

## COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN

**Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, en su versión modificada por el Reglamento (CE) n.º 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo**

(2016/C 214/04)

### 1. INTRODUCCIÓN

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 <sup>(1)</sup> (en adelante denominado «el Reglamento») entró en vigor el 17 de febrero de 2005. El Reglamento establece un nivel mínimo de normas de calidad con miras a la protección de los pasajeros, añadiendo una dimensión ciudadana importante a la liberalización del mercado de la aviación.

El Libro Blanco de la Comisión sobre el Transporte, adoptado el 28 de marzo de 2011 <sup>(2)</sup>, mencionaba entre sus iniciativas la necesidad de «desarrollar una interpretación uniforme de la legislación de la UE sobre derechos de los pasajeros y una aplicación armonizada y eficaz que garanticen simultáneamente la competencia en condiciones de equidad para las empresas del sector y un nivel de protección europeo para los ciudadanos».

A continuación de este Libro Blanco, la Comisión ya ha adoptado las Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril <sup>(3)</sup>.

En lo que se refiere al transporte aéreo, la Comunicación de la Comisión de 11 de abril de 2011 <sup>(4)</sup> señaló que las disposiciones del Reglamento se estaban interpretando de formas distintas debido a las zonas grises y lagunas existentes en el texto actual y a su aplicación no uniforme en los diversos Estados miembros. Además, reveló la dificultad que tienen los pasajeros para hacer valer sus derechos individuales.

El 29 de marzo de 2012, el Parlamento Europeo adoptó una resolución <sup>(5)</sup> en respuesta a la anteriormente mencionada Comunicación. El Parlamento destacó las medidas que consideraba esenciales para recuperar la confianza de los pasajeros, en particular la correcta aplicación de las normas vigentes por los Estados miembros y las compañías aéreas, la aplicación de medios de reparación suficientes y sencillos y proporcionar a los pasajeros información exacta sobre sus derechos.

A fin de clarificar los derechos y de asegurar una mejor aplicación del Reglamento por parte de los transportadores aéreos y el control de su aplicación por parte de los organismos ejecutivos nacionales, la Comisión presentó una propuesta de modificación del Reglamento <sup>(6)</sup>. Los cambios propuestos tienen asimismo en cuenta la repercusión financiera en el sector de la aviación e incluyen por tanto determinadas medidas destinadas a limitar los costes. La propuesta está siendo examinada actualmente por el legislador de la UE. Con estas directrices interpretativas, la Comisión no pretende sustituir o complementar su propuesta.

El paquete «Legislar mejor» es uno de los diez ámbitos prioritarios de la Comisión Juncker y tiene como objetivo asegurar la eficacia de la actuación de la UE en cada fase del ciclo de elaboración de políticas, desde la planificación a la implementación, análisis y posterior revisión, como es el caso del presente Reglamento. Otro objetivo de la actual Comisión es fomentar un mercado interior más justo y profundo. El 11 de junio de 2015 <sup>(7)</sup>, la Comisión afirmó que consideraría la adopción de directrices interpretativas a corto plazo para facilitar y mejorar la aplicación del Reglamento y para promover las mejores prácticas. La presente es una de las medidas propuestas en la Comunicación de 7 de diciembre de 2015 «Una estrategia de aviación para Europa» <sup>(8)</sup>.

<sup>(1)</sup> DO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

<sup>(2)</sup> Hoja de ruta hacia un espacio único europeo de transporte: por una política de transportes competitiva y sostenible. COM(2011) 144 final, véase la página 23: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:ES:PDF>

<sup>(3)</sup> DO C 220 de 4.7.2015, p. 1.

<sup>(4)</sup> Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo acerca de la aplicación del Reglamento 261/2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:ES:PDF>). COM(2011) 174 final.

<sup>(5)</sup> Resolución del Parlamento Europeo sobre el funcionamiento y la aplicación de los derechos adquiridos de los usuarios de los transportes aéreos, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=ES&reference=P7-TA-2012-99>

<sup>(6)</sup> Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) n.º 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje [COM(2013) 130 final de 13.3.2013].

<sup>(7)</sup> CONSEJO TTE (TRANSPORTE) de 11 de junio de 2015, Luxemburgo.

<sup>(8)</sup> COM(2015) 598 final de 7.12.2015 «Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones – Una estrategia de aviación para Europa».

La jurisprudencia ha contribuido decisivamente a la interpretación del Reglamento. En muchas ocasiones, los tribunales nacionales han solicitado del Tribunal de Justicia de la Unión Europea («el Tribunal») que clarifique determinadas disposiciones, incluidos aspectos clave del Reglamento. Sus sentencias interpretativas reflejan estado actual del derecho de la UE, que debe ser aplicado por las autoridades nacionales. Una evaluación llevada a cabo en 2010<sup>(9)</sup> y una evaluación de impacto de 2012<sup>(10)</sup> pusieron de manifiesto las abundantes sentencias dictadas por el Tribunal. Está claro por tanto que es necesario tomar medidas para asegurar la comprensión común y la correcta aplicación del Reglamento en toda la UE.

Con estas directrices interpretativas, la Comisión persigue explicar con mayor claridad varias disposiciones del Reglamento, en particular a la luz de la jurisprudencia del Tribunal<sup>(11)</sup>, de forma que las normas actuales puedan aplicarse de forma más eficaz y coherente. Estas directrices están destinadas a resolver los problemas planteados con más frecuencia por los organismos nacionales de aplicación, los pasajeros y sus asociaciones, el Parlamento y los representantes del sector de la aviación y sustituyen la información anterior en forma de preguntas frecuentes y sus correspondientes respuestas, etc., publicada en el sitio web de la Comisión.

Las directrices no pretenden abarcar todas las disposiciones de forma exhaustiva, ni tampoco crean nuevas disposiciones legales. Conviene señalar asimismo que las directrices interpretativas se entenderán sin perjuicio de la interpretación del derecho de la Unión formulada por el propio Tribunal de Justicia<sup>(12)</sup>.

Estas directrices también se refieren al Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente<sup>(13)</sup>, en su versión modificada por el Reglamento (CE) n.º 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>(14)</sup>, y al Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal)<sup>(15)</sup>. El Reglamento (CE) n.º 889/2002 tiene un doble objetivo: primeramente, armonizar la legislación de la UE sobre la responsabilidad de las compañías aéreas respecto de los pasajeros y de sus equipajes con las disposiciones del Convenio de Montreal, en el que la UE es una de las partes contratantes, y, en segundo lugar, ampliar la aplicación de las reglas del Convenio a los servicios aéreos prestados en el territorio de un Estado miembro.

Las presentes directrices interpretativas deben servir para asegurar una mejor aplicación y ejecución del Reglamento actual.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

### 2.1. **Ámbito territorial**

#### 2.1.1. *Ámbito geográfico*

El artículo 3, apartado 1, del Reglamento limita el ámbito de aplicación a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado y a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo sea una compañía de la UE.

De conformidad con el artículo 355 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), el derecho de la UE no se aplica en los países y territorios enumerados en el anexo II del TFUE<sup>(16)</sup>. En cambio, esos países y territorios están sujetos a acuerdos de asociación especiales establecidos de conformidad con la cuarta parte del TFUE. Además, de conformidad con las actas de adhesión de Dinamarca y del Reino Unido, no se aplica a las Islas Feroe, la Isla de Man, ni las Islas Anglonormandas. Por consiguiente, estos territorios se deben considerar terceros países a efectos del Reglamento<sup>(17)</sup>.

Por otra parte, en virtud del artículo 355 del TFUE, las disposiciones de los Tratados se aplican en los departamentos franceses de ultramar, a saber, Guadalupe, la Guayana Francesa, Martinica, la Reunión y Mayotte, así como en San Martín, las Azores, Madeira y las Islas Canarias. Por consiguiente, estos territorios forman parte de un Estado miembro donde se aplica el Tratado con arreglo al Reglamento.

<sup>(9)</sup> «Evaluation of Regulation 261/2004 Final report Main report», de Steer Davies Gleave (febrero de 2010).

<sup>(10)</sup> Documento de trabajo de los servicios de la Comisión «Evaluación de impacto que acompaña a la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) n.º 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje», Bruselas, SWD(2013) 62 final de 13.3.2013 y Propuesta de Reglamento que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 [COM(2013) 130 final].

<sup>(11)</sup> En el texto se indican sistemáticamente referencias claras de los asuntos del TJUE pertinentes; cuando no se dan las referencias, estas corresponden a la interpretación que la Comisión hace del Reglamento.

<sup>(12)</sup> Véase el artículo 19, apartado 1, del Tratado de la Unión Europea.

<sup>(13)</sup> DO L 285 de 17.10.1997, p. 1.

<sup>(14)</sup> DO L 140 de 30.5.2002, p. 2.

<sup>(15)</sup> DO L 194 de 18.7.2001, p. 39.

<sup>(16)</sup> Véase el anexo II del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) ([http://ec.europa.eu/archives/lisbon\\_treaty/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_es.htm)).

<sup>(17)</sup> El Reglamento es de aplicación en Islandia y Noruega de conformidad con el Acuerdo del EEE y en Suiza de conformidad con el Acuerdo entre la Comunidad Europea y la Confederación Suiza sobre el transporte aéreo (1999).

### 2.1.2. Concepto de «vuelo» según el artículo 3, apartado 1, letra a)

El Tribunal ha dictaminado que un viaje compuesto de un vuelo de ida y otro de vuelta no puede considerarse un vuelo único. El concepto de «vuelo» en la acepción del Reglamento debe interpretarse que consiste básicamente en una operación de transporte aéreo, es decir, una «unidad» de dicho transporte efectuado por una compañía aérea que fija su itinerario<sup>(18)</sup>. Por consiguiente, el artículo 3, apartado 1, letra a), del Reglamento no es de aplicación en el caso de un viaje de ida y vuelta en el que los pasajeros que originalmente salieron de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro vuelven a dicho aeropuerto en un vuelo operado por una compañía que no es de la UE y partiendo de un aeropuerto situado en un país no integrado en la UE. El hecho de que los vuelos de ida y de vuelta formen parte de una misma reserva carece de efecto para la interpretación de esa disposición<sup>(19)</sup>.

### 2.1.3. *Ámbito del Reglamento en relación con la compensación y/o la asistencia recibida en un país no integrado en la UE y efectos sobre los derechos de los receptores en virtud del Reglamento*

El artículo 3, apartado 1, letra b), del Reglamento estipula que se aplica a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado fuera de la UE (es decir, en un tercer país) con destino a la UE cuando el vuelo sea operado por una compañía aérea que haya obtenido su licencia en un Estado miembro de la UE (transportista de la UE), a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país.

Puede surgir la pregunta de si los pasajeros con destino a la UE desde un aeropuerto de un tercer país tienen derechos en virtud del Reglamento cuando ya disfrutaban de los siguientes derechos en virtud de la legislación de ese tercer país sobre derechos de los pasajeros:

- 1) beneficios (por ejemplo, bonos de viaje) o compensación (cuyo importe puede variar respecto del estipulado en el Reglamento), y
- 2) atención (por ejemplo, comida, bebidas, estancias en hotel y comunicaciones).

En este contexto, es importante la conjunción «y». Por ejemplo, cuando a los pasajeros de les ha proporcionado solamente uno de estos dos derechos (por ejemplo, beneficios y compensación con arreglo al apartado 1), siguen teniendo derecho a reclamar el otro (en este caso, la atención a que se refiere el apartado 2).

Cuando ambos derechos fueron otorgados en el punto de salida, o bien en virtud de la legislación local, o bien voluntariamente, los pasajeros no pueden reclamar derechos adicionales al amparo del Reglamento. No obstante, el Tribunal<sup>(20)</sup> ha dictaminado que no es aceptable denegar a un pasajero la protección que le otorga el Reglamento solamente por el motivo de que puede beneficiarse de algún tipo de compensación en el tercer país. A este respecto, la compañía aérea operadora ha de informar explícitamente que la compensación otorgada en el tercer país corresponde a la garantizada por el Reglamento, o que las condiciones a que están sujetas la compensación y la asistencia y las distintas maneras de ofrecerlas son equivalentes a las previstas por el Reglamento.

## 2.2. **Ámbito de aplicación material**

### 2.2.1. *No aplicación del Reglamento a los pasajeros que viajan en helicóptero*

De conformidad con el artículo 3, apartado 4, el Reglamento se aplica solo a los pasajeros transportados por aeronaves de ala fija por un transportador aéreo que disponga de la licencia correspondiente y, por tanto, no se aplica a los servicios de helicópteros.

### 2.2.2. *No aplicación del Reglamento a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.*

El presente Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. Esta disposición se aplica a las tarifas especiales que las compañías aéreas ofrecen a sus empleados. En cambio, de conformidad con su artículo 3, apartado 3, el Reglamento es aplicable a los pasajeros que posean billetes expedidos dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales.

### 2.2.3. *Aplicación a las compañías aéreas operadoras*

De conformidad con el artículo 3, apartado 5, está siempre sujeto a las obligaciones derivadas del presente Reglamento el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, y no en cambio otro que, por ejemplo, haya vendido el billete. El concepto de transportista aéreo se presenta en el séptimo considerando.

### 2.2.4. *Circunstancias a las que se aplica el Reglamento*

El Reglamento protege a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación, retraso y cambio de clase. Estas circunstancias, así como los derechos otorgados a los pasajeros en caso de que estas surjan, figuran descritas a continuación.

<sup>(18)</sup> Asunto C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, apartado 40.

<sup>(19)</sup> Asunto C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, apartado 53.

<sup>(20)</sup> Asunto C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, apartado 28.

### 2.2.5. No aplicación del Reglamento a los viajes multimodales

Los viajes multimodales que impliquen más de un modo de transporte con un mismo contrato de transporte no están en principio cubiertos por el Reglamento. En la sección 6 figura más información al respecto.

### 2.2.6. Ámbito del Reglamento en relación con la Directiva sobre viajes combinados

El artículo 3, apartado 6, y el decimosexto considerando del Reglamento estipulan que también es aplicable a los vuelos que formen parte de un viaje combinado, salvo cuando el viaje combinado de cancele por un motivo distinto de la cancelación del vuelo. Se indica asimismo que los derechos que asisten a los pasajeros en virtud del Reglamento no afectan a los derechos que les otorga la Directiva sobre viajes combinados <sup>(21)</sup>. Por consiguiente, en principio, los viajeros gozan de derechos tanto en relación con el organizador del viaje combinado en virtud de la Directiva sobre viajes combinados, como en relación con el transportista aéreo en virtud del Reglamento. El artículo 14, apartado 5, de la Directiva (UE) 2015/2302 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, que entrará plenamente en vigor el 1 de julio de 2018, establece asimismo que todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de esa Directiva no afectará a los derechos de los viajeros en virtud del Reglamento, pero especifica que la indemnización o reducción de precio concedida en virtud de los reglamentos sobre derechos de los pasajeros y de esa Directiva se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

No obstante, ni el Reglamento ni la Directiva resuelven si es el organizador del viaje combinado o el transportista aéreo quien debe sufragar en última instancia el coste de las obligaciones coincidentes que comparten <sup>(22)</sup>. La resolución de ese asunto dependerá por tanto de las disposiciones contractuales entre los organizadores y los transportistas aéreos y de la normativa nacional aplicable. Cualesquiera acuerdos celebrados a este respecto (incluidos los acuerdos prácticos para evitar el exceso de indemnización) no deben repercutir negativamente en la capacidad del viajero para presentar su reclamación, o bien al organizador del viaje combinado, o bien al transportista aéreo, y para obtener los derechos pertinentes.

## 3. CIRCUNSTANCIAS QUE DAN DERECHOS EN VIRTUD DEL REGLAMENTO

### 3.1. Denegación de embarque

#### 3.1.1. Concepto de «denegación de embarque»

De conformidad con el artículo 2, letra j), la «denegación de embarque» no abarca una situación en la que haya motivos razonables para rechazar el transporte de pasajeros en un vuelo, a haberse presentado a tiempo para el vuelo, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados. No obstante, el concepto de «denegación de embarque» se refiere no solamente a casos de sobreventa de billetes, sino también a aquellos en que se deniega el embarque por otros motivos, tales como razones operativas <sup>(23)</sup>.

En lo que se refiere a los viajes de personas con discapacidad o movilidad reducida, procede remitirse al artículo 4 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(24)</sup> y a las directrices pertinentes <sup>(25)</sup> que tratan precisamente de esos casos en la «Respuesta a la pregunta 4».

Si se deniega el transporte en el vuelo de retorno como consecuencia de la cancelación por parte de la compañía aérea del vuelo de ida y se ofrece al pasajero un vuelo alternativo, esta circunstancia constituiría una denegación de embarque y daría lugar a una indemnización adicional por parte de la compañía aérea encargada del vuelo.

La denegación de permiso para embarcar en el vuelo de vuelta a un pasajero que disponga de una reserva que incluya un vuelo de ida y vuelta por no haberse presentado al vuelo de ida no constituye una denegación de embarque en la acepción del artículo 2, letra j). Lo mismo puede decirse de un pasajero en posesión de una reserva que incluya dos vuelos consecutivos al que se le deniega el embarque en un vuelo por no haberse presentado al vuelo anterior. Las dos situaciones mencionadas se basan normalmente en las condiciones del billete adquirido. No obstante, esta práctica podría estar prohibida por la normativa nacional. Cuando el vuelo original de un pasajero en posesión de una reserva confirmada se retrase y el pasajero sea desviado a otro vuelo, ello no constituye una denegación de embarque en la

<sup>(21)</sup> Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DO L 158 de 23.6.1990, p. 59). Esta Directiva quedará derogada con efectos a partir de 1 de julio de 2018 cuando los Estados miembros tengan que aplicar las medidas de transposición de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1). La referencia a la Directiva 90/314/CEE en el artículo 3, apartado 6, del Reglamento debe entenderse asimismo como una referencia a la Directiva (UE) 2015/2302 de conformidad con el artículo 29 de esta última.

<sup>(22)</sup> No obstante, en lo que se refiere al «derecho a resarcimiento», véanse el artículo 13 del Reglamento y el artículo 22 de la Directiva (UE) 2015/2302.

<sup>(23)</sup> Asunto C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, apartado 26.

<sup>(24)</sup> Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1).

<sup>(25)</sup> Documento de trabajo de los servicios de la Comisión, Directrices interpretativas para la aplicación del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, Bruselas, 11.6.2012, SWD(2012) 171 final.

acepción del artículo 2, letra j). Cuando un pasajero que viaje con un animal de compañía no esté en condiciones de proseguir viaje por carecer de la documentación pertinente del animal de compañía, esta circunstancia tampoco constituye una denegación de embarque. No obstante, cuando se deniegue el embarque a un pasajero debido a un error cometido por el personal de tierra al comprobar sus documentos de viaje (incluidos los visados), esta circunstancia constituye una denegación de embarque en la acepción del artículo 2, letra j). Este no es no obstante el caso cuando, de conformidad con el artículo 2, letra j), la compañía aérea y su tripulación denieguen el embarque a un pasajero por razones de seguridad debidamente motivadas. Las compañías aéreas deben utilizar plenamente la base de datos Timatic de la IATA y consultar a las autoridades públicas (embajadas y ministerios de asuntos exteriores) de los países interesados a fin de verificar los documentos de viaje y los visados exigidos por los países de destino con el fin de evitar la denegación de embarque indebida de los pasajeros. Los Estados miembros deben asegurarse de que facilitan información completa y actualizada a la base Timatic de IATA en lo que se refiere a la documentación de viaje, en particular en relación con las exigencias de visado o la exención de este requisito.

### 3.1.2. *Derechos asociados a la denegación de embarque*

La denegación de embarque contra la voluntad del pasajero dará derecho a una «compensación» con arreglo a la definición del artículo 7 del Reglamento, en forma de un derecho a elegir entre el reembolso, un transporte alternativo, o una nueva reserva para una fecha posterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, y derecho a «atención» con arreglo al artículo 9.

## 3.2. **Cancelación**

### 3.2.1. *Definición de cancelación*

El artículo 2, letra l), del Reglamento define «cancelación» como la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza.

En principio, la cancelación se produce cuando se abandona la programación del vuelo original y los pasajeros de ese vuelo se suman a los pasajeros de otro vuelo igualmente programado, pero de forma independiente del vuelo original. El artículo 2, letra l), no exige una decisión expresa de cancelación por parte de la compañía aérea <sup>(26)</sup>.

Sin embargo, el Tribunal <sup>(27)</sup> considera que no puede estimarse, en principio, que exista retraso o cancelación de un vuelo por el hecho de que en las pantallas informativas del aeropuerto consten las indicaciones de «retraso» o «cancelación» o de que el personal del transportista aéreo facilite estas mismas indicaciones. Análogamente, la circunstancia de que los pasajeros recuperen su equipaje u obtengan nuevas tarjetas de embarque no constituye, por regla general, un factor decisivo para decidir si un vuelo ha sido cancelado. Esas circunstancias no están relacionadas con las características objetivas del vuelo en cuanto tal y pueden deberse a diversos factores. El Tribunal destacó casos concretos en los que el anuncio del retraso o la cancelación de un vuelo «*pueden deberse a errores de calificación, a factores propios del aeropuerto de que se trate o, incluso, venir exigidas por el tiempo de espera y la necesidad de que los pasajeros afectados pernocten en un hotel*».

### 3.2.2. *Distinción entre cancelación y retraso*

No obstante lo dispuesto en el apartado 3.3.1 siguiente, y a fin de evitar que las compañías aéreas presenten un vuelo continuamente retrasado en lugar de cancelado, se consideró útil subrayar la diferencia entre cancelación y retraso. En la práctica, si bien en general un vuelo tiende a considerarse cancelado cuando su número de vuelo cambia, este criterio podría no ser siempre el determinante. De hecho, un vuelo puede experimentar un retraso tal que salga un día después del programado y puede por tanto recibir un número anotado (por ejemplo, CC 1234a en lugar de XX 1234) para distinguirlo del vuelo con el mismo número de ese día siguiente. No obstante, en este caso todavía podría considerarse un vuelo retrasado, y no una cancelación. Esta circunstancia debe evaluarse en cada caso concreto.

### 3.2.3. *Caso de una aeronave que vuelve a su punto de partida*

El concepto de cancelación estipulado en el artículo 2, letra l), del reglamento abarca asimismo el caso de una aeronave que despegue pero que, por la razón que sea, se ve posteriormente obligado a volver al aeropuerto de partida, donde los pasajeros de la aeronave en cuestión son transferidos a otros vuelos. En efecto, el hecho de que haya tenido lugar el despegue, pero que el avión haya vuelto al aeropuerto de partida sin haber alcanzado el destino previsto en su itinerario significa que el vuelo inicialmente programado no puede considerarse efectuado <sup>(28)</sup>.

### 3.2.4. *Vuelo desviado*

Un vuelo desviado por el que un pasajero llega a un aeropuerto distinto del indicado como su destino final de acuerdo con el plan de viaje original del pasajero debe considerarse de la misma forma que una cancelación salvo:

- si la compañía aérea propone al pasajero una ruta alternativa en condiciones de transporte comparables en el plazo más breve posible hacia el aeropuerto original de destino final, o a cualquier destino convenido con el pasajero, y en ese caso el vuelo podría considerarse definitivamente retrasado;

<sup>(26)</sup> Asunto C-83/10, Sousa Rodríguez y otros, ECLI:EU:C:2011:652, apartado 29.

<sup>(27)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, Sturgeon y otros, ECLI:EU:C:2009:716, apartados 37 y 38.

<sup>(28)</sup> Asunto C-83/10, Sousa Rodríguez y otros, ECLI:EU:C:2011:652, apartado 28.

— si el aeropuerto de llegada y el aeropuerto original de destino final dan servicio a la misma población, ciudad o región, en cuyo caso el vuelo podría considerarse definitivamente retrasado. En este caso, por analogía, es de aplicación el artículo 8, apartado 3.

#### 3.2.5. *Carga de la prueba en caso de cancelación*

El artículo 5, apartado 4, del Reglamento impone en la compañía aérea la carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le ha informado.

#### 3.2.6. *Derechos asociados a la cancelación*

La cancelación de un vuelo da derecho a reembolso, transporte alternativo o vuelo de vuelta con arreglo al artículo 8, derecho a atención con arreglo al artículo 9 y, de conformidad con el artículo 5, apartado 1, letra c), derecho a compensación conforme a la definición del artículo 7. El principio subyacente del artículo 5, apartado 1, letra c), es que debe pagarse compensación si el pasajero no ha sido informado de la cancelación con antelación suficiente.

No obstante, un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 5, apartado 3, 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 <sup>(29)</sup>.

### 3.3. **Retraso**

#### 3.3.1. *Retraso en la salida*

De conformidad con el artículo 6, apartado 1, del Reglamento, cuando se retrase la salida de un vuelo, los pasajeros afectados tienen derecho a atención conforme a lo previsto en el artículo 9 y a reembolso y a un vuelo de vuelta conforme a lo previsto en el artículo 8, apartado 1, letra a). El principio subyacente del artículo 6, apartado 1, es que los derechos dependen de la duración del retraso y de la distancia del vuelo. A este respecto, cabe señalar que el derecho a transporte alternativo establecido en virtud del artículo 8, apartado 1, letra b), no está contemplado por el artículo 6, apartado 1, ya que puede considerarse que la compañía aérea procura en primer lugar resolver la cause del retraso a fin de reducir al mínimo la molestia para los pasajeros.

#### 3.3.2. *Gran retraso en la llegada*

El Tribunal ha dictaminado que un retraso en la llegada de al menos tres horas da los mismos derechos a compensación que una cancelación <sup>(30)</sup> (para mayores detalles, véase la sección 4.4.5 relativa a la compensación).

#### 3.3.3. *Medición del retraso en la llegada y concepto de hora de llegada*

El Tribunal ha concluido que el concepto de «hora de llegada» que se utiliza para determinar la longitud del retraso que han sufrido los pasajeros de un vuelo si se retrasa la llegada corresponde a la hora a la que se abre al menos una de las puertas de la aeronave, ya que se considera que, en ese momento, los pasajeros pueden abandonar la aeronave <sup>(31)</sup>. La Comisión considera que la compañía aérea explotadora debe registrar la hora de llegada mediante, por ejemplo, una declaración firmada por la tripulación de vuelo o el agente de despacho en tierra. La hora de llegada debe ser facilitada gratuitamente a petición del organismo nacional responsable y a los pasajeros, cuando la compañía aérea explotadora pretenda presentar la hora de llegada como prueba del cumplimiento del Reglamento.

### 3.4. **Cambio de clase**

#### 3.4.1. *Definición de cambio de clase*

Los cambios a una clase superior o inferior están definidos respectivamente en el artículo 10, apartados 1 y 2, del Reglamento.

#### 3.4.2. *Derechos asociados al cambio a una clase superior y a una clase inferior*

En el caso de un cambio a una clase superior, la compañía aérea no puede pedir un pago suplementario. En el caso de un cambio a una clase inferior, el artículo 10, apartado 2, letras a) a c), del Reglamento prevé una indemnización en forma de reembolso de un porcentaje del precio del billete.

La definición de cambio a una clase inferior (o superior) se aplica a la clase de transporte correspondiente al billete adquirido, y o a ventajas ofrecidas a través de un programa para usuarios habituales u otro programa comercial ofrecido por una compañía aérea u operador de viajes.

<sup>(29)</sup> En lo que se refiere a las circunstancias extraordinarias, véase la sección 5.

<sup>(30)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, Sturgeon y otros. ECLI:EU:C:2009:716, apartado 69. Véanse también los asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10, Nelson y otros. ECLI:EU:C:2012:657, apartado 40, y asunto C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, apartado 19.

<sup>(31)</sup> Asunto C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, apartado 27.

## 4. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

### 4.1. Derecho a la información

#### 4.1.1. Derecho general a información

El artículo 14, apartado 1, del Reglamento especifica el texto de un anuncio que debe exponerse de forma claramente visible para los pasajeros, física o electrónicamente y en el mayor número posible de idiomas pertinentes. Este requisito debe cumplirse no solamente en el mostrador de facturación del aeropuerto, sino también en los kioscos del aeropuerto y en línea.

Además, siempre que una compañía aérea facilite información parcial, engañosa o incorrecta a los pasajeros sobre sus derechos, bien individualmente, bien de forma general a través de anuncios en los medios o de publicaciones en su sitio web, esta circunstancia debe considerarse una infracción del Reglamento de conformidad con el artículo 15, apartado 2, leído en relación con el vigésimo considerando y puede constituir asimismo una práctica empresarial desleal o engañosa frente al consumidor con arreglo a la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(32)</sup>.

#### 4.1.2. Información que debe facilitarse en caso de retraso

El artículo 14, apartado 2, del Reglamento establece que el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia. Establece asimismo que la compañía aérea «también deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas». La obligación de proporcionar a los pasajeros afectados una explicación detallada por escrito de sus derechos se aplica por tanto explícitamente a los casos de denegación de embarque, cancelación y retraso. No obstante, considerando que se puede sufrir un retraso en la salida, pero que también puede surgir en el destino final, las compañías explotadoras deben también procurar informar adecuadamente a los pasajeros afectados por un retraso de al menos tres horas en su destino final. Solamente de esta forma puede informarse adecuadamente a cada pasajero de conformidad con los requisitos explícitos del artículo 14, apartado 2 <sup>(33)</sup>. Este procedimiento es plenamente conforme con la sentencia del Tribunal en el asunto *Sturgeon* <sup>(34)</sup>, que estableció que los pasajeros que sufran un retraso de al menos tres horas deben recibir el mismo trato que los pasajeros cuyos vuelos han resultado cancelados, a los efectos del derecho de compensación previsto en el artículo 7 del Reglamento.

Esto debe entenderse sin perjuicio de otros requisitos en materia de información establecidos en otras disposiciones del Derecho de la Unión, en particular, el artículo 8, apartado 2, de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(35)</sup> y el artículo 7, apartado 4, de la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales. La omisión de información relevante y el suministro de información engañosa sobre los derechos de los pasajeros puede constituir asimismo una práctica comercial empresarial desleal o engañosa frente al consumidor con arreglo a la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior.

### 4.2. Derecho de reembolso, transporte alternativo, o nueva reserva en caso de denegación de embarque o de cancelación

El artículo 8, apartado 1, del Reglamento impone a las compañías aéreas la obligación de ofrecer a los pasajeros una triple elección, entre i) el reembolso del precio del billete <sup>(36)</sup> y, en el caso de conexiones, un vuelo de vuelta al aeropuerto de salida en la plazo más breve posible, ii) un transporte alternativo al destino final, o bien en el plazo más breve, o iv) un transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero en condiciones de transporte similares, en función de los asientos disponibles. Por regla general, con arreglo al artículo 8, apartado 1, al informar al pasajero de la cancelación del vuelo deben también presentársele correctamente las opciones disponibles. En tales casos, en cuanto el pasajero haya elegido una de las tres opciones previstas en el artículo 8, apartado 1, letras a), b) o c), la compañía deja de tener ninguna obligación relacionada con las otras dos opciones. No obstante, de conformidad con el artículo 5, apartado 1, letra c), en relación con el artículo 7, puede seguir siendo de aplicación la obligación de ofrecer una compensación.

<sup>(32)</sup> Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»); DO L 149 de 11.6.2005, p. 22.

<sup>(33)</sup> La información proporcionada a los pasajeros en relación con la lista de organismos competentes nacionales en la UE puede remitirse al sitio web de la Comisión, que contiene todos los detalles de contacto de los Organismos Nacionales Competentes.

<sup>(34)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, *Sturgeon* y otros, ECLI:EU:C:2009:716, apartado 69.

<sup>(35)</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

<sup>(36)</sup> El reembolso del precio del billete en su integridad o en la parte o partes del viaje que no se haya completado o en la parte o partes ya completadas si esta no reviste por sí sola interés alguno para el viajero habida cuenta de su plan de viaje inicial; En principio, si el pasajero opta por volver a su aeropuerto de origen, la parte o partes del viaje ya completadas dejan de revestir interés en relación con el plan de viaje inicial.

La compañía aérea debe ofrecer simultáneamente la opción entre el reintegro y el transporte alternativo y, en el caso de vuelos de conexión, entre el reintegro y un vuelo de vuelta al aeropuerto de salida o un transporte alternativo. La compañía aérea tiene que asumir los costes del transporte alternativo o de un vuelo de vuelta, y debe reintegrar los costes del vuelo soportados por el pasajero cuando la compañía aérea no cumpla su obligación de ofrecer un transporte alternativo o un vuelo de vuelta en condiciones de transporte comparables en el plazo más breve posible. Cuando la compañía aérea no ofrezca la opción entre el reintegro y el transporte alternativo y, en el caso de los vuelos de conexión, el reintegro y un vuelo de vuelta al aeropuerto de salida o un transporte alternativo, sino que decide unilateralmente reintegrar el precio del billete al pasajero, este tiene derecho a un reembolso adicional de la diferencia de precio en relación con el nuevo billete en condiciones de transporte comparables.

No obstante, siempre que una compañía aérea pueda demostrar que, cuando el pasajero haya aceptado dar sus datos de contacto personales, la compañía ha contactado al pasajero y ha intentado ofrecerle la asistencia prevista en el artículo 8, pero que el pasajero ha efectuado sus propios trámites de asistencia o transporte alternativo, la compañía puede concluir que no es responsable de los posibles costes adicionales que el pasajero haya contraído, y puede decidir no reembolsarlos.

Cuando a un pasajero se le ofrece la opción de continuar el viaje o de encontrar un transporte alternativo, las condiciones de transporte han de ser comparables a las del viaje original. El que las condiciones de transporte sean comparables puede depender de varios factores y debe decidirse caso por caso. En función de las circunstancias, se recomiendan las siguientes buenas prácticas:

- si es posible, los pasajeros no deben cambiarse a una clase inferior en comparación con la de la reserva (en caso de cambio a una clase inferior, es de aplicación la indemnización prevista en el artículo 10);
- debe ofrecerse a los pasajeros transporte alternativo sin costes adicionales, aunque este se efectúe con otra compañía aérea, o en un modo de transporte diferente, o en una clase superior, o con una tarifa superior a la pagada por el servicio original;
- debe procurarse razonablemente evitar nuevas conexiones;
- cuando se utilice otra compañía aérea o un modo alternativo de transporte para la parte del viaje no completada de acuerdo con lo previsto, el tiempo total de viaje debe ser, en la medida de lo posible, razonablemente similar al tiempo de viaje programado del trayecto original en la misma clase, o en la clase superior en caso necesario;
- si hubiera varios vuelos disponibles con horarios similares, los pasajeros que tengan derecho a transporte alternativo deben aceptar la oferta correspondiente de la compañía, incluidos los vuelos con compañías que cooperen con la compañía explotadora;
- si en el viaje original se reservó una asistencia a personas con discapacidad o personas con movilidad reducida, la asistencia debe estar igualmente disponible en la ruta alternativa.

Con arreglo al artículo 7, la cancelación o el retraso del vuelo alternativo aceptado en virtud del artículo 8, apartado 1, letras b) o c), también dará derecho a compensación (véase la sección 4.4.11). La Comisión recomienda que las opciones sean claramente explicadas a los pasajeros cuando deba prestarse asistencia.

Si un pasajero ha reservado un vuelo de ida y otro de vuelta separadamente con compañías aéreas diferentes, y el vuelo de ida resulta cancelado, solamente debe reembolsarse este vuelo. No obstante, en el caso de dos vuelos que forman parte del mismo contrato aunque sean operados por dos compañías aéreas diferentes, además del derecho de compensación de la compañía aérea operadora, deben ofrecerse a los pasajeros dos opciones en caso de cancelación del vuelo de ida: i) el reintegro del precio total del billete (es decir, de ambos vuelos), o ii) el transporte alternativo en otro vuelo para el trayecto de ida.

### 4.3. Derecho a atención en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso en la salida

#### 4.3.1. Concepto del derecho a atención

Cuando el pasajero, a raíz de un incidente de denegación de embarque, cancelación o retraso en la salida, acepta una oferta de transporte alternativo en una fecha posterior que le resulte conveniente por parte de la compañía aérea (artículo 8, apartado 1, letra c)), finaliza el derecho a atención. De hecho, el derecho a atención subsiste solamente mientras los pasajeros tengan que esperar un transporte alternativo, en condiciones comparables, a su destino final lo más rápidamente posible (artículo 8, apartado 1, letra b)) o un vuelo de vuelta (artículo 8, apartado 1, letra a), segundo guion).

#### 4.3.2. Suministro de comidas, refrigerios y alojamiento

La intención del Reglamento es que se satisfagan adecuadamente las necesidades de los pasajeros que esperan su vuelo de vuelta o alternativo. La medida de esa atención tendrá que evaluarse en cada caso habida cuenta de las necesidades de los pasajeros en las circunstancias pertinentes y del principio de proporcionalidad (es decir, el tiempo de espera). El precio pagado por el billete o la temporalidad de la molestia sufrida no debe interferir con el derecho a atención.



En relación con el artículo 9, apartado 1, letra a), (comidas y refrescos), la Comisión considera que la expresión «en función del tiempo que sea necesario esperar» significa que las compañías aéreas operadoras deben proporcionar a los pasajeros la atención apropiada correspondiente a la duración prevista del retraso y a la hora del día (o de la noche) en que se produzca, incluso en el aeropuerto de correspondencia en el caso de vuelos de conexión, a fin de reducir las molestias sufridas por los pasajeros en la medida de lo posible, siempre teniendo en cuenta el principio de proporcionalidad. Debe prestarse atención especial a las necesidades de las personas discapacitadas o con movilidad reducida y a los niños que viajen solos.

Además, la atención a los pasajeros debe ofrecerse de forma gratuita, clara y accesible, incluso mediante medios electrónicos de comunicación cuando los pasajeros hayan aceptado dar sus datos personales. De lo contrario, los pasajeros deben presentarse a la compañía aérea operadora en caso de interrupción del viaje. Esto significa que no debe abandonarse a los pasajeros para que hagan gestiones por su cuenta y, por ejemplo, busquen y paguen su alojamiento o comida. Por el contrario, las compañías aéreas explotadoras están obligadas a ofrecer atención. Las compañías aéreas explotadoras deben garantizar también que, cuando esté disponible, el alojamiento sea accesible para las personas con discapacidad y sus perros guía.

En el caso de que no se haya ofrecido atención a pesar de la obligación de hacerlo, los pasajeros que hayan tenido que pagar sus comidas y refrigerios, el alojamiento en un hotel, el transporte entre el aeropuerto y el alojamiento, así como los servicios de telecomunicaciones, puede obtener el reintegro de sus gastos por parte de la compañía aérea, siempre que estos hayan sido necesarios, razonables y apropiados<sup>(37)</sup>.

Si un pasajero rechaza la atención razonablemente ofrecida por la compañía aérea con arreglo a lo dispuesto en el artículo 9 y hace sus propias gestiones, la compañía aérea no está obligada a reintegrar los gastos afrontados por el pasajero, salvo disposición en contrario de la legislación nacional o aceptación previa por parte de la compañía aérea y, en cualquier caso, hasta la cantidad correspondiente a la oferta razonable anteriormente mencionada de la compañía aérea a fin de dar un trato idéntico a todos los pasajeros. Los pasajeros deben asimismo guardar todos los recibos de los gastos afrontados. No obstante, los pasajeros no tienen derecho a recibir indemnización por los daños sufridos por falta de atención si no han incurrido en gastos.

En cualquier caso, los pasajeros que consideren que tienen derecho al reembolso de otros gastos o a obtener una indemnización por los daños sufridos como consecuencia de un retraso, incluidos los gastos, conservan el derecho a basar sus reclamaciones en las disposiciones del Convenio de Montreal, así como del artículo 3 del Reglamento (CE) n.º 2027/97, y a presentar una denuncia contra la compañía aérea en un tribunal nacional, o a dirigirse por su cuenta al organismo nacional de aplicación competente. En algunos Estados miembros, los pasajeros pueden tener que recurrir a un sistema alternativo de resolución de conflictos a través de un organismo de defensa del consumidor (véase el apartado 7.3 siguiente).

Conviene tener en cuenta que, según el décimo octavo considerando del Reglamento, la atención a los pasajeros que esperan una alternativa o un vuelo con retraso podrá limitarse o denegarse si esa atención es causa de más retraso. Cuando sea previsible que un retraso que se produzca a última hora de la tarde pueda durar varias horas, pero que el retraso se alargaría mucho más si hubiera que trasladar a los pasajeros a hoteles y devolverlos al aeropuerto durante la noche, debe permitirse a la compañía que opte por no ofrecer esa atención. Análogamente, cuando poco después de haber decidido el reparto de vales para comida y bebida, la compañía sea informada de que el vuelo está listo para el embarque, debe permitirse a la compañía que opte por no ofrecer esa atención. Aparte de estos casos, la Comisión opina que esta limitación debe aplicarse solamente en casos muy excepcionales, ya que debe hacerse el máximo esfuerzo para reducir las molestias a los pasajeros.

El derecho a atención en virtud del Reglamento se entiende sin perjuicio de las obligaciones de los organizadores de viajes combinados derivadas de las normas por las que se rigen los viajes combinados.

#### 4.3.3. Atención en circunstancias extraordinarias o en sucesos excepcionales

De conformidad con el Reglamento, la compañía aérea está obligada a cumplir su obligación de ofrecer atención aun en el caso de que en el caso de que la cancelación de un vuelo se produzca debido a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. No hay nada en el Reglamento que permita extraer la conclusión de que reconoce una categoría diferente de sucesos «particularmente extraordinarios» más allá de las circunstancias extraordinarias mencionadas en el artículo 5, apartado 3, del Reglamento, que exonerarían a la compañía aérea de sus obligaciones, incluidas las previstas en el artículo 9 del Reglamento, incluso durante un período largo, debido precisamente a que los pasajeros son especialmente vulnerables en esas circunstancias y sucesos<sup>(38)</sup>.

En sucesos excepcionales, la intención del Reglamento es, de conformidad con su artículo 8, apartado 1, letra b), que se garantice la prestación de atención adecuada a los pasajeros en espera de transporte alternativo. Sin embargo, no procede imponer sanciones a las compañías aéreas cuando estas puedan demostrar que han realizado el máximo esfuerzo

<sup>(37)</sup> Asunto C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, apartado 66.

<sup>(38)</sup> Asunto C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, apartado 30.

para cumplir sus obligaciones en virtud del Reglamento, teniendo en cuenta las circunstancias particulares relacionadas con los sucesos y el principio de proporcionalidad. No obstante, los organismos nacionales de aplicación competentes deben aplicar sanciones si consideran que un transportista aéreo se ha aprovechado de estos sucesos para evadir sus obligaciones en virtud del Reglamento.

#### 4.4. **Derecho a compensación en caso de denegación de embarque, cancelación, retraso en la salida, transporte alternativo y reintegro por cambio a una clase inferior**

##### A. **Compensación en caso de denegación de embarque**

###### 4.4.1. *Compensación, denegación de embarque y circunstancias excepcionales*

Los artículos 2, letra j), y 4, apartado 3, del Reglamento deben interpretarse en el sentido de que siempre se tiene derecho a compensación en caso de denegación de embarque, y las compañías aéreas no pueden aducir razones válidas relacionadas con circunstancias excepcionales para quedar exentas del pago de una compensación por denegación de embarque<sup>(39)</sup>.

###### 4.4.2. *Compensación, denegación de embarque y vuelos de conexión*

Los pasajeros de vuelos con conexión deben recibir compensación cuando, en el contexto de un contrato único de transporte con un itinerario que implique vuelos de conexión directa con una única facturación, una compañía aérea deniegue el embarque a pasajeros alegando el retraso del primer vuelo incluido en su reserva imputable a la compañía que operaba ese vuelo, y que la compañía supuso erróneamente que esos pasajeros no llegarían a tiempo para embarcar en el segundo vuelo<sup>(40)</sup>. En cambio, si los pasajeros tienen dos billetes distintos para dos vuelos consecutivos y el retraso del primer vuelo significa que no pueden facturar a tiempo para el vuelo siguiente, los transportistas aéreos no están obligados a pagar compensación. No obstante, si el retraso del primer vuelo es superior a tres horas, el pasajero tiene derecho a compensación por parte de la compañía que operaba el primer vuelo.

###### 4.4.3. *Importe de la compensación*

La compensación se calcula de acuerdo con el artículo 7, apartado 1, del Reglamento y puede reducirse en un 50 % si se cumplen las condiciones enumeradas en el artículo 7, apartado 2.

##### B. **Compensación en caso de cancelación**

###### 4.4.4. *Caso general*

En caso de cancelación debe pagarse una indemnización en las condiciones establecidas en el artículo 5, apartado 1, letra c), del Reglamento a menos que la cancelación haya sido debida a circunstancias excepcionales que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, de conformidad con el artículo 5, apartado 3 (en lo que se refiere a las circunstancias extraordinarias, véase la sección 5).

###### 4.4.5. *Importe de la compensación*

La compensación se calcula de acuerdo con el artículo 7, apartado 1, del Reglamento y puede reducirse en un 50 % si se cumplen las condiciones enumeradas en el artículo 7, apartado 2.

##### C. **Compensación en caso de retraso**

###### 4.4.6. *Gran retraso en la llegada*

En lo que se refiere a los grandes retrasos, el Tribunal ha dictaminado que los pasajeros afectados pueden sufrir molestias similares a las sufridas por los pasajeros cuyo vuelo ha sido cancelado, consistentes en una cierta pérdida de tiempo<sup>(41)</sup>. Atendiendo al principio de igualdad de trato, los pasajeros que lleguen a su destino final con un retraso de tres horas o más tienen derecho a la misma compensación (artículo 7) que aquellos cuyo vuelo resulta cancelado. El Tribunal basó su sentencia predominantemente en el artículo 5, apartado 1, letra c), punto iii), del Reglamento, de donde el legislador de la UE extrae consecuencias jurídicas, incluido el derecho a compensación, para aquellos pasajeros cuyo vuelo resulta cancelado sin que se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista. El Tribunal dedujo de lo anterior que el derecho a compensación establecido en el artículo 7 del Reglamento persigue reparar una pérdida de tiempo de al menos tres horas. Sin embargo, este retraso no da derecho a compensación a los pasajeros si el transportista aéreo puede probar que el gran retraso producido se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables<sup>(42)</sup> (en lo que se refiere a las circunstancias extraordinarias, véase la sección 5).

<sup>(39)</sup> Asunto C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, apartado 40.

<sup>(40)</sup> Asunto C-321/11, Rodríguez Cachafeiro y Martínez-Reboredo Varela Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, apartado 36.

<sup>(41)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-437/07, Sturgeon y otros, ECLI:EU:C:2009:716, apartado 54.

<sup>(42)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-437/07, Sturgeon y otros, ECLI:EU:C:2009:716, apartado 69.

#### 4.4.7. *Compensación por retraso en la llegada en el caso de vuelos con conexión*

El Tribunal <sup>(43)</sup> considera que los retrasos deben evaluarse, con fines de la compensación prevista en el artículo 7 del Reglamento, en relación con la hora de llegada programada al destino final del pasajero, tal como viene definido en el artículo 2, letra h), del Reglamento que, en el caso de vuelos con conexión directa, debe entenderse como el destino correspondiente al último vuelo realizado por el pasajero.

De conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), los pasajeros que pierden una conexión dentro de la UE, o fuera de la UE con un vuelo procedente de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro, tienen derecho a compensación si llegaron a su destino final con un retraso de más de tres horas. No es relevante que la compañía que haya operado el vuelo de conexión sea un transportista aéreo de la UE o uno de fuera de la UE.

En el caso de pasajeros que parten de un aeropuerto de un país no perteneciente a la UE hacia un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro como destino final de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra b), con vuelos de conexión directa operados sucesivamente por transportistas de la UE y de fuera de la UE, o únicamente por transportistas de la UE, el derecho a compensación en caso de gran retraso de llegada al destino final debe evaluarse solamente en relación con los vuelos operados por transportistas de la UE.

Los vuelos de conexión perdidos a causa de retrasos importantes en los controles de seguridad, o la falta de puntualidad del pasajero a la hora de embarque de su vuelo en el aeropuerto de transbordo no dan derecho a compensación.

#### 4.4.8. *Compensación por el retraso en la llegada cuando un pasajero acepta un vuelo a un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva*

En ese caso debe pagarse una compensación. La hora de llegada que debe utilizarse para calcular el retraso es la hora real de llegada en el aeropuerto para el que se efectuó la reserva u otro lugar cercano convenido con el pasajero de conformidad con el artículo 8, apartado 3, del Reglamento. Los costes de transporte entre el aeropuerto alternativo y el aeropuerto para el que se efectuó la reserva u otro lugar cercano convenido con el pasajero deben correr a cargo de la compañía aérea operadora.

#### 4.4.9. *Importe de la compensación*

Cuando el retraso en la llegada sea inferior a cuatro horas en un viaje de más de 3 500 km con origen o destino en un aeropuerto situado fuera de la UE, la compensación se puede reducir en un 50 % y, por consiguiente, su importe es de 300 EUR <sup>(44)</sup> en aplicación del artículo 7, apartado 2, del Reglamento.

#### 4.4.10. *Cálculo de la distancia sobre la base del «viaje» para determinar la compensación en caso de gran retraso en el destino final*

En el asunto *Folkerts* <sup>(45)</sup>, se hizo referencia explícita al concepto de «viaje» compuesto por varios vuelos de conexión. El concepto de «destino final» viene definido en el artículo 2, letra h), del Reglamento como el destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación o, en caso de vuelos con conexión directa, el destino correspondiente al último vuelo. De conformidad con el artículo 7, apartado 4, del Reglamento, la distancia que determina la compensación que se debe pagar en caso de gran retraso en el destino final debe calcularse en función del método de la ruta ortodrómica entre el lugar de partida y el destino final, esto es, el «viaje», y no sumando la distancias ortodrómicas entre los diferentes vuelos relevantes de conexión de que se compone el viaje.

### D. **Reembolso en caso de cambio a una clase inferior**

#### 4.4.11. *Cálculo del importe*

De conformidad con el artículo 10 del Reglamento, se debe pagar el reembolso correspondiente solamente al vuelo en el que se ha acomodado al pasajero en una plaza de clase inferior, y no de todo el viaje incluido en un mismo billete que pueda constar de dos o más vuelos de conexión. El reembolso anteriormente mencionado debe pagarse en el plazo de siete días.

## 5. CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS

### 5.1. **Principio**

De conformidad con el artículo 5, apartado 3, del Reglamento, un transportista aéreo está exento de pagar compensación en caso de cancelación o retraso en la llegada 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.

<sup>(43)</sup> Asunto C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, apartado 47.

<sup>(44)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-437/07, *Sturgeon* y otros, ECLI:EU:C:2009:716, apartado 63.

<sup>(45)</sup> Asunto C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, apartado 18.

Por consiguiente, para quedar exento del pago de compensación el transportista debe probar simultáneamente:

- la existencia de circunstancias extraordinarias y la relación entre estas y el retraso o la cancelación; y
- el hecho de que este retraso o cancelación no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Una circunstancia extraordinaria concreta puede producir más de una cancelación o retraso en el destino final, como en el caso de una decisión de gestión del tránsito aéreo a que hace referencia el decimoquinto considerando del Reglamento.

Puesto que constituye una excepción respecto de la norma general, es decir, del pago de una compensación, que refleja el objetivo de la protección del consumidor, esa disposición debe estar sujeta a una interpretación estricta<sup>(46)</sup>. Por consiguiente, todas las circunstancias extraordinarias que rodean a un suceso como las enumeradas en el decimocuarto considerando no son necesariamente motivos de exención de la obligación de pagar una compensación, pero exigen una evaluación de cada caso<sup>(47)</sup>. Por último, en el caso de un problema técnico, las circunstancias extraordinarias deben estar relacionadas con un suceso que reúna dos condiciones acumuladas: primero, que el suceso no sea inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado; segundo, que el suceso escape al control efectivo de este transportista aéreo a causa de su naturaleza u origen<sup>(48)</sup>.

Los transportistas pueden presentar como prueba extractos de registros o informes de incidentes y/o documentos y declaraciones externas. En los casos en que se haga referencia a dichas pruebas en la respuesta al pasajero y/o al organismo nacional de aplicación competente, también deben remitirse. Cuando el transportista aéreo pretenda invocar en su defensa circunstancias extraordinarias, las pruebas correspondientes deben ser facilitadas gratuitamente por el transportista aéreo al organismo nacional competente y a los pasajeros de acuerdo con las normas nacionales de acceso a documentos.

## 5.2. Defectos técnicos

El Tribunal de Justicia<sup>(49)</sup> ha precisado que un problema técnico que salga a la luz durante el mantenimiento de una aeronave, o que sea consecuencia de la falta de mantenimiento de una aeronave, no puede considerarse una circunstancia extraordinaria. El Tribunal considera que incluso cuando un problema técnico que haya surgido inesperadamente no sea imputable a la falta de mantenimiento y no haya sido detectado durante las inspecciones de mantenimiento periódicas, ese problema técnico no entra dentro del ámbito de la definición de «circunstancia extraordinaria» cuando sea inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo. Por ejemplo, una avería como la considerada provocada por el fallo prematuro de determinados componentes de una aeronave puede constituir un suceso inesperado. Sin perjuicio de ello, esa avería sigue estando intrínsecamente ligada al sistema muy complejo de funcionamiento del aparato, que el transportista explota en condiciones a menudo difíciles, incluso extremas, en especial las meteorológicas, siendo así por otro lado que ninguna pieza de una aeronave es inalterable. En consecuencia, procede considerar que un suceso imprevisto es inherente al ejercicio normal de la actividad de transportista aéreo<sup>(50)</sup>. No obstante, un defecto de fabricación oculto revelado por el fabricante de la aeronave o por una autoridad competente, o los daños sufridos por la aeronave como consecuencia de actos de sabotaje o terrorismo sí tendrían la consideración de circunstancias extraordinarias.

## 5.3. Colisión de una escalerilla móvil de embarque con una aeronave

El Tribunal<sup>(51)</sup> ha precisado que la colisión de una escalerilla móvil de embarque con una aeronave no puede considerarse una circunstancia extraordinaria que exonere al transportista aéreo del pago de una compensación en virtud del artículo 5, apartado 3, del Reglamento. Las escalerillas móviles o las pasarelas pueden considerarse indispensables para el transporte aéreo de pasajeros, y por consiguiente los transportistas aéreos tienen que afrontar con cierta regularidad situaciones derivadas del uso de esos equipos. La colisión entre una aeronave y una escalerilla móvil de embarque es por tanto un suceso inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo. Serían circunstancias extraordinarias, por ejemplo, los daños sufridos por una aeronave debidos a actos ajenos a los servicios normales del aeropuerto, tales como un acto de terrorismo o de sabotaje.

## 5.4. Congestión del aeropuerto por malas condiciones meteorológicas

De conformidad con el decimocuarto considerando del Reglamento, el caso de que un transportista aéreo se vea obligado a retrasar o cancelar un vuelo en un aeropuerto congestionado por condiciones meteorológicas adversas, incluso cuando estas condiciones tengan como consecuencia falta de capacidad, se consideraría una circunstancia extraordinaria.

## 5.5. Medidas razonables que se pueden esperar de un transportista aéreo en circunstancias extraordinarias

Siempre que surjan circunstancias extraordinarias, para que un transportista aéreo quede dispensado de la obligación de pagar una compensación este debe demostrar que no hubiera podido evitarlas incluso si hubiera tomado todas las medidas razonables al efecto.

<sup>(46)</sup> Asunto C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, apartado 17 y la jurisprudencia citada.

<sup>(47)</sup> Asunto C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, apartado 22.

<sup>(48)</sup> Asunto C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, apartado 23.

<sup>(49)</sup> Asunto C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, apartado 25.

<sup>(50)</sup> Asunto C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, apartados 40-42.

<sup>(51)</sup> Asunto C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, apartados 19-20.

Además, el Tribunal de Justicia <sup>(52)</sup> ha dictaminado que, en virtud del artículo 5, apartado 3, del Reglamento, se puede obligar a un transportista aéreo a organizar sus recursos oportunamente de forma que sea posible operar un vuelo programado una vez hayan cesado las circunstancias extraordinarias, es decir, durante un cierto intervalo de tiempo posterior a la hora programada de salida. En particular, el transportista aéreo debe prever una cierta reserva de tiempo que permita, si es posible, operar el vuelo en su integridad una vez finalizadas las circunstancias extraordinarias. Ese tiempo de reserva debe evaluarse en cada caso concreto. No obstante, el artículo 5, apartado 3, no puede interpretarse en el sentido de que obligue a prever, como «medida razonable», con carácter general y sin distinción, una reserva mínima de tiempo aplicable de la misma manera a todas las transportadoras aéreas en todas las situaciones en que surjan circunstancias extraordinarias. A este respecto, es de suponer que en general los recursos disponibles en la base serán superiores en comparación con los disponibles en los aeropuertos de destino, lo que ofrece más posibilidades de limitar el impacto de circunstancias excepcionales. La evaluación de la capacidad del transportista aéreo para operar el vuelo programado en su integridad en las nuevas condiciones derivadas de las circunstancias mencionadas debe efectuarse de tal manera que la duración del tiempo de reserva exigido no tenga como consecuencia la imposición de sacrificios intolerables al transportista aéreo a la luz de las capacidades de la empresa en el momento pertinente.

En lo que se refiere a los defectos técnicos, el hecho de que el transportista aéreo haya cumplido las normas mínimas de mantenimiento de una aeronave no puede por sí solo bastar para deducir que haya tomado todas las medidas razonables que permitan eximirlo de su obligación de pagar una compensación <sup>(53)</sup>.

## 6. COMPENSACIÓN, REEMBOLSO, DESTINO ALTERNATIVO Y ATENCIÓN EN EL CASO DE VIAJES MULTIMODALES

Los viajes multimodales que incluyan más de un modo de transporte en un contrato de transporte único (por ejemplo, un viaje por ferrocarril y avión vendido como una unidad) no están incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento ni cubiertos por ninguna legislación de la Unión sobre los derechos de los viajeros en otros modos de transporte. Si un pasajero pierde un vuelo debido al retraso de un tren gozaría de los derechos de compensación y atención que otorga el Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(54)</sup> en relación con el viaje por ferrocarril, solamente en el caso de que el pasajero sufriera un retraso superior a 60 minutos en el destino <sup>(55)</sup>. De la misma manera, otras disposiciones serían de aplicación en el caso de un vuelo perdido como consecuencia de un retraso en un viaje por barco o autocar en el contexto de un único contrato de transporte <sup>(56)</sup>. No obstante, los organizadores de viajes combinados pueden tener responsabilidades derivadas de la Directiva 90/314/CEE o la Directiva (UE) 2015/2302 también por los vuelos perdidos y su repercusión en el viaje combinado en su totalidad si el viaje combinado incluye otros servicios de viaje como, por ejemplo, alojamiento.

## 7. RECLAMACIONES ANTE LOS ORGANISMOS NACIONALES COMPETENTES, LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS <sup>(57)</sup> Y LOS ORGANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES AL AMPARO DEL REGLAMENTO SOBRE LA COOPERACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES <sup>(58)</sup>

### 7.1. Reclamaciones ante los organismos nacionales de aplicación competentes

A fin de garantizar que los procedimientos de reclamación son tramitados eficazmente y de proporcionar certidumbre jurídica a los transportistas aéreos y otras empresas potencialmente interesadas, la Comisión recomienda aconsejar a los pasajeros que presenten sus reclamaciones al organismo nacional de aplicación competente del país en que tuvo lugar el incidente, dentro de un plazo razonable, cuando consideren que el transportista aéreo ha infringido sus derechos. Los pasajeros deben presentar sus reclamaciones al organismo nacional de aplicación competente solo tras haberlo hecho primero ante la compañía aérea sin haber recibido una respuesta satisfactoria. La Comisión recomienda que el transportista aéreo facilite su respuesta en el plazo de dos meses, sin imponer ninguna restricción en lo que se refiere al uso de un idioma oficial de la UE. No obstante, el Tribunal <sup>(59)</sup> consideró que, según el Reglamento, los organismos nacionales

<sup>(52)</sup> Asunto C-294/10, Eglitis y Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, apartado 37.

<sup>(53)</sup> Asunto C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, apartado 43.

<sup>(54)</sup> Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

<sup>(55)</sup> Artículos 17 y 18 del anexo I del Reglamento (CE) n.º 1371/2007.

<sup>(56)</sup> Véanse al respecto el Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 334 de 17.12.2010, p. 1) y el Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 55 de 28.2.2011, p. 1).

<sup>(57)</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

<sup>(58)</sup> Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores») (DO L 364 de 9.12.2004, p. 1).

<sup>(59)</sup> Asuntos acumulados C-145/15 y C-146/15, Ruijsenaars y otros, ECLI:EU:C:2016:187, apartados 32, 36 y 38.

competentes no están obligados a dar respuesta a dichas reclamaciones para garantizar en cada caso los derechos individuales de un pasajero. Por tanto, un organismo nacional competente no está obligado a tomar medidas coercitivas contra los transportistas aéreos a fin de obligarlos a pagar la compensación prevista en el Reglamento en casos concretos, ya que la función sancionadora a que hace referencia el artículo 16, apartado 3, consiste en las medidas que se deben adoptar en respuesta a los incumplimientos que el organismo detecte en el curso de sus actividades generales de supervisión de conformidad con el artículo 16, apartado 1. No obstante, según el Tribunal, el Reglamento no impide a los Estados miembros adoptar normas que obliguen al organismo nacional de aplicación competente a tomar medidas en respuesta a reclamaciones concretas en ausencia de una entidad de resolución alternativa de litigios o de respuesta de dicha entidad de resolución alternativa de litigios cuando esta exista. Por último, esta sentencia no cuestiona la obligación de los organismos nacionales competentes de proporcionar a los denunciantes, de conformidad con los principios de buena administración y cuando dicha entidad no exista, una respuesta razonada a sus reclamaciones. La Comisión considera que las buenas prácticas exigen asimismo que los pasajeros sean informados de las posibilidades de recurso u otra acción que puedan emprender si no están de acuerdo con la evaluación de su caso. Los pasajeros tienen el derecho de decidir si quieren estar representados por otra persona o entidad.

## 7.2. Entidades de resolución alternativa de litigios

Además de las reclamaciones al amparo del Reglamento, siempre que la compañía aérea esté establecida en la UE y participe en un sistema de resolución alternativa de litigios, los pasajeros residentes en la UE pueden también presentar sus litigios contractuales con las compañías establecidas en la UE a las entidades de resolución alternativa de litigios creadas en virtud de la Directiva correspondiente. Si han comprado el billete en línea, también pueden presentar sus denuncias a través de la plataforma de resolución de litigios en línea creada en virtud del Reglamento correspondiente y accesible mediante el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/odr>.

Cuando, según la normativa nacional, los transportistas aéreos no estén obligados a participar en procedimientos ante entidades de resolución alternativa de litigios, es deseable que se comprometan voluntariamente a participar en los procedimientos pertinentes y a informar a sus clientes al respecto.

## 7.3. Otros medios de ayudar a los interesados a aplicar el Reglamento

Existen varias maneras de ayudar a los interesados a aplicar el Reglamento. El primero es el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(60)</sup> sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores que establece las condiciones generales y un marco para la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores. La cooperación entre estas autoridades es esencial para garantizar que la legislación sobre los derechos de los consumidores de aplique de la misma manera en todo el mercado interior y para crear condiciones equitativas para las empresas. El Reglamento abarca las situaciones en que estén en entredicho los intereses colectivos de los consumidores y otorga competencias adicionales de investigación y vigilancia del cumplimiento a las autoridades nacionales para impedir que se infrinjan las normativas de protección del consumidor cuando la empresa y el consumidor estén establecidos en países distintos. El Reglamento (CE) n.º 261/2004 sobre derechos de los pasajeros aéreos forma parte del anexo del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores. Por consiguiente, las autoridades nacionales responsables del cumplimiento del Reglamento (CE) n.º 261/2004 tienen que cumplir las obligaciones derivadas del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores cuando los intereses colectivos de estos estén en entredicho en un contexto transfronterizo.

Además, los pasajeros que se hayan encontrado con problemas en situaciones transfronterizas pueden dirigirse a la Red de Centros Europeos del Consumidor <sup>(61)</sup>. La Red CEC informa a los consumidores de sus derechos al amparo de las normativas europea y nacionales de protección del consumidor, asesora sobre las posibles maneras de tramitar las reclamaciones de los consumidores, proporciona asistencia directa para resolver reclamaciones de forma amistosa con las empresas y orienta a los consumidores a un organismo adecuado si la Red CEC no puede ayudar. Los pasajeros también pueden acudir a las organizaciones nacionales de consumidores para información y asistencia directa al amparo del Reglamento.

## 8. INTERPOSICIÓN DE UNA DEMANDA JUDICIAL AL AMPARO DEL REGLAMENTO

### 8.1. Jurisdicción bajo la cual se puede interponer una demanda al amparo del Reglamento

En lo que respecta a los vuelos de un Estado miembro a otro efectuados mediante un contrato con una única compañía aérea que es asimismo la compañía operadora, puede presentarse una reclamación de compensación al amparo del Reglamento, a elección del interesado, ante el tribunal nacional competente en el lugar de origen o de destino que figuren en el contrato de transporte <sup>(62)</sup>, en aplicación del Reglamento (CE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo «Bruselas I» <sup>(63)</sup>. De conformidad con el artículo 4, apartado 1, del Reglamento Bruselas I, los pasajeros disponen también de la opción de presentar su demanda ante los tribunales del domicilio del acusado (el transportista aéreo).

<sup>(60)</sup> Véase la nota 58.

<sup>(61)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm)

<sup>(62)</sup> Asunto C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, apartado 47.

<sup>(63)</sup> Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (DO L 351 de 20.12.2012, p. 1).

## 8.2. Plazo para la interposición de una demanda al amparo del Reglamento

El Reglamento no fija ningún plazo para la interposición de demandas ante los tribunales nacionales. Este aspecto está sujeto a la legislación nacional de cada Estado miembro en relación con la prescripción. El plazo de prescripción de dos años previsto por el Convenio de Montreal no es pertinente para las reclamaciones presentadas al amparo del Reglamento y no afecta a las normativas nacionales de los Estados miembros porque las medidas de compensación establecidas por el Reglamento están fuera del ámbito del Convenio al estar referidas a las molestias sufridas por los pasajeros y ser adicionales al régimen de indemnización establecido por el Convenio. Por tanto, los plazos pueden diferir entre Estados miembros <sup>(64)</sup>.

## 9. RESPONSABILIDAD CIVIL DE CONFORMIDAD CON EL CONVENIO DE MONTREAL

El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, conocido como «el Convenio de Montreal», fue celebrado en Montreal el 28 de mayo de 1999. La Unión Europea es una parte contratante en este Convenio <sup>(65)</sup> y algunas de sus disposiciones se han incorporado al Derecho de la Unión a través del Reglamento (CE) n.º 2027/97, en su versión modificada por el Reglamento (CE) n.º 889/2002. Estas normas forman parte de una serie de medidas destinadas a proteger los derechos de los pasajeros aéreos en la Unión Europea junto con el Reglamento (CE) n.º 261/2004.

— Compatibilidad del Reglamento con el Convenio de Montreal:

- El Tribunal <sup>(66)</sup> ha confirmado que los requisitos de compensación por el retraso en la llegada y de atención en caso de retraso en la salida son compatibles con el Convenio de Montreal. A ese respecto, el Tribunal considera que la pérdida de tiempo inherente al retraso de un vuelo constituye una «molestia» y no un «daño» que exija indemnización de conformidad con el Convenio de Montreal. Este razonamiento se basó en la conclusión de que un retraso excesivo causará en primer lugar una molestia que es casi idéntica para cada pasajero, y el Reglamento prevé una compensación uniforme e inmediata, mientras que el Convenio de Montreal prevé una indemnización que exige una evaluación del daño causado en cada caso y que, por tanto, solamente puede dar lugar a una compensación otorgada posteriormente en cada caso concreto. En consecuencia, el Reglamento interviene en una fase anterior a la del Convenio de Montreal. La obligación de conformidad con el Reglamento de compensar a los pasajeros cuyos vuelos sufren un retraso queda por tanto fuera del ámbito del Convenio, pero es adicional al régimen de indemnización establecido en el mismo.
- El Reglamento (CE) n.º 2027/97 solamente es aplicable a los pasajeros que vuelan con una «compañía aérea», esto es una empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida <sup>(67)</sup> en la acepción del artículo 2, apartado 1, letra b), de este Reglamento.
- De conformidad con el artículo 17 del Convenio de Montreal, un pasajero es una persona que ha sido transportada en virtud de un «contrato de transporte» en la acepción de artículo 3 de ese Convenio, aun en el caso de que no se haya expedido un documento de transporte individual o colectivo <sup>(68)</sup>.
- El artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal debe leerse en relación con el artículo 3, apartado 3, del mismo Convenio e interpretarse en el sentido de que el derecho a compensación y los límites de la responsabilidad del transportista de 1 131 derechos especiales de giro en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso del equipaje también se aplican a un pasajero que reclame esa compensación por destrucción, pérdida, avería o retraso de equipaje facturado a nombre de otro pasajero, siempre y cuando el equipaje contuviese efectivamente las pertenencias personales del primero. Por consiguiente, cada pasajero afectado por la destrucción, pérdida, avería o retraso de equipaje facturado a nombre de otra persona tendrá derecho a compensación dentro del límite de 1 131 derechos especiales de giro si puede probar que el equipaje facturado contenía efectivamente sus pertenencias. Corresponde a cada pasajero interesado probar este extremo satisfactoriamente ante un juez nacional, que puede tomar en cuenta la circunstancia de que los pasajeros son de la misma familia, compraron el billete conjuntamente, o viajaban juntos <sup>(69)</sup>.
- El artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal, que establece los límites de responsabilidad por los daños causados, entre otros, por la pérdida de equipaje, incluye tanto los daños materiales como los inmateriales <sup>(70)</sup>. Este artículo también es de aplicación en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso en el transporte de sillas de ruedas

<sup>(64)</sup> Asunto C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, apartado 33.

<sup>(65)</sup> Decisión 2001/539/CE del Consejo, de 5 de abril de 2001, sobre la celebración por la Comunidad Europea del Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal) (DO L 194 de 18.7.2001, p. 39).

<sup>(66)</sup> Asunto C-344/04, IATA y ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, apartados 43, 45, 46 y 47 y asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, Sturgeon y otros., ECLI:EU:C:2009:716, apartado 51.

<sup>(67)</sup> Asunto C-240/14-Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, apartado 29.

<sup>(68)</sup> Asunto C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, apartados 36 a 38.

<sup>(69)</sup> Asunto C-410/11, Espada Sánchez, ECLI:EU:C:2012:747, apartado 35.

<sup>(70)</sup> Asunto C-63/09, Axel Walz, ECLI:EU:C:2010:251, apartado 39.

u otros equipos de movilidad o dispositivos de asistencia facturados en la acepción del artículo 2, letra a), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. La responsabilidad del transportista en este caso está limitada al importe mencionada en el apartado anterior, a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de este en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello.

- Sobre la interpretación de los artículos 19, 22 y 29 del Convenio de Montreal, el Tribunal <sup>(71)</sup> consideró que, de conformidad con el Convenio, un transportista aéreo está obligado a responder frente a un empleador del daño ocasionado por el retraso en los vuelos efectuados por los empleados de este. En consecuencia, el Convenio debe interpretarse en el sentido de que es aplicable no solo a los daños ocasionados a los pasajeros, sino también a los sufridos por un empleador con el que se haya efectuado una transacción para el transporte aéreo internacional de un pasajero. En su sentencia, el Tribunal añadió que, no obstante, la responsabilidad de los transportistas aéreos no puede exceder del límite previsto en el Convenio para cada pasajero, multiplicado por el número de empleadores o pasajeros afectados.
- En el caso de una reclamación de compensación por daños al amparo del artículo 19 del Convenio de Montreal, el pasajero puede elegir entre varios tribunales de conformidad con el artículo 33 del propio Convenio: el tribunal del domicilio del transportista o de su oficina principal, o del lugar en que tiene una oficina por cuyo conducto se ha celebrado el contrato, o el tribunal del lugar de destino. En este caso no importa si este lugar está situado en la UE, ya que la jurisdicción se basa en el Convenio en el que la UE es parte.

---

<sup>(71)</sup> Asunto C-429/14, Air Baltic Corporation AS, ECLI:EU:C:2016:88, apartados 29 y 49.



## ANEXO

**Competencia del organismo nacional en la UE responsable de la aplicación del Reglamento en el contexto de un gran retraso en la llegada al destino final en el caso de vuelos con conexión directa***Contexto jurídico:*

1. C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, «Folkerts»<sup>(1)</sup>

«33. Dado que dicho inconveniente se materializa, por lo que atañe a los vuelos retrasados, en la llegada al destino final, el Tribunal de Justicia ha determinado que el retraso debe apreciarse, a efectos de la compensación prevista en el artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, con respecto a la hora de llegada programada a dicho destino (véanse las sentencias Sturgeon y otros, apartado 61, y Nelson y otros, apartado 40).

34. El “destino final” viene definido en el artículo 2, letra h), del Reglamento como el **destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación o, en caso de vuelos con conexión directa, el destino correspondiente al último vuelo.**

35. De lo anterior se deduce que, en caso de vuelos con conexión directa, a efectos de la compensación fija prevista en el artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, **solamente es pertinente el retraso más allá de la hora programada de llegada en el destino final**, entendido como el destino correspondiente al último vuelo tomado por el pasajero interesado.»

2. Reglamento (CE) n.º 261/2004. Artículo 16. Incumplimientos

«1. Cada Estado miembro designará un organismo responsable del cumplimiento del presente Reglamento en lo que concierne a los **vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un tercer país y con destino a dichos aeropuertos.** Cuando proceda, este organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo que hayan designado con arreglo al presente apartado.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12, todo pasajero podrá reclamar ante cualquier organismo designado en el apartado 1, o ante cualquier otro organismo competente designado por un Estado miembro, por un supuesto incumplimiento del presente Reglamento en cualquier aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro o con respecto a cualquier vuelo desde un tercer país a un aeropuerto situado en ese territorio. (.)»

*Posibles ejemplos<sup>(2)</sup>:**Cláusulas de exención de responsabilidad:*

- La lista de ejemplos no es necesariamente exhaustiva y se basa en el hecho de que esos itinerarios, que incluyen uno o varios vuelos de conexión que forman parte de un único contrato de transporte, son efectuados por los transportistas aéreos de conformidad con el artículo 3 del Reglamento y están autorizados en virtud de acuerdos de servicios aéreos vigentes celebrados entre Estados miembros de la UE y/o con terceros países.
- Estos ejemplos solamente tienen en cuenta aquellas situaciones «en caso de vuelos con conexión directa» en que «solamente es pertinente el retraso más allá de la hora programada de llegada en el destino final».
- Se da por supuesto que el gran retraso en el destino final se debe solamente a la pérdida de una conexión, y que no se tiene en cuenta ningún otro tipo de incidente ni es de aplicación ninguna circunstancia extraordinaria.

**Viaje 1:** Salida del Estado miembro A de la UE (primer vuelo), transferencia en el Estado miembro B de la UE con destino final C a la UE (segundo vuelo).

Según el artículo 16, apartado 1, el ONC competente es el del Estado miembro B. El importe de la compensación se calcula sobre la base de la totalidad del viaje.

**Viaje 2:** Salida del Estado miembro A de la UE (primer vuelo) transferencia en un aeropuerto de un tercer país hacia un destino final de otro tercer país (segundo vuelo).

Según el artículo 16, apartado 1, el ONC competente es el del Estado miembro A. El importe de la compensación se calcula sobre la base de la totalidad del viaje.

**Viaje 3:** Salida de un país no perteneciente a la UE (primer vuelo operado por una compañía de la UE), transferencia en el Estado miembro A de la UE hacia un destino final en el Estado miembro B de la UE (segundo vuelo).

Según el artículo 16, apartado 1, el ONC competente es el del Estado miembro A. El importe de la compensación se calcula sobre la base de la totalidad del viaje.

(1) Las partes más pertinentes están destacadas en negrita.

(2) UE (Unión Europea), EM (Estado miembro), ONC (Organismo nacional competente)