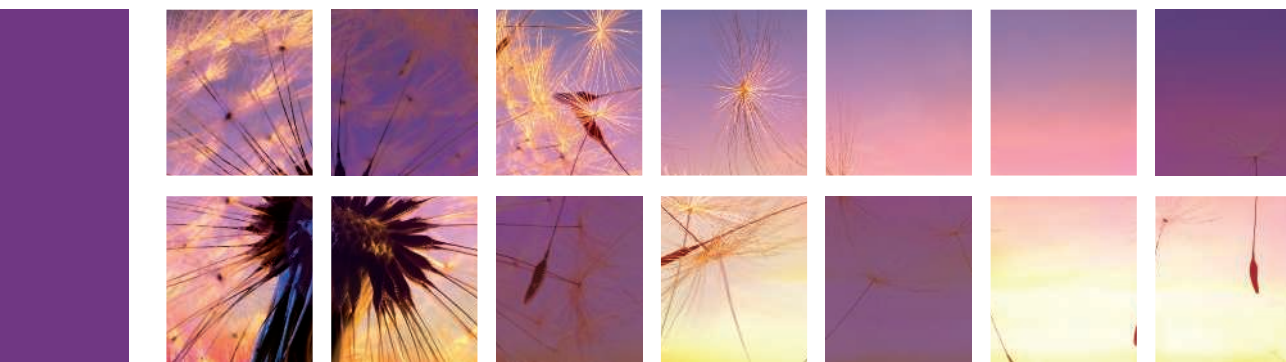


■ BOSCH

La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros

Ricardo Pazos Castro



La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros

Ricardo Pazos Castro

© Ricardo Pazos Castro, 2018
© Wolters Kluwer España, S.A.

Wolters Kluwer
C/ Collado Mediano, 9
28231 Las Rozas (Madrid)
Tel: 902 250 500 – Fax: 902 250 502
e-mail: clientes@wolterskluwer.com
<http://www.wolterskluwer.es>

Primera edición: mayo 2018

Depósito Legal: M-13727-2018
ISBN versión impresa: 978-84-9090-302-5
ISBN versión electrónica: 978-84-9090-303-2

Diseño, Preimpresión e Impresión: Wolters Kluwer España, S.A.
Printed in Spain

© **Wolters Kluwer España, S.A.** Todos los derechos reservados. A los efectos del art. 32 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba la Ley de Propiedad Intelectual, Wolters Kluwer España, S.A., se opone expresamente a cualquier utilización del contenido de esta publicación sin su expresa autorización, lo cual incluye especialmente cualquier reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación, transmisión, envío, reutilización, publicación, tratamiento o cualquier otra utilización total o parcial en cualquier modo, medio o formato de esta publicación.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la Ley. Diríjase a **Cedro** (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

El editor y los autores no aceptarán responsabilidades por las posibles consecuencias ocasionadas a las personas naturales o jurídicas que actúen o dejen de actuar como resultado de alguna información contenida en esta publicación.

Nota de la Editorial: El texto de las resoluciones judiciales contenido en las publicaciones y productos de **Wolters Kluwer España, S.A.**, es suministrado por el Centro de Documentación Judicial del Consejo General del Poder Judicial (Cendoj), excepto aquellas que puntualmente nos han sido proporcionadas por parte de los gabinetes de comunicación de los órganos judiciales colegiados. El Cendoj es el único organismo legalmente facultado para la recopilación de dichas resoluciones. El tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en dichas resoluciones es realizado directamente por el citado organismo, desde julio de 2003, con sus propios criterios en cumplimiento de la normativa vigente sobre el particular, siendo por tanto de su exclusiva responsabilidad cualquier error o incidencia en esta materia.

lo más rápido posible, y a que la hora de salida sea al menos dos horas después de la hora de salida inicial.

El segundo aspecto que merece un comentario es que la Propuesta de reforma se enfrenta a la problemática de las cláusulas *no show* o «de no presentación». Tal y como se recoge en la explicación detallada de la Propuesta, se ha decidido no prohibir totalmente la política de no presentación, limitando la acción legislativa a una prohibición parcial. El motivo es que no se quiere dificultar que las compañías ofrezcan vuelos indirectos a precios más bajos que los vuelos directos, ya que esto afectaría a la competencia. Según la Propuesta de reforma, no se puede denegar el embarque a un pasajero en el vuelo de vuelta por no haberse presentado al vuelo de ida o por no haber abonado una eventual tasa suplementaria en ese contexto. Cuando se deniegue el embarque, las normas correspondientes de los apartados primero a tercero del artículo 4 del Reglamento serán aplicables. Ahora bien, las compañías aéreas sí podrán «imponer normas especiales sobre la secuencia de uso de los vuelos en un mismo viaje».

La Resolución legislativa del Parlamento Europeo sobre la Propuesta de reforma incluye una modificación referida a este punto, y de la enmienda número 59 hay que destacar la aclaración de la expresión anteriormente entrecomillada. No se estaría ante una denegación de embarque en el sentido de la norma «cuando el billete incluya vuelos con cupones múltiples y se deniegue el embarque a los pasajeros porque el transporte no se haya usado en cada uno de los vuelos separados o no se hayan usado los vuelos en la secuencia convenida, según se indique en el billete». Esto quiere decir que, en el marco de un viaje de ida y vuelta, no se puede denegar el embarque a un pasajero en la vuelta C-B-A por no haber hecho uso del trayecto A-B-C. Pero sí estaría justificado denegar el embarque en los vuelos B-C o B-A cuando no se haya utilizado la reserva del vuelo A-B y C-B, respectivamente³⁴.

La tercera modificación en el marco de la Propuesta de reforma establece la obligación de la compañía aérea de corregir el error en el nombre y apellidos de uno o varios pasajeros incluidos en el mismo contrato de transporte que pueda dar lugar a una denegación de embarque. Deberá proceder al cambio al menos una vez y hasta cuarenta y ocho horas antes de la salida del vuelo, sin coste alguno para el pasajero o el intermediario que le notifiquen el error, salvo que ello se lo impidan disposiciones legales nacionales o internacionales.

2. CANCELACIÓN DEL VUELO

Este tipo de percance es definido por el artículo 2.l) del Reglamento de manera muy simple, pues dice que se trata de «la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza». La sencillez de la definición, quizás más bien simplismo, ha motivado que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea haya tenido que pronunciarse sobre la misma. Debe partirse de una adecuada comprensión del concepto de «vuelo», el cual, como ha precisado la jurisprudencia europea, consiste en una

34. LYCZKOWSKA, «El presente y el futuro de la cláusula "no show"...», cit., págs. 5 a 7.

operación de transporte aéreo llevada a cabo por un transportista que, previamente, ha programado el itinerario de dicha operación. El itinerario se configura como un elemento esencial del vuelo³⁵, entendiendo por itinerario «el recorrido que ha de efectuar el avión desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de llegada, según una cronología establecida»³⁶. Esto hace que se considere cancelado un vuelo cuando su programación se abandona y sus pasajeros se unen a los de otro vuelo que cuenta con una diferente programación, pero no cuando simplemente se demora su hora de salida, por muy larga que esta demora llegue a ser³⁷. No es preciso que todos los pasajeros del vuelo sean reubicados, ni que el pasaje de un vuelo posterior coincida esencialmente con el pasaje del vuelo inicialmente previsto. No es *decisiva* la información facilitada por la compañía o por las pantallas del aeropuerto, ni hechos tales como la recuperación del equipaje por los pasajeros y la obtención de nuevas tarjetas de embarque³⁸.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea tampoco exige que el vuelo en cuestión no haya despegado para tenerlo por cancelado. Si, por ejemplo, la aeronave realiza el despegue pero posteriormente regresa al aeropuerto de origen y sus pasajeros son reubicados en otras aeronaves, no podrá decirse que se haya respetado el itinerario del vuelo. Al no haber alcanzado su destino, el vuelo debe considerarse cancelado³⁹. También debe incidirse en que el motivo del abandono de esa programación es irrelevante a los efectos de la calificación del supuesto como una cancelación de vuelo; el abandono en sí es suficiente. Ahora bien, el motivo del abandono de la programación inicial sí es relevante a los efectos del derecho a compensación que eventualmente corresponda a los pasajeros afectados, puesto que la cancelación podrá haberse debido a circunstancias extraordinarias. De ser así, los pasajeros no tendrán derecho a la compensación a tanto alzado del artículo 7 del Reglamento⁴⁰.

De acuerdo con la jurisprudencia de la Unión Europea, para considerar cancelado un vuelo debe seguirse un enfoque objetivo e individualizado. Esto significa, por un lado, que no es preciso que la compañía adopte una decisión «explícita» al respecto. Y, por otro, que se toma en consideración la situación de cada pasajero para determinar si, en relación con él, la programación del vuelo se ha abandonado y por lo tanto cabe identificar una cancelación. En consecuencia, no es necesario que todos los pasajeros del vuelo afectado sean transportados en otro⁴¹. Así las cosas, en contra de lo que hace pensar la definición del artículo 2.l) del Reglamento —y de lo que manifestaba algún autor en su momento, no sin argumentos para ello— el enfoque individualizado de la

35. STJCE *Emirates Airlines*, apartado 40; STJCE *Sturgeon y otros*, apartado 30; STJUE *Sousa Rodríguez y otros*, apartado 27.

36. STJUE *Sousa Rodríguez y otros*, apartado 28.

37. STJCE *Sturgeon y otros*, apartados 30 a 36, y 39; STJUE *Sousa Rodríguez y otros*, apartado 30.

38. STJCE *Sturgeon y otros*, apartados 37 y 38.

39. En este mismo sentido se había pronunciado, por ejemplo, la SAP de Barcelona (Sección 15.ª) de 14 de mayo de 2009, rec. 236/2008 (LA LEY 174231/2009).

40. STJUE *Sousa Rodríguez y otros*, apartados 26 a 35. *Vid. infra*, capítulo VIII, apartado 1.

41. STJUE *Sousa Rodríguez y otros*, apartados 29 y 31.

cancelación del vuelo hace que, para que concurra esta figura, no es preciso que todos los pasajeros se hayan visto afectados⁴².

Habida cuenta de la exposición efectuada hasta ahora, el ATJUE *Wunderlich* quizás resulte sorprendente. En este caso, el vuelo inicialmente reservado por el pasajero afectado conectaba de manera directa los puntos de origen y destino, y tenía una duración estimada de una hora y veinte minutos. Sin embargo, la aeronave efectuó una escala imprevista, aterrizando en el destino final con dos horas y veinte minutos de retraso⁴³. Pues bien, con relación a este supuesto, el Tribunal de Justicia ha declarado que un vuelo no debe considerarse cancelado cuando ha habido una escala no prevista pero se han mantenido los lugares de origen y destino inicialmente programados⁴⁴. Parece que si el itinerario designa «el recorrido que ha de efectuar el avión desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de llegada, según una cronología establecida», como ha dicho el Tribunal de Justicia de la Unión Europea⁴⁵, la realización de una escala no prevista constituye apartarse del recorrido programado inicialmente. Sin embargo, el Tribunal no pareció tener muchas dudas, como demuestra el hecho de que resolviese la cuestión prejudicial mediante auto, y no mediante sentencia.

La clave de la respuesta del Tribunal reside, por un lado, en el principio de igualdad de trato. Y, por otro, en que, para el Tribunal, los trastornos y molestias sufridos como consecuencia de efectuar una escala no programada no son tan serios como los resultantes de las situaciones de denegación de embarque, cancelación y retraso que dan lugar a un derecho a compensación⁴⁶. La correcta comprensión de estos argumentos exige haber expuesto la jurisprudencia de la Unión que ha extendido el derecho a una compensación mínima a tanto alzado a los casos de mero retraso en la hora de llegada. En consecuencia, debe remitirse al lector al apartado correspondiente⁴⁷.

Por otro lado, creo que la jurisprudencia europea establecida en el ATJUE *Wunderlich* no sería puesta en tela de juicio por la definición de cancelación que recoge la Propuesta de reforma del Reglamento. La Propuesta prevé añadir a la definición de cancelación vigente que un vuelo se considera cancelado cuando una aeronave ha despegado pero, por cualquier motivo, se ve «obligada a aterrizar en un aeropuerto distinto del de destino» o bien a regresar al aeropuerto de partida. El precepto parece estar pensando en la situación en la que el avión no llega a su aeropuerto de destino en ningún momento, y no en la situación en la que aterriza en un aeropuerto distinto para realizar una escala imprevista y proseguir su camino hasta el destino programado. Téngase en cuenta, además, que la definición de «vuelo» por la que opta la Propuesta de Reforma

42. Cfr. LOZANO ROMERAL, *loc. cit.*, pág. 304.

43. ATJUE de 5 de octubre de 2016, *Wunderlich*, C-32/16, ECLI:EU:C:2016:753, apartados 7 a 9.

44. ATJUE *Wunderlich*, apartado 27. La misma opinión había mantenido con anterioridad ARNOLD, *loc. cit.*, pág. 101 (refiriéndose a la combinación de dos vuelos incluyendo una escala no prevista para los pasajeros de uno de ellos).

45. STJUE *Sousa Rodríguez y otros*, apartado 28.

46. ATJUE *Wunderlich*, apartados 23 a 27.

47. *Vid. infra*, apartado 3.

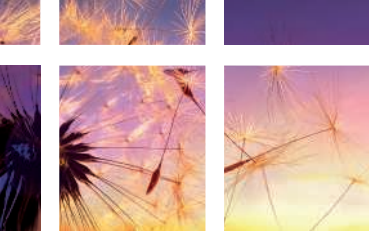
excluye la toma en consideración de las paradas intermedias por motivos técnicos y operativos.

Hechas estas observaciones sobre el supuesto de hecho contemplado por el Reglamento cuando hace referencia a la «cancelación», procede exponer los derechos que ostentan los pasajeros que sufren este trastorno en su viaje, tal y como se establece en el artículo 5 del texto objeto de estudio.

En primer lugar, los pasajeros que sufran una cancelación tienen derecho al reembolso o a un transporte alternativo, de acuerdo con el artículo 8 del Reglamento. El transportista debe ofrecerles la posibilidad, bien de obtener el reembolso del billete y, de ser el caso, un vuelo de vuelta al primer punto de partida, bien de ser conducidos al destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables, bien de ser conducidos a su destino final en condiciones de transporte comparables y en una fecha posterior que les convenga. Asimismo, si el transporte alternativo ofrecido hace que los pasajeros lleguen a un aeropuerto distinto del inicialmente previsto, en la misma ciudad o región, tales pasajeros tienen derecho a que el transportista cubra los gastos de transporte hasta el aeropuerto al que llegaba el vuelo cancelado, o hasta otro lugar cercano acordado con los propios pasajeros. El transportista está obligado a proporcionar «una explicación relativa a los posibles transportes alternativos» a los pasajeros que sufren una cancelación.

En segundo lugar, los pasajeros que sufran una cancelación del vuelo tienen derecho a recibir asistencia de acuerdo con los artículos 9.1.a) y 9.2 del Reglamento. Esto significa que el transportista deberá ofrecerles comida y refrescos suficientes, y dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos. Además, en caso de que la salida del transporte alternativo tenga lugar al menos al día siguiente de la salida inicialmente prevista para el vuelo cancelado, los pasajeros gozan de los derechos de los artículos 9.1.b) y 9.1.c) del Reglamento. Esto es, del derecho a ser alojados en un hotel, y del derecho a ser transportados desde el aeropuerto hasta su lugar de alojamiento, sea o no un hotel.

En tercer lugar, los pasajeros afectados por una cancelación tienen derecho a recibir una compensación a tanto alzado de 250, 400 o 600 euros, según la distancia y el carácter intra o extra-Unión Europea del vuelo cancelado. Ahora bien, este derecho está sometido a ciertas condiciones o restricciones. Si el transportista les informa de la cancelación con al menos dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, no tendrán derecho a la compensación estandarizada (artículo 5.1.c).i) del Reglamento). Cuando se les informa de la cancelación con entre dos semanas y siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista, los pasajeros no tendrán derecho a la compensación estandarizada si el transportista les ofrece un transporte alternativo cuya salida sea no más de dos horas antes de la hora de salida inicialmente prevista, y cuya llegada sea menos de cuatro horas después de la hora de llegada inicialmente prevista (artículo 5.1.c).ii) del Reglamento). Cuando los pasajeros son informados de la cancelación con menos de siete días de antelación, no tendrán derecho a la compensación si el transportista pone a su disposición un transporte alternativo que les permita partir con no



En esta obra se analizan los principales focos de conflicto y litigiosidad que afectan a los usuarios del transporte aéreo de pasajeros. Destaca especialmente el tratamiento de la protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas, la responsabilidad del transportista frente a las incidencias que en la práctica resultan más comunes tales como retrasos, cancelaciones, denegaciones de embarque, deterioros del equipaje y daños a las personas en caso de accidente. Desde la óptica procesal se presta también especial atención a las cuestiones de competencia judicial y ley aplicable.

El análisis combina tanto la perspectiva teórica como la jurisprudencial, poniendo igualmente en valor los numerosos pronunciamientos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en materia de transporte aéreo de pasajeros. Asimismo y, en relación con las numerosas cuestiones jurídicas que resultan controvertidas o dudosas, se ofrecen sólidos argumentos y reflexiones en orden a facilitar al operador jurídico la protección del consumidor en los servicios de transporte aéreo.

