



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

Grado Turismo

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**Denegación de embarque, cancelaciones y retrasos conforme al
Reglamento 261/2004 y jurisprudencia que lo desarrolla.**

Presentado por M^a Lucía Alonso Avial

Tutelado por Isabel Palomino Diez

Segovia, 8 de julio de 2022

INDICE

1. Introducción	3
2. Regulación europea	5
3. Conceptos básicos	8
a. Retraso	9
b. Cancelación	11
c. Denegación de embarque	12
4. Derechos de los pasajeros y obligaciones de las aerolíneas	14
a. Derecho de información	14
b. Derecho de atención	14
c. Derecho a reembolso o transporte alternativo	15
d. Derecho a compensación	18
5. Causas extraordinarias	23
6. Caso particular: la pandemia COVID-19	30
7. Conclusiones	37
BIBLIOGRAFÍA	39
NORMATIVA Y JURISPRUDENCIA	42
ANEXOS	44

1- INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el turismo es un sector que está en auge y que va cambiando continuamente. Van surgiendo nuevos destinos, cambian las formas de viajar y se ponen de moda lugares ya existentes, pero que tienen ahora un mayor atractivo que en décadas anteriores. Antes el turismo se basaba en ir a la playa y tomar el sol. Sin embargo, ahora mismo buscamos también destinos culturales, viajamos para conocer otras civilizaciones, gastronomías o visitar monumentos.

Ha cambiado también la forma de organizar y contratar los viajes. Antes íbamos a una agencia y sus especialistas nos “construían” un viaje combinado, nos informaban de los medios de transporte, de los hoteles, de las actividades, del destino... Pero ahora todos somos especialistas con Internet. Sabemos dónde contratar un hotel, qué actividades hacer, a qué monumentos ir, el tipo de comida que vamos a comer y qué medios de transporte podemos usar para llegar hasta allí y cómo comprar nuestros billetes.

Pero, ¿qué hacer si, cuando estamos en el aeropuerto con nuestras maletas listos para montar en el avión, el vuelo se retrasa o hay overbooking? ¿Y si se cancela y nos quedamos “en tierra”?

No solemos saber qué hacer o qué va a ocurrir en caso de que algo de esto ocurra. Desconocemos nuestros derechos en estos casos y las obligaciones que deben asumir las aerolíneas en estas situaciones porque nosotros no estamos especializados en organizar viajes de forma profesional.

Además, en los dos últimos años, estas prácticas han aumentado por la situación actual del COVID-19, virus que ha obligado a que todos nos quedemos en casa, que no saliéramos de nuestra ciudad y del país, por lo que, debido a las cuarentenas y a las limitaciones, el tráfico aéreo se ha visto afectado y han aumentado, sobre todo, los casos de retraso y de cancelaciones.

Por eso es necesario conocer esta información antes de ir a un aeropuerto en caso de que esto ocurra y este es el motivo de la realización de este trabajo por lo que estamos ante un Trabajo de Fin de Grado que busca poder explicar y ayudar a entender toda la legislación y su práctica con las cancelaciones, retrasos y denegaciones de embarque y a entender cómo se ha podido modificar la legislación debido a la pandemia y a esta situación extraordinaria.

Como el objetivo de este Trabajo Fin de Grado es estudiar la realidad práctica de estas situaciones, no hemos hecho tanto un estudio doctrinal, sino que nos hemos centrado en un análisis normativo para, posteriormente, completarlo con un estudio jurisprudencial de sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en su labor de interpretación de la normativa comunitaria en la que,

muchas veces, los jueces han creído que se habían generado situaciones injustas para los pasajeros y que necesitaban una mayor protección jurídica que la proporcionada por la regulación aplicable.

2- REGULACIÓN EUROPEA

Al no existir empresas de transporte aéreo públicas, es complicado encontrar una ley o legislación que sea uniforme y que pueda servir para todos los países. Además, hay que tener en cuenta que las compañías, al poder “funcionar” en diferentes países y algunas ser internacionales, funcionan bajo diferentes leyes que se aplicarán según el país.

Por eso, en este trabajo nos centraremos en el Reglamento (CE) N^o 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 11 de febrero de 2004 (más adelante el Reglamento 261/2004); Reglamento que delimita la regulación del tráfico aéreo en la Unión Europea.

Antes de empezar a hablar del Reglamento 261/2004, hay que dar una definición de “Reglamento” para poder diferenciarlo de otros conceptos que pueden resultarnos similares. Por un lado, existen los Reglamentos como norma interna nacionalⁱ y que se pueden definir como “un conjunto de normas o reglas señalados por una autoridad para hacer una buena ejecución de una ley o para que una actividad o servicio funcione de forma correcta”. Por otro lado, están los Reglamentos comunitariosⁱⁱ, que son un conjunto de normas obligatorias e iguales para todos los Estados miembros, sin que estos puedan hacer ningún tipo de cambio o de excepción en un caso puntual. Todos los países pertenecientes a la UE tienen, en caso de existir estos Reglamentos, las mismas normas y no pueden tener leyes internas que los contradigan. Este sería el caso del Reglamento 261/2004.

Una vez explicado el significado de qué es un Reglamento y de haber indicado la naturaleza del Reglamento 261/2004, podemos empezar a explicar el motivo por el que era necesario redactar un conjunto de directrices comunes para el tráfico aéreo y es que, en el siglo XX, con los Convenios de Varsovia y el de Montreal, se vio lo imprescindible que era delimitar los derechos de los pasajeros y las obligaciones de las compañías aéreas que efectuaban los vuelos. Aunque estos Convenios ya otorgaban derechos, se creía que estos no eran suficientes e, incluso, en algunos casos, nulos. Por eso, en febrero del 2004, la Unión Europea se vio obligada a redactar el Reglamento (CE) n^o 261/2004 en el que se marcaban los derechos de los pasajeros en forma de indemnizaciones por cancelaciones, retrasos, denegación de embarque..., incluyendo más tarde también los retrasos largos.

“La actuación de la Comunidad en el ámbito del transporte aéreo debe tener como objetivo, entre otros, garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros. Además, se deben tomar plenamente en consideración los requisitos de protección de los consumidores en general.” (pág. 1 del Reglamento 261/2004).

Hay una información importante que apuntar relacionada con este Reglamento, en concreto con su artículo 3, y es sobre a qué vuelos podemos aplicar esta legislación comunitaria:

- Todos los vuelos que tienen como **punto de partida** un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro. Esto incluye a todos los que tienen lugar dentro de la Unión Europea y a los que salen de Suiza, Noruega, Reino Unido e Islandia.
- Todos los vuelos que salen de un aeropuerto situado en un tercer país (no miembro) y tienen como **destino un Estado miembro** de la Unión Europea (además de Reino Unido, Islandia, Noruega y Suiza) siempre y cuando el **transportista sea comunitario**. Por ejemplo, un vuelo que sale de Nueva York (EEUU) a Madrid (España) y que opera con Iberia; en caso de que hubiera algún tipo de incidencia, el Reglamento 216/2004 ampararía esa situación. Sin embargo, si la compañía que volara fuera de Estados Unidos, ya no.

Aunque el Reglamento 261/2004 es el documento por el que los Estados miembros de la Unión Europea deben regirse, es necesario destacar el importante papel que desempeña el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, un órgano judicial que garantiza el correcto uso de la legislación que hay en la Unión Europea para que esta se aplique y se interprete siempre de la misma forma en los distintos Estados miembros y sus instituciones.



Figura 1: Símbolo del Tribunal de Justicia De la Unión Europea

Este Tribunal fue creado en el año 1952, se encuentra físicamente en Luxemburgo y se utiliza para interpretar la legislación europea de forma adecuada y para crear un consenso entre las diferentes partes; si una norma o práctica nacional no es compatible con lo establecido dentro de la Unión, se llegan a anular normas nacionales que van en contra de algún Tratado.

Este Tribunal, que, a su vez, está dividido en dos, el Tribunal de Justicia y el Tribunal General, está compuesto por un juez de cada país de la Unión Europea y por once abogados en el caso del

primer tribunal y por dos jueces de cada país miembro en el caso del segundo, que cambiarán o se renovarán cada seis años.

Además, también habría que indicar cómo funciona este Tribunal ya que cada caso se puede dividir en dos partes:

- La fase escrita: es cuando se presenta el caso y donde se dan las alegaciones escritas y se formulan las observaciones al caso. Esta información la resumen el juez designado para, posteriormente, debatirlas y elegir cuántos jueces se harán cargo del mismo y si debe celebrarse la segunda parte del procedimiento.
- La fase oral: esta parte no tiene por qué darse siempre, pero, cuando ocurre, las dos partes dan sus argumentos a la vez que los jueces y los abogados hacen preguntas para, posteriormente, deliberar y dar su veredicto.

Tanto el Reglamento 261/2004 y el Tribunal de Justicia de la Unión Europea son dos de los elementos que marcan la legislación y su aplicación en materia de tráfico aéreo dentro de la Unión Europea, pero, en España, tenemos que referirnos también a la Ley 48/1960 de 21 de julio de Navegación Aérea (a la que nos referiremos a partir de aquí Ley de Navegación Aérea). Esta Ley ha sido modificada en diferentes momentos ya que fue aprobada durante la dictadura franquista y hay que destacarla porque, aunque no tiene mucho peso en esta materia porque se centra en otros asuntos que no tienen que ver con este trabajo y debido a que seguimos el Reglamento 261/2004 por ser España un Estado miembro de la Unión Europea, nos da cierta información (como definiciones o clasificaciones) importante que no podemos ver dentro del Reglamento Europeo.

3. CONCEPTOS BÁSICOS

A continuación, haremos un pequeño glosario de los términos que vamos a usar a lo largo del trabajo para poder comprender toda la información.

Estos conceptos y sus respectivas definiciones los podemos ver en el artículo 2 del Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 y en la Ley de Navegación Aérea

Se entenderá por:

- *transportista aéreo*: empresa cuya actividad sea la del transporte aéreo de pasajeros y/o mercancías que tenga una licencia de explotación aceptada.
- *transportista comunitario*: transportista aéreo que tenga una licencia válida expedida por un Estado miembro de la Unión Europea. En este apartado podemos poner los ejemplos de aerolíneas europeas que funcionan dentro de la Unión como Iberia, Air Europa o British Airways.
- *billete*: documento que acredita la reserva o el derecho al transporte, en papel o en formato electrónico, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado como las agencias de viajes. Dentro del billete debe haber información obligatoria para su aceptación ya que es un documento expedido para una única persona (no se puede transferir a otra) y cuyo uso está reservado solamente para un vuelo determinado. Estos datos serán el nombre del pasajero, la fecha y hora del vuelo, el punto de partida y el de destino.



Figura 2: Ejemplo de billete

- *reserva*: es la obligación de un transportista aéreo de guardar un asiento a la persona que realiza esta reserva según el día, hora y destino elegidos por el pasajero.

- *destino final*: es el lugar donde el pasajero va a finalizar su traslado (tanto en vuelos directos como en vuelos con escalas).

Estas son algunas de las definiciones más importantes a tener en cuenta en este trabajo, pero hay otros conceptos que no están definidos en el Reglamento 261/2004 y que es necesario que se conozcan para poder entender bien toda la política del transporte aéreo.

- *Embarque*: hace referencia al mismo momento en el que una persona o un objeto se introduce en, en este caso, un avión.
- *Compensación*: es la devolución de un servicio que no se ha podido llevar a cabo. Suele ser monetaria aunque también se puede dar en forma de bono con valor equivalente a la misma.
- *Transporte alternativo*: transporte que se usa en el momento en el que no se puede usar el transporte que se iba a usar en un principio. Suele usarse otro vuelo con otro avión u otro medio de transporte según el tipo de desplazamiento y la distancia entre el punto de salida y el de llegada.
- *Compensación suplementaria*: es esa compensación cuyo valor supera en valor monetario al servicio que se iba a llevar a cabo.
- *Cambio de clase*: es el traslado que se produce cuando un pasajero va de una clase a otra distinta que cuenta con diferentes ventajas y precios. Esta práctica suele efectuarse cuando hay “overbooking” de billetes de clase estándar y quedan plazas de clase “business”, por lo que la alteración suele ser a mejor. No debe tener un cargo adicional para el pasajero que cambia, pero, en el momento que se produce un cambio a una clase inferior, este pasajero recibe una compensación por dicha alteración.

A estas definiciones hay que añadir otras tres, que van a ser la base de este trabajo, por lo que las definiciones que vamos a dar son más completas y vamos a explicarlas de forma detallada y, posteriormente, en otros puntos de este trabajo, iremos ampliando con las consecuencias que conlleva el que estas situaciones nos ocurran en un aeropuerto, ya que, en caso de que ello suceda, nuestros viajes pueden sufrir cambios bruscos y nos pueden hacer pasar por una pesadilla en nuestra terminal.

a. Retraso

Un retraso es la salida de un vuelo en un horario distinto al que aparece cuando se ha comprado un billete. Pero esto es un concepto básico que en el Reglamento 261/2004 se amplía porque

pocos son los vuelos que realmente salen puntuales y, si las aerolíneas tuvieran que hacerse cargo de todos los retrasos que ocurren, no podrían ejercer su obligación de indemnización económica.

Por eso, en el Reglamento 261/2004 se muestra la definición de “retraso” de forma detallada y hace distinción entre tres tipos teniendo en cuenta las horas de retraso entre el momento de comienzo del vuelo planificado y el real y la distancia entre el punto de partida y el destino final:

- Retrasos de dos o más horas en aquellos vuelos de 1500 kilómetros o menos entre los dos puntos.

Ejemplo: Un vuelo de Madrid a Sevilla con un retraso de hora y media no entraría en este punto; sin embargo, si el retraso supera ya las dos horas sí se tendría derecho a la compensación acordada para este tipo de retraso.

- Retraso de tres horas o más para vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para el resto de vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros.

Ejemplo: un vuelo con un retraso de tres horas y media que va desde Madrid a Bruselas (1578 kilómetros).

- Retraso a partir de cuatro horas en los supuestos no incluidos en los apartados anteriores.

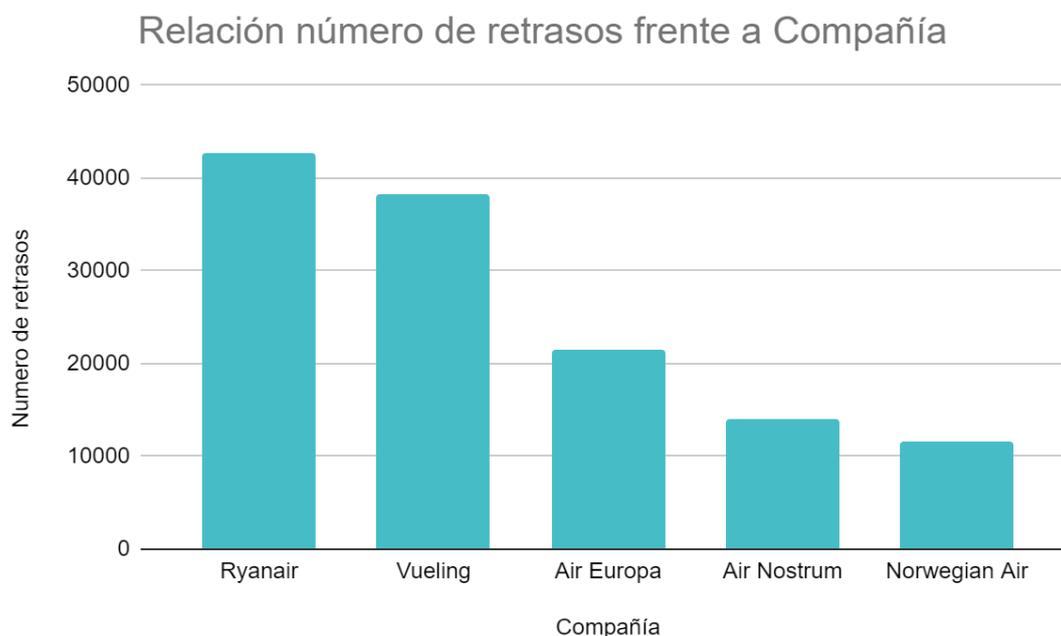
Una vez dada esta definición ya más completa, podemos dividir los retrasos en dos tipos según las horas que hay desde la hora prevista de salida y la hora real en la que se produce el inicio del vuelo sin tener en cuenta la distancia:

- Retraso: cuando el vuelo cambia la hora de salida, pero el periodo es inferior a tres horas.
- Gran retraso: cuando este vuelo se retrasa más de tres horas o, incluso, cambia de día de salida ya que afecta en mayor medida al viaje.

Para finalizar este apartado, dejamos a continuación estadísticas con datos de incidencias relacionadas con retrasos y cancelaciones en España en el año 2019 (año previo al inicio de la pandemia para evitar los datos de las incidencias por culpa del COVID-19) obtenidos por AirHelp y por HOSTELTUR y, posteriormente, estadísticas de los retrasos según los transportistas aéreos en el año 2017:

- “Más de 25 millones de pasajeros en España se vieron afectados por retrasos o cancelaciones en sus vuelos entre el 1 de enero y el 30 de diciembre de 2019” (Hosteltour.com, 2020).

- Ahora, según los datos de AENA y su análisis desde el sitio web Airning, presentamos un gráfico con la relación entre el número de vuelos con retraso y las compañías aéreas con mayores incidencias en el año 2017, destacando las cinco primeras: Ryanair (42.637 vuelos retrasados), Vueling (38.230 vuelos retrasados), Air Europa (21.579 demoras), EasyJet (20.610), Air Nostrum (14.009) y Norwegian Air (11.693).



GÁFICO 1: Relación número de retrasos frente a las compañías. Elaboración propia.

b. Cancelación

Según el Reglamento 261/2004, es “la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza”. Es decir, un vuelo que no ha llegado a producirse.

Pero, como en el apartado anterior hemos podido hablar de distintas definiciones de retraso y decir cómo podrían diferenciarse, en este caso podemos hacer lo mismo.

El concepto básico es el que nos facilita el Reglamento 261/2004, pero hay otros casos en los que el avión despegaría y comenzaría el transporte, pero que también podrían contar como cancelaciones tras haber sido interpretado ciertas situaciones por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea:

- Un vuelo que ha despegado, pero que ha tenido que volver al punto de partida sin haber llegado al destino final contaría como cancelación ya que imposibilita llegar al destino

deseado. Un ejemplo se puede ver gracias a la sentencia del 13 de octubre de 2011 con asunto C-83/10.

- También contaría como cancelación, gracias a la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2021 (asuntos acumulados C-146/20, C-188/20, C-196/20 y C-270/20 Azurair y otros, C-263/20 Airhelp y C-395/20), el adelanto de una hora de un vuelo ya que un gran adelanto puede generar a los pasajeros graves molestias similares a las de un retraso, dando lugar así a que los pasajeros tengan derecho a las mismas compensaciones que en una cancelación básica.

De cancelaciones también podemos mostrar datos del año 2017, pero, como podemos ver a continuación, el ranking de las aerolíneas cambia respecto a los datos de los retrasos.

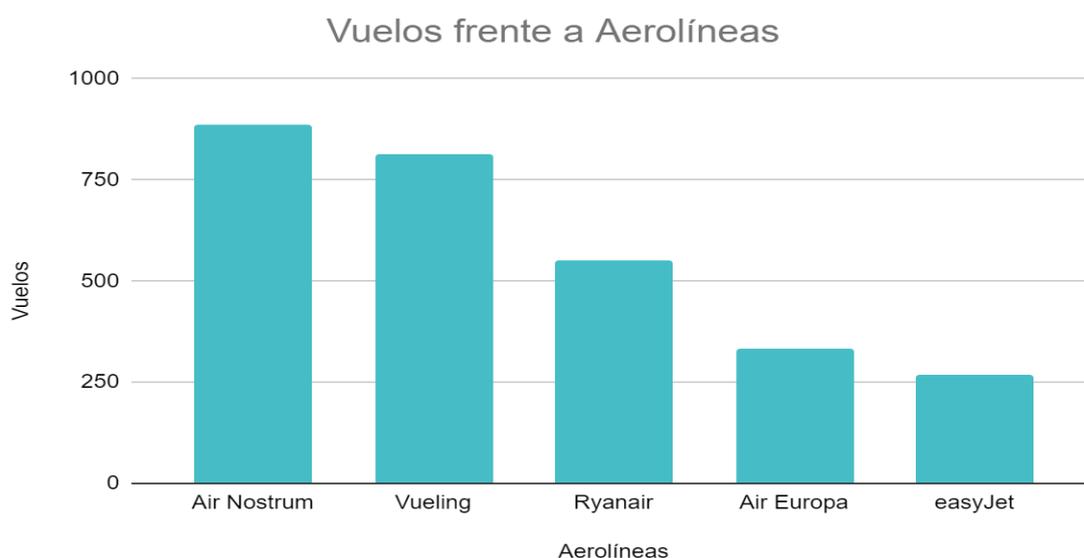


GRÁFICO 2: Vuelos contra compañías. Elaboración propia.

c. Denegación de embarque

Según el Reglamento 261/2004, la denegación de embarque es “la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas (...) salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados”.

El overbooking es una práctica que tienen las compañías aéreas y es legal en la Comunidad Europea –de hecho, está regulada por el Reglamento anteriormente citado- y que consiste en

vender más billetes que plazas reales tiene el avión que va a efectuar el vuelo. Realizando esto las compañías consiguen dos cosas: primero, al vender más billetes, hay un mayor beneficio; y, segundo, consiguen que el avión vaya lleno.

Cuando se produce esto, las aerolíneas denegarán el embarque a algunos pasajeros y siempre intentarán que sean pasajeros que se prestan a quedarse en tierra, es decir, buscan voluntarios a cambio de algunas ventajas. Este voluntario, según el Reglamento 261/2004, es “toda persona que se haya presentado para el embarque en las condiciones establecidas (...) y acceda, a petición del transportista aéreo, a renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de determinados beneficios”.

Como ya hemos dicho anteriormente, esta práctica se realiza por el beneficio económico y para asegurarse un “pleno” en el avión, pero hay algunos datos a destacar y es que se produce más overbooking en los meses donde la gente viaja más (vacaciones principalmente) y en ciudades con mejores comunicaciones (AVE, trenes, barcos...) porque así pueden ofrecer otras alternativas para llegar al destino final con una mayor rapidez por las diferentes opciones que hay. Mientras que, cuando y donde menos se produce overbooking, es en ciudades con peores comunicaciones o en aeropuertos menores (porque la gente se presenta con un mayor porcentaje) y a la vuelta de vacaciones y los domingos debido a la vuelta al trabajo.

Como datos principales podemos decir que, de todos los pasajeros que vuelan al día, solo un 1% sufre de la denegación de embarque, sólo el 0.05% inicia una reclamación por esta práctica y, finalmente, solo el 0.01% llegaría hasta al final y consigue las compensaciones que ya explicaremos más adelante y que el Reglamento 261/2004 señala como obligatorias.

4. Derechos de los pasajeros y obligaciones de las aerolíneas

En caso de que los pasajeros tengan algún tipo de problema con su vuelo como retrasos, cancelaciones y denegación de embarque, cuentan con unos derechos que las aerolíneas tienen que respetar y tienen la obligación de atenderles en todo momento hasta que el problema se haya resuelto o se haya llegado a un acuerdo.

Todos estos aspectos están marcados y regulados conforme al citado Reglamento 261/2004 para que en todos los Estados miembros de la Unión Europea tengan los mismos. En el caso de España, toda esta información está recogida y es divulgada por la Agencia Estatal de Seguridad Estatal (a partir de ahora AESA).



Figura 3: Logotipo de AESA.

A continuación, exponemos los diferentes derechos de los pasajeros y que nos explica AESA:

a) Derecho de información:

Este es el derecho más importante ya que gracias a él podemos conocer las soluciones que las empresas de transporte aéreo deben ofrecerte y cuáles son nuestros derechos.

En el momento en el que surge alguno de los problemas que estamos analizando la aerolínea con la que tengamos un vuelo y un billete debe darnos esta información que necesitamos, indicándonos dónde encontrarla o facilitándola ellos mismo mediante folletos.

En caso de que ellos no la den, podemos pedirla y en ningún momento podrán negárnosla.

b) Derecho de atención:

Este derecho se refiere a que la aerolínea debe prestarnos atención y debe proporcionarnos comida y bebida, alojamiento y transporte a este si es necesario pernoctar y una forma de comunicación (dos llamadas telefónicas o acceso a Internet).

Este derecho será obligatorio para las compañías desde el mismo momento que un vuelo se cancela o se deniega el embarque en el avión a un pasajero mientras que, en el caso de los retrasos, dependerá del número de horas de demora y de los kilómetros entre el punto de partida y el punto de llegada.

Número de kilómetros	Número de horas de retraso para tener este derecho
Hasta 1.500 km	2 horas
Todo vuelo intracomunitario de más de 1.500 km y todo vuelo entre 1.500 km y 3.500 km	3 horas
Más de 3.500 km	4 horas

Tabla 1: Relación Kilómetros y número de horas de retraso para tener derecho a la atención.

Fuente: AESA.

Después de que AESA nos indique todo esto tanto en su página web como en el folleto que la aerolínea debe entregar a sus pasajeros, también nos indica que, en caso de que la compañía aérea no siga con lo marcado por el Reglamento 261/2004, debemos guardar todos los recibos de todas las compras que realicemos para poder reclamarlo después.

c) Derecho a reembolso o transporte alternativo:

Es el derecho que obliga a las compañías a devolver el precio íntegro del billete a los pasajeros cuando han sufrido cambios en su viaje o de pagar el total del transporte alternativo.

Este derecho funciona de diferentes formas según el tipo de problema ya que, para las cancelaciones y las denegaciones de embarque, se puede hacer valer en el momento en el que se ha cancelado o en el que se impide la entrada al avión y tienen tres formas de proporcionarlo:

- Reembolso total en los siguientes siete días del precio del billete en relación a la parte o partes del viaje no efectuadas o, incluso, de las efectuadas si el vuelo ha perdido su sentido en relación con el plan de viaje del pasajero (se trata aquí de un trayecto con escala y estas incidencias afectan al segundo billete del vuelo). Podrá ser en metálico, por transferencia o bono, según como se haya acordado.

- Transporte alternativo al punto final con la mayor celeridad posible y con condiciones similares al vuelo programado. Esto incluye billetes de vuelos de otras compañías o de otros medios de transporte como tren o barco.
- Un billete al mismo destino en la fecha que el pasajero decida. Si se elige esta opción, el pasajero deja de tener el derecho a atención explicado anteriormente.

En caso de que la compañía no cumpla con sus obligaciones, se deben guardar todos los recibos de los transportes y sus billetes para poder reclamarlo posteriormente.

Mientras que estas son las medidas para cancelaciones y denegaciones de embarque, para los retrasos existen otras circunstancias y es que el pasajero solo tiene derecho al reembolso en caso de que el retraso sea de cinco horas como mínimo y si, tras esa espera, decide no viajar. En el caso de los viajes con conexión y cuando se retrase uno de los vuelos que componen este tipo de trayectos más de cinco horas, la aerolínea también deberá hacer un reembolso.

Para entenderlo mejor pondremos como ejemplo un pasajero que sale de España a Tailandia con una escala en Dubái. Si el pasajero sufre un retraso en España y no llega a tiempo al vuelo que sale de Dubái, podrá tener un reembolso de la parte del trayecto que no ha realizado, además de un billete dado por parte de la compañía de vuelta a España en caso de que no quiera continuar con ese trayecto porque su viaje haya perdido su razón. Este reembolso será, como en el caso de las cancelaciones y de la denegación de embarque, en metálico, por transferencia bancaria o por bonos.

En el caso de los retrasos, el Reglamento no reconoce, en su artículo 6, derecho a una compensación económica. Sin embargo, desde el Tribunal de Justicia Europeo y la sentencia de 19 de noviembre de 2009 (asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07) marcan lo contrario ya que se indica que, en el momento en el que se llega con un retraso de más de tres horas al destino, la compañía aérea deberá dar una compensación económica a los pasajeros que lo hayan sufrido.

“Cuando llegan al destino final tres o más horas después de la hora de llegada prevista, pueden, como los pasajeros de los vuelos cancelados, solicitar una compensación a tanto alzado a la compañía aérea, a menos que el retraso se deba a circunstancias extraordinarias” (Comunicado de prensa nº 102/09 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea).

Es decir, un pasajero solo tendrá derecho a compensación en el caso de que ese retraso en la salida influya también en el retraso de la llegada al destino final. Pongamos como ejemplo un vuelo que sale de Madrid en dirección a Nueva York, pero con escala en

Londres de cuatro horas. Si el vuelo sale de Madrid con un retraso de tres horas, pero la escala en Londres se reduce de cuatro horas (como estaba previsto inicialmente) a una hora, para llegar a Nueva York a la misma hora que estaba acordada. En este caso, aunque hubo un gran retraso en la salida, no existiría derecho a la compensación económica para los pasajeros ya que no ha habido retraso en la llegada.

En esta misma sentencia, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea indica otro punto importante:

“En primer lugar, el Tribunal de Justicia precisa que la duración del retraso no basta para que el vuelo pueda considerarse cancelado, ni siquiera en el caso de que se produzca un gran retraso. Los vuelos retrasados (...) no pueden tenerse por cancelados cuando, salvo la hora de salida, no se modifiquen los demás elementos del vuelo inicialmente programados y, especialmente, el itinerario.”
(Comunicado de prensa nº 102/09 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea).

Ahora bien, en los supuestos que proceda el reembolso y el pasajero opte por él en vez de escoger el transporte alternativo, no cabe compensación económica porque ya no se llegara (con retraso y sin él) al lugar de destino.

En esta línea también podemos mencionar la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 23 de octubre de 2012, a la que haremos referencia después.

A la hora de explicar este derecho también podemos hablar de los cambios de clase que, en algún momento, un pasajero puede sufrir.

Anteriormente, en el punto 3, a la hora de definir “cambio de clase” ya hemos indicado que, en el momento en el que una compañía sube de clase a un pasajero, no puede exigirle la diferencia entre un billete estándar y un billete de una clase superior ya que ese cambio se ha producido por una decisión de la empresa de transporte aunque de cierta forma beneficie al pasajero. Pero, en el caso en el que un pasajero es trasladado a una clase inferior a la que tenía prevista y por la que había pagado, la aerolínea debe devolver un porcentaje del precio por este cambio.

Distancia del vuelo en km	Intracomunitarios	Extracomunitarios
de 0 a 1.500 km	30% del billete	30% del billete
de 1.500 a 3.500 km	50% del billete*	50% del billete
más de 3.500 km	50% del billete*	75% del billete

Tabla 2: Relación Kilómetros y porcentaje de reembolso en caso de cambio de clase a una inferior. Fuente: AESA.

Los porcentajes marcados con el asterisco aumentarán a un 75% siempre y cuando sean viajes entre los Estados miembros donde se aplica el Reglamento 261/2004 y los territorios de Francia que se encuentran en Ultramar.

d) Derecho a compensación

La compensación se corresponde a la cantidad de dinero que debe dar la compañía aérea al pasajero en caso de que exista un problema y no se haya podido solucionar con tiempo e impida que el pasajero haya podido viajar en las condiciones esperadas.

En el caso de las cancelaciones y denegación de embarque, esta compensación es igual y va desde los 250 a los 600 euros dependiendo de los kilómetros del vuelo, pudiendo reducirse en caso de que la empresa haya podido ofrecer un transporte alternativo al pasajero y dependiendo también del tiempo de retraso con el que esa alternativa haya llegado al punto final.

Distancia de vuelo	Compensación	Reducción del 50% si la llegada es en menos de:
Hasta 1.500 km	250 euros	2 horas
De 1.500 km a 3.500 km	400 euros	3 horas
Más de 3.500 km	600 euros	4 horas

Tabla 3: Relación Kilómetros y compensación económica. Fuente: AESA.

En el caso de los pasajeros cuyo embarque (siempre y cuando no se ofrezca un transporte alternativo que permita llegar al destino con un retraso inferior a las tres horas) sea denegado, esta cantidad debe ser ingresada en el mismo momento mientras que, en el tema de las cancelaciones, es un poco más complejo ya que depende del tiempo con el que se avise. En los siguientes casos, el pasajero no tiene derecho a la compensación económica que hemos indicado:

- En caso de que la cancelación se haya avisado con dos semanas de antelación mínima.
- Cuando se avisa entre dos semanas y siete días y se ha ofrecido como alternativa un medio de transporte que sale con menos de dos horas de antelación y que no llega más tarde de cuatro horas a la hora prevista del vuelo inicial.
- Cuando se avisa con menos de una semana de antelación y se ha ofrecido un medio de transporte que sale con menos de una hora de antelación y llega al destino final con dos horas de retraso respecto al vuelo programado.
- Que se justifique una de las causas extraordinarias ya explicadas anteriormente.

A continuación, aportamos un ejemplo, solventado en una sentencia, de un pasajero que exigió una compensación económica y no la recibió. Se trata de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 30 de abril del 2020 (asunto C-191/2019). Este Tribunal denegó el derecho de compensación a un pasajero que tenía un billete para un vuelo directo y que la compañía le denegó el embarque. En estos términos, el pasajero tendría derecho a mínimo 250 euros. Sin embargo, la compañía ofreció al pasajero un vuelo teniendo en cuenta el derecho al transporte alternativo explicado con anterioridad, llegando así al destino acordado con un retraso menor a las tres horas (de hecho, llegó diez minutos antes de la hora acordada), quedando así el derecho a la compensación que exigía el cliente inexistente, como he indicado con anterioridad).

En el caso de los retrasos, como ya hemos dicho anteriormente, el pasajero tiene derecho a compensación en el momento en el que un vuelo llega al punto final de su trayecto con tres o más horas de retraso, salvo que la compañía aérea se pueda justificar con una causa extraordinaria demostrable. A continuación, se explica con una sentencia también ya mencionada. Se trata de la sentencia de 23 de octubre de 2012 (asuntos acumulados C-581/10 Nelson y otros/Deutsche Lufthansa AG y C-629/10 TUI Travel y otros). En este caso, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea afirma que todo pasajero debe recibir una compensación económica en caso de aterrizar con un retraso mayor a tres horas y a que:

“Los pasajeros de vuelos que han sufrido retraso están en una situación comparable a la de los pasajeros de vuelos cancelados «en el último minuto» a efectos de compensación, pues ambos sufren una molestia similar, es decir, una pérdida de tiempo.

Pues bien, como los pasajeros de vuelos cancelados tienen derecho a ser compensados cuando sufren una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, el Tribunal de Justicia afirma que los pasajeros de vuelos retrasados pueden también invocar ese derecho cuando sufren, debido a un retraso de su vuelo, la misma pérdida de tiempo, es decir, cuando llegan a su destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo”. (Comunicado de prensa nº 135/12 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea)

Las compensaciones económicas en este caso se establecen por el número de kilómetros del trayecto, independientemente de si el retraso es de tres horas o de más.

Distancia del vuelo	Compensación económica
Hasta 1.500 km	250 euros
Todo vuelo intracomunitario de más de 1.500 km y todo vuelo extracomunitario de 1.500 km a 3.500 km	400 euros
Más de 3.500 km	600 euros

Tabla 4: Relación Kilómetros y compensación económica. Fuente: AESA.

Una vez hablado de este tipo de derecho, debemos poner un ejemplo de una sentencia que podemos caracterizarla de “mixta” ya que pone en situación lo siguiente: unos pasajeros que tenían un vuelo desde Finlandia hasta Singapur sufren la cancelación del vuelo programado y se les da como opción un vuelo alternativo, que salía al día siguiente, y que sufre un retraso. Los pasajeros hicieron uso de su derecho a la compensación por la cancelación de su primer vuelo y la compañía la aceptó (con un coste de 600 euros debido a las distancias), pero se negaron a dar una segunda compensación por el incidente con el segundo vuelo porque según la compañía ellos no podían reclamar una segunda compensación ya que en el Reglamento 261/2004 no indicaba algo parecido, dejando así un vacío legal que usaron para aprovecharse. Además, achacaron ese retraso a un fallo de

uno de los timones del piloto. Esto sería una causa no justificada para el retraso, ya que contaría como avería técnica, lo que haría responsables a la aerolínea. Sin embargo alegaron que esa pieza venía estropeada de fábrica, lo que la convertiría en una causa extraordinaria ya que sería culpa del fabricante de la aeronave, lo que sería un problema ajeno de la empresa, aunque esto lo explicaremos en el siguiente punto.

A pesar de todo esto, esta sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 12 de marzo de 2020 (asunto C-832/18 A y otros/Finnair Oyj), independientemente de todo lo que dijo la aerolínea respecto a las limitaciones de compensación y a las causas extraordinarias a las que echaban la culpa, indica lo siguiente:

“(…) el Tribunal de Justicia señala que el Reglamento no contiene ninguna disposición cuyo objeto sea limitar los derechos de los pasajeros que se encuentren en situación de transporte alternativo, como sucede en este litigio, incluida una eventual limitación de su derecho a compensación.” (Comunicado de prensa nº 31/20 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea del 12 de marzo de 2020).

Dentro de este apartado también podemos hablar de las compensaciones suplementarias que se pueden recibir en caso de que el pasajero reclame otra a mayores por las consecuencias en su vida del retraso, de la cancelación de su vuelo o de la denegación de embarque del pasajero siempre y cuando no se haya ofrecido voluntario (artículo 12 del Reglamento 261/2004). Aunque hay que diferenciarlas primero ya que la compensación de la que hemos estado hablando es un derecho automático y está delimitada en el Reglamento 261/2004. La compensación suplementaria no está fijada en dicho Reglamento y deberá ser exigida en los Tribunales, demostrando los daños causados. Así, una persona podría obtener una compensación complementaria en el momento en el que uno de estos problemas le haya impedido la realización de uno de los objetivos del traslado. Un ejemplo sería el caso de un entierro. Si una persona decide reservar un billete de avión con una compañía y este vuelo se retrasa, se cancela o le impiden el embarque y el pasajero no llega a tiempo a este entierro, podrá exigir, a parte de una compensación económica ya delimitada por el Reglamento 261/2004, una compensación económica suplementaria por los daños morales producidos.

Otro ejemplo es una situación real producida en el 2019 por la denegación de embarque a una pasajera por parte de Vueling y que recoge el periódico El País: En el año 2019, a una mujer que llevaba una vestimenta que, según la compañía, no era adecuada se le denegó el embarque. Sin embargo, la pasajera consideró que fue por causas machistas ya que en el código de Vueling no se indica en ningún momento que se pueda denegar el

embarque por este motivo mientras que sí se haría por seguridad del pasajero o de los otros.



Figura 4: fotografía de noticia de SModa (El País) el 24 de julio del 2019.

De demostrarse que esta denegación de embarque fuera por esas causas, la pasajera tendría derecho a este tipo de compensación.

5. Causas extraordinarias

A continuación vamos a estudiar los diferentes problemas que pueden ocurrir y que pueden provocar que el horario del vuelo no se cumpla o que el avión no llegue a despegar.

Entre estos problemas debemos destacar aquellos que son extraordinarios, es decir, aquellas causas que de ninguna forma se podrían haber evitado por parte de las aerolíneas y que pueden hacer que estas compañías no se hagan cargo de algunas de sus obligaciones con los pasajeros ya explicadas anteriormente como el derecho a la compensación como así se indica en el Reglamento 261/2004:

“Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.” (Reglamento 621/2004, art. 5, párrafo 3)

Aunque este artículo exime de pagar una compensación económica a las compañías, estas deben informar y atender a los pasajeros de todas formas. Ahora bien, todas aquellas causas que son provocadas por el mal funcionamiento de la aerolínea o de sus trabajadores no son consideradas extraordinarias o de fuerza mayor y deberán hacerse cargo de todas las obligaciones que les son exigidas.

Pero, ¿cómo sabemos qué causas son extraordinarias y cuáles no? En el Reglamento 261/2004, el considerando 15 indica que “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 pudieran afectar a los vuelos, lo que haría que un pasajero no pudiera recibir compensación económica.

Esta explicación, un poco vaga, puede impedir que entendamos bien porque, a veces, algo puede ser extraordinario y, en otro momento, no. Para eso hemos consultado la página web de Reclamaciondevuelo.com, una organización española que nos ayuda a comprender aquello que el Reglamento no dice.

Para comenzar, esta página web indica que las diferentes causas que pueden generar uno de los problemas objeto de estudio en este trabajo y que serán consideradas como extraordinarias son los siguientes:

- Climatología:

Es una de las causas más frecuentes de un retraso o cancelación de un vuelo ya que realizar un vuelo con un clima difícil (mucho viento, nevadas, poca visibilidad por las

nubes, tormentas eléctricas, etc.) dificulta el control del avión y la seguridad de los pasajeros.

En este caso es una causa de fuerza mayor ya que no es un problema interno de la aerolínea y no se ha podido evitar de ninguna forma, pero la empresa debe demostrar que la meteorología en el momento del vuelo complicaba su realización.

Aquí podemos adjuntar una situación que se dio en la isla de Tenerife con la niebla. Según el periódico La Provincia, periódico de Las Palmas, en la noticia publicada el 8 de agosto del 2021, el aeropuerto de Tenerife tuvo que cancelar 8 vuelos y desvió otros 12 debido a la niebla. En este caso, las incidencias que se dieron fueron justificadas por causas extraordinarias ya que era imposible operar desde su pista, pero sí afirma que, pasadas las horas, en el momento en el que la niebla se levantó, el aeropuerto y todos sus vuelos previstos recuperaron la normalidad.

Pero tengo que añadir que, muchas veces, las aerolíneas, al haber un pequeño problema con el avión y coincidiendo con viento o con lluvia, achacan el retraso o la cancelación a esto segundo cuando realmente sí se podría realizar un vuelo en esas condiciones. Por eso siempre la aerolínea debe demostrar que el problema viene dado por la climatología, ya que muchas veces quieren esconder un problema interno que no contaría como causa extraordinaria.

- Inestabilidad política:

Se refieren a momentos puntuales de dificultad política ya que estas pueden afectar al espacio aéreo de los países donde se despegan, se aterrizan o sobrevuelan.

En la actualidad, podemos hablar del conflicto político entre Ucrania y Rusia que afecta directamente a las compañías que prestaban sus servicios en sus aeropuertos y que sobrevuelan estos países.



Figura 5: Noticia de El Periódico del 23 de febrero de 2022.

- Riesgos para la seguridad:

En este apartado debemos incluir todos esos casos que no dependen de la aerolínea (excluyendo, por tanto, fallos en el avión y su mantenimiento que vienen dados por culpa de la empresa) y que atentan contra la seguridad de los pasajeros y de los trabajadores del avión o del aeropuerto.

También podemos hablar de amenazas de bomba y otros tipos de terrorismo o situaciones donde la violencia no esté incluida como fallos en la pista de despegue por catástrofes como terremotos o heladas (que sería problema del aeropuerto, pero no de la aerolínea) o el impacto de algún objeto o animal como aves contra el avión.

En este punto traemos a colación la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea del 26 de junio del 2019 (asunto C-159/2018). Esta sentencia exime a las compañías aéreas de la obligación de compensar económicamente a sus pasajeros en caso de retraso o cancelación de vuelos siempre y cuando el motivo sea la presencia de combustible en la pista de despegue y su cierre. Esto se debe a que el retraso o la cancelación es responsabilidad de los encargados de mantenimiento de las pistas y del aeropuerto, es decir, es culpa de alguien o algo ajeno a la propia compañía aérea y, según el artículo 5.3 del Reglamento 261/2004, este motivo entraría dentro de las causas extraordinarias que estamos explicando.

- Huelgas:

La interrupción temporal de la actividad laboral de los trabajadores del ámbito del tráfico aéreo (como controladores aéreos, trabajadores de las pistas, etc.) es una circunstancia que impedirá continuar con el horario del vuelo o, incluso, tener que cancelarlo. Sin embargo, para que estas huelgas sean consideradas como causas extraordinarias, deberá demostrarse que los trabajadores no sean parte del personal de la aerolínea y que la aerolínea no lo sepa previamente y, por tanto, no hayan podido avisar con la suficiente antelación a los clientes del vuelo.

Sin embargo, en el caso de que la huelga sea del personal de la empresa que realiza el vuelo o de alguna empresa con la que tiene un acuerdo, la compañía debe hacerse cargo de todas sus obligaciones con los pasajeros.

Un ejemplo claro es la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea del 23 de marzo del 2021 (asunto C-28/20) donde se falla en contra de una aerolínea escandinava que marcaba como causa extraordinaria de sus cancelaciones su huelga prolongada de pilotos.

En la página de jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea podemos leer lo siguiente:

El pasajero S. había reservado una plaza en un vuelo con SAS desde Malmö (Suecia) a Estocolmo (Suecia). El vuelo debía realizarse el 29 de abril de 2019, pero se canceló el mismo día debido a una huelga de pilotos de SAS (...). La huelga de los pilotos tenía como telón de fondo la denuncia anticipada del anterior convenio colectivo celebrado con SAS, que habría expirado en 2020 (...). Las negociaciones sobre un nuevo convenio habían comenzado en marzo de 2019. La huelga de pilotos duró siete días —del 26 de abril de 2019 al 2 de mayo de 2019— y provocó que SAS cancelara más de 4.000 vuelos, afectando aproximadamente a 380.000 pasajeros, incluido el pasajero S. A este último no se le ofreció un transporte alternativo que limitara el retraso a menos de tres horas. (...)

SAS sostiene que la huelga de los pilotos constituye una «circunstancia extraordinaria» en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento 261/2004 en la medida en que no es inherente a su actividad normal y escapa a su control efectivo (...).

Por su parte, Airhelp niega que pueda considerarse que la huelga controvertida en el litigio principal constituya una «circunstancia extraordinaria» en el sentido de la disposición antes mencionada. En efecto, a su entender, la celebración de convenios colectivos se enmarca en el giro y tráfico ordinario de una compañía aérea y pueden surgir conflictos sociales por este motivo (...). Por consiguiente, según la citada parte, la huelga controvertida en el litigio principal era inherente al ejercicio normal de la actividad de SAS y estaba bajo el control efectivo de esta, por lo que no cabe considerarla como una «circunstancia extraordinaria» en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento 261/2004.

Finalmente, el Tribunal sentenció que, al ser un problema con el personal de la aerolínea, la compañía debía cumplir con todas sus obligaciones ya que no estaban justificadas esas cancelaciones.

- Problemas relacionados con la salud:

En el momento en el que una persona, tanto pasajero como parte de la tripulación, tenga un problema de salud, la empresa transportista puede usarlo como argumento para justificar el retraso o la cancelación del trayecto ya que la salud es una prioridad. Incluso,

si se da el caso, puede llegar a ocurrir que un vuelo que ya se ha iniciado, se interrumpa y aterrice tras desviarse de la ruta establecida para llevar al pasajero a un hospital.

A continuación, ponemos de ejemplo un desvío de avión ocurrido este mes de febrero y del que informan desde el perfil oficial de Twitter de controladores aéreos.



Figura 6: Tweet de la cuenta oficial de Controladores aéreos de España del 23 de febrero de 2022.

Dentro de este apartado podríamos incluir la situación que se puede dar en caso de que un pasajero sea positivo en Covid-19 y que se le deniegue el embarque al avión para evitar contagios a otras personas aunque lo explicaremos más adelante.

- Pasajeros con comportamientos que van en contra de la seguridad de los otros pasajeros y/o la tripulación:

Un pasajero que presente síntomas de estar bajo los efectos del alcohol o de las drogas o que tenga un comportamiento agresivo puede hacer que se tome la decisión de que no se embarque y que tenga lugar un retraso o cancelación.

El comportamiento de los pasajeros no entra dentro del control de la empresa que efectuará el vuelo, pero la gestión que tienen sobre esta circunstancia sí.

- Restricciones del tráfico aéreo:

Cada aeropuerto y aerolínea tiene un número de vuelos máximos que pueden realizarse de forma segura por el personal que conforman los controladores aéreos y un vuelo que quede fuera de cancelarse con causa justificada según el Reglamento 621/2004 por lo que los pasajeros no tendrían ciertos derechos. Ahora bien, siempre tienen que justificarlo

porque, a veces, las aerolíneas pueden escudarse en esto para una cancelación por motivos de la propia aerolínea.

“Debe considerarse que concurren circunstancias extraordinarias cuando las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo, en relación con una aeronave determinada y en una fecha determinada, den lugar a un gran retraso, a un retraso de un día para el otro o a la cancelación de uno o más vuelos de la aeronave, aunque el transportista aéreo interesado haya hecho todo lo posible por evitar dichos retrasos o cancelaciones.” (Reglamento 261/2004, considerando nº 15).

Todas estas causas que hemos descrito son aquellas que están exentas de pagar una compensación ya que, como hemos dicho, escapan del control de las aerolíneas y de su personal. Sin embargo, debemos explicar también aquellas situaciones que no serían equivalentes a causas extraordinarias y que no hemos explicado aún:

- Averías en el avión

Dentro de este apartado metemos todos aquellos problemas que surgen en el avión a nivel técnico tanto antes del vuelo como las que surgen durante el vuelo y que hacen que el avión aterrice antes de tiempo y no cuentan como causa de fuerza mayor de retraso o cancelación, ya que una de las principales tareas de las aerolíneas es la de realizar un control técnico en los aviones y garantizar la seguridad de los pasajeros y de la tripulación.

Anteriormente hemos puesto como ejemplo el choque de un ave contra el avión y una cancelación o retraso por este motivo debe revisarse ya que, a veces, esta colisión no supone problemas a la hora de volar, pero lo usan como excusa para esconder otro problema técnico. O directamente justifican que una avería cuenta como causa extraordinaria.

EuropaPress recoge, en forma de noticia, la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 27 de septiembre de 2011 (asunto C-549/07), que consideró que Iberia debía compensar con 400 euros a cada uno de los dos pasajeros por cancelar su vuelo con ruta La Coruña-Copenhague-Estocolmo justificándose en las averías que sufría el avión. Sin embargo, ya en el Reglamento 261/2004, en el Considerando 14, se dice que este motivo no cuenta como causas extraordinarias que podrían eximir a las compañías de cumplir con los derechos de los pasajeros ya que menciona otras causas extraordinarias pero no las averías.

En este punto, el Tribunal de Justicia Europeo dice que “una cancelación por motivo de avería no es extraordinario, ya que se considera un ejercicio normal de la actividad del transportista el mantenimiento de la aeronave” (EuropaPress, 2011)

- Sobre-jornadas de la tripulación o trabajadores:

El cambio de horario o suspensión de un vuelo porque el personal ha trabajado más horas de las debidas es una causa que se puede reclamar ya que los horarios deben estar previstos por la aerolínea y debe organizar a su personal para estas situaciones.

- Retraso por otros vuelos

En el momento en el que un vuelo sale con retraso por estar esperando a un vuelo anterior (el segundo de un vuelo con conexión) o por un vuelo de otra aerolínea que se ha retrasado y ha producido un retraso en los posteriores a él, es un motivo no justificable ya que la aerolínea con la que tengamos contratado un billete debe de ofrecer alternativas para poder llegar a nuestro destino a tiempo, ofreciendo asiento en sus vuelos o comprando billetes con otras empresas.

6- CASO PARTICULAR: LA PANDEMIA COVID-19.

En diciembre del año 2019 se descubrió, tras muchos contagios en China, un virus que se extendió por todo el mundo y que paralizó el planeta en marzo del 2020, haciendo que, durante casi tres meses, nos encerraran en nuestras casas y que solo pudiésemos salir a los supermercados, al médico y a las farmacias. A consecuencia de este virus, el turismo se paralizó y con ello los viajes y los trayectos en avión (entre otros medios de transporte) y el objetivo de este apartado es realizar un análisis de cómo afectó a la regulación de los diferentes puntos que estamos viendo en este trabajo.

El coronavirus noquea a la aviación en España: 97.000 vuelos cancelados en sólo dos meses

Las cancelaciones se dispararán aún más después de que el Gobierno haya ampliado las restricciones a la aviación e impuesto un recorte de al menos el 70% de los vuelos, frente al 50% inicial.

Figura 7: Noticia de El Independiente de 24 de marzo de 2020

El comienzo de la pandemia y su continuación estuvo marcado por la estancia obligatoria de todas las personas dentro de sus viviendas como una situación global y mundial, y, posteriormente, con las restricciones de movilidad que nos impedían salir de nuestros pueblos, de nuestras ciudades, de nuestras Comunidades Autónomas o de nuestro país. Hemos estado durante dos años buscando a dónde podíamos viajar según las recomendaciones sanitarias de todos los países de tal manera que lo que era obligatorio para viajar a un país, no era suficiente para entrar en otro. Ha sido un verdadero caos del que ya vamos saliendo; caos que comenzó con la declaración del Estado de Alarma el 14 de marzo del 2020.

En marzo del 2020 todos los países cerraron sus fronteras para evitar la propagación del virus. La consecuencia inmediata fue que casi todos los vuelos (más del 80%) se cancelaran al impedirse viajar de un país a otro. Algunas personas tuvieron que desplazarse rápidamente a su lugar de residencia en otros medios de transporte (como ferry, trenes o en coche en caso de que se pudiera) si la situación de emergencia había acontecido durante su estancia fuera de su hogar. Las compañías aéreas no podían responder frente a esto con la rapidez que los consumidores exigían

y se volvieron inoperantes en sus respuestas dado que dependían de las decisiones de los países y sus gobiernos.

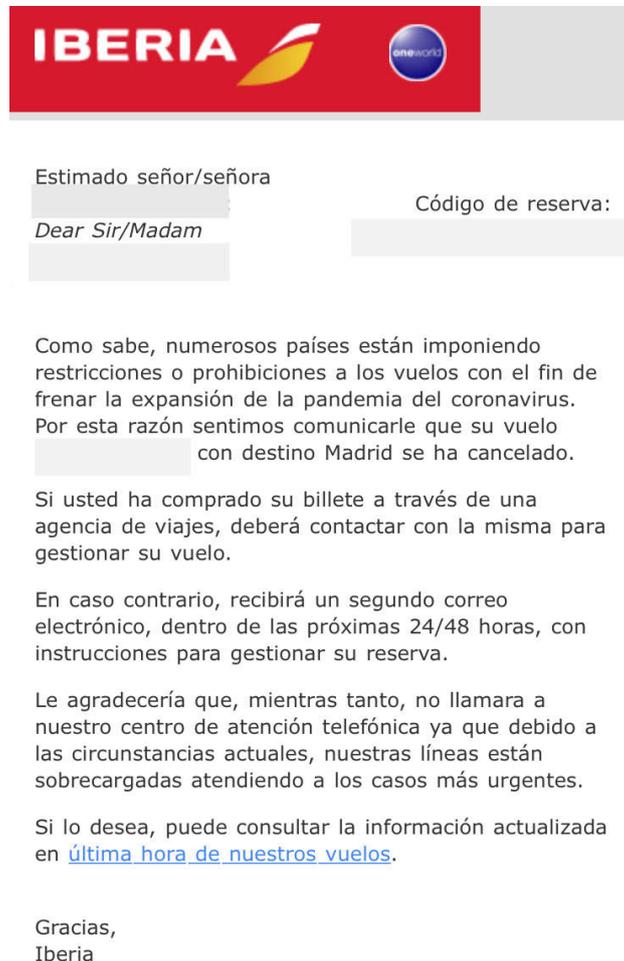


Figura 8: Correo enviado por Iberia a los pasajeros con vuelos cancelados por el COVID-19.

Desde el inicio de la pandemia, las aerolíneas y las organizaciones relacionadas con la aviación se pusieron manos a la obra para poder informar a los pasajeros de lo que podía pasar en adelante a consecuencia del COVID-19. De hecho, el 28 de febrero AESA lanzó un comunicado explicando los derechos de los pasajeros en caso de cancelación de los vuelos como consecuencia del propio COVID-19 debido a todos los vuelos que se habían cancelado desde enero.

Aunque los vuelos hubieran sido cancelados antes del Estado de Alarma y aunque fueran cancelaciones llevadas a cabo por las propias compañías, AESA indicó que su consideración sería la de causa extraordinaria ya que escapaba a su responsabilidad y, por tanto, tal como recoge el

Reglamento 261/2004, eliminaba la obligación de compensar económicamente a sus pasajeros, pero no su obligación de información, de asistencia o de reembolso.

Toda esta situación extraordinaria causó un gran revuelo ya que solo se permitían aquellos vuelos que estuvieran justificados y que se hubieran acordado según la Orden INT/270/2020, de 21 de marzo, publicada en el BOE del día 22 de marzo del 2020 y comunicada por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. En este documento se exponen los criterios para la no-restricción de los vuelos. Se menciona a los siguientes grupos:

- Residentes de la Unión Europea que vayan a su residencia.
- Titulares de visados de larga duración.
- Trabajadores transfronterizos.
- Profesionales transfronterizos.
- Personal dedicado al transporte de mercancías y que estén trabajando.
- Personal diplomático o que represente a una organización o una empresa y que se requiera su presencia.
- Personal humanitario.
- Personas que viajen por motivos familiares o de fuerza mayor justificado previamente.

Para justificar las numerosas cancelaciones y los limitados vuelos habilitados, algunas compañías mandaban correos a sus pasajeros a modo de disculpa y, puede, que para apaciguar el estado de estos, como el siguiente de Iberia:

Estimado/a XXXX,

Tras unas semanas excepcionales, que prácticamente han paralizado el mundo, he querido dirigirte estas palabras en primer lugar para darte las gracias por tu confianza en estos momentos tan complejos.

La pandemia del coronavirus está haciendo que vivamos una situación sin precedentes. (...)

Nadie es ajeno a los efectos de esta pandemia. Y nosotros, en Iberia, tampoco. (...)

La realidad actual, nuestra y de todas las aerolíneas del mundo, es que prácticamente no tenemos adónde volar. Y, por otro lado, las cuarentenas, estados de alerta y otras situaciones, hacen que tampoco haya clientes que quieran o puedan hacerlo, salvo situaciones de fuerza mayor.

En esos días, estamos apurando los últimos vuelos de largo radio para que los clientes puedan volver a sus casas, además de organizar vuelos de repatriación a destinos donde ya no está permitido volar, pero que nos han otorgado permisos especiales. (...).

Te confieso que estamos haciendo un esfuerzo titánico, desde todas las áreas, para ajustar el programa, atender a todos nuestros clientes y conseguir que quien necesite volar pueda hacerlo. Pero somos conscientes de que, pese a todos los esfuerzos, no siempre hemos podido atenderlos como nos gustaría, y te pido disculpas si este es tu caso. (...)

Desde Iberia nos gustaría trasladarte un mensaje de confianza en nuestra compañía. (...) Cuando esta situación pase, desde Iberia seguiremos contribuyendo, como hasta ahora, a unir personas, y al desarrollo del turismo y de la economía en nuestro país. Y esperamos seguir contando contigo (...).

Te deseo lo mejor, a ti, a tu familia y allegados. Y espero poder volver a escribirte pronto anunciándote que volvemos a la normalidad.

Un cordial saludo,

María Jesús López Solas

Directora de Clientes y Loyalty

Pero, ¿qué pasó con todas esas personas que tenían una reserva con alguna aerolínea en una fecha durante los meses que no se podía volar por la pandemia o por las restricciones?

Para resolver todas las dudas, el 18 de marzo de 2020, recién empezado el Estado de Alarma, se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea un boletín llamado “*Comunicación de la Comisión. Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19*”. Se trata de un comunicado donde se explica cuáles serán las medidas que se tendrán que tomar a partir de ese momento en materia de transportes. Respecto al transporte aéreo informa de cómo serían los derechos de los pasajeros:

- Derecho al reembolso o transporte alternativo: señala que, en todo momento, el pasajero debe ser informado de los retrasos o de los transportes alternativos ya que no debemos olvidar la obligación a la información que tienen las aerolíneas. Al saber los pasajeros de las diferentes opciones por parte de la empresa y al escoger entre estas, se da por hecho que la aerolínea ha cumplido con su obligación, siempre y cuando que, de este cambio,

se haya informado por voluntad propia de la empresa y con antelación a la fecha del vuelo o transporte que se utilizaría en caso de retraso.

- Derecho a atención: se indica que, independientemente del tipo de causa, tanto extraordinaria como no, la compañía aérea siempre debe de cumplir con esta obligación, ofreciendo comida y bebida e, incluso, alojamiento en caso de necesitarse así como los medios para llegar a este. Por tanto, no cambiaría en gran medida teniendo en cuenta si la cancelación o el retraso se debe o no al COVID-19.
- Derecho a la compensación: según estas Directrices, en raras ocasiones se podría llegar a obtener una compensación económica por situación de COVID-19 y es que muchos de estos vuelos fueron cancelados, a pesar de los esfuerzos de las compañías, por obligación para retener el virus y no expandirlo. Además, se informa de dos situaciones más que podrían eximir a la compañía de su obligación y es que la compañía puede cancelar ella misma el vuelo en caso de que este vaya vacío y en caso de que, siempre de forma justificada, exista algún tipo de riesgo para la salud del personal.

Como hemos dicho anteriormente, AESA también lanzó un comunicado en el que explicaba que todas las incidencias (cancelaciones, retrasos y denegación de embarque) a causa del COVID-19 contaban como causa extraordinaria y que las compañías no tendrían que compensar económicamente a las personas afectadas. Sin embargo, todos sabemos que las aerolíneas no lo han hecho de forma correcta.

Esta situación tan extraordinaria marcaba que las aerolíneas debían dar un reembolso a todos aquellos que estuvieran perjudicados; sin embargo, muchas veces no lo han hecho. Las aerolíneas se han aprovechado de que los pasajeros, al estar en casa, no recibían la información de los diferentes derechos que las aerolíneas están obligadas a ofrecer. Los pasajeros solo recibían correos o llamadas por parte de las compañías donde se señalaba que posteriormente recibirían algún bono que podrían utilizar para su próximo viaje cuando se permitiera de nuevo volar para suplir ese derecho a la compensación y al reembolso por falta de fondos.

Pero, según el Reglamento 261/2004, esto no era posible porque, independientemente de si la causa de la incidencia es extraordinaria o no, la compañía debe dar siempre un reembolso en estas circunstancias. Esto generó que se produjeran muchas reclamaciones a las diferentes organizaciones, más que otros años, como podemos ver a continuación en comparación con los cinco años anteriores:

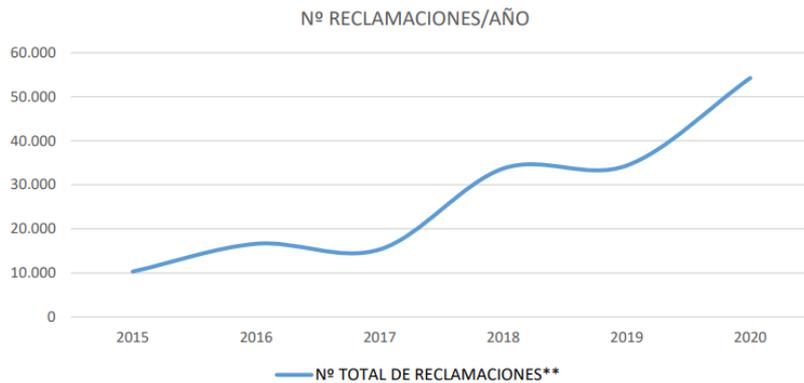


Gráfico 3: Evolución de las reclamaciones desde 2015 hasta 2020. Fuente: “Informe Anual 2020 de actividad en Derechos de los Pasajeros” de AESA

Hay que tener en cuenta que la situación del COVID-19 sigue presente en nuestro día a día, aunque, de cierta forma, se ha normalizado. Es decir, hay ciertas situaciones por las que se puede reclamar a día de hoy y otras en las que no. Sin embargo, otra vez, aunque esta vez por ser una situación muy extraordinaria, ni el Reglamento 261/2004 y ningún otro tipo de documento legal nos indican qué o por qué podemos reclamar. Por eso ya han ido surgiendo algunas organizaciones en el ámbito que, para ayudar a la población, han querido unir fuerzas y ayudar para que conozcamos este tipo de situaciones y para que podamos diferenciarlas las unas de las otras.

Un ejemplo es la ya citada organización valenciana online *Reclamaciondevuelos.com* que, según su página web, nos indica las diferentes circunstancias:

- Por consentimiento viciado:

Un consentimiento viciado es la elección de una opción frente a otra por falta de información o por diferentes dificultades que te impiden escoger la opción que quieres. En este caso, los consentimientos viciados que se produjeron fueron aquellos en los que los pasajeros aceptaron esos bonos de los que hemos hablado por falta de información respecto al derecho al reembolso. Todas estas operaciones se consideran nulas ya que, sí o sí, se debería recibir un reembolso por el billete del vuelo cancelado aunque se haya recibido un bono.

- Por incidencias por ocupación del vuelo:

Durante estos dos años, sobre todo al principio, muy pocas eran las personas que se decidían a viajar en avión por lo que, en muchas ocasiones, los vuelos no se llenaban por completo. Así, las aerolíneas aprovechaban la pandemia para justificar la cancelación de vuelos poco rentables por baja ocupación.

- Por rebrotes en el lugar de vacaciones:

Que haya una zona con rebrote del virus, no significa que no se pueda viajar a esa zona, sino que no se recomienda. Si la aerolínea te cancela o te retrasa ese vuelo por este motivo, el pasajero podría tener el derecho a la compensación explicado anteriormente. Y, en caso de que se haya cancelado el vuelo de vuelta a tu ciudad por causa extraordinaria justificada y demostrada por las restricciones, la aerolínea debería ofrecer un reembolso o transporte alternativo, pero ya no se tendría derecho a la compensación por causa extraordinaria.

- Por cancelación por parte del pasajero

En caso de cancelación por parte del pasajero, salvo que se tenga un seguro contratado específico del COVID-19, el pasajero perdería todo tipo de derecho de asistencia y de reembolso, aunque posteriormente ese vuelo fuese cancelado para todos los demás pasajeros.

7- CONCLUSIONES

Como ya hemos podido comprobar a lo largo de todo este trabajo, lo relacionado con estas situaciones de cancelaciones, retrasos y denegaciones de embarque es muy confuso, por lo que las ideas que tengo a raíz de este estudio son las siguientes:

- Para poder entender todas las incidencias y qué pueden generar, debemos conocer fundamentalmente el Reglamento 261/2004 –también está la Ley de Navegación Aérea española- y en qué países se aplica. Así, en el caso del Reglamento 261/2004, todos los Estados miembros de la Unión Europea están bajo su influencia y deben cumplirlo. En los casos de leyes nacionales, cada país tendrá una y la seguirá siempre y cuando la misma respete el Reglamento.
También ayudará el saber en qué cuál es la interpretación del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y el trabajo de las organizaciones estatales como es el caso de AESA, en España.
- Tenemos que saber qué causas pueden justificar que un vuelo no llegue al destino final, que llegue con más de tres horas de retraso o que no te permitan el embarque. Ya hemos hablado que, dependiendo de la climatología, de la seguridad de los pasajeros, averías o huelgas, entre otras causas, la incidencia puede estar justificada o no, y, de hecho, hemos visto a lo largo de todo el trabajo diferentes sentencias que afirman que los pasajeros tienen unos derechos o no, obligando a las compañías a dar unas compensaciones que querían ahorrarse.
- Por último, hemos podido ver cómo todo esto se complicaba aún más por la situación global del COVID-19, haciendo que una situación confusa lo fuese aún más. La falta de información por parte de las aerolíneas, al no cumplir con su obligación de informar de forma correcta, hizo que mucha gente estuviera meses sin saber qué iba a pasar con el billete del vuelo que había comprado para unos meses más tarde, si iba a poder viajar o si iba a poder recuperar el dinero invertido, generando más incertidumbre y que aumentara el malestar de los pasajeros.

Así que, tras analizar todo esto, la lectura del Reglamento 261/2004 y el estudio realizado sobre la jurisprudencia, llego a tres conclusiones:

1. Se puede ver que, salvo que seas un experto en este ámbito, puedes tener dificultades para entender esta situación o para hacer uso de tus derechos, ya que, en muchas ocasiones, las aerolíneas, privándote del derecho a la información, no reconocen que tienes otros tres derechos importantes cuando te encuentras en el aeropuerto esperando a que esta situación se resuelva. No te dicen que tienes derecho a una llamada o que todo lo que

consumas y que pagues tú deberían pagarlo ellos. Pero, mucho más importante, te impiden saber que tienes derecho al reembolso o a una compensación y te dan un bono que te dicen que puedes usar de una fecha a otra fecha y evitan a toda costa darte una compensación suplementaria cuando estas situaciones te producen un mayor daño que a otros pasajeros de ese mismo vuelo.

2. También llegamos a la conclusión de que, a veces, el Reglamento 261/2004 puede llegar a ser insuficiente porque, como he dicho anteriormente, hemos visto sentencias que podrían servir de ayuda como que el adelanto de un vuelo podría considerarse como cancelación o que, si te cancelan un vuelo y te dan un vuelo que tiene un retraso, también tendrías derecho a una segunda compensación por ese vuelo alternativo. Toda esta información es difícil de comprender de un día para otro y podría generar muchas situaciones desfavorables o contratos viciados para los pasajeros, que, lógicamente, son los mayores perjudicados.
3. También creo que AESA debería trabajar para que todos los usuarios recibieran todos estos derechos, aunque fuera de forma resumida, cada vez que se contrate un billete para un vuelo. O que se pusieran anuncios en televisión o se hicieran campañas en diferentes medios para que toda esta información llegara a toda la población para que, en caso de que tengan mala suerte y sufran una de estas situaciones, conozcan sus derechos, sepan cuáles tienen en cada una de las situaciones que se puedan dar y vayan a exigirlos a la compañía antes de sufrir una situación desfavorable y que, cuando quieran darse cuenta, sea tarde.

BIBLIOGRAFÍA

- *Cambio de clase. AESA-Agencia Estatal de Seguridad Aérea - Ministerio de Fomento.* (2022). AESA. Recuperado 17 de mayo de 2022, de <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/cambio-de-clase>
- *Cancelaciones. AESA-Agencia Estatal de Seguridad Aérea - Ministerio de Fomento.* (2022) AESA. Recuperado 12 de mayo de 2022, de <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/cancelaciones>
- *Circunstancias extraordinarias en un vuelo y causas de fuerza mayor.* (2021). Reclamaciondevuelos.com. Recuperado 27 de mayo de 2022, de <https://www.reclamaciondevuelos.com/noticias-vuelos/2814-se-puede-reclamar-por-circunstancias-extraordinarias-y-causas-de-fuerza-mayor-en-un-vuelo.html>
- *Controladores Aéreos ES on.* (2022, 23 febrero). Twitter. Recuperado 27 de mayo de 2022, de <https://t.co/w0iLSM8Qft>
- *Coronavirus: impacto en la frecuencia de vuelos de las aerolíneas mundiales 2022 | estatista .* estatista. (2022). Recuperado el 14 de junio de 2022, de <https://es.statista.com/estadisticas/1105535/covid-19-impacto-en-la-frecuencia-de-vuelos-de-las-aerolineas-mundiales/>.
- Cruz, A. (2021, 8 agosto). *La niebla obliga a cancelar ocho vuelos y causa 12 desvíos en Tenerife.* La Provincia - Diario de Las Palmas. Recuperado 4 de junio de 2022, de <https://www.laprovincia.es/sucesos/2021/08/08/niebla-obliga-cancelar-ocho-vuelos-56045024.html>
- *Denegación de embarque. AESA-Agencia Estatal de Seguridad Aérea - Ministerio de Fomento.* (2022). AESA. Recuperado 16 de mayo de 2022, de <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/denegacion-de-embarque>
- *El coronavirus noquea a la aviación en España: 97.000 vuelos cancelados en sólo dos meses.* (2022) El Independiente. Recuperado el 12 de junio de 2022, de <https://www.elindependiente.com/economia/2020/03/24/el-coronavirus-noquea-a-la-aviacion-en-espana-97-000-vuelos-cancelados-en-solo-dos-meses/>.
- *España, tercer país de Europa con más vuelos cancelados o retrasados.* (2020, 18 febrero). TecnoHotel. Recuperado 16 de abril de 2022, de <https://tecnohotelnews.com/2018/12/espana-retrasos-cancelaciones-vuelos/>

- Europa Press. (2011, 25 septiembre). *Las aerolíneas están obligadas a indemnizar a los pasajeros cuando cancelan vuelos por averías*. europapress.es. Recuperado 26 de mayo de 2022, de <https://www.europapress.es/turismo/transportes/aerolineas/noticia-aerolineas-estan-obligadas-indemnizar-pasajeros-cuando-cancelan-vuelos-averias-20110925130018.html>

- *Indemnización por Retraso de Vuelo. Guía 2022*. Conceptos Jurídicos. (2020). Recuperado el 2 de abril de 2022, de <https://www.conceptosjuridicos.com/indemnizacion-retraso-vuelo/>.

- *Informe Anual 2020 de actividad en Derechos de los Pasajeros* . (2021). [Libro electrónico]. Recuperado el 12 de junio de 2022, de <https://www.seguridadaerea.gob.es/sites/default/files/Informe%20P%C3%BAblico%20anual%202020%20actividad%20de%20AESA%20en%20Derechos%20de%20los%20pasajeros.pdf>

- *La compañía aérea no responde si el retraso del vuelo se debe a la presencia en la pista de combustible que no proviene del avión* . Diariolaley.laleynext.es. (2019). Recuperado el 5 de junio de 2022, de <https://diariolaley.laleynext.es/dli/2019/07/19/la-compania-aerea-no-responde-si-el-retraso-del-vuelo-se-debe-a-la-presencia-en-la-pista-de-combustible-que-no-proviene-del-avion>

- *Los datos fundamentales del overbooking aéreo en España*. (2017, 26 abril). Revista del Expatriado. Recuperado 18 de abril de 2022, de <https://www.revistadelexpatriado.com/2017/04/25/overbooking-espana/>

- *Más de 25 millones de pasajeros sufrieron interrupciones en sus vuelos en 2019*. (2020, 9 enero). <https://www.hosteltur.com/>. Recuperado 11 de abril de 2022, de https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/021069_mas-de-25-millones-de-pasajeros-sufrieron-interrupciones-en-sus-vuelos-en-2019.html

- *Normativa. AESA-Agencia Estatal de Seguridad Aérea - Ministerio de Fomento* . Seguridadaerea.gob.es. (2022). Recuperado el 11 de mayo de 2022, de <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/normativa>.

- *Periódico La Razón* . larazon.es. (2022). Recuperado el 15 de junio de 2022, de <https://www.larazon.es/internacional/20200227/4urrkyqyreb3kafw2bqnqt5bq.html>.

- *RetrasoS. AESA-Agencia Estatal de Seguridad Aérea - Ministerio de Fomento.* AESA. Recuperado 16 de mayo de 2022, de <https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/retrasos>
- Serrano, B. (2019). *Polémica Vueling: ¿se trata de una cuestión de seguridad o de machismo?* . S Moda EL PAÍS. Recuperado el 17 de mayo de 2022, de <https://smoda.elpais.com/moda/actualidad/polemica-vueling-se-trata-de-una-cuestion-de-seguridad-o-una-cuestion-machismo/>
- *Ucrania cierra su espacio aéreo.* (2022, 24 febrero). elperiodico. Recuperado 25 de mayo de 2022, de <https://www.elperiodico.com/es/internacional/20220224/ucrania-cierra-espacio-aereo-13282837>
- *Un pasajero al que la compañía aérea cambia de vuelo no tiene derecho a compensación si pudo tomar el vuelo de conexión y llegó a tiempo a su destino.* Diariolaley.laleynext.es. (2020). Recuperado el 18 de junio de 2022, de <https://diariolaley.laleynext.es/dll/2020/05/22/un-pasajero-al-que-la-compania-aerea-cambia-de-vuelo-no-tiene-derecho-a-compensacion-si-pudo-tomar-el-vuelo-de-conexion-y-llego-a-tiempo-a-su-destino>
- *¿Vuelo cancelado por coronavirus? Reclamar reembolso por Covid-19 .* Reclamaciondevuelos.com. Recuperado el 15 de junio de 2022, de <https://www.reclamaciondevuelos.com/vuelo-cancelado-por-coronavirus-reclamar-reembolso-por-covid-19-billete.html>

NORMATIVA:

- *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. («DOUE» núm. 46, de 17 de febrero de 2004)*
- *Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea («BOE» núm. 176, de 23/07/1960)*
- *Comunicación de la Comisión Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19 («DOUE» núm. 89, de 18 de marzo de 2020).*

JURISPRUDENCIA:

Toda la jurisprudencia está sacada del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y de su sede CURIA.com

- Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea:
 - *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 19 de noviembre de 2009, C-402/07 y C-432/07.*
 - *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 28 de julio de 2011, C-400/09.*
 - *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 27 de septiembre de 2011, C549/07.*
 - *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 23 de octubre de 2012, C-581/10 y C-629/10.*
 - *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 26 de junio de 2019, C-159/2018.*
 - *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 12 de marzo de 2020, C-832/18.*
 - *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 30 de abril del 2020, C-191/2019.*
 - *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 23 de marzo de 2021, C-28/22.*

- *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2021, C-146/20, C-188/20, C-196/20 y C-270/20, C-263/20 y C-395/20.*

ANEXOS:

1: Folleto de AESA referido al derecho de la información de los pasajeros en caso de incidencia:

¿Cómo reclamar?

En caso de que consideres que la compañía aérea no ha cumplido con las obligaciones establecidas en el Reglamento (CE) nº 261/2004 y descritos en el presente folleto, debes reclamar en primer lugar a la misma.

Si no recibes respuesta de la compañía en el plazo de un mes, o ésta no es satisfactoria, puedes presentar una reclamación, de forma totalmente gratuita, en la web de AESA (www.seguridadaerea.gob.es)

Si la compañía no cumple con sus obligaciones, te aconsejamos que guardes los recibos de los gastos incurridos, para poder reclamarlos posteriormente.

AESA puede resolver reclamaciones de:

- Vuelos con salida desde un aeropuerto español;
- Vuelos con destino a un aeropuerto español desde fuera de la UE si la compañía aérea es comunitaria.

Para vuelos en otros países de la UE puedes consultar en nuestra web dónde presentar la reclamación.

AESA se reserva el derecho a realizar cambios en este folleto sin previo aviso, con el objeto de actualizar, corregir, modificar, añadir o eliminar sus contenidos. Le sugerimos que consulte siempre la vigencia y exactitud de la información recogida en el folleto en nuestra web.

Ed/Rev: noviembre 2020

Datos de contacto

Agencia Estatal de Seguridad Aérea
División de calidad y atención al usuario
Paseo de la Castellana, 112
28046, Madrid

Sus derechos como pasajero al alcance de la mano



Enlaces de interés

Agencia Estatal de Seguridad Aérea
www.seguridadaerea.gob.es

Unión Europea – Derechos de los pasajeros
https://europa.eu/eurolibrary/citizens/travel/passesenger-rights/all/index_es.htm

Unidad responsable

División de Calidad y Protección al usuario

Ed/Rev: noviembre 2020



Agencia Estatal de Seguridad Aérea



DERECHOS DE LOS PASAJEROS



Ed/Rev: noviembre 2020

Retraso del vuelo

Si tu vuelo se retrasa, tienes derecho a atención, según lo establecido en el apartado 1, cuando el retraso del vuelo se retrase:

- a) tres horas o más en el caso de vuelos de 1500km o menos, o
- b) tres horas o más en el caso de vuelos dentro de Europa de más de 1500km y el resto de los vuelos entre 1000 y 3500km, o
- c) cuatro horas o más en todos los vuelos no comprendidos en las letras (a) o (b) anteriores.

Si tu vuelo se retrasa 5 horas o más, tienes derecho al reembolso del billete, según lo establecido en el apartado 2.a). También puede corresponderle compensación económica, si se dan las condiciones mencionadas en el apartado 3.

Cancelación de vuelos

Si tu vuelo se cancela, podrás ejercitar los derechos establecidos en los apartados 1, 2 y 3.

No tienes derecho a compensación si la cancelación de tu vuelo se debe a alguno de los circunstancias extraordinarias detalladas en el apartado 3, o si la compañía te informó de la cancelación:

- a) al menos dos semanas antes de la hora de salida prevista, o
- b) entre dos semanas y siete días antes de la hora de salida prevista y te ofrece un transporte alternativo, que te permita salir no más de dos horas antes de la hora de salida prevista y llegar a tu destino final con un máximo de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o
- c) con menos de siete días de antelación respecto de la hora de salida prevista y te ofrecen un vuelo, que te permita salir no más de una hora antes de la hora de salida prevista y llegar a tu destino final con menos de dos horas de retraso.

Denegación de embarque

En el caso de que la compañía prevea que teme que denegar el embarque a algún pasajero, debe en primer lugar solicitar voluntarios que renuncien a sus reservas.

Si te ofrecen voluntario para ceder tu asiento cuando hay denegación de embarque en un vuelo, tienes derecho a transporte alternativo o al reembolso del billete, según lo establecido en el apartado 2, y también a recibir una indemnización pactada entre la compañía aérea y ti.

Ed/Riev, noviembre 2020

Si no hay un número suficiente de voluntarios y te deniegan el embarque contra de tu voluntad, la compañía debe ofrecerte o establecido en los apartados 1, 2 y 3. Tienes que ser compensado de forma inmediata sin necesidad de renunciar a la compañía.

No tendrás derecho a lo anterior, si hay motivos razonables para denegar el embarque, como pueden ser razones de salud, seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados, entre otros.

1. Derecho a atención

Si te deniegan el embarque de forma involuntaria, o si se cancela tu vuelo o sufras un retraso de un período de tiempo determinado tal y como se describe en el apartado "Retraso del vuelo", la compañía tiene la obligación de proporcionarte gratuitamente:

- comida y refrescos suficientes en función del tiempo de espera "Retraso del vuelo", la compañía tiene la obligación de retrasar aún más,
- dos llamadas de teléfono, télex o mensajes de fax o correos electrónicos,
- alojamiento en hoteles en aquellos casos en que sea necesario para pasar una o más noches.

- transporte entre el aeropuerto y el lugar del alojamiento (hotel u casa).

2. Derecho a transporte alternativo o reembolso

Si te deniegan el embarque o se cancela tu vuelo, la compañía aérea te tiene que dar a elegir una entre esas tres opciones:

- a) El reembolso, dentro de los 7 días siguientes, del billete correspondiente a la parte o partes de viaje no efectuadas o de la parte o partes ya efectuadas si el viaje ya no tiene razón de ser. Asimismo, cuando proceda, tendrás derecho a un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.
- b) La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible, en vuelos de la propia compañía aérea o cualquier otra.
- c) La conducción a tu destino final en una forma posterior que te convenga, en función de los asientos disponibles.

Ed/Riev, noviembre 2020

3. Derecho a compensación

Si te deniegan el embarque contra de tu voluntad, o si se cancela tu vuelo, tendrás derecho a la siguiente compensación:

- 250 euros para vuelos de hasta 1500 km,
- 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km,
- 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en las letras a) o b) anteriores.

Estos importes se podrán reducir en un 50 % si la compañía te ofrece un transporte alternativo hasta tu destino final, en el que la diferencia entre la hora de llegada y la hora prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- a) No sea superior a dos horas, para todos los vuelos de hasta 1500 km, o
- b) No sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos de entre 1500 km y 3500 km, o
- c) Cuatrocifras para los vuelos no comprendidos en las letras a) o b) anteriores.

Si tu vuelo llega a destino final con un retraso de 3 horas o más, podrás tener derecho a la compensación anterior.

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

No te corresponderá compensación si la causa del retraso o de la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si la compañía hubiera tomado todas las medidas razonables. Entre otros, se entienden como circunstancias extraordinarias las condiciones meteorológicas adversas que afecten a la programación de vuelo, la inestabilidad política, huelgas u otros conflictos colectivos ajenos a la compañía aérea, restricciones en el tránsito aéreo, así como cualesquiera otras circunstancias imprevisibles que repercutan un riesgo de seguridad y que se encuentren fuera del control de la compañía.

La compañía aérea prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados.

Ed/Riev, noviembre 2020

ⁱ Según *La Enciclopedia Jurídica*

ⁱⁱ Según *La Enciclopedia Jurídica*