-cancelaciones-retrasos-denegaciones-de-embarque-y-pmr-en-el-transporte-aereo-para-vuelos-posteriores-al-02-06-2023-incluido>. (Consultado por última vez el 27 de noviembre de 2023).

<sup>80</sup> Existe un plazo de 10 días para la subsanación de cualquiera de los requisitos expuestos. En caso de no subsanar el defecto pertinente, se le tendrá por desistido.

<sup>81</sup> El artículo 10 de la Orden TMA/201/2022 establece como causas de inadmisión las siguientes: "a) No se haya presentado la reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario, o no se acredite haberlo intentado sin efecto por causa no imputable al pasajero. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde la fecha en que el pasajero presentó la reclamación previa, sin que se le haya comunicado su resolución. b) Sea manifiestamente infundada o verse sobre materias no incluidas en el ámbito de aplicación previsto en el artículo 2. c) Se hubiera resuelto o esté pendiente de resolución ante un órgano jurisdiccional o ante el sistema arbitral de consumo o el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, salvo que se haya acordado la suspensión del procedimiento judicial o arbitral a resultas del que se interesa sustanciar ante la Agencia. d) Se presente ante la Agencia transcurrido más de un año desde la

causas mencionadas en el mismo, se notificará su inadmisión al pasajero de forma motivada en el plazo de 21 días desde la recepción.

En todos aquellos casos donde se admita la reclamación se deberá notificar a la compañía aérea o al gestor aeroportuario reclamado, proporcionándoles la reclamación y documentación correspondiente, teniendo aquéllos la oportunidad de presentar alegaciones y proponer o presentar pruebas en el plazo de 20 días hábiles<sup>82</sup>.

AESA se encargará de resolver sobre las pruebas propuestas por las partes y acordará las que estime imprescindibles.

El procedimiento de resolución alternativa de litigios según la Orden concluye con la decisión del Director de la AESA, quien tiene la potestad para aceptar o declinar la reclamación. La decisión resultará vinculante para la compañía aérea si la reclamación es estimada, pero no lo es para el gestor aeroportuario que se adhirió al sistema ni para el pasajero, independientemente del resultado de la reclamación. La resolución favorable contra la aerolínea se considera título ejecutivo extrajudicial, y la compañía está obligada a cumplirla según sus términos<sup>83</sup>.

---

*fecha de presentación de la reclamación previa ante la compañía aérea o el gestor aeroportuario reclamados, o ante sus servicios de atención al cliente”.*

<sup>82</sup> El artículo 15.2 de la Orden TMA/201/2022, establece que en caso de que la compañía aérea o el gestor aeroportuario, no formulen alegaciones, *“se le tendrá por decaído en el trámite, prosiguiéndose la tramitación del procedimiento. En este caso, al no constar en el procedimiento otros hechos que los alegados por el pasajero, podrá prescindirse de darle audiencia. “Y en caso de que formulen alegaciones, se dará audiencia al pasajero por un plazo de diez días hábiles, poniendo a su disposición las pruebas o documentos que hubieran sido aportados, salvaguardada, en su caso, la información confidencial o protegida por el secreto profesional o empresarial, al objeto de que formule las alegaciones o presente los documentos que estime pertinentes, y proponga otros medios de prueba de los que intente valerse, teniéndole por decaído en el trámite si no lo hiciera en el plazo indicado”.*

<sup>83</sup> ALBA FERNANDEZ, M. (2022). El procedimiento de resolución alternativa de litigios sobre los derechos de los pasajeros ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. *Revista Española de Derecho Aeronáutico y Espacial*. (Nº2) 31-48.

[https://aedae-aeroespacial.org/wp-content/uploads/2022/09/Revista-AEDAE\\_2022\\_digital-27-09.pdf](https://aedae-aeroespacial.org/wp-content/uploads/2022/09/Revista-AEDAE_2022_digital-27-09.pdf)



El artículo 18.1 apartado segundo de la Orden TMA/201/2022<sup>84</sup>, obliga a la compañía aérea a cumplimentar lo establecido en la resolución del director de la agencia en el plazo máximo de 1 mes a contar desde la fecha de notificación de la misma. En caso de no hacerlo, tal y como se ha adelantado, el pasajero tendrá la posibilidad de acudir a los tribunales, y presentar una demanda ejecutiva ante el juzgado competente, en este caso el juzgado de primera instancia.

El propósito central de este procedimiento alternativo es ofrecer al usuario del transporte aéreo una alternativa menos compleja y más ágil que la vía judicial tradicional; una vía accesible y eficaz para resolver conflictos de manera rápida y gratuita, proporcionándoles una herramienta eficiente para solventar conflictos sin incurrir en costos notables, ni retrasos prolongados.

A pesar de que la decisión adoptada por AESA resulte vinculante y agilice la ejecución en favor del usuario, la posibilidad de impugnar ante tribunales mercantiles añade una capa adicional de garantía y acceso a la justicia. La existencia de este procedimiento con la vía judicial busca equilibrar eficacia y protección integral de los derechos de los usuarios. En definitiva, lo que se busca es ofrecer a los usuarios del transporte aéreo una herramienta eficaz para resolver conflictos de forma eficiente, manteniendo la opción de recurrir a los tribunales en casos más complejos o en todos aquellos casos que no se hayan podido ver resueltos por el procedimiento alternativo.

### **B) La reclamación en vía judicial:**

Tal y como se ha venido desarrollando en este epígrafe, las incidencias aéreas relativas a los Reglamentos (CE) 261/2004 y (CE) 1107/2006, podrán resolverse por medio de tres vías; la primera de ellas es obligatoria y previa a cualquiera de las dos siguientes, se trata de la reclamación ante la compañía aérea.

---

<sup>84</sup> En este sentido, establece el artículo 18.1 de la Orden TMA/201/2022, que: *“La decisión del Director de la Agencia es vinculante para la compañía aérea que está obligada, en caso de estimación total o parcial de la reclamación, a darle cumplimiento y a remitir a la Agencia el justificante que lo acredite tan pronto como se produzca, indicando si ha impugnado la decisión ante el juzgado competente.*

*Si en el plazo de un mes desde la fecha de notificación de esta decisión, la compañía aérea no la hubiera atendido, y con independencia de que ésta se haya impugnado, el pasajero podrá instar su ejecución mediante la presentación de una demanda ejecutiva ante el juzgado competente, a cuyo efecto podrá recabar de la Agencia la certificación de la decisión que, además del resto de los documentos previstos en el artículo 550 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, deberá acompañar a la demanda como título ejecutivo en que ésta se funda”.*

Después se encuentra la reclamación ante AESA, en la cual diferenciamos dos procedimientos. Por una parte, la vía informativa, la cual opera para vuelos anteriores al 1 de junio de 2023, incluido, donde la decisión no es vinculante, sino meramente informativa. Y, por otra parte, el procedimiento de resolución alternativa de litigios, el cual se aplica para vuelos posteriores al 2 de junio de 2023 incluido, donde la decisión que dicte la Agencia, resultará de carácter vinculante para la compañía aérea, que en caso de que no cumpla, se abre la opción del pasajero de acudir a la vía judicial, sin perjuicio de la posibilidad que tiene tras la reclamación previa a la compañía aérea optar por esta opción de forma directa, sin acudir a la reclamación a través de AESA.

### **1. La competencia judicial internacional de los tribunales españoles.**

Primeramente, se debe determinar si los jueces y tribunales españoles tienen o no la “competencia judicial internacional” para conocer de las reclamaciones del pasajero del derecho a compensación económica del artículo 7 Reglamento (CE) 261/2004.

Nada dice el Reglamento (CE) 261/2004 acerca de la determinación de la competencia judicial internacional, sin embargo la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, sostiene que normas para determinar la competencia internacional en acciones presentadas únicamente en virtud del Reglamento (CE) 261/2004 deben ser evaluadas conforme a las "normas de competencia judicial europea"<sup>85</sup>.

En este sentido, la consolidada jurisprudencia del TJUE establece que son de aplicación los siguientes dos reglamentos. Se trata, por un lado, del derogado Reglamento (CE) 44/2001, del Consejo, de 22 de diciembre de 2000, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, el cual es conocido como Reglamento Bruselas I.

Y, por otro lado, el vigente Reglamento (UE) 1215/2012, Reglamento (UE) 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, conocido como Reglamento Bruselas I bis<sup>86</sup>.

---

<sup>85</sup> SIERRA NOGUERO, E., op. cit., págs. 111-112.

<sup>86</sup> Reglamento (UE) N° 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil. *Diario Oficial de la Unión Europea* L 351 de 20 de diciembre de 2012. <https://www.boe.es/doue/2012/351/L00001-00032.pdf>

Siempre que el transportista aéreo tenga su domicilio en un Estado miembro de la Unión Europea, le serán de aplicación las normas de competencia judicial europea, es decir, se aplicará lo dispuesto en el Reglamento (UE) 1215/2012<sup>87</sup>. El preámbulo en su punto 13, señala que *“las normas comunes sobre competencia judicial deben aplicarse, en principio, cuando el demandado esté domiciliado en un Estado miembro”*.

Por el contrario, cuando el transportista aéreo, no tenga su domicilio en un Estado miembro de la Unión Europea, no le será de aplicación lo dispuesto en el Reglamento (CE) 1215/2012. En este sentido, establecen el punto 14 y el artículo 6.1 que se regirá por la legislación del Estado miembro del transportista. *“Todo demandado que no esté domiciliado en un Estado miembro debe estar sometido, por regla general, a las normas nacionales sobre competencia judicial aplicables en el territorio del Estado miembro del órgano jurisdiccional que conozca del asunto”* (punto 14). A su vez, el artículo 6.1 Reglamento Bruselas I bis confirma que *“Si el demandado no está domiciliado en un Estado miembro, la competencia judicial se regirá, en cada Estado miembro, por la legislación de ese Estado miembro (...)”*.

El hecho de que los tribunales españoles tengan o no jurisdicción internacional para atender una demanda de compensación conforme al artículo 7 del Reglamento (CE) 261/2004 se determina según las normativas nacionales que establecen la competencia judicial<sup>88</sup>.

En concreto, el artículo 22 quinquies de la Ley Orgánica 7/2015, de 21 de julio, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, al ser el pasajero un consumidor, rige el fuero de los consumidores, establece que *“d) En materia de contratos celebrados por consumidores, estos podrán litigar en España si tienen su residencia habitual en territorio español o si lo tuviera la otra parte contratante; esta última solo podrá litigar en España si el consumidor tiene su residencia habitual en territorio español”*.

---

<sup>87</sup> Establece el artículo 4 del Reglamento (CE) n° 1215/2012 de 12 de diciembre de 2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, lo siguiente: *“1. Salvo lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas domiciliadas en un Estado miembro estarán sometidas, sea cual sea su nacionalidad, a los órganos jurisdiccionales de dicho Estado. 2. A las personas que no tengan la nacionalidad del Estado miembro en que estén domiciliadas les serán de aplicación las normas de competencia judicial que se apliquen a los nacionales de dicho Estado miembro”*.

<sup>88</sup> SIERRA NOGUERO, E. (1ª edición, pág 114).

Las normas de distribución de la competencia judicial internacional del Convenio de Montreal o del Convenio de Varsovia, no son aplicables a las reclamaciones de compensación del art. 7 Reglamento (CE) 261/2004.

## **2. La competencia judicial territorial**

Tras haber determinado la competencia judicial internacional de los tribunales españoles en el apartado anterior, en este se analizará el procedimiento y órgano jurisdiccional español que debe conocer acerca de las cuestiones relacionadas con las reclamaciones aéreas.

Hasta la reforma llevada a cabo por la LO 7/2022, de 27 de julio, la cual está en vigor desde el 17 de agosto de 2022, la Ley Orgánica del Poder Judicial, en su artículo 86 ter, declaraba la competencia de los juzgados de lo mercantil en materia de transportes. Tras la reforma, el artículo 86 bis, establece que los juzgados de lo mercantil no serán competentes para conocer entre otras cuestiones, de las previstas en el Reglamento (CE) 261/2004<sup>89</sup>. La competencia para conocer las cuestiones previstas en el citado reglamento, corresponde ahora a los juzgados de primera instancia.

El procedimiento que ha de seguirse en estos casos dependerá de la cuantía que se pretenda reclamar. Dado que estas reclamaciones se consideran como reclamaciones de cantidad y las compensaciones económicas suelen estar dentro del rango de 6000 euros, se seguirán los trámites establecidos para el juicio verbal, de acuerdo con el artículo 250.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil<sup>90</sup>, ya que este procedimiento es el adecuado para casos con cuantía no superior a esa cantidad.

Para finalizar, por lo que respecta a la legitimación en los procedimientos de reclamaciones aéreas, el artículo 10 de la LEC, considera que: *“Serán considerados partes legítimas quienes*

---

<sup>89</sup> El artículo 86 bis 1 de la LOPJ establece que, *“ Los Juzgados de lo Mercantil conocerán de cuantas cuestiones sean de la competencia del orden jurisdiccional civil en materia de propiedad intelectual e industrial; competencia desleal y publicidad; sociedades mercantiles, sociedades cooperativas, agrupaciones de interés económico; transporte terrestre, nacional o internacional; derecho marítimo, y derecho aéreo. Por excepción a lo establecido en el párrafo anterior, los Juzgados de lo Mercantil no serán competentes para conocer de las cuestiones en materia (...) ni de las cuestiones previstas en 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 embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (...).*

<sup>90</sup> El artículo 250.2 de la LEC dispone que: *“Se decidirán también en el juicio verbal las demandas cuya cuantía no exceda de seis mil euros y no se refieran a ninguna de las materias previstas en el apartado 1 del artículo anterior”.*

*comparezcan y actúen en juicio como titulares de la relación jurídica u objeto litigioso. Se exceptúan los casos en que por ley se atribuya legitimación a persona distinta del titular.*

En base a esto, cabe mencionar que la legitimación activa la tiene el pasajero aéreo, entendido como usuario del transporte aéreo. En casos en que la reclamación no la efectúe éste, como aquellos casos en que se trate de menores de edad, donde sus progenitores han intervenido en la contratación del vuelo, serán éstos los legitimados para reclamar. Así lo establece la SAP PO 256/2023, de 17, la cual establece que: *"La contratación del viaje debe entenderse hecha por ambos progenitores pues en cualquier cuestión relacionada con los hijos y a falta de prueba de elementos suficientes en contrario es imputable a ambos la actuación unilateral de uno de ellos, tal y como se desprende de la regulación del ejercicio conjunto de la patria potestad en el art. 156 del Código civil (EDL 1889/1), en particular cuando declara que "respecto de terceros de buena fe, se presumirá que cada uno de los progenitores actúa en el ejercicio ordinario de la patria potestad con el consentimiento del otro"*.

*"Esta invocación del régimen de la patria potestad no significa que los contratantes sean los hijos, pues resulta manifiesto que como es habitual en muchos contratos, entre ellos los que tienen por objeto el transporte y el alojamiento, estamos ante una contratación realizada en nombre propio pero en beneficio o interés de un tercero"*.

Por lo que se refiere a la legitimación pasiva, ésta la posee el transportista aéreo, entendido como *"toda empresa de transporte aéreo con licencia de explotación válida 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"*, así lo establece el Reglamento (CE) 261/2004 en su artículo 2. En resumen la legitimación pasiva le corresponde a la compañía aérea responsable del incumplimiento de los derechos del pasajeros.

## V. ENCUESTA

¿Has sufrido alguna vez algún retraso, cancelación, denegación de embarque o cambio de clase de un vuelo? ¿Conoces la AESA? ¿Qué procedimientos conoces para reclamar estas incidencias? ¿Has oído hablar de la resolución alternativa de litigios? Estas son algunas de las preguntas que se han realizado en la encuesta que he realizado para dar fin a este trabajo<sup>91</sup>. La misma, se ha realizado con el objetivo de recolectar información y poder llegar a una conclusión respecto a estas prácticas llevadas a cabo por las compañías aéreas.

Primeramente, se han realizado un total de 6 preguntas, y han respondido a la encuesta alrededor de 36 personas. De todos los datos obtenidos, los resultados son los siguientes. Respecto a la primera pregunta, ¿Has sufrido alguna vez algún retraso, cancelación de vuelo, denegación de embarque (overbooking) o cambio de clase?, un 80% de personas han sufrido alguna vez alguno de los mencionados incidentes, frente al 20% que nunca han experimentado ninguno. Por lo que se refiere a la segunda pregunta, ¿Qué opciones conoces para hacer valer tus derechos como pasajero frente al incumplimiento por parte de la compañía aérea?, el 50% no conocen ninguna opción para reclamar estos sucesos. Dentro del 50% restante, la mayoría solo conocen la reclamación ante la compañía aérea, ante la agencia de viaje con la que contrataron el vuelo, o la denuncia. En referencia a las preguntas tercera, cuarta y quinta, ¿Has oído alguna vez hablar acerca de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)? ¿Conoces el procedimiento de resolución alternativa de litigios llevado a cabo por AESA? ¿Conoces la existencia de un proceso judicial para resolver estas cuestiones?, el 70% no ha oído nunca hablar acerca de la AESA, el 95% no conocen el procedimiento de resolución alternativa de litigios y el 80% son conocedores de la existencia de un proceso judicial. Finalmente, en lo que concierne a la sexta pregunta, ¿En caso de que te haya ocurrido alguno de los siguientes sucesos; retraso, cancelación, denegación de embarque o cambio de clase, has procedido a reclamar? en caso afirmativo, cómo? ¿a través de qué procedimiento?, dentro de las personas que han reclamado, lo han hecho a través de la web o el stand de la compañía aérea, a través de empresas dedicadas a reclamar vuelos, 1 persona lo ha hecho a través de la AESA y alguno a través de un abogado.

Toda esta información se tiene en cuenta en la cuarta conclusión.

---

<sup>91</sup> Encuesta disponible en: <https://www.surveio.com/survey/d/N5W3B7R9D9R8Y5A9E>

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA.** La extensa regulación del transporte aéreo de pasajeros, requiere tener en cuenta la diferente normativa que coexiste a nivel nacional, europeo e internacional sobre la materia. Tras la trascendental estandarización normativa a nivel internacional mediante la introducción del Convenio de Montreal, la armonización y consolidación de la normativa europea no ha sido tan completa. En este sentido, es curioso, que nada establezca el Reglamento (CE) 261/2004 sobre otras circunstancias como la pérdida, deterioro o destrucción del equipaje, así como de las cuestiones relativas a la responsabilidad de la aerolínea en caso de accidente.

Para este último, existe el Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, pero para el caso de la pérdida, destrucción o deterioro del equipaje, no existe normativa europea aplicable. En estos casos, se deberá acudir a la Ley sobre Navegación Aérea, en lo que concierne a los vuelos nacionales, y en caso de que se trate de vuelos europeos o internacionales, al Convenio de Montreal.

Es por esto, que es necesario unificar estas normas en un único cuerpo normativo europeo, lo que permitiría simplificar la legislación y hacerla más accesible para los pasajeros, ya que en la actualidad, los pasajeros deben consultar diferentes normas para conocer sus derechos, lo que puede resultar confuso y dificultar su ejercicio. Asimismo, se debe garantizar un nivel mínimo de protección uniforme para todos los usuarios, independientemente del Estado miembro en el que se encuentren.

El equipaje es un elemento fundamental para la mayoría de los pasajeros, ya que contiene sus pertenencias personales. Por ello, es importante que se encuentre protegido por una norma europea. La mejor forma de garantizar esta protección sería mediante un reglamento europeo. Los reglamentos tienen carácter obligatorio en todos los Estados miembros de la Unión, por lo que garantizarían que todos los pasajeros tengan los mismos derechos, independientemente del país en el que viajan.

En conclusión, en la actualidad, la Unión Europea cuenta con una normativa fragmentada en materia de protección de pasajeros, lo que puede generar confusión y dificultar el ejercicio de los derechos de los mismos. La unificación de estas normativas europeas sería una propuesta

acertada, una medida positiva, la cual tiene el potencial de mejorar la seguridad y los derechos de los viajeros, para poder brindar a los mismos una verdadera protección efectiva.

**SEGUNDA.** Tal y como se viene avanzando en el trabajo, el análisis del Reglamento (CE) 261/2004, establece una serie de derechos para los pasajeros aéreos en caso de retraso, cancelación, denegación de embarque o cambio de clase, los cuales incluyen el derecho a una compensación, el derecho al reembolso o transporte alternativo, y el derecho a recibir asistencia o atención, entre otros.

A pesar, de que el Reglamento (CE) 261/2004 haya supuesto un importante avance en la protección de los pasajeros aéreos, su aplicación ha puesto de manifiesto la existencia de lagunas legales que pueden poner en dificultad la aplicación de estos derechos, como sucede en el caso siguiente.

El Reglamento (CE) 261/2004, tal y como hemos observado, no aclara de forma clara y precisa qué se considera un retraso, ni un "gran retraso", definiciones que considero que siguen siendo ambiguas. A su vez, estima que los pasajeros afectados, no tienen derecho a una compensación. Esta cuestión, queda resuelta en el mencionado caso *Sturgeon*, donde el TJUE, establece que los pasajeros perjudicados por esa causa, sí tienen derecho a la compensación que recoge el artículo 7 del Reglamento (CE) 261/2004.

La insuficiente labor del legislador en la elaboración de esta normativa, ha hecho que el TJUE con sus sentencias se tenga que hacer cargo de interpretar, y aclarar la problemática existente en torno a ello.

La falta de claridad en las definiciones y los derechos de los pasajeros en el Reglamento 261/2004 puede generar incertidumbre para ambas partes, tanto para las aerolíneas como para los pasajeros. Por un lado, las aerolíneas podrían verse forzadas a pagar, compensar o indemnizar situaciones que no están contempladas en el mismo, lo que puede conllevar un elevado coste. Por otro lado, los pasajeros podrían verse desprotegidos en supuestos que no han sido valorados por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

Con todo ello, considero que la abundante jurisprudencia, mayormente europea, junto con por ejemplo la existencia de la comunicación de la Comisión acerca de las Directrices interpretativas del Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo por



el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, ponen de relieve, la gran cantidad de lagunas que existen en los textos normativos, así como la problemática práctica que existe y la creciente multiplicación de litigios en los que se ven envueltos los tribunales.

Es por esto, que considero muy acertada la decisión de la UE de realizar una Propuesta de reforma del que venimos mencionando reglamento, la cual debería ser inmediata, ya que, han pasado casi 20 años desde su aprobación, y hay que entender, que las tendencias en las prácticas de las aerolíneas van cambiando y evolucionando. Así como el encontrarnos con tanta variación de resoluciones y criterios de diferentes órganos, que nos entorpecen la construcción de una doctrina unificada y segura.

**TERCERA.** La eficiencia de la protección del consumidor no depende únicamente de la existencia de normas que reconozcan los derechos de los consumidores, sino también de la existencia de mecanismos que permitan a los consumidores hacer valer esos derechos de forma efectiva. Estos mecanismos deben ser sencillos, rápidos y accesibles para los consumidores.

Con la entrada en vigor de la Orden TMA 201/2004, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, se establece un mecanismo a través de la AESA, que posibilita la llegada a un acuerdo por la vía extrajudicial, con la ayuda de un organismo que opera de forma imparcial, cuya forma de solventar las controversias resulta más sencilla, rápida y barata, ya que evita la intervención de los tribunales.

Considero, que pese a la buena intención del legislador de implementar este mecanismo en lo que respecta a la protección del pasajero aéreo, existe bajo mi opinión una dudosa eficacia del mismo, ya que no resulta del todo beneficiosa para los viajeros.

En este sentido, comparto mi opinión con la vertida por la Organización de Consumidores y Usuarios al respecto, la cual viene a decir lo siguiente.

Por una parte, el hecho de que únicamente resulten de aplicación los reglamentos que establecen compensaciones automáticas, no cumple con la finalidad de no colapsar los juzgados, ya que para ello, lo que debería de suceder es no crear procesos de mediación o arbitraje, sino de ejecución de cumplimiento para las compañías aéreas.

En este sentido, el principio de economía procesal, no se ve cumplido, ya que muchas veces, los pasajeros al ser un procedimiento por una parte novedoso y por no conocerlo, y por otra porque la decisión dictada por el Director de la Agencia, admite recurso, por lo que el proceso puede tardar, y la única vía que tienen para ver solventadas sus controversias, es acudir a un proceso judicial.

Por otra parte, el hecho de que el ámbito de presentación de reclamaciones mediante el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios aéreos, sólo comporte el Reglamento (CE) 261/2004 y el Reglamento (CE) 1107/2006, deja ver los problemas de practicidad que supondría tener que acudir por dos vías distintas para el caso que se trate de un añadido por pérdida, destrucción o deterioro del equipaje, para el cual no existe normativa europea, sino que se deberá acudir a la Ley de Navegación Aérea para vuelos nacionales, y al CM para vuelos internacionales.

Finalmente, se establece que la decisión del Director de la AESA como resultado de este procedimiento, tendrá carácter vinculante para los transportistas aéreos, por lo que en caso de que pase 1 mes, plazo que se les concede para cumplir y abonar el importe al consumidor, sin hacerlo, el pasajero podrá acudir a los tribunales, a los juzgados de primera instancia. También podrá acudir a ellos, cuando habiendo respuesta, no esté de acuerdo con la decisión que emite la Agencia. Así en los dos casos deberá acudir a los juzgados, por lo que en realidad lo que parece es que la existencia de la vía judicial es la alternativa más eficaz para recuperar el dinero, pese a resultar una experiencia costosa y prolongada para los consumidores, la cual no siempre garantiza la obtención de una resolución favorable.

**CUARTA.** La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ha recibido en 2021 un total de 20.145 reclamaciones relacionadas con los Reglamentos (CE) 261/2004 Y (CE) 1107/2006, un 62,88% menos que en 2020, datos que aumentaron indudablemente por la situación del Covid-19. Pese a no disponer de datos actualizados a 2023 por AESA, lo que se deja entrever

de los datos más próximos a la fecha, incluso de empresas, las cuales se dedican a llevar a cabo las reclamaciones de los pasajeros, es la gran habitualidad de incumplimientos que existen por parte de las compañías aéreas frente a la baja motivación de los consumidores de hacer valer sus derechos.

Uno de los mayores problemas que considero que tiene lugar, es la falta de información que poseen los pasajeros aéreos para verse amparados. Ya sea por su "culpa", ya sea por la intención del transportista aéreo de evitar dar la totalidad de la información a los mismos, ya que no reclaman por desconocimiento de sus derechos acerca de la compensación, el reembolso o transporte alternativo o la asistencia, frente al no cumplimiento inmediato del abono correspondiente por parte de las aerolíneas.

Respecto a los datos obtenidos con la realización de la conclusión, los mismos me hacen llegar a la conclusión de la gran cantidad de sucesos de incumplimiento que ocurren frente a la bajísima participación que existe para reclamar por ellos. Considero que la mayoría de las personas piensan que son procesos costosos y duraderos, procesos que no van a resolver sus incidencias, ya que piensan que no tienen "nada que hacer" frente a los transportistas aéreos. Creo que la falta de información existente en este sentido es muy determinante a la hora de actuar.

Una buena forma de hacer llegar a la gente más información como esta, como por ejemplo la posibilidad de la existencia de un proceso extrajudicial de resolución alternativa de litigios, sería la publicidad, la utilización de redes sociales para expandir la información y llegar a más gente. La creación de una aplicación en el móvil, la cual sea didáctica y a través de la cual la gente pueda entrar, consultar y conocer la solución para su reclamación.

La información proporcionada en el propio aeropuerto tampoco considero que sea suficiente, pese a lo establecido en el artículo 14.1 del Reglamento (CE) 261/2004, la mayoría de pasajeros, al hacer uso de tarjetas de embarque recibidas de forma telemática, no se acercan al mostrador de facturación. Es por ello, que considero esto como una utilización de la información en sitios "estratégicos", la cual no está a la vista de todos los viajeros.

El hecho de que no exista personal específico para estas cuestiones en el mismo aeropuerto, bajo mi punto de vista también es una traba para que nuestros derechos se vean amparados,

ya que la persona en el mostrador de facturación muchas veces lo único que tiene en su mano es derivar a las personas que han sufrido la controversia a un teléfono de atención al cliente, o simplemente a una página web. La existencia de viajeros de avanzada edad, no familiarizados con el uso de las nuevas tecnologías, les dificulta el acceso a estas opciones que ofrecen las aerolíneas, de edad, por lo que la presencia de un profesional, les brindaría más confianza, y no desistirían en el intento.

## VII. BIBLIOGRAFÍA

1. BALLESTEROS BARROS, A .M<sup>a</sup>. (2012) *Responsabilidad en el transporte aéreo internacional de pasajeros: calificación y forum shopping* ; FERRER TAPIA, B., (2012) *El transporte aéreo de pasajeros: una revisión jurisprudencial*. GUERRERO LEBRÓN, M.<sup>a</sup> J. (Coord), *Cuestiones actuales de Derecho aéreo*. Marcial Pons. págs. 289-302 y 247-261.
2. CASANOVAS IBÁÑEZ, Ó. (2017). *El transporte aéreo en la Unión Europea : de la liberalización a la protección de los consumidores*. Atelier.  
<https://online-elderecho-com.ehu.idm.oclc.org/seleccionProducto.do?producto=UNIVERSAL&nref=2007/900078#%2FpresentarMemento.do%3Fnref%3D7d7dbbee%26product%3DDOCTR%26idFragmento%3D%26rnd%3D0.49520772519695355>
3. GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, M<sup>a</sup>. B. (2015) “*Responsabilidad del transportista aéreo por denegación de embarque, cancelación del vuelo, y acomodo en clase distinta a la contratada*”, GUERRERO LEBRÓN, M.<sup>a</sup> J. (Dir.), *La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros*. Marcial Pons, págs. 193-217.
4. KNOBEL, H. E. (2017). *El transporte aéreo de pasajeros y sus equipajes en el convenio de Montreal de 1999*. Fundación Proturismo.  
<https://elibro-net.ehu.idm.oclc.org/es/ereader/eHu/77457>
5. LOZANO ROMERAL, D.L. (2005) *Transporte aéreo. El contrato de transporte. Derechos y deberes. La sobreventa. Las indemnizaciones por retraso. Especial consideración de los minusválidos. Responsabilidad civil y seguros*, en AA.VV. MENÉNDEZ MENÉNDEZ, A (Dir.), *Régimen jurídico del transporte aéreo*, Thomson-Civitas, págs 293-321.
6. MÁRQUEZ LOBILLO, P. (2013). *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons.
7. MORILLAS JARILLO, M<sup>a</sup>. J., GUERRERO LEBRÓN, M. J., y PETIT LAVALL, M<sup>a</sup>. V. (2014). *Derecho aéreo y del espacio*. Marcial Pons. págs 577- 611.  
<https://online-elderecho-com.ehu.idm.oclc.org/seleccionProducto.do;jsessionid=C989>

[1D34FF5BF381ABA4640B3B8C87E8.TC\\_ONLINE01?producto=DOCTR&javascriptInicial=presentarMarginalMemento\(%27\\*%27,%27ES%27,%272015/900084%27\)#%2FpresentarMemento.do%3Fhref%3D2015%2F900084%26producto%3DDOCTR%26marginal%3D%26rnd%3D0.023477129305062183](https://www.wolterskluwer.com/online/1D34FF5BF381ABA4640B3B8C87E8.TC_ONLINE01?producto=DOCTR&javascriptInicial=presentarMarginalMemento(%27*%27,%27ES%27,%272015/900084%27)#%2FpresentarMemento.do%3Fhref%3D2015%2F900084%26producto%3DDOCTR%26marginal%3D%26rnd%3D0.023477129305062183)

8. SÁNCHEZ GARCÍA, S. (2019). *La responsabilidad de las compañías de transporte aéreo en caso de incumplimiento contractual* (1ª edición). Wolters Kluwer.
9. SIERRA NOGUERO, E. (2023). *La compensación económica de los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo y gran retraso a la llegada* (1ª edición). Tirant lo Blanch.  
<https://biblioteca.nubedelectura.com/cloudLibrary/login/login?username=UUU&password=PPP&redirectto=/ebook/show/9788411691932>.
10. PAZOS CASTRO, R. (2018). *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros* (1.ª edición). Wolters Kluwer.
11. PORTO CORTÉS, A. (2012) *La huelga como causa de fuerza mayor en el transporte aéreo, conforme al Reglamento (CE) 261/2004, desde la perspectiva del consumidor*, Difusión Jurídica y Temas de Actualidad.
12. PUETZ, A/ BLEDA RODRÍGUEZ, J. (2015), *Los contratos de transporte de pasajeros*, FRANCH FLUXÁ, J. (Dir.), *Manual de Contratación Turística*, Atelier. pág. 137-166.
13. PAZOS CASTRO, R., (2017)*El derecho a compensación por retraso en la normativa europea de transporte aéreo de pasajeros*. InDret: Revista para el análisis del derecho.(nº2).
14. ALBA FERNANDEZ, M. (2022). El procedimiento de resolución alternativa de litigios sobre los derechos de los pasajeros ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. *Revista Española de Derecho Aeronáutico y Espacial*. (nº2) págs 31-48.  
[https://aedae-aeroespacial.org/wp-content/uploads/2022/09/Revista-AEDAE\\_2022\\_digital-27-09.pdf](https://aedae-aeroespacial.org/wp-content/uploads/2022/09/Revista-AEDAE_2022_digital-27-09.pdf)

## VIII. LEGISLACIÓN

### LEGISLACIÓN INTERNACIONAL

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. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1931-7008>
2. Instrumento de ratificación del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999. *BOE* núm. 122, 20 de mayo de 2004. Disponible en:  
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2004-9347>

### LEGISLACIÓN COMUNITARIA

3. Directiva 90/314/CEE del Consejo de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. *DOUE* L 158/59, 23 de junio de 1990. Disponible en:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A31990L0314&qid=1702051015316>
4. Reglamento (CEE) nº. 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular. *DOUE* L 36/5, de 8 de febrero de 1991. Disponible en:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A31991R0295&qid=1702050553289>
5. Reglamento (CE) nº. 44/2001, del Consejo, de 22 de diciembre de 2000, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil. *DOUE* L 12/1, de 16 de enero de 2001. Disponible en:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32001R0044&qid=1702052822205>
6. Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, en el que se instauran normas comunes sobre compensación y

asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque contra su voluntad, de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº. 595/91. *DOUE* L 46, 17 de febrero de 2004. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

7. Reglamento (CE) nº. 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. *DOUE* L 204, de 26 de julio de 2006. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32006R1107&qid=1702050227580>
8. Reglamento (UE) nº. 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil. *DOUE* L 351/1, de 20 de diciembre de 2012. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32012R1215&qid=1702053161733>
9. Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) Nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE ( Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) . *DOUE* L 165/63, 18 de junio de 2013. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0011&qid=1702052215902>
10. Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo. *DOUE* L 326/1, 11 de diciembre de 2015. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302&qid=1702051138076>



11. Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, en su versión modificada por el Reglamento (CE) n.º 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo. *DOUE* C 214/5, 15 de junio de 2016. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52016XC0615%2801%29&qid=1702051379522>

## LEGISLACIÓN NACIONAL

12. Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea. *BOE* núm. 176, 23 de julio de 1960. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1960-10905>
13. Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. *BOE* núm. 7, 8 de enero del 2000. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-323>
14. 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. Disponible en: [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)

## IX. JURISPRUDENCIA

### JURISPRUDENCIA COMUNITARIA

1. Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (STJUE) de 19 de noviembre de 2009, *Sturgeon y otros*, asuntos acumulados C-402/07 Y C-432/07, Rec. p. I-10923, ECLI:EU:C:2009:716. Disponible en:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62007CJ0402&qid=1702057573951>
2. Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (STJUE) de 13 de octubre de 2011, *Sousa Rodríguez y otros*, C-83/10, Rec.p. I-9469, ECLI:EU:C:2011:652. Disponible en:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62010CJ0083&qid=1702057614875>
3. Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (STJUE) de 4 de octubre de 2012, *Finnair Oyj contra Timmy Lassooy*, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604. Disponible en:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62011CJ0022&qid=1702057743212>
4. Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (STJUE) de 23 de octubre de 2012, *Nelson y otros*, asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10, ECLI:EU:C:2012:657. Disponible en:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62010CJ0581&qid=1702057796138>
5. Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (STJUE) de 31 de enero de 2013, *McDonagh contra Ryanair Ltd*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43. Disponible en:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62011CJ0012&qid=1702057900906>

6. Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (STJUE) de 7 de septiembre de 2017, *Bossen y otros contra Brussels Airlines SA/NV*, C-559/16, ECLI:EU:C:2017:644. Disponible en:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62016CJ0559&qid=1702057964220>
7. Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (STJUE) de 7 de julio de 2022, *KU y otros contra SATA International- Azores Airl*, C-308/21, ECLI:EU:C:2022:533. Disponible en:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62021CJ0308&qid=1702055139329>
8. Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (STJUE) de 21 de diciembre de 2021, *Airhelp Limited y Laudamotion GmbH*, C-263/20, ECLI:EU:C:2021:1039. Disponible en:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62020CJ0263&qid=1702058050647>

## **JURISPRUDENCIA NACIONAL**

9. Sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Barcelona, de 20 de octubre de 2022. N° 1151/2022
10. Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid de 11 de julio de 2022, (Cendoj SAP M 10724:2022 ECLI:ES:APM:2022:10724
11. Sentencia del Juzgado de lo Mercantil nº 1 de Palma de Mallorca de 7 de febrero de 2023, (Cendoj SJM IB 424/2023- ECLI:ES:JMIB:2023:424).
12. Sentencia Audiencia Provincial de Pontevedra de 7 de febrero de 2023, (Cendoj SAP PO 256/2023 - ECLI:ES:APPO:2023:256)

## X. ENLACES WEB

1. Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. *Derechos de los pasajeros. Reclamaciones.* <https://www.mitma.gob.es/aereo>
2. Agencia Estatal de Seguridad Aérea. *Derechos de los pasajeros.* Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. <https://www.seguridadaerea.gob.es/>
3. Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea. <https://www.aena.es/es/pasajeros/pasajeros.html>