



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

LA RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA DE
VIAJEROS POR RETRASO
EN EL TRANSPORTE AÉREO

Autor/es

D. Ángel Puyuelo Castellanos

Director/es

Dr. D. Mario Alejandro Varea Sanz

Facultad de Derecho
2017

ÍNDICE

Abreviaturas-----	p 2.
I.- Introducción-----	p 3.
1.-Cuestión tratada en el TFG-----	p 4.
2.-Razón y justificación del TFG-----	p 5.
3.-Metodología del TFG-----	p 6.
II.- Nociones Preliminares-----	p 7.
1.-El contrato de Transporte Aéreo-----	p 11.
2.-El riesgo y responsabilidad en el Derecho de Transporte Imputación Objetiva y Subjetiva-----	p 13.
III.- El Régimen de Responsabilidad por Retraso-----	p 16.
1.-El retraso. Análisis-----	p 17.
2.-Retraso en el Viaje-----	p 18.
3.-Retraso en el Equipaje-----	p 22.
4.-La propuesta del Parlamento Europeo en el año 2014-----	p 24.
5.-El caso “British Airways” -----	p 25.
IV.- Referencia Jurisprudencial-----	p 28.
1.- STJUE de 19 de noviembre de 2009. Sala cuarta. Asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, caso Sturgeon-----	p 28.
2.- STS 4430/2000 de 31 de mayo del 2000. Sala 1ª-----	p 30.
3.- STJUE de 17 de septiembre de 2015 (Sala novena), asunto C-257/14-----	p 32.
4.- STJUE de 11 de mayo del 2017. Sala octava, asunto C-302-16-----	p 35.
V.- Conclusiones-----	p 39.
VI.- Referencias Bibliográficas-----	p 41.
VII.- Legislación-----	p 42.
VIII.- Recursos On-line-----	p 43.
IX.- Anexos. Cláusulas Compañías aéreas (Hojas de Reclamaciones) -----	p 43.
1.- Compañía aérea RYANAIR	
2.- Compañía aérea IBERIA	
3.- Compañía aérea British Airways	

ABREVIATURAS

- .Art: Artículo
- .CIT: *Citato* “citado”
- .CM: Convenio de Montreal
- .CV: Convenio de Varsovia
- .DEG: Derechos especiales de giro
- .DOUE: Diario Oficial de la Unión Europea
- .Et al.: Locución latina *Et alii* “y otros”
- .LNA: Ley de navegación aérea
- .OP.CIT: Locución latina *Opere citato* “obra citada”
- .PERC: Principios Europeo de la Responsabilidad Civil
- .P: Página
- .Párr: Párrafo
- .PP: Páginas
- .RAE: Real Academia Española
- .REGL: Reglamento
- .RTVE: Radio televisión española
- .SAP: Sentencia Audiencia Provincial
- .STJUE: Sentencia Tribunal de Justicia de la Unión Europea
- .STS: Sentencia Tribunal Supremo
- .TFG: Trabajo Fin de Grado
- .TJUE: Tribunal de Justicia de la Unión Europea
- .UE: Unión Europea
- .V.gr.: Verbigracia

Agradecer al tutor el interés tenido en el tema, la ayuda y apoyo prestado, que aunque dentro de sus funciones como profesor y tutor de este alumno, el trato dado ha sido de tener en notable consideración. De igual manera dar las gracias por mi parte a otros profesores, los cuales no han querido ser mencionados en este trabajo pero que por este alumno se les tiene de igual manera que agradecer el interés y apoyo también prestado.

El progreso humano no es ni automático ni inevitable [...] Cada paso hacia la meta de la justicia requiere sacrificio, sufrimiento y lucha

“Marter Luter King”

I.- INTRODUCCIÓN

En plena expansión y evolución de la sociedad, uno de los elementos fundamentales que sin él no podría ser viable dicho esparcimiento y progreso es el transporte de todo tipo de elementos que nos podamos imaginar, desde el transporte de mercancías en cualquiera de sus variantes, por tierra mediante vehículos o ferrocarril, marítimo o aéreo; pero igualmente vinculada esta transferencia a los flujos migratorios de personas en un ámbito geográfico determinado, sea dentro de una localidad, comunidad autónoma, europea e internacional, pero todo ello con un rasgo como factor denominador común, el transporte en un sentido estricto.

El transporte es el incentivo para la expansión y globalización de los países, los cuales, se verán beneficiados con el progreso que de ello se deriva, junto con la riqueza generada al caso que determinará la evolución de ese país y que mediante la accesibilidad, parte inherente al transporte, llevará a un estado de confort a dicho Estado.

En la Unión Europea (UE en adelante) se sigue una política de transporte, el fin es determinar unas condiciones mínimas de competencia equitativa entre los diferentes medios de transporte, a los que antes nos referíamos líneas arriba. Estos trazados de

condiciones mínimas sirven para establecer criterios comunes entre los Estados miembros, por ejemplo, en la armonización de disposiciones legales, administrativas, reglamentarias que sean de aplicación común a los Estados miembros, siendo de igual manera de aplicación al conjunto, las condiciones técnicas, fiscales y sociales por las que se han de regir¹.

Estos principios rectores obedecen al objetivo de garantizar la unidad económica entre los Estados miembros, pero de igual manera tratarán de garantizar el transporte de las mercancías y de las personas en los flujos migratorios como libre circulación de estas.

Con la supresión de fronteras interiores en la UE, se incrementó el volumen de transporte, tanto de mercancías como de personas, repercutiendo a la baja los costes del transporte y almacenaje, pero no por ello sin dejar de garantizar las condiciones óptimas de trasiego de mercancías y personas.

De la misma manera, sin ser un tema a tratar en este trabajo, todos nos veremos afectados de manera directa e indirecta por lo que la UE ha calificado como principio de la movilidad sostenible. Este principio rector calificado así por la UE, tiene por objetivo el garantizar ese flujo de transporte tanto de personas como de mercancías, con un elemento común denominador, la competitividad interna y la libre circulación de las personas en el marco de la UE.

1.- CUESTIÓN TRATADA EN EL TFG

El objeto de estudio del presente TFG, es la responsabilidad del transportista de viajeros por retraso en el transporte aéreo. Dicha cuestión es tratada en el sentido de que los flujos de migración que se generan en todos los Estados, hágase igual en el ámbito nacional, transferencias realizadas dentro de la propia UE o de manera internacional, generan en ocasiones problemas.

¹ Información obtenida: Parlamento Europeo a su servicio
http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.6.1.html

Los usuarios del transporte, en principio se encuentran protegidos por las normas reguladoras tanto de ámbito nacional, comunitaria como de manera internacional, confiriendo una serie de derechos a los viajeros, pero una vez dicho esto, la mayoría de las veces, por no decir una cifra elevada al 100%, no son o somos plenamente consciente de cuáles son dichos derechos que nos protegen y cuál es el procedimiento para poder solicitar y hacerlos valer de manera óptima ante el transportista responsable por los hechos ocurridos, en el retraso en cualquiera de sus modalidades.

2.- RAZÓN Y JUSTIFICACIÓN

Desde los años noventa del siglo pasado, el Mercado Único Europeo de transporte aéreo ha incrementado su actividad, viéndose necesaria una protección común de cara a los consumidores. En este sentido, 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 en los vuelos (Regl-261/2004 en adelante), establece las normas básicas de compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso por los vuelos. Pero hay que decir al respecto que no existe una interpretación común a la norma por parte de los Estados miembros de la UE; y que pese a ser un Reglamento nacido de la UE, con la determinación común por los Estados miembros, presenta lagunas normativas, dejando en algunas ocasiones a los pasajeros usuarios de dicho transporte indefensos ante los problemas que se devienen por las circunstancias sobrevenidas y nombradas supra.

En el año 2014, el Parlamento Europeo propuso una reforma normativa para solucionar las lagunas legales que aparecían al respecto en el Regl-261/2004; dilatada por 3 años, ya que hasta el 24 de marzo del 2017 no se ha publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE en adelante) la propuesta de reforma de dicho Reglamento en el que volveremos a traer a colación más adelante en este trabajo.

Pues bien, aunque dicho reglamento sirviera para solucionar las lagunas legales existentes es más que notorio que cuando suceden incidencias en las que se ven afectados los usuarios, comienza la odisea de saber cuáles son los derechos que nos ampara ante dichas incidencias. Todo consumidor de transporte aéreo que ha tenido una incidencia, empieza por querer informarse de cuáles son los pasos a seguir para que dichos derechos se vean reconocidos.

Se empieza caminando de ventanilla en ventanilla en las terminales aéreas y al final acaba viajando a su lugar de destino sin poder resolver dicha incidencia *in situ*, con la impotencia que conlleva el tener que ponerse en contacto con las compañías de transporte a través de sus páginas web, oficinas y teléfonos habilitados para la resolución de dicha circunstancia, siendo todo ello trámites agotadores que al final lo único que consiguen es que el consumidor afectado acabe desistiendo para reclamar algo que sabe que le pertenece, pero que no encuentra forma alguna de hacer valer sus derechos.

Por lo contrario, algunas compañías se reservan en las cláusulas de contratación puntos en los cuales siempre y pase lo que pase el usuario no tiene derecho a que se le indemnice por los daños y perjuicios sufridos.

3.- METODOLOGÍA DEL TFG

Para el desarrollo de este trabajo primeramente se ha estudiado la tipología de contrato y el contenido del mismo.

Una vez encuadrada la tipología, se ha determinado la responsabilidad objetiva y subjetiva de las partes de dicho contrato, tomando como base la jurisprudencia del TJUE y de Tribunales españoles y los trabajos de determinados autores, los cuales se citan para su contraste.

De igual manera para el estudio central del TFG, se ha contado con la normativa aplicable, nacional e internacional, así como de la UE, haciendo especial referencia a la propuesta de modificación del Regl- 261/2004, cuya publicación como se ha indicado en el epígrafe de razón y justificación es de marzo del 2017.

Igualmente se ha estudiado las hojas a disposición de los clientes de diversas compañías aéreas para poder determinar hasta qué punto el usuario se puede ver desprotegido en el caso de verse afectado por el retraso de un vuelo en cualquiera de sus modalidades.

Para acabar, se hará un comentario crítico y personal en lo referido al tema central del TFG con respecto a la normativa comunitaria y los distintos pronunciamientos jurisprudenciales que se expongan.

II.- NOCIONES PRELIMINARES

Cuando hablamos del Derecho del transporte, estamos hablando en una extensión objetiva muy amplia, ya que como transporte puede ser de mercancías o pasajeros, en cualquiera de los medios de los que hoy en día en nuestra sociedad se pueden determinar cómo los más habituales, terrestre, aéreo, marítimo, desglosando cada uno de estos medios en los diferentes vehículos que son utilizados para dicho transporte; v.gr: ferrocarril, autobús, camión, helicóptero, avión, drones, transatlánticos, yate, veleros de recreo, y un largo etcétera que daría para un largo trabajo cada uno de ellos según la finalidad y el objeto del transporte.

De la misma manera, habría que decir cuál sería el origen y el destino de ese transporte, ya que según fuera el recorrido, podríamos estar hablando de transportes dentro de la misma localidad, nacionales, dentro de la UE e internacionales.

En el caso que nos trae en este TFG, estamos ante el medio aéreo como transporte y el avión como vehículo utilizado al caso. De la misma manera, aunque la responsabilidad es la del transportista de viajeros por el retraso, dicha responsabilidad afecta de igual manera a las mercancías que se transportan en dicha aeronave, sean maletas y equipajes de los propios pasajeros o mercancías contratados por un tercero, que no es pasajero de la aeronave, pero contrata los servicios del transporte, viéndose afectado por cualquiera de las incidencias que se puedan derivar.

La regulación jurídica del transporte aéreo, la encontramos en diversas disposiciones internas, europeas y tratados internacionales a lo que habría que sumarles las distintas

Decisiones de la Comisión de la Unión Europea, Circulares aeronáuticas, Convenios y legislación Penal en materia de aviación²

El transporte aéreo es el desplazamiento controlado, a través del aire, por el cual, vehículos impulsados por sus propios motores y con capacidad para planear, permiten el traslado de un punto a otro de pasajeros y carga³. El TJUE define “vuelo” como una operación de transporte aéreo realizada por un transportista aéreo que fija su itinerario, siguiendo a la sentencia de Emirates Airlines⁴ para el transporte aéreo, es importante saber cuál es la regulación por la cual dichas aeronaves deben estar sujetas para la realización de sus actividades diarias, tanto en la esfera privada como en la pública.

En España la normativa reguladora, es la Ley 48/1960 de 21 de julio, por la cual se regula la Navegación Aérea, revisión vigente desde el 17 de octubre del 2014 (LNA en adelante). En su ámbito de aplicación, dicha normativa en su artículo 1, nos especifica cual es el espacio aéreo nacional, disponiendo literalmente “El espacio aéreo situado sobre el territorio español y su mar territorial está sujeto a la soberanía del Estado español”. Dicha normativa sólo regula el espacio en el que es soberano el Estado español, pero de igual manera, deberá estar a lo dispuesto en lo referido a la normativa comunitaria y a la normativa internacional, mediante acuerdos y tratados internacionales.

La regulación de la navegación aérea, ha de suponer una garantía para el usuario de dicho transporte, ya que el tránsito aéreo no sólo dispone del traslado de un punto a otro de una determinada persona o cosa, sino que más bien, dicha seguridad ha de ser entendida de forma que exista una armonización en la regulación, con la finalidad de que el destinatario final de las normas reguladoras, el consumidor/usuario, no se vea desprotegido y no pueda disponer de la garantía jurídica en el caso de que se produzca

² Ministerio de Fomento:

http://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/AVIACION_CIVIL/INFORMACION/NORMATIVA/NORMATIVA_BASICA/DISPOSICIONES_BASICAS/

³ <http://definicion.de/aereo/>: Consulta realizada el 25/05/2017

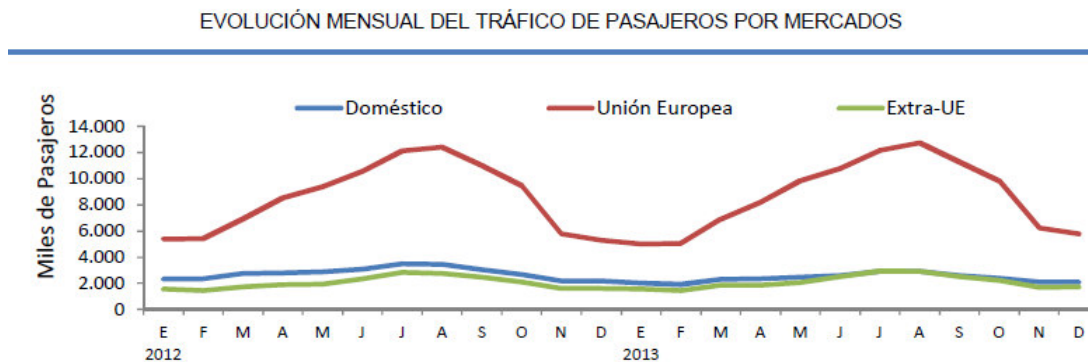
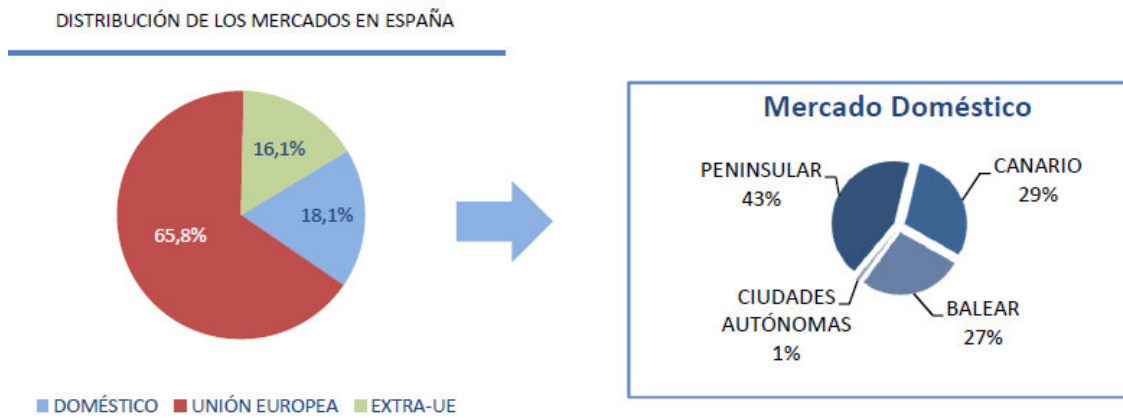
⁴ Definición y sentencia del TJUE extraída textualmente de la publicación de PAZOS CASTRO, R. El Derecho a Compensación por Retraso en la Normativa Europea de Transporte Aéreo de Pasajeros. *InDret, Revista para el análisis del Derecho*. Abril del 2017, p 15.

una incidencia de cualquier tipo, desde un retraso, hasta la desprotección del bien jurídico protegido por antonomasia que es la propia persona.

Hoy en día, el sector de la aviación en lo que se refiere al transporte de pasajeros, tanto a nivel nacional, comunitario (UE) y extra comunitario, se manejan las cifras por millones de pasajeros, debiéndose hacer una idea de la repercusión que tiene que uno de los trayectos programados en los cuales se ha obtenido un billete o se ha firmado un contrato para dicho transporte, cuando dicho vuelo tiene una incidencia en la programación de su trayecto y a consecuencia de ello, se produce un retraso en el origen y destino. O de igual manera, pensemos en la repercusión que tendría el parar dicho tránsito aéreo tanto a nivel nacional, como a nivel comunitario o con afectación a nivel internacional, que dichos trayectos se detuvieran o se retrasaran debido a una incidencia.

A este respecto cabría analizar las huelgas de los controladores aéreos; atentados como los del 11-S o de igual manera la repercusión de la erupción de un volcán, que debido a sus cenizas expulsadas al cielo, produjera tal contaminación que por ello no pudieran circular las aeronaves, quedando restringido el tráfico aéreo ocasionando por ello retrasos en los vuelos programados y contratados con anterioridad al hecho causante, caso volcán Eyjafjalla en Islandia.

Principales datos del transporte aéreo en España de enero a diciembre del 2013⁵:



⁵ Los dos cuadros que se reproducen a continuación han sido extraídos del siguiente enlace.
https://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/AVIACION_CIVIL/ESTUDIOS_Y_PUBLICACIONES/ESTADISTICAS_DEL_SECTOR/PDTAESP2013/

Distribución del Tráfico de Pasajeros por Mercado y Tipo de Compañía:

	Cuota 2013	Pasajeros 2013	Δ Pasajeros 2013/2012
Total	100%	157.648.148	-1,3%
Por Mercado (sobre el total en España)			
Doméstico	18,1%	28.612.598	-13,9%
Unión Europea	65,8%	103.737.713	1,4%
Extra-Unión Europea	16,1%	25.297.837	4,6%
Por Tipo de Mercado Interior (sobre el total en España)			
Balear	19,3%	30.405.296	1,2%
Canario	18,7%	29.526.518	0,4%
Ceuta y Melilla	0,2%	282.185	-12,4%
Por Tipo Cía (sobre el total en España)			
Bajo Coste	56,3%	88.715.003	-4,0%
No Bajo Coste	43,7%	68.933.145	-6,0%
Nacional	30,7%	46.572.917	-4,7%
No Nacional	69,3%	111.075.231	0,0%
Regular	89,3%	140.833.932	-1,4%
Chárter	10,7%	16.814.216	-0,8%

1.- EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

El contrato de transporte aéreo constituye un contrato consensual, oneroso y habitualmente de adhesión. La regulación empleada para el contrato de transporte, primeramente, la tenemos contenida internacionalmente en el Instrumento de Ratificación del Convenio para la Unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999⁶ (CM en adelante), el cual modernizó y refundió el Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929 (CV en adelante) y seguidamente como normativa nacional española la encontramos en la LNA. De igual manera se aplicará el CM en los casos de ausencia en la regulación nacional.

El porteador está obligado a expedir y entregar el billete al viajero como documento nominativo con un contenido predeterminado por la LNA, en su art. 92. Mediante este

⁶ España firmó el Instrumento de Ratificación del CM el 30/09/1981 entrando en vigor el 14/06/1998 y firmó el Plenipotenciario de España el CM el 14/01/2000.

título el pasajero está legitimado para hacer valer sus derechos ante cualquier imprevisto, antes, durante y después del trayecto contratado, con respecto él y su equipaje y en su defecto poder exigir de igual manera la devolución, arts. 93 y 99 de LNA.

En el art 92 de la LNA se determinan las características mínimas que ha de tener el citado billete: 1º Lugar y fecha de emisión; 2º nombre y dirección del transportista; 3º Punto de salida y destino; 4º Nombre del Pasajero; 5º Clase y precio del transporte; 6º Fecha y hora del viaje y 7º Indicación sumaria de la vía a seguir, así como de las escalas previstas.

En todo caso, aunque el billete o documento de transporte da fe de la celebración del contrato, su ausencia, irregularidad o pérdida no afecta a la existencia o validez del contrato, quedando sujeto en todo caso a las reglas del CM e incluso las relativas a los límites de responsabilidad, como ya se ha señalado antes influyen de igual manera los convenios citados antes, recogido así en su art 3.5 CM en ausencia de regulación en la LNA.

Dado un primer acercamiento al contrato en sí, empezaremos hablar de la parte oferente del contrato, es decir, el transportista aéreo. Dicho transportista al ofertar el contrato se ve obligado en aceptar unas responsabilidades de las cuales este se compromete en realizar el transporte con indemnidad y seguridad, tanto de las personas que va a transportar, como de la mercancía inherente a dicho pasajero, el equipaje; deberá ser por un precio cierto, precio que deberá el transportista especificar bien en su oferta con todos los impuestos que se le deberán de aplicar a dicho contrato de transporte. Se deberá indicar determinadamente de un lugar a otro el trayecto a realizar, es decir, la salida y llegada junto con todas las paradas o trasbordos que hubiere que realizar; de igual manera la tipología del viaje según el trayecto contratado, que en este caso será la vía aérea y para concluir, se deberá indicar el tiempo razonable que durará dicho trayecto.

Por último, a efectos de clasificación, la LNA en su art. 67 hace una distinción según la tipología del vuelo y el contrato que se suscriba que el porteador aéreo, siendo este de

línea regular, que implica el prestado para el transporte comercial de pasajeros, correo o carga y con arreglo a tarifas, itinerarios y horarios fijos de conocimiento general. Y por otro lado, se distingue el de *línea aérea no regular o chárter aéreo*, en donde se contrata una aeronave para el servicio temporal, concreto o por viaje, no comprendido en la definición de *línea regular*⁷

2.- EL RIESGO Y LA RESPONSABILIDAD. IMPUTACIÓN OBJETIVA Y SUBJETIVA

Una vez cumplido con los requisitos establecidos legalmente y haber acordado las partes unas condiciones, sumadas al clausulado de condiciones generales, es cuando se podría hablar de las responsabilidades por ambas partes en cumplimiento de contrato.

Nos vamos a centrar en hablar de la responsabilidad del transportista aéreo. Dicha responsabilidad, es el motivo de fondo de las normas reguladoras, tanto nacionales, comunitarias, como de los Convenios Internacionales por el sometimiento al riesgo de determinados valores, bienes jurídicamente protegidos como las personas y por otro lado las cosas.

El régimen a nivel comunitario se regula en el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo de 9 de octubre de 1997 sobre responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (Regl-2027/97 en adelante) Dicho Reglamento fue modificado a su vez por otro Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo, Reglamento (CE) nº 889/2002 (Regl-889/2002 en adelante) y el cual según su art 1, desarrolla las disposiciones pertinentes del CM en relación al transporte aéreo de pasajeros y su equipaje y establece determinadas disposiciones complementarias. También hace extensiva la aplicación de dichas disposiciones al transporte aéreo en el interior de un Estado miembro. Dicho Regl-889/2002, dejó de aplicar el CV para aplicar el nuevo CM.

⁷ BROSETA PONT, M. y MARTINEZ SANZ, F. *Manual de Derecho Mercantil*. 23ª edición, Vol. II, Tecnos, Madrid, 2016, PP 191 a 197.

Dicho Regl-889/2002, en su Anexo recoge la responsabilidad aplicada por las compañías aéreas comunitarias, de conformidad con la legislación comunitaria y el CM y da una aproximación en la compensación en Derechos Especiales de Giro (DEG en adelante).

Retraso del pasajero: En caso de retraso del pasajero, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del pasajero se limita a 4 150 DEG (importe aproximado en divisa local).

Retrasos del equipaje: En caso de retraso del equipaje, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del equipaje se limita a 1 000 DEG (importe aproximado en divisa local).

La responsabilidad se verá graduada conforme al resultado, siendo desde la no respuesta a esta responsabilidad por estar el transportista exonerado de la misma, la responsabilidad plena y la responsabilidad limitada o mixta, debido ello por ejemplo a las lesiones o muerte del pasajero.

En este sentido a efectos meramente expositivos se acompañan unas nociones generales acerca de que se entiende por riesgo y responsabilidad y sus criterios de imputación⁸.

Dividiremos la imputación según los criterios de responsabilidad. Según la doctrina, se utilizan dos criterios para la atribución de la responsabilidad a un sujeto distinto de la víctima; por un lado, sería la culpa, acompañada por la negligencia y por otro lado el criterio de la actividad desplegada.

En el criterio de la responsabilidad objetiva se aplicará la denominada Teoría del Riesgo, por la cual, quien se sirve de cosas que por su naturaleza o modo de empleo generan riesgos potenciales a terceros o despliega actividades de igual naturaleza, debe

⁸ Todas las consideraciones que completan el apartado II.2, han sido extraídas de la siguiente publicación: ROCA TRIAS, E.: “El Riesgo Como Criterio de Imputación Subjetiva del Daño en la Jurisprudencia del Tribunal Supremo Español”, en. *InDret Revista para el análisis del Derecho*. Vol 4/2009, pp 2-17.

responder por los daños que se originen. Dicho daño será necesariamente el resultado de una actividad legítima para la cual, no se precisa la concurrencia de culpa o negligencia. Los criterios que se utilizan para la responsabilidad objetiva son los que se pueden apreciar en la mayoría de los textos europeos, los cuales se dirigen a realizar una unificación de responsabilidad extracontractual, los cuales se denominan Principios Europeos de Responsabilidad Civil (PERC en adelante)

En el art 1:101 del PERC los criterios de imputación se clasifican de la siguiente manera:

- 1.- Toda persona a quien se pueda imputar jurídicamente el daño sufrido por otra está obligada a repararlo, en particular, este daño puede ser imputado a una persona.
 - 2.a. - Cuya conducta culposa lo haya causado.
 - 2.b - Cuyas actividades anormalmente peligrosas lo hayan causado.
 - 2.c - Cuyo auxiliar lo haya causado en el ejercicio de sus funciones.

El art 5:101 del PERC indica el riesgo por las actividades anormalmente peligrosas, las cuales, son motivos de la imputación objetiva:

- a. Crea un riesgo previsible y significativo del daño incluso aunque se emplee todo el cuidado debido en su ejercicio.
- b. No es una actividad que sea objeto de uso común.

Resulta procedente concretar que se denomina riesgo, para que podamos entender cuál es el significado y su alcance, Díez Picazo define el riesgo siguiendo la doctrina francesa y haciendo referencia al tratamiento de los accidentes de trabajo, establece que toda actividad que crea para los demás un riesgo especial, hace al autor de dicha actividad responsable del daño de ese riesgo que pueda causar, sin que haya existido culpa o no por su parte, con una idea elemental de justicia, si con su actividad una persona se procura un beneficio propio, es justo que repare los daños que causa. Dicha fórmula se denomina como *cuius commodum, eius incommodum*.

En el criterio de la responsabilidad subjetiva, nos atenemos al criterio de no hay responsabilidad sin culpa. Esto presupone la realización de una actividad con relevancia

causal en la producción del daño, apreciada con arreglos a criterios de adecuación o de eficiencia, realizando un juicio de valor para determinar si el resultado del daño producido es objetivamente atribuible a esa persona como consecuencia de su actividad, en función de las obligaciones contractuales o extracontractuales y de la previsibilidad del resultado lesivo con arreglo a las reglas de la experiencia, entre otros criterios de imputabilidad admitidos, como el riesgo permitido, riesgos para la víctima, competencia de la víctima o el ámbito de protección de la norma.

III. EL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD POR RETRASO

Una vez expuestas unas nociones generales acerca de qué debe entenderse por riesgo y responsabilidad y cuál es el régimen jurídico y la normativa reguladora del transporte aéreo, se va a proceder al estudio del concreto régimen del retraso en el transporte aéreo. En este sentido hay que apuntar que, junto a las normas nacionales y europeas mencionadas, debe tenerse también especialmente presente la regulación convencional de carácter internacional, en concreto, el CM. En España el CM entró en vigor el 28 de junio del 2004, siendo de aplicación a los transportes internacionales y también, siempre que intervenga una compañía comunitaria, resultará de aplicación cualquiera que sea su recorrido del vuelo, nacional o internacional por disposición expresa del Regl-2027/97, aplicándose a todos ellos el régimen de responsabilidad del CM sin distinción siempre que lo lleve a cabo una compañía comunitaria.

A la par de las normas que se han mencionado hasta ahora, debe también tenerse presente el Regl-261/2004, siendo de aplicación éste para el concepto de retraso, aunque también hace referencia al marco del CM⁹

⁹ En la Consideración nº 14 del Regl-261/2004 recoge textualmente: Del mismo modo que en el marco del Convenio de Montreal, las obligaciones de los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo se deben limitar o excluir cuando un suceso haya sido causado por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Dichas circunstancias pueden producirse, en particular, en casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo

1.- EL RETRASO. ANÁLISIS

Define la RAE el retraso como la acción y efecto de retrasar o retrasarse. Una de las principales molestias que el usuario de una compañía aérea suele sufrir cuando se dispone a viajar en avión son los retrasos. Dicho retraso suele tener diferentes consecuencias según se manifieste a la hora de embarcar en el vuelo que le ha de llevar a su destino principal, ocasionándole una pérdida de tiempo de disfrute y de permanencia insufrible en las instalaciones aeroportuarias, pero si dicho embarque que conlleva de por sí un retraso se le suma que para llegar a su destino es preciso realizar un transbordo intermedio (por medio aéreo, terrestre o marítimo) la consecuencia podría ser la pérdida del trasbordo y como resultado sufrir un daño y perjuicio que el usuario tiene que soportar sumado a la pérdida de embarques y tardanza en su llegada al destino final.

A esta introducción por lo que entendemos como retraso, ya que es lo que sufrimos la mayoría de los usuarios del transporte aéreo, hay que sumarle el derecho a la información que el usuario de ese vuelo tiene como perjudicado. El Regl-261/2004 recoge en su art. 14 la obligación que tiene el transportista de informar a los pasajeros de los derechos que le asisten en caso de retraso; siendo en este mismo momento cuando el pasajero empieza su paseo por mostradores de información intentando hacer valer sus derechos, derechos que en muchas ocasiones se ven frustrados por la falta de información por parte del transportista al usuario. Según dicho art. 14, los derechos del usuario se han de poner de manera clara en el mostrador de facturación de la compañía y en las máquinas de facturación telemáticas, de igual manera establecerá puntos de contactos para que se garantice la presencia de personal o un tercero encargado por el transportista aéreo en cuestión, a fin de facilitar al pasajero de manera clara y sucinta los derechos que le asisten.

De igual manera se facilitará un impreso o texto en formato electrónico en el que se indiquen las normas en materia de compensación, asistencia y medios de transporte alternativos conforme al Regl-261/2004¹⁰.

Pues bien, aunque dicho Reglamento con la última propuesta por el Parlamento parece dar más protección a los pasajeros, la realidad es que cuando uno se ve en esta situación

¹⁰ PAZOS CASTRO, R “El derecho a compensación por retraso...”, *op.cit*, p 14.

el hacer valer sus derechos en una fila de personas con el mismo problema que uno tiene, sumado en ocasiones a un idioma que no es el materno de uno, se convierte en una odisea; pues bien, el transportista deberá informar a los pasajeros de la situación lo antes posible, con una media hora como mínimo, informando a su vez de los horarios de los viajes en caso de que se pudiera restablecer el itinerario, información que se ha de dar con unos principios de facilidad y proximidad de la fuente probatoria¹¹

2.- RETRASO EN EL VIAJE

El retraso es un supuesto de incumplimiento del contrato contemplado en el Regl-261/2004, pero en el citado Reglamento no da una definición en sí del retraso, pese a que en su art. 6 lo que deriva es al concepto que adopta como referencia a la salida del vuelo. El concepto de retraso lo vamos a encontrar en la STJUE (Sala 4ª) de 19 de noviembre de 2009 (Caso Sturgeon) al declarar que un vuelo sufre retraso si su salida se efectúa con posterioridad a la hora de salida programada sin que los demás elementos que afecten al vuelo se vean modificados, haciendo referencia el Tribunal a que el itinerario constituye un elemento esencial del vuelo y éste a su vez se efectúa conforme a una programación fijada con antelación por el transportista.

El retraso debe calificarse como gran retraso siguiendo el concepto de la norma comunitaria para que otorgue a los pasajeros los derechos de asistencia.

Habría que definir cuándo se considera retraso y qué cantidad de tiempo ha de entenderse como retraso. A este respecto cabe nombrar el Regl-261/2004.

El art. 6.1.a.b y c de dicho Regl-261/2004, da una definición espacio-tiempo del retraso con la asistencia correspondiente a cada letra: “1. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevé el retraso con respecto a la hora de salida prevista: a) de dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos; b) de tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros; c) de cuatro horas o más en el caso de todos los vuelos no comprendidos en las letras a) o b)”.

¹¹ Criterio de interpretación extraído de la SAP Baleares, Sección 5ª de 14 de junio de 2006.

Cabe decir con respecto al retraso, que el transportista aéreo debe tener en cuenta el riesgo que de la operación se deriva y las circunstancias extraordinarias que pudieran surgir y causaren un retraso¹².

Por mencionar la regulación que hace el CM, en su art 19 recoge de igual manera el retraso: “Retraso. 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”.

El retraso una vez ocasionado y cualquiera que sea la circunstancia que lo originó, se deberá estudiar para identificar la causa (negligencia de la compañía, huelgas de controladores aéreos, fenómenos atmosféricos, etc) y la responsabilidad que se derive del hecho producido. En este momento le toca al usuario hacer valer sus derechos ante los mostradores de las compañías aéreas.

El retraso *per se* no hace nacer la responsabilidad del transportista, sino que será preciso que la consecuencia del mismo produzca un daño al pasajero, daño que deberá probar.

El CM recoge un sistema de responsabilidad objetiva, por lo que de igual manera habrá que determinar cuál fue el hecho que originó el retraso, porque según el motivo por el que se produjera, el transportista se verá exonerado de dicha culpa.

En este sentido, habrá que probar que el transportista o sus agentes y dependientes “comisionados” tomaron todas las medidas necesarias y con una diligencia debida para evitar que dicho retraso no se produjera o que aun teniendo la diligencia debida les fue imposible tomarlas no pudiendo evitarlo. De igual manera se podrá exonerar el transportista o atenuar su responsabilidad si demuestra que el perjudicado por los hechos ha contribuido al mismo, esto se recoge en el art.19 CM.

¹² PAZOS CASTRO, R. El derecho a compensación por retraso...*op.cit*, p 11.

Por otro lado, el transportista no puede ampararse en los límites que marcan para las indemnizaciones cuando el daño se ha derivado de dolo o falta, recogido igualmente en el art. 22.5 CM.

Dichas indemnizaciones no operan igual según sea denegación de embarque, cancelación o de retraso que es del que se hace el estudio. En el art. 8 del Regl-261/2004 reconoce un derecho al reembolso o al transporte alternativo. Esta norma se subdivide en otros tres apartados, los cuales no son siempre todos de aplicación. El art. 8.1 en su letra a) recoge el reembolso en un plazo de siete días por parte del transportista del coste íntegro del billete “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 [...]”, ofreciendo la compañía cuando proceda un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. La letra b) del artículo 8.1 consiste en la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible. El art. 8.1.c) del Reglamento, es la conducción del pasajero hasta su destino final en similares condiciones de transporte, en una fecha posterior que le convenga y en función de los asientos disponibles.

Seguido el art. 9 recoge el derecho a atención. El transportista tiene la obligación de proveer a los pasajeros de una manutención suficiente en función del tiempo de espera, así como el alojamiento en un hotel en determinadas circunstancias, y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. Igualmente debe ofrecer a los pasajeros la posibilidad de comunicarse mediante dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos, se dará prioridad a las personas con movilidad reducida, discapacidad, etc, art. 11 del Regl-261/2004.

Se tendrá en cuenta en el art. 10 el cambio de avión y clase al pasajero, debiendo abonar el transportista la diferencia en caso de que el usuario viaje en una clase inferior a la contratada; y por el contrario, si es reubicado en una clase superior a la contratada por el usuario, no deberá compensar éste a la compañía debido al trastorno sufrido.

En todo caso el art. 7.1 y 2 del Regl-261/2004 establecen las cantidades de compensación en relación al retraso. Cuando se haga referencia al presente artículo, los

pasajeros recibirán una compensación por valor de a) 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros en el que se vea retrasado en 2 horas o más, b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros retrasado en 3 horas o más y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros; c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a) o b) con retraso de 4 horas o más.

En todo caso, el art. 12 de Regl-261/2004 deja abierta la posibilidad a que los pasajeros reclamen, en caso de no estar conformes, compensación suplementaria con arreglo a su Derecho nacional, para el caso de que los perjuicios que sufra sean superiores a los que el Reglamento contempla de manera estandarizada¹³.

Como causas que nos podemos encontrar los usuarios a la hora de reclamar ante las compañías de transporte aéreo de las cuales el transportista se exonera de toda responsabilidad o por lo menos dilata el asumir dicha responsabilidad nos encontramos con las siguientes¹⁴:

- Causas relacionadas con la meteorología, clasificándose estas como razones de fuerza mayor. Según el Regl-261/2004, como circunstancia extraordinaria exonera al transportista de las indemnizaciones que se pudieran derivar, pero esto no impide que deba atender a los pasajeros que como consecuencia de ellos sufran grandes retrasos o cancelaciones.
- Causas relacionadas con el funcionamiento técnico de la aeronave. Estas causas son alegaciones frecuentes por parte del transportista para exonerarse; aunque no siempre le vale, ya que el funcionamiento de la aeronave es parte de la diligencia debida que ha de tener el transportista de viajeros.
- Congestión del tráfico aéreo como consecuencia de la programación de un número de vuelos superior al que puede asumir la capacidad del aeropuerto o una huelga de controladores aéreos. En estas causas es difícil imputar a la compañía aérea ya que la planificación y control no son gestiones de las mismas.

¹³ PAZOS CASTRO, R. El derecho a compensación por retraso...*op.cit*, p 7.

¹⁴ MORILLAS JARILLO, M^a. J, PETIT LAVALL, M^a. V y GUERRERO LEBRÓN, M^a. J, Derecho Aéreo y del Espacio, Editorial Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires y São Paulo, 2014., pp 611 a 665.

- Problemas administrativos o de otro tipo relacionados con la preparación del vuelo. Estas causas han de estar previstas por el transportista y no han de servir como causa de exoneración.
- Razones de seguridad extraordinarias y actos delictivos. Se puede encontrar la compañía aérea con llamadas anónimas alertando de una posible colocación de un artefacto explosivo en una de sus aeronaves, etc. Estos hechos son causa de exoneración ya que se encuentran fuera del alcance de control del transportista.
- Huelga de pilotos o colectivos laborales, sobrecargos o personal de tierra del cual dependa la compañía y la aeronave para llevar a cabo su trayecto. En estos supuestos la jurisprudencia es oscilante.
- Otras causas serían el retraso de la salida de una aeronave por esperar a la llegada de otra en las que se encuentran pasajeros y equipaje que han de realizar dicho trasbordo para continuar con su viaje. En este caso parece claro que ante una exoneración de la compañía no cabe admitirla ya que es plenamente imputable al transportista por ser causa atribuible a la propia organización.

3.- RETRASO EN EL EQUIPAJE

Otro agravante inherente al retraso es cuando uno llega a su destino y resulta que su equipaje se ha extraviado a consecuencia de una escala efectuada durante el trayecto. Esto puede traducirse en dos variantes: la 1ª, que el equipaje nunca llegue y se tenga que poner una reclamación al transportista aéreo por la pérdida de equipaje; y 2ª, que el equipaje llegue con un cierto retraso o con un gran retraso (con daños o sin ellos) y a consecuencia de ello nos perjudique la finalidad del vuelo.

Para poder reclamar dicha responsabilidad por el retraso del equipaje se debe haber puesto con anterioridad una queja a la compañía aérea.

A esto, y después de rellenar esos formularios que uno no sabe si están correctamente completados y presentados ante la ventanilla de reclamación de la compañía del transportista aéreo, se ha de tener en cuenta y debe quedar claro dónde empieza y cuándo acaba la responsabilidad del porteador por el depósito y la custodia del equipaje. Se ha de tener en cuenta que el transporte de equipajes no es un contrato independiente, sino que es un accesorio al de pasajeros, aunque ello no implica que la determinación

del tiempo durante el cual el porteador permanece responsable de la totalidad del equipaje, este se haga con criterios idénticos utilizados para determinar el tiempo durante el cual el transportista responde de la integridad de los pasajeros.

Se determina que el momento en el que comienza la responsabilidad del transportista coincide con aquel en el que el equipaje se pone a disposición del mismo, y que esta responsabilidad persiste en tanto el transportista no los coloque de nuevo a disposición del pasajero, determinando así que el transportista de viajeros responde del retraso del equipaje mientras este permanezca bajo su custodia.

Cuando se determina la responsabilidad del transportista por el retraso del equipaje, dicha responsabilidad se somete a criterios distintos que el de pasajeros, aunque ambas indemnizaciones son acumulables entre sí. En este caso el equipaje cuando se da la circunstancia del retraso, según el Regl-2027/97, tiene una valoración en tanto alzado de 1000 DEG, salvo que el usuario hubiere efectuado una declaración de interés del equipaje, que en dicho caso el transportista deberá responder hasta el límite declarado¹⁵.

Después de la actualización del CM, se regula de manera separada el equipaje de mano y el equipaje facturado; recogiendo en este último los supuestos de retraso. Dicha indemnización se estableció en una cantidad mínima por pasajero, estableciéndose en 1.131 DEG, no aplicándose cuando se hubiere demostrado dolo en trato del equipaje por parte del transportista o sus agentes; y tampoco en el caso de haberse efectuado una declaración de valor, debiendo ser esta cantidad superior a la establecida, debiendo en este último caso pagar el usuario un seguro adicional a la declaración.

Esta responsabilidad y límite en las cantidades indemnizatorias, se aplica de igual manera, aunque el equipaje estuviera facturado a nombre de otra persona, si en este se contienen los enseres que se han perdido o han llegado con retraso. Este supuesto es

¹⁵ Art. 6.2 párr. 3º del Regl-2027/97: el límite aplicable para ese vuelo con respecto a la responsabilidad de la compañía en caso de destrucción, pérdida o daño del equipaje, acompañado de la advertencia de que, si el valor de un equipaje es superior a esa cifra, debe señalarse este hecho a la compañía aérea en el momento de la facturación o debe ser asegurado íntegramente por el pasajero antes de emprender el viaje.

entendible cuando dicho equipaje está compuesto por los bienes de varias personas que viajan juntas y facturan en común¹⁶.

En el caso del equipaje facturado, el CM establece un régimen de responsabilidad *cuasi* objetiva del transportista aéreo en el caso de destrucción (entendido como retraso ya que nunca llegaría) ya que el transportista responde durante el tiempo que dicho equipaje esté bajo su custodia, exonerándose cuando dicha destrucción sea como consecuencia de la naturaleza o vicio del equipaje mismo. En el caso de retraso del equipaje en sí, sin destrucción o daño, se mantiene la responsabilidad subjetiva con culpa presunta del antiguo CV.

4.- LA PROPUESTA DEL PARLAMENTO EUROPEO EN EL AÑO 2014

El 24 de marzo del 2017 se publicó en el DOUE¹⁷ la Resolución legislativa del Parlamento Europeo de 5 de febrero de 2014, sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo para la modificación del Regl-261/2004. En dicha propuesta se ve una evolución más favorable de cara a la protección de los consumidores, lo que, por ejemplo, se refleja en el Considerando nº 20 de la propuesta, cuando, a la hora de facilitar los medios e información para que el afectado reclame, apunta que: "...Además, se debe informar a los pasajeros sobre los procedimientos más sencillos y rápidos de presentación de quejas y reclamaciones, a fin de permitirles que ejerzan sus derechos". Pero aún con todo a mi parecer y como comentario crítico, cabe que diga que dicha propuesta ha tardado varios años en presentarse (en concreto 3 años) sin ser aún una reforma definitiva y sin una declinación clara a la protección de los derechos de los pasajeros.

De igual manera, dicha propuesta de reforma sigue una línea de compensación fija a tanto alzado, pero que en todo caso si el pasajero no queda conforme con dicha

¹⁶ STJUE de 22 de noviembre del 2012 / asunto C-410/11: Sobre las cuestiones prejudiciales "Por último, a efectos de la indemnización prevista en el artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal, incumbe a los pasajeros interesados, bajo el control del juez nacional, acreditar de forma suficiente en Derecho el contenido del equipaje perdido, así como el hecho de que el equipaje facturado a nombre de un pasajero contenía efectivamente los objetos de otro pasajero que viajaba en el mismo vuelo. A este respecto, el juez nacional puede tener en cuenta el hecho de que esos pasajeros sean miembros de una misma familia, hayan comprado sus billetes conjuntamente, o que se hayan presentado a facturación al mismo tiempo"

¹⁷ DO C 93 de 24 de marzo de 2017, p 336.

indemnización, deberá probar él que el transportista aéreo debe indemnizar a un tanto más alto. A mi parecer la propuesta en este aspecto desfavorece a los pasajeros, ya que la indemnización que se propone ha de ser proporcional al retraso de un vuelo de conexión anterior en el punto de transferencia; con lo cual cabe preguntarnos ¿si pierdo el vuelo de conexión en un país para ir a otro continente y a consecuencia de ello pierdo días de vacaciones y no puedo optar a otro vuelo hasta el día siguiente, la compensación es proporcional al daño causado?

Estando de acuerdo por mi parte con lo que expone Pazos Castro, la compensación no es proporcional, ya que las cantidades indemnizatorias son iguales para todos los usuarios de la aerolínea que ha sufrido el retraso, no siendo proporcional la cantidad indemnizatoria para un ciudadano residente en Suiza que para un ciudadano que reside en Lituania, ya que el coste de la vida no es ni parecido en un lugar o en otro, refiriéndome a que dicha propuesta de modificación del Regl-261/2004 no menciona una fórmula proporcional de compensación¹⁸.

5.- EL CASO “BRITISH AIRWAYS”

En estos días, en cuestión el día 27 de mayo del presente año, hemos visto como la compañía aérea British Airways (BA en adelante) cancelaba todos sus vuelos desde Londres generando retrasos a nivel mundial debido todo ello a un problema informático.

Se trae a colación este caso para observar de forma clara y como ejemplo real, la forma de operar de las compañías aéreas cuando tienen una incidencia (en este caso retraso) y como a través de los medios de comunicación se observa como al final el consumidor/usuario sigue teniendo las mismas dificultades a la hora de hacer valer sus derechos.

Pues bien, según la compañía BA, la consecuencia de que no pudieran operar los aeropuertos de Heathrow y Gatwick es una avería eléctrica que ha generado un fallo informático.

¹⁸ PAZOS CASTRO, R. El derecho a compensación por retraso...*op.cit*, p 31.

Primeramente, la compañía aérea achacó la culpa del fallo informático a un ciber-ataque que por estos días ha traído en vilo a numerosas multinacionales como Telefónica, pero poco después, el operador aéreo tuvo que rectificar en las causas de la incidencia y reconocer que el problema había sido a un fallo eléctrico que afectó al sistema informático.

Pues bien, desde el momento de producirse la incidencia los medios de comunicación como prensa on-line, telediarios, etc, han destacado que uno de los problemas que la compañía estaba teniendo para solucionar la incidencia con repercusión a nivel mundial, es que BA en el año 2016 trasladó a la India los empleos, es decir, los trabajadores del departamento de informática, consecuencia por la cual se está retrasando principalmente la reprogramación del sistema informático de BA¹⁹.

Pues bien, si hacemos una visita a la página web de BA²⁰ podemos observar cómo dicho operador aéreo pone a disposición de los usuarios todas las opciones posibles para hacer valer los derechos de los que dispone el viajero conforme a la legislación vigente.

Primeramente, BA nos aclara que quiere hacer para ayudar a sus clientes, solicitando de nuevo todos los datos del afectado, las opciones de las que dispone para realizar cambios en su reserva, los reembolsos de los gastos pertinentes y las compensaciones pertinentes. A renglón seguido nos pone literalmente la normativa europea en cuestión de retrasos y kilómetros como ya hemos visto en este TFG.

Seguidamente indica a sus clientes afectados lo que deben saber en relación a sus datos personales y si es socio de algún club que la compañía BA dispone. Igualmente hace referencia a la consulta de las notificaciones que el usuario tenga en relación a los datos que éste hubiera aportado en el momento de realizar la reserva y comprar el billete. Indica que se realicen los check.in on-line para ahorrar tiempo y esperas e inserta un link para que el usuario pueda comprobar si el retraso que está generando la puesta a

¹⁹ RTVE: <http://www.rtve.es/noticias/20170527/caida-del-sistema-infomatico-british-airways-causa-retrasos-vuelos-nivel-mundial/1554841.shtml>

²⁰ British Airways: <https://www.britishairways.com/es-es/information/delayed-or-cancelled-flights>

punto otra vez de BA, afecta a la conexión de otro vuelo del que se debiera hacer uso y esté programado por el viajero.

Se nombran los siguientes apartados de la página web sin entrar a detallar cada uno de ellos:

- Nueva reserva y opción de reembolso.
- Solicitudes de asientos y servicios.
- Equipaje perdido y dañado.
- Gastos que se pueden reclamar.
- Compensación.
- Contactos.
- Información legal.

Lejos de todas las consideraciones que la empresa BA recoge y ofrece a sus clientes en su página web conforme a la normativa legal, la verdad es que hemos visto a través de los medios de comunicación y las entrevistas que han sido realizadas en directo en las emisiones televisivas, v.gr telediarios matinales, como los usuarios se han encontrado con desinformación a pie del aeropuerto, debiendo dormir muchos de ellos en las mismas puertas de embarque por el miedo a que si abandonan la zona puedan perder el vuelo en caso de que BA decida reanudarlo.

Igualmente, muchos de los pasajeros manifiestan en los medios de comunicación no haber obtenido información de la aerolínea *in situ*, no teniendo claro la mayoría de ellos cual es el motivo de que su vuelo no haya salido en la hora concertada; y no sabiendo ciertamente si este ha sido cancelado o sólo va ser cuestión de tiempo que se reanude, considerándose de este modo un retraso.

En fecha 30 de mayo del 2017, la compañía BA ha decidido no cancelar los vuelos por los motivos expuestos y reanudarlos en cuanto su problema informático sea resuelto, considerando o entendiendo la reanudación sin cancelación un retraso, cuestión que se verá a la hora de que los usuarios reclamen sus derechos.

De igual forma, la compañía BA informa a través de su página web y en los medios de comunicación que los pasajeros que no tengan confirmado su billete, aunque lo hubieran pagado, no se personen en el aeropuerto que le corresponda y que se vea afectado por la incidencia de BA, todo ello para no colapsar las instalaciones y no generar esperas angustiosas.

IV.- REFERENCIA JURISPRUDENCIAL

Mediante el estudio de las sentencias para el desarrollo del TFG, se ha querido exponer cuatro de ellas, en las cuales tanto el Tribunal Supremo como el Tribunal de Justicia de la UE, destaca las más usuales consecuencias por las que el transportista aéreo intenta exonerarse de su responsabilidad ante el usuario, pero que gracias a una interpretación de los Tribunales se está consiguiendo que las compañías cambien su forma de actuar ante las circunstancias sobrevenidas calificadas de extraordinarias y otras consecuencias por las cuales se intentan exonerar y cargar con los costes que de ello se deriva a los usuarios de las mismas.

1.- STJUE DE 19 DE NOVIEMBRE DE 2009 (SALA CUARTA) ASUNTOS ACUMULADOS C-402/07 Y C-432/07.²¹

Este caso es sobrevenido por la negativa de dos compañías aéreas a compensar a unos pasajeros (familia Sturgeon, el Sr. Böck y la Sra. Lepuschitz) que fueron trasladados al aeropuerto de destino con un retraso de veinticinco y veintidós horas, respectivamente, sobre la hora de llegada prevista y la controversia deriva en si debe considerarse retraso o cancelación.

En el caso de la familia Sturgeon, los pasajeros habían realizado la operación de facturación, pero al darse el retraso, la compañía les devuelve el equipaje para que al día siguiente pudieran embarcar en el vuelo correspondiente.

En el caso del Sr. Böck y la Sra. Lepuschitz, fueron informados de que su vuelo había sido cancelado antes de que los pasajeros de su vuelo hubieran realizado la operación de facturación.

²¹ EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62007CJ0402>
(Caso Sturgeon. ECLI:EU:C:2009:716)

En el primer caso, el número de vuelo era el mismo que el del día anterior, y fue el único que se realizó ese día con tal número. Las plazas asignadas a los viajeros en el segundo vuelo no coincidían con las asignadas en el primero.

En el segundo caso, la supuesta cancelación se debió a un problema técnico sufrido en la aeronave, como el descanso obligado del personal de a bordo. Parte de los pasajeros volaron al día siguiente en un vuelo en el que sólo cambiaba una letra del que había sido cancelado; y otra parte de los usuarios, entre ellos el Sr. Böck y la Sra. Lepuschitz, habían aceptado la oferta de la compañía aérea en la que tenían sus billetes reservados que consistía en tomar un vuelo en otra compañía al día siguiente.

Pues bien, aquí la controversia que se litigaba era si dichos motivos se tenían que considerar retraso o cancelación. El alto Tribunal sobre las cuestiones prejudiciales, recoge en su párr. 39 de dicha Sentencia que los pasajeros con vuelos retrasados no pueden equipararse a los de vuelos cancelados en lo referido a la compensación²².

Y en lo referido a las cancelaciones por motivos extraordinarios (mecánicos), el párr. 72 sobre la segunda parte de las cuestiones prejudiciales relativa al derecho a compensación en caso de retraso, no se aplicarán a los problemas técnicos²³.

Con las cuestiones prejudiciales planteadas al TJUE, este declara en su fallo, que deben interpretarse en el sentido de que los vuelos que sufran retraso, con independencia del tiempo por el que se prolongue y aunque se trate de un gran retraso, no pueden tenerse

²² STJUE de 19 de noviembre de 2009, cuestiones prejudiciales, párr. 39: Habida cuenta de cuanto antecede, debe responderse a la primera parte de las cuestiones planteadas que los artículos 2, letra l), 5 y 6 del Reglamento nº 261/2004 deben interpretarse en el sentido de que los vuelos que sufran retraso, con independencia del tiempo por el que se prolongue y aunque se trate de un gran retraso, no pueden tenerse por cancelados si se efectúan con arreglo a la programación inicialmente prevista por el transportista aéreo.

²³ STJUE de 19 de noviembre de 2009, segunda parte de las cuestiones prejudiciales, párr. 72: Por lo tanto, procede responder a la tercera cuestión planteada en el asunto C-432/07 que el artículo 5, apartado 3, del Reglamento nº 261/2004 debe interpretarse en el sentido de que el concepto de «circunstancias extraordinarias» utilizado en dicha disposición no se aplica a un problema técnico surgido en una aeronave que provoque la cancelación o el retraso de un vuelo, a menos que este problema se derive de acontecimientos que, por su naturaleza o por su origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen al control efectivo de dicho transportista.

por cancelados si se efectúan con arreglo a la programación inicialmente prevista por el transportista aéreo.

Y sobre las circunstancias extraordinarias, el TJUE establece que debe interpretarse en el sentido que el concepto de “circunstancias extraordinarias” utilizado en dicha disposición no se aplica a un problema técnico surgido en una aeronave que provoque la cancelación o el retraso de un vuelo, a menos que este problema se derive de acontecimientos que, por su naturaleza o por su origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen al control efectivo de dicho transportista.

A este respecto sobre la cancelación y gran retraso y la resolución por parte del alto Tribunal, Pazos Castro no está de acuerdo por entender que lo que se está realizando es una interpretación muy extensiva, ya que utiliza los considerando del Regl-261/2004 para cubrir las lagunas que dicho Reglamento europeo tiene, aunque en lo que sí está de acuerdo, y en eso también hay que estarlo por mi parte como consumidor/usuario de transporte aéreo, que con dicha interpretación lo que se ha conseguido es una protección a los perjudicados en el caso²⁴.

2.- STS 4430/2000 DE 31 DE MAYO DEL 2000 (SALA 1ª)²⁵

En este caso D. José Pablo reclama 70.000 dólares USA, o su equivalente en pesetas, a la compañía aérea Trans World Airlines Incorporated (TWA en adelante) por los daños materiales y morales sufridos, como consecuencia del retraso de 8 horas por el vuelo TWA 900, que le trasladó el 13 de septiembre de 1989 desde el aeropuerto John Fizerald Kennedy de Nueva York a Barcelona, previa escala en Lisboa. La sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Barcelona estima parcialmente la demanda y condena a la entidad TWA a pagar al actor los gastos ocasionados durante el viaje como consecuencia de la espera, así como las molestias, incomodidades y tensiones

²⁴ PAZOS CASTRO, R. El derecho a compensación por retraso...*op.cit.*, pp 16 a 17.

²⁵ CENDOJ:

http://www.poderjudicial.es/search_old/doAction?action=contentpdf&databasematch=TS&reference=2944234&links=&optimize=20031203&publicinterface=true

STS 4430/2000, nº Resolución 533/2000. ECLI:ES:TS:2000:4430

soportadas en concepto de daños morales, que se fijan alzadamente en un millón de pesetas.

En el recurso interpuesto por la compañía aérea Trans World Airlines Incorporated, la sentencia de la Audiencia Provincial estima en parte el recurso interpuesto, reduciendo la condena por daños morales a la suma de 250.000 pesetas, con mantenimiento del resto de los pronunciamientos de la condena, y desestima el recurso interpuesto a su vez por D. José. La demandada TWA plantea el recurso de casación con fundamento en que la sentencia recurrida aplica de forma incorrecta la jurisprudencia de la Sala 1ª del Tribunal Supremo en materia de daños morales. No da lugar al recurso de casación y el Supremo considera que, en principio, puede ser indemnizable la aflicción producida por un retraso en un transporte aéreo.

Para llegar a esta conclusión describe la evolución jurisprudencial respecto a la noción de daño moral “La situación básica para que pueda darse lugar a un daño moral indemnizable consiste en un sufrimiento o padecimiento psíquico”, aunque por otra parte, el Tribunal mantiene de manera más cautelar al daño moral “Que no pueden derivarse los daños morales de las situaciones de mera molestia, aburrimiento, enojo o enfado que suelen originarse como consecuencia de un retraso en un vuelo, por consiguiente, para la reparación del daño moral ha de exigirse que la aflicción o perturbación sea de alguna entidad”²⁶.

Por parte del Tribunal, se dan los requisitos precisos para entender que se está ante un cumplimiento defectuoso grave: el retraso no está justificado “se debe a un interés particular de la compañía aérea TWA, su conveniencia de trasladar a Lisboa un motor para un avión de la misma compañía que está averiado en dicha ciudad” y es importante en virtud del número de horas de retraso, diez horas²⁷.

Por otra parte, la entidad de la aflicción del viajero demandante se aprecia si se analizan ciertas circunstancias del caso: regresa a su domicilio después de un viaje de novios, preocupación por pérdida de un día de trabajo, el hecho se produce en un país extranjero y lejano, imposibilidad de poder buscar una alternativa sustitutiva y, por último, falta de

²⁶ STS 4430/2000 de 31 de mayo, Fundamento de Derecho Segundo, pp 3 y 4.

²⁷ STS 4430/2000 de 31 de mayo, Fundamento de Derecho Segundo, p 4.

una explicación razonable por parte de la compañía aérea, motivo por el cual el TS falló en favor del demandante y condenando a costas a la compañía TWA.

Como podemos observar, lo que se ve es un intento de exoneración de la compañía aérea para no tener que resarcir por los daños sufridos al pasajero. Aunque la sentencia sólo habla de la persona litigante, seguramente en dicho vuelo habría más usuarios, los cuales se verían afectados por el mismo retraso sufrido. Pero en este caso, D. José, se atrevió a litigar contra la compañía aérea por los daños morales y el perjuicio ocasionado por el retraso en su vuelo, primando la compañía sus intereses por encima de los pasajeros afectados, que desde un punto de vista económico, posiblemente le salga más barato litigar y pagar la indemnización a los pasajeros que el perjuicio que conlleva tener un avión en Lisboa parado a consecuencia de la avería de un motor.

Para los que somos consumidores y usuarios del transporte en avión, nos genera una disuasión el tener que litigar contra compañías aéreas, las cuales seguramente puedan pagar de una manera sobrada abogados y procuradores para el litigio, cosa que la mayoría de los usuarios, apenas nos planteamos cuando reclamamos ante el transportista aéreo, no quedando muy conforme con las compensaciones o indemnizaciones que la compañía ofrece, pero que de alguna manera aceptamos por no encaminarnos en un litigio largo y costoso.

3.- STJUE DE 17 DE SEPTIEMBRE DE 2015 (SALA NOVENA), ASUNTO C-257/14²⁸

El TJUE ha dictado una sentencia de fecha 17 de septiembre de 2015, en el asunto C-257/14, en la que establece que los transportistas aéreos están obligados a indemnizar a los pasajeros por cancelación de vuelo o grandes retrasos aun cuando se deban a problemas técnicos, como reparación o cambio de piezas defectuosas.

La Sra. Van Der Lans había reservado un billete de avión en un vuelo operado por una compañía aérea con destino a Ámsterdam (Países Bajos) que debía partir de Quito (Ecuador). El avión que realizó ese vuelo llegó a Ámsterdam con un retraso de 29 horas.

²⁸ CURIA: <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=es&jur=C,T,F&num=C-257/14&td=ALL>
ECLI:EU:C:2015:618

Según la compañía, el retraso se produjo por circunstancias extraordinarias, a saber, una conjunción de fallos: dos piezas eran defectuosas, la bomba de carburante y la unidad hidromecánica. Esas piezas, que no estaban disponibles, tuvieron que ser enviadas por avión desde Ámsterdam para ser montadas posteriormente en el avión averiado.

Alega la compañía aérea que las piezas defectuosas no habían superado su tiempo de vida útil y su fabricante no había facilitado ninguna indicación específica de que pudieran surgir deficiencias cuando esas piezas alcanzaran cierto tiempo de vida útil.

La consumidora presentó una demanda ante el Rechtbank Ámsterdam (Tribunal de Ámsterdam), quien decidió plantear varias cuestiones prejudiciales al TJUE. Esencialmente, desea saber si un problema técnico, que sobrevino de improviso, que no es imputable a un mantenimiento deficiente y que tampoco fue descubierto con ocasión de una revisión rutinaria, encaja en el concepto de “circunstancias extraordinarias”, que exoneran al transportista de su obligación de indemnización.

Según el TJUE estas circunstancias sólo podrán calificarse de “extraordinarias” cuando guarden relación con un acontecimiento que no sea inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen al control efectivo de éste debido a su naturaleza u origen

De igual forma, algunos problemas técnicos, derivados de vicios ocultos de fabricación que pudieran afectar a la seguridad de los vuelos, o de actos de sabotaje o terrorismo, pueden exonerar a los transportistas de la obligación de indemnización a los pasajeros por ser una cosa ajena a su inherencia como transportista.

El TJUE recuerda que el cumplimiento de las obligaciones en virtud del Derecho europeo no impide que el transportista aéreo pueda reclamar una compensación a cualquier persona que haya causado el retraso, como por ejemplo el fabricante

En virtud del Derecho de la UE, el Regl-261/2004 en caso de cancelación de un vuelo el transportista aéreo está obligado a prestar asistencia a los pasajeros afectados y a pagarles una compensación de entre 250 y 600 euros, en función de la distancia.

Sin embargo, el transportista no está obligado a pagar dicha indemnización si puede demostrar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

En su sentencia, el TJUE recuerda ante todo que de su jurisprudencia resulta que los problemas técnicos pueden incluirse entre las circunstancias extraordinarias.

Sin embargo, las circunstancias que acompañan al surgimiento de esos problemas sólo podrán calificarse de “extraordinarias” cuando guarden relación con un acontecimiento que no sea inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen al control efectivo de éste debido a su naturaleza u origen.

Según el TJUE, cuando el fabricante de los aparatos que integran la flota del transportista aéreo interesado, o una autoridad competente, pusiera de manifiesto que esos aparatos, cuando ya están en servicio, presentan un vicio oculto de fabricación que afecta a la seguridad de los vuelos. Así sucedería también en caso de daños causados a las aeronaves por actos de sabotaje o de terrorismo.

Ahora bien, en el ejercicio de su actividad los transportistas aéreos tienen que hacer frente con frecuencia a problemas técnicos que son consecuencia inevitable del funcionamiento de las aeronaves. En ese sentido, los problemas técnicos detectados con ocasión del mantenimiento de las aeronaves, o a causa de la falta de mantenimiento, no pueden constituir, como tales “circunstancias extraordinarias”.

El TJUE observa que una avería provocada por la prematura deficiencia de algunas piezas de una aeronave constituye ciertamente un suceso imprevisto. Sin perjuicio de ello, esa avería sigue estando intrínsecamente ligada al muy complejo sistema de funcionamiento del aparato, que el transportista explota en condiciones a menudo difíciles, incluso extremas, en especial las meteorológicas, teniendo en cuenta, además, que ninguna pieza de una aeronave es inalterable.

Por tanto, en el contexto de la actividad del transportista aéreo ese suceso inesperado es inherente al ejercicio normal de su actividad, en la que el transportista hace frente con frecuencia a ese tipo de problemas técnicos imprevistos.

Igualmente, la prevención de ese tipo de avería o la reparación que ésta requiere, incluida la sustitución de una pieza prematuramente defectuosa, no escapan al control efectivo del transportista aéreo interesado ya que a éste le corresponde garantizar el mantenimiento y el buen funcionamiento de las aeronaves que explota para sus actividades económicas.

Llegando a la conclusión que un problema técnico como el acaecido en el asunto principal no está comprendido en el concepto de “circunstancias extraordinarias”, y en esta línea el alto Tribunal en su fallo manifiesta literalmente que “[...] debe interpretarse en el sentido de que un problema técnico, como el acaecido en el asunto principal, que sobrevino imprevistamente, que no es imputable a un mantenimiento deficiente y que tampoco fue descubierto con ocasión de un mantenimiento regular, no encaja en el concepto de «circunstancias extraordinarias», en el sentido de esa disposición”.

Volvemos a ver como una compañía aérea intenta exonerarse de las indemnizaciones a las que debe hacer frente por no guardar la diligencia debida, ocasionando un retraso en el que hay terceros afectados. Una de las cosas que más intriga, o por lo menos por parte del alumno, es las revisiones que se han de entender que son inherentes al funcionamiento del aparato y que se deberían realizar en cada momento en que el avión esté en tierra y deba iniciar un vuelo seguidamente. Si el TJUE entiende que el mantenimiento de la flota aérea de la compañía debe ser la correcta como para que no exista un problema técnico antes de iniciar su ruta, no se debe entender que sea motivo de exoneración el retraso por culpa de unas piezas del aparato cuando por su naturaleza se deberían tener para su repuesto en caso de existir dicho imprevisto.

4.- STJUE DE 11 DE MAYO DEL 2017. SALA OCTAVA, ASUNTO C-302-16²⁹

La cuestión prejudicial se solicitó en el contexto de un litigio entre un usuario y una compañía aérea respecto a la negativa de ésta de pagar una compensación por la cancelación de un vuelo.

²⁹ CURIA: <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=es&td=ALL&num=C-302/16>
ECLI:EU:C:2017:359

Un ciudadano reservó a través de una agencia de viajes en línea, un vuelo de ida y vuelta desde Ámsterdam Schiphol (Países Bajos) a Paramaribo (Surinam), operado por la compañía aérea SLM.

La hora de salida del vuelo de ida estaba prevista para el 14 de noviembre de 2014. El 9 de octubre de 2014, SLM informó a la agencia de viajes de que este vuelo había sido cancelado. El 4 de noviembre de 2014, el viajero fue informado de esta cancelación mediante un correo electrónico de la agencia de viajes.

El usuario reclamó basándose en el Regl-261/2004, el pago de la cantidad a tanto alzado de 600 euros. Dispone el Regl-261/2004 que los pasajeros tienen derecho a una compensación por parte del transportista aéreo, a no ser que se les informe de la cancelación del vuelo con al menos dos semanas de antelación respecto a la hora de salida prevista.

La compañía aérea se negó a pagar una compensación al entender que la información sobre la modificación de la fecha de salida había sido transmitida a la agencia de viajes el 9 de octubre de 2014. Por su parte, la agencia de viajes indicó que no asumía responsabilidad alguna, puesto que su mandato se limitaba a la celebración de contratos entre los pasajeros y los transportistas aéreos, por lo que no era responsable de los cambios de horarios. Se ha de entender que la responsabilidad de informar a los pasajeros de tal situación incumbía al transportista aéreo, al que se transmitía, en el expediente de reserva, el correo electrónico de cada pasajero.

El interesado interpuso entonces un recurso ante el Tribunal de Primera Instancia de Noord-Nederland, Países Bajos para que la compañía aérea SLM fuera condenada al pago de la compensación.

Al estimar que el Regl-261/2004 no especifica de qué modo debe el transportista aéreo informar a los pasajeros de la cancelación de su vuelo en el supuesto de que se haya celebrado un contrato de transporte a través de una agencia de viajes o de un sitio de Internet, el Tribunal decidió plantear una cuestión prejudicial al Tribunal de Justicia.

En su sentencia, el Tribunal de Justicia recuerda que, de conformidad con el referido Reglamento, corresponde al transportista aéreo demostrar que informó a los pasajeros de la cancelación del vuelo y en qué momento lo hizo.

Si el transportista aéreo, según el art. 5 apartados 1.c.i y 4 del Regl-261/2004 no consigue probar que el pasajero ha sido informado de la cancelación de su vuelo con más de dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, está obligado a pagar la compensación establecida en el Regl-261/2004, ya que recae la carga de la prueba sobre él.

El Tribunal de Justicia precisa que esa interpretación no sólo es válida cuando el contrato de transporte ha sido concluido directamente entre el pasajero y el transportista aéreo, sino también cuando ese contrato se ha celebrado por intermediación de un tercero, como una agencia de viajes que opera en Internet, cuestión prejudicial que se planteó a dicho Tribunal.

Sin embargo, el Tribunal de Justicia observa que el cumplimiento por parte del transportista aéreo de las obligaciones que le incumben en virtud del Regl-261/2004 se produce sin perjuicio de que, de conformidad con el Derecho nacional aplicable, dicho transportista tenga derecho a reclamar una compensación a cualquier persona, terceros incluidos, a la que pueda achacarse el incumplimiento de sus obligaciones. El Regl-261/2004 no limita en absoluto el derecho del transportista aéreo a reclamar una indemnización a un operador turístico u otra persona con quien haya celebrado un contrato.

El Tribunal concluye literalmente “Los artículos 5, apartado 1, letra c), y 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, 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, deben interpretarse en el sentido de que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo está obligado a abonar la compensación establecida en estas disposiciones en caso de que se cancele un vuelo sin que el pasajero haya sido informado de ello con al menos dos semanas de

antelación con respecto a la hora de salida prevista, incluso cuando el transportista informó de esta cancelación, al menos dos semanas antes de tal hora, a la agencia de viajes a través de la cual se había concluido el contrato de transporte con el pasajero en cuestión pero esta agencia no informó a dicho pasajero dentro del plazo antes mencionado”.

En este caso reciente, vemos como la compañía aérea se intenta exonerar ante el usuario de una forma muy clara, culpando a los intermediarios que operan en el mercado como son las agencias de viajes, entendiéndolo por mi parte que podrían ser tanto las físicas como las que operan on-line.

Volvemos a la misma situación, uno cuando reserva su billete a través de una compañía de viajes o directamente en la página web del transportista aéreo, le piden los suficientes datos personales “uno o dos teléfonos de contacto, correos electrónicos, direcciones postales” como para que *a posteriori* tanto las compañías aéreas como las empresas intermediarias puedan comunicarse con el usuario con la finalidad de que éste no se desplace a la Terminal aeroportuaria y deba de sufrir un retraso excesivo o cancelación de embarque, con las consecuencias de incomodidad que ello conlleva o que se desplace en el tiempo suficiente como para que no sufra todas esas incomodidades, sin perjuicio de que posteriormente se reclame las oportunas indemnizaciones a las que se tenga derecho.

V.- CONCLUSIONES

Desde que nació el CV y seguido el CM, siendo de aplicación de manera internacional y cuando intervengan compañías aéreas comunitarias, les han seguido numerosas modificaciones y Reglamentos comunitarios queriendo garantizar con ello la protección de los consumidores/usuarios de los vuelos e imponer una mayor responsabilidad a las compañías aéreas, las cuales en un principio su metodología era exonerarse de su responsabilidad y poner numerosas trabas a los consumidores/usuarios cuando debían hacer valer sus derechos ante el incumplimiento de dichas compañías.

Otro dato que se ha querido depurar en este aspecto era que los consumidores/usuarios debían presentar la carga de la prueba cuando se daba un incumplimiento contractual por parte de la compañía aérea y esta dificultad se veía agravada porque en la mayoría de las ocasiones o no podía presentarla como consecuencia de estar fuera de su domicilio, o no se les facilitaban la suficiente información, o por no tener los medios informáticos de los que hoy en día disponemos, ya que en este aspecto el transportista aéreo los obviaba de una forma un tanto dolosa, si cabe decir.

Con respecto a las reclamaciones que ha de solicitar el consumidor/usuario como afectado por los incumplimientos contractuales con las compañías aéreas es el determinar la cantidad compensatoria. Las compañías aéreas con la legislación vigente determinan unas cantidades a tanto alzado y son los propios afectados los que deben presentar la carga de la prueba en caso de entender por su parte que dichas cantidades no son suficientes, debiendo reclamar y posteriormente litigar por ello en caso de no estar conforme a dichas compensaciones o indemnizaciones.

La evolución del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en sus sentencias ha sido declinarse más hacia la defensa de los derechos de los consumidores/usuarios en los litigios derivados por el retraso como fondo del asunto. Cada vez más el consumidor/usuario está informado de los derechos que le asisten ante los problemas que se encuentra en sus desplazamientos y que son por culpa de las compañías aéreas, aunque estas intenten exonerarse; y de igual manera se observa como el pasajero accede en más proporción a la justicia que en el pasado.

Con la propuesta de reforma del Parlamento Europeo se da un paso más para que la tutela de los pasajeros se vea más garantizada, pero como he matizado líneas más arriba, no deja de ser una propuesta tarde y aún sin aprobar, creyendo por mi parte, que es razón de las compañías aéreas alegar que se les tenga más en consideración que a los propios usuarios.

VI.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CANO RICO, J. R, “El contrato de transporte aéreo”, *Manual práctico de contrato mercantil*, Prácticas Jurídicas, 1987. Ed. Tecnos.

- ROCA TRÍAS, E. “El riesgo como criterio de imputación subjetiva del daño en la jurisprudencia del Tribunal Supremo español”. *InDret Revista para el análisis del Derecho*. Vol 4/2009. Octubre del 2009.

- MORILLAS JARILLO, M^a J. PETIT LAVALL, M^a V y GUERRERO LEBRÓN, M^a J. “La protección del pasajero en la UE”, *Derecho aéreo y del espacio*, Editorial Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires y São Paulo, 2014.

- ZUBIRI DE SALINAS, M. “La responsabilidad del transportista en caso de accidente: analogías y diferencias en los transportes por los distintos medios”, en *El contrato de transporte de viajeros: Nuevas perspectivas*, Zubiri de Salinas (Dir.) Ed. Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2016.

- BROSETA PONT, M. y MARTINEZ SANZ, F. *Manual de Derecho Mercantil*. 23^a edición, Vol. II, Tecnos, Madrid, 2016.

- 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*. Abril del 2017.

VII.- LEGISLACIÓN

- Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, ultimado el 12 de octubre de 1929. Ratificado por España el 31 de enero de 1930.

- Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea.

- Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo de 9 de octubre de 1997 sobre responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje.

- 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.

- 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 295/291.

- Resolución Legislativa del Parlamento Europeo de 5 de febrero de 2014, sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) nº 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y el Reglamento (CE) nº 297/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (COM (2013) 0130 – C7-0066/2013 – 2013/0072 (COD). Procedimiento legislativo ordinario: Primera lectura (2017/C 093/60), publicado en el DOUE de 24 de marzo del 2017.

IX.- Recursos On-Line

-Centro de Estudios y Documentación Europea DA USC:

<http://revistas.usc.es/boletincede>

- Consejo General del Poder Judicial. Centro de Documentación Judicial CENDOJ

<http://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp>

-CURIA buscador de jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la UE:

https://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/es/

-EUR-Lex Access to European Union Law:

<http://eur-lex.europa.eu/homepage.html>

-Ministerio de Fomento:

<https://www.fomento.gob.es/>

-Noticias Jurídicas:

<http://noticias.juridicas.com/actualidad/jurisprudencia/>

-Revista para el análisis del Derecho “InDret”:

<http://www.indret.com/es/>

X.- Anexos. Cláusulas Compañías Aéreas (Hojas de Reclamaciones)

1.- Compañía Aérea “RYANAIR”: Notificación de los derechos de los pasajeros en caso de denegación de embarque, retraso o cancelación de vuelos (V12)³⁰

2.- Compañía Aérea “IBERIA”, derechos del pasajero.³¹

3.- Compañía British Airways³²

³⁰ <https://www.ryanair.com/content/dam/ryanair/help-centre-pdfs/eu261-notices/EU261-ES-ES.pdf>

³¹ <http://www.iberia.com/es/derechos-pasajero/>

³² <https://www.britishairways.com/es-es/information/delayed-or-cancelled-flights#>