

RECLAMACIONES FRENTE A AEROLÍNEAS: CUÁNDO TIENE EL PASAJERO DERECHO A UNA INDEMNIZACIÓN



Ana Romero Porro. Abogada de Área de RC y Daños Personales en Cremades & Calvo-Sotelo

SUMARIO

1. Introducción
2. Overbooking
3. Retrasos y cancelaciones
4. Lesiones corporales o fallecimiento del pasajero
5. Daños al equipaje

Según el informe de la Comisión Europea publicado el pasado mes de mayo, España es el país de la UE en el que más reclamaciones se plantean por parte de los pasajeros aéreos en base a un daño causado a resultas del transporte aéreo. Así, por ejemplo, el citado informe confirma que entre los años 2010 y 2012 España tramitó 24.900 reclamaciones de pasajeros contra las aerolíneas, solicitando indemnización y asistencia en casos de denegación de embarque, cancelación de vuelo o gran retraso.

INTRODUCCIÓN

El número de reclamaciones crece exponencialmente durante el periodo vacacional, momento en el que el tránsito de pasajeros aumenta, y también lo hace de modo proporcional la posibilidad de sufrir daños en el transcurso del transporte aéreo. Aun así, **muchos pasajeros no llegan a presentar reclamación alguna, debido al desconocimiento de sus derechos.**

Siendo el objetivo principal de la reclamación el resarcimiento del daño sufrido, no debemos olvidar que, gracias a estas reclamaciones, el pasajero contribuye al mismo tiempo a la mejora del servicio del transporte aéreo, dando a conocer las deficiencias del mismo, y favoreciendo la revisión de protocolos de actuación.

En este sentido el **Reglamento Europeo 261/2004 del Parlamen-**

to Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, establece las normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos. Entre otras cosas, el reglamento **prevé una indemnización a tanto alzado para los pasajeros.**

A partir de la **decisión del Tribunal de Justicia Europeo** en el caso

de Sturgeon y otros contra Condor Flugdienst (19 de noviembre de 2009) se **extiende la indemnización a tanto alzado**, establecida en virtud del Reglamento 261/2004, para las cancelaciones, **a todos los retrasos superiores a tres horas**, con el consiguiente aumento de la protección para los pasajeros frente a las compañías aéreas.

En dicha sentencia, **el Tribunal de Justicia de la Unión Europea aclara la distinción entre los conceptos de «retraso» y «cancelación» de un vuelo** del Reglamento 261/2004 a raíz de la reclamación planteada por el Sr. Sturgeon y sus familiares derivada del retraso de 25 horas de su vuelo de ida y vuelta de Fráncfort a Toronto.

Los Sturgeon alegaron que la implicación del retraso sufrido debía ser considerado del mismo modo que una cancelación del vuelo, y por lo tanto tenían derecho a una compensación de 600 euros por persona.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea afirmó en esta sentencia que **los pasajeros de los vuelos retrasados deben ser asimilados a los pasajeros de vuelos cancelados en lo que se refiere al derecho a compensación**. Por tanto, cuando llegan al destino final tres o más horas después de la hora de llegada ini-



JURISPRUDENCIA

www.bdifusion.es

- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de fecha 19 de noviembre de 2009
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de fecha 23 de octubre de 2012

cialmente prevista, dichos pasajeros pueden solicitar una compensación a tanto alzado a la compañía aérea, **siempre que el retraso no haya sido causado por circunstancias extraordinarias**.

Esta decisión fue confirmada en la **Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el caso de Nelson y otros contra Lufthansa** (23 de octubre de 2012). Los miembros de la familia Nelson tenían reser-

vado un vuelo de ida y vuelta con la compañía Lufthansa entre Fráncfort y Lagos (Nigeria). El vuelo de vuelta no despegó a la hora prevista y aterrizó en Fráncfort con más de 24 horas de retraso sobre la hora de llegada prevista inicialmente.

A raíz de este retraso, los miembros de la familia Nelson solicitaron una indemnización a Lufthansa de 600 euros por persona.

“La reclamación por fallecimiento o lesiones deberá ser presentada dentro de los 2 años a partir de la llegada de la aeronave, o del día en que la aeronave hubiese debido llegar a su destino”

LEGISLACIÓN

www.bdifusion.es

- 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. Arts.; 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 14
- Reglamento (CE) Nº 2027/1997 del Consejo de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje
- 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
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (Legislación General. Marginal: 69858)

En esta sentencia el Tribunal de Justicia de la Unión Europea vuelve a recordar que el principio de igualdad de trato exige que las situaciones comparables no reciban un trato diferente. Por lo tanto, **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 261/2004, pues ambos sufren una molestia similar.**

A modo de breve guía, podemos por lo tanto identificar las siguientes garantías destinadas a la protección de los pasajeros en el transcurso del transporte aéreo:

OVERBOOKING

El citado Reglamento 261/2004 recoge, en su artículo 4, la normativa aplicable a situaciones de overbooking que den lugar a que **el portador del billete vea denegado el**

embarque en la aeronave cuando el número de pasajeros sea mayor al número de plazas disponibles en el avión. Aun siendo ésta una de las situaciones que más frustración causa al pasajero que se ve afectado, debemos tener en cuenta que el overbooking **está permitido por la normativa aplicable.**

Ante esta circunstancia, la aerolínea deberá identificar a aquellos pasajeros que voluntariamente puedan estar dispuestos a renunciar a su plaza, normalmente con una compensación económica y facilitando el cambio del billete. **El transportista deberá igualmente tratar de facilitar al pasajero afectado una ruta alternativa equiparable a la del vuelo original.** En caso de que no poder ofrecer un asiento al pasajero afectado, el transportista aéreo deberá igualmente **indemnizarle con una cantidad entre 250 y 600 euros en función de la distancia del vuelo.**

RETRASOS Y CANCELACIONES

En el caso de **retraso del vuelo** (artículo 6 del Reglamento), los derechos del pasajero dependerán de la **duración y recorrido del mismo.** Así, podemos identificar las siguientes garantías:

- **Información** (artículo 14 del Reglamento): cuando el **retraso es de al menos dos horas**, la compañía aérea tiene la obligación de proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un folleto informativo en materia de compensación y asistencia.
- **Reembolso** (artículo 8 del Reglamento): si el retraso es **de cinco horas o más**, y el pasajero decide no viajar, tendrá

“Los pasajeros de los vuelos retrasados deben ser asimilados a los pasajeros de vuelos cancelados en lo que se refiere al derecho a compensación, pues ambos sufren una molestia similar”

derecho al reembolso en siete días del precio íntegro del billete.

- **Atención** (artículo 9 del Reglamento): si el pasajero se ve afectado por un retraso de 2 o más horas para todos los vuelos de hasta 1.500 km; 3 o más horas para vuelos comunitarios de más de 1.500 km, o no intracomunitarios entre 1.500 y 3.500 km, y 4 o más horas para el resto de vuelos de más de 3.500 km, la aerolínea está obligada a ofrecer a los pasajeros afectados **manutención**, así como medios de comunicación. Si el vuelo se retrasa al día siguiente de la salida programada, deberá ofrecer **alojamiento en un hotel cercano al aeropuerto, y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento**.

En cualquier caso, la compañía aérea prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y menores no acompañados (artículo 11 del Reglamento).

- **Indemnización** (artículo 8 del Reglamento): aunque no se contempla expresamente en el Reglamento 261/2004, como citábamos anteriormente, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea acepta el derecho del pasajero afectado por un retraso a ser compensado económicamente cuando el mismo sea igual o superior a tres horas. La indemnización **se establecerá en función de la distancia entre los aeropuertos de origen y destino y oscilará entre 250 y 600 euros**.

El Reglamento refiere que **la compañía aérea no estará**

“El TJUE extendió la indemnización para las cancelaciones, establecida en virtud del Reglamento 261/2004, a todos los retrasos superiores a tres horas, con el consiguiente aumento de la protección para los pasajeros frente a las compañías aéreas”

obligada a abonar cantidad alguna si puede probar que el retraso se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, y que sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista.

Cuando tiene lugar la **cancelación de un vuelo** (artículo 5 del Reglamento), los pasajeros afectados se verán protegidos del siguiente modo:

- **Información** (artículo 14 del Reglamento): de la misma manera que hemos visto respecto en el caso de retraso.
- **Indemnización** (artículo 8 del Reglamento): siempre que el vuelo se haya cancelado por circunstancias extraordinarias

que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, y se haya facilitado información al pasajero al menos dos semanas antes de la fecha del vuelo.

Merece considerarse en este punto la interpretación del **concepto de “circunstancias extraordinarias”**. La falta de definición del mismo dio lugar a importantes deficiencias ante una situación sin precedentes como fue la erupción del volcán islandés Eyjafjallajökull en 2010, la cual causó la cancelación de vuelos y el cierre del espacio aéreo europeo. En este supuesto, la **ausencia en las disposiciones del Reglamento de una definición del concepto de “circunstancias extraordinarias”** dio lugar a una falta de asistencia a los pasajeros aéreos por parte de las compañías aéreas.

BIBLIOGRAFÍA

www.bdifusion.es

ARTÍCULOS JURÍDICOS

- PORTO, ALEJANDRA. *Incumplimientos de la normativa vigente por parte de las compañías aéreas en perjuicio del consumidor. (Incluye Modelo de Demanda)*. Economist&Jurist N.º. 148. Marzo 2011. (www.economistjurist.es)

Por esta razón, la Comisión, en su Comunicación de 11 de abril de 2011, ha resaltado la **falta de una interpretación y aplicación uniformes del Reglamento 261/2004**, por lo que entre el 19 de diciembre de 2011 y el 11 de marzo de 2012 llevó a cabo una consulta pública, entre las partes interesadas, sobre la posibilidad de reformar este texto comunitario para la que se recibieron 410 contribuciones. Sobre la base de estas sugerencias, **la Comisión presentó una propuesta de revisión que está todavía en proceso**, con la finalidad de aclarar los aspectos confusos de la actual for-

mulación y, de esta manera, fortalecer los derechos de los pasajeros y su consiguiente cumplimiento.

LESIONES CORPORALES O FALLECIMIENTO DEL PASAJERO

La responsabilidad de las compañías aéreas por muerte o lesiones de los pasajeros durante las operaciones de transporte, embarque o desembarque se recoge en el **Convenio de Montreal y en el Reglamento Europeo 2027/97 del Parlamento Europeo y del Consejo**,

de 9 de octubre de 1997, modificado por el Reglamento Europeo 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002.

En consecuencia, son tres los elementos que deben concurrir para que pueda declararse la responsabilidad de la compañía aérea comunitaria:

- Acaecimiento de un accidente.
- Que el accidente haya acaecido durante el vuelo, o en el curso de las operaciones de embarque o desembarque.
- Fallecimiento o lesión corporal del pasajero.

Un ejemplo de “**accidente**” será una catástrofe aérea, pero también se pueden dar otras circunstancias de modo habitual, tal y como pueden ser lesiones originadas por una situación de estrés derivada, por ejemplo, de un posible aterrizaje de emergencia anunciado por cabina o accidentes acaecidos durante las operaciones de embarque o desembarque, como pueden ser un resbalón en el túnel de acceso a la aeronave o en las escaleras a pie de pista.

No existe un límite económico respecto a la indemnización a la que dé lugar el daño personal sufrido por el pasajero. Aun así, para las indemnizaciones de hasta 100.000 DEG (derechos especiales de giro: unidad monetaria definida por el FMI), la compañía aérea será responsable del pago sin que el pasajero o sus familiares tengan que establecer la negligencia de la aerolínea. Por encima de esta cantidad, **la compañía aérea sólo podrá evitar ser considerada responsable si prueba que actuó con toda la diligencia debida o que el daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción u omisión indebida del propio pasa-**



jero o de un tercero.

La cotización de los DEG fluctúa a diario; según la cotización del DEG a fecha de realización de este artículo, en el primer nivel de responsabilidad que hemos comentado, **la compañía responderá siempre de manera objetiva por los daños con resultado de muerte o lesiones hasta la cifra de 100.000 derechos especiales de giro por pasajero, es decir, 116.200 euros.**

En cualquier caso, la **aerolínea deberá abonar**, en el plazo de quince días desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un **anticipo** para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG.

Es importante igualmente tener en cuenta que **la reclamación por fallecimiento o lesiones deberá ser presentada dentro de los 2 años a partir de la llegada de la aeronave, o del día en que la aeronave hubiese debido llegar a su destino.**

En cuanto a **la jurisdicción**, el demandante podrá iniciar su acción de indemnización ante cualquiera de los siguientes tribunales:

- el del domicilio u oficina principal de la aerolínea;

- el del lugar de destino.

DAÑOS AL EQUIPAJE

Cuando existan **incidencias respecto al equipaje** (daños, retrasos, pérdida) según el Convenio de Montreal, **la compañía aérea será la única responsable del daño causado con un límite máximo de 1.131 DEG por pasajero**, salvo declaración especial de valor, no existiendo compensaciones automáticas a los pasajeros.

El Convenio de Montreal establece las siguientes condiciones:

- **Equipaje retrasado** (menos de 21 días): el principio general es el de cubrir los gastos de primera necesidad generados como resultado del retraso en la entrega del equipaje.
- **Equipaje perdido** (más de 21 días): para valorar su reclamación es probable que la compañía aérea le solicite una lista de su contenido, así como facturas originales de determinados objetos.
- **Equipaje dañado**: muchas aerolíneas hacen un pago ajustado al valor de la maleta o al objeto de su interior que ha resultado dañado. Otras com-

pañías directamente le ofrecen una maleta nueva similar a la dañada.

- **Artículos perdidos o robados**: la falta de determinados artículos es difícil de demostrar, ya que normalmente no puede acreditarse que dichos objetos estaban en el interior del equipaje cuando éste fue facturado. En cualquier caso, si se comprueba que algún objeto del equipaje ha sido sustraído, se deberá interponer lo antes posible la oportuna denuncia en la comisaría de policía.

Respecto a los plazos para reclamar, el Reglamento 889/2002 dispone que en el caso de daño al equipaje facturado, **el pasajero deberá presentar su reclamación por escrito en el plazo de 7 días y si se trata de retraso, de 21 días** a partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero. Respecto a la **reclamación judicial será igualmente de aplicación el plazo de 2 años** antes referido.

Mención aparte merece el **caso en el que el vuelo haya sido contratado como parte de un viaje combinado** respecto al cual, según lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, **el consumidor podrá dirigir su reclamación a la agencia de viajes** en la cual fue contratado el viaje. ■

CONCLUSIONES

- Muchos pasajeros no llegan a presentar reclamación alguna contra las compañías aéreas, debido al desconocimiento de sus derechos, a pesar de que sobre todo en el período vacacional crecen los incidentes con las aerolíneas
- Siendo el objetivo principal de la reclamación el resarcimiento del daño sufrido, gracias a estas reclamaciones, el pasajero contribuye a la mejora del servicio del transporte aéreo, dando a conocer las deficiencias del mismo, y favoreciendo la revisión de protocolos de actuación