

El turista como usuario del servicio de transporte aéreo: normas comunitarias y convenios internacionales aplicables

por

BELÉN FERRER TAPIA

Profesora Ayudante de Derecho Civil de la Universitat de les Illes Balears

SUMARIO

- I. INTRODUCCIÓN.
- II. EL REGLAMENTO (CE) NÚMERO 261/2004:
 - 1. CUESTIONES PREVIAS.
 - 2. SUPUESTOS DE INCUMPLIMIENTO Y DERECHOS DE LOS PASAJEROS.
- III. EL CONVENIO DE MONTREAL (CM):
 - 1. CUESTIONES PREVIAS.
 - 2. SUPUESTOS DE INCUMPLIMIENTO Y DERECHOS DE LOS PASAJEROS.
- IV. CONCLUSIONES.

I. INTRODUCCIÓN

No cabe duda de que el servicio de transporte más utilizado por el turista, para desplazarse en sus viajes, es el aéreo. De acuerdo con las estadísticas de AENA, el tráfico de pasajeros en los aeropuertos españoles, acumulados a diciembre de 2010, fue de 192.792.606 pasajeros. Se trata de uno de los medios de transporte más seguros, es el más rápido, y su precio se adapta fácilmente a las necesidades individuales. Por este motivo, este trabajo se va a centrar en el transporte aéreo.

Para ello se van a utilizar dos normas jurídicas: el Reglamento (CE) número 261/2004 del Parlamento 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) número 295/91; y el Convenio de Montreal, de 28 de mayo de 1999, para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Estas son las normas básicas para la protección de los derechos del turista afectado por algún supuesto de incumplimiento del transportista aéreo.

En base a estas normas jurídicas se va a tratar de dar respuesta a los problemas más comunes con los que se puede encontrar el turista, que es un usuario de un servicio de transporte aéreo.

II. EL REGLAMENTO (CE) NÚMERO 261/2004

1. CUESTIONES PREVIAS

Con carácter previo al estudio de los supuestos de incumplimiento que contempla esta norma y de los derechos de los pasajeros afectados por los mismos, se va a tratar de dar respuesta a una serie de interrogantes relacionados con la aplicación de este Reglamento comunitario.

A) Ámbito de aplicación. El ámbito de aplicación de esta norma se determina a través de dos factores: los sujetos que intervienen en la relación jurídica del transporte aéreo (pasajeros y compañía aérea) y el objeto de la norma (denegación de embarque, cancelación y retraso del vuelo).

En función de los sujetos que intervienen en el transporte aéreo son los pasajeros quienes delimitan la aplicabilidad de la norma. De este modo, en el artículo 3 se establece una doble vertiente, una positiva y otra negativa, según a quienes resulta o no aplicable el contenido de la norma.

Así, el artículo 3.3 señala a quienes no son de aplicación las reglas contenidas en esta norma, que son: las personas que viajan de forma gratuita y las personas que viajan con un billete de precio reducido que no se encuentra a disposición del público de forma directa o indirecta. Estas, al no hallarse incluidas en su ámbito de aplicación, no están legitimadas para poder reclamar el contenido de los derechos que el Reglamento (CE) prevé. Por su parte, el artículo 3, párrafos 1, 2 y 6, establece qué personas entran en el ámbito de aplicación de esta norma comunitaria, y son:

- Pasajeros cuyos vuelos tienen su salida desde el aeropuerto de un Estado miembro, sujeto a las disposiciones del Tratado, con independencia de cuál sea el lugar de destino.

- Pasajeros cuyos vuelos tienen su salida desde un aeropuerto situado en un tercer país, con destino a otro país situado en territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, a no ser que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo, encargado de efectuar el vuelo, sea un transportista comunitario. Tal vez sea este el momento adecuado para aclarar cuándo el transportista aéreo es comunitario; para ello debe poseer una licencia de explotación válida expedida por un Estado miembro de conformidad con las disposiciones del Reglamento (CEE) número 2407/92 del Consejo, de 23 de julio de 1993, sobre la concesión de licencias a las compañías aéreas.
- Pasajeros de vuelos que forman parte de un viaje combinado, cuando los billetes se han expedido tanto por un transportista aéreo como por un operador turístico. En este supuesto, el Reglamento (CE) se aplica sin perjuicio de los derechos que asisten a los pasajeros en virtud de las normas que regulan los viajes combinados (en España, el libro cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

En relación con el último supuesto mencionado, conviene señalar que el Reglamento (CE) se aplica, de conformidad con el artículo 3.6, en los casos en que se cancela el vuelo que integra el viaje combinado, es decir, cuando la no realización del viaje combinado se debe a la cancelación del vuelo. Además, de acuerdo con el artículo 8.2, en los casos en que el pasajero de un viaje combinado se ve afectado por alguno de los siguientes incumplimientos: denegación de embarque, cancelación del vuelo y retraso superior a cinco horas en la llegada de pasajeros a destino, podrá solicitar el reembolso del precio del billete, siempre que la normativa relativa a los viajes combinados no ofrezca esta posibilidad. Por tanto, el pasajero podrá reclamar la devolución del precio del billete en los casos de denegación de embarque o de retraso en la llegada a destino (art. 8.2); y la devolución del precio del billete, los derechos de atención y la compensación prevista en caso de cancelación del vuelo (arts. 8.2 y 3.6).

Además, para concretar la delimitación de la aplicabilidad de la norma, es necesario añadir que esta se refiere tanto a vuelos regulares como a vuelos no regulares o chárter y siempre que el viaje se realice en aeronaves motorizadas de ala fija (art. 3.4).

Como se ha mencionado, el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) viene también determinado en función del objeto de la norma. De este modo, los supuestos de incumplimiento del transportista que contempla son tres: denegación de embarque (art. 4), cancelación (art. 5) y retraso de los vuelos (art. 6). Supuestos a los que se hará una referencia más adelante.

B) Obligaciones del pasajero. Para que la protección de la norma pueda hacerse efectiva, los pasajeros deben cumplir con una serie de requisitos que son:

- Estar en posesión de una reserva confirmada en el vuelo afectado por el incumplimiento (art. 3.2).
- Presentarse a facturación en las condiciones exigidas y con el tiempo señalado previamente y por escrito. Si no se ha fijado ninguna hora, la norma dispone que el pasajero cumple con este requisito presentándose a facturación con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada de su vuelo (art. 3.2).
- Estar en posesión de toda la documentación exigida y exhibirla cuando sea requerida.
- Cumplir con las normas de seguridad.

C) Modo de reclamar. La eficacia de esta norma es muy grande. Así lo demuestra el hecho de que su contenido se puede reclamar en el mismo momento en que se produce alguno de los supuestos de incumplimiento que prevé. Esto es así porque para la reclamación de los derechos que en ella se establecen, el pasajero afectado no necesita tener que iniciar un procedimiento judicial contra la compañía aérea, sino que esta viene obligada, por la propia norma, a conceder al pasajero todos y cada uno de los derechos en ella previstos en el momento en que el pasajero presenta su reclamación en el mismo aeropuerto o, a más tardar, en un plazo de siete días (art. 8.1.a).

Este hecho hace que el pasajero afectado pueda verse parcialmente compensado sin necesidad de tener que acudir a un juicio, teniendo en cuenta los inconvenientes que un proceso judicial implica: tiempo de espera hasta que la sentencia se dicta y es firme, gastos de honorarios, pérdida de tiempo en reuniones, etc. Debido a la escasa cuantía de las reclamaciones en este tipo de pleitos, la norma es altamente beneficiosa para los pasajeros a quienes, en la mayoría de ocasiones, no compensa en absoluto iniciar un procedimiento judicial contra la compañía aérea.

D) Legitimación pasiva. Tiene especial relevancia en determinados casos, como en aquellos en que el vuelo se contrata a través de una agencia de viajes, ¿reclamamos a la agencia de viajes o a la compañía aérea? O cuando contratamos con una compañía aérea, pero terminamos realizando el viaje con otra compañía distinta de aquella con la que hemos contratado, ¿reclamamos a la compañía con la que hemos contratado o aquella que efectivamente termina ejecutando el contrato? En estos casos el artículo 3.5 del Reglamento (CE) es claro y despeja cualquier tipo de dudas al respecto: la reclamación se debe dirigir contra la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo, con independencia de que hayamos contratado con ella, con un operador turístico o con otra compañía aérea.

E) Supuestos de incumplimiento regulados en esta norma. Los supuestos de incumplimiento del transportista aéreo están recogidos en el artículo 1 del Reglamento (CE) y desarrollados en los artículos 4, 5 y 6 y son: denegación de embarque, cancelación y retraso del vuelo.

2. SUPUESTOS DE INCUMPLIMIENTO Y DERECHOS DE LOS PASAJEROS

El Reglamento (CE) regula, junto con los derechos que los pasajeros pueden reclamar en caso de denegación de embarque, de cancelación y de retraso en los vuelos, una serie de derechos más genéricos que se aplican en todos los supuestos de incumplimiento que contempla. En concreto, se está haciendo referencia al derecho de información, al derecho de compensación suplementaria, al derecho de cambio de clase y a la limitación o derogación de derechos.

A) *Derechos genéricos*

El artículo 14 del Reglamento (CE) recoge el derecho de información de los pasajeros. En él se hace especial hincapié en la necesidad de que los pasajeros tengan una mejor y más detallada información acerca de sus derechos. Este hecho, que no es más que una exigencia que se deriva del principio de la buena fe, debe efectuarse tanto en la fase precontractual, como en la contractual. Además, la obligación de informar es uno de los pilares sobre el que se construye la protección del consumidor, para España, en el artículo 8.d) del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Por todo ello, se impone al transportista una doble obligación:

- La de asegurarse que, en los mostradores de facturación, figura un anuncio, claramente visible, en el que se comunica a los pasajeros la posibilidad que tienen de solicitar el texto en el que aparecen recogidos sus derechos.
- La de facilitar, a todos los pasajeros afectados por una denegación, cancelación o gran retraso del vuelo, el texto en el que figura el contenido de la norma.

El artículo 11 pone de relieve la preocupación del legislador comunitario por el hecho de que la información sea veraz y asequible a todos, obligando a las compañías aéreas a que utilicen medios adecuados para las personas invidentes.

El artículo 12 regula el derecho de compensación suplementaria. En él se permite expresamente al pasajero afectado por alguno de los incumplimientos previstos en el Reglamento (CE) que, además de solicitar las compensaciones y demás derechos en él descritos, pueda a su vez reclamar, a través de los tribu-

nales de justicia, otras indemnizaciones en base a lo dispuesto en la normativa propia de cada Estado y de otras normas de Derecho comunitario e internacional relativas al transporte aéreo. Ahora bien, de las posibles indemnizaciones que se concedan en vía judicial, se podrán deducir las compensaciones recibidas con base a esta norma, siempre que el tribunal que conoce así lo considere.

Por otro lado, el hecho de que el transportista encargado de efectuar el vuelo haya abonado las compensaciones que el Reglamento (CE) establece, no supone que este haya admitido su responsabilidad en los hechos y que no pueda ejercitarse su derecho de reclamar el reembolso de estas cantidades a los responsables del incumplimiento: otra compañía aérea, un operador turístico, la compañía de seguros, etc., de acuerdo con lo establecido en el artículo 13. La reclamación directa frente al transportista beneficia al pasajero, pero el derecho de repetición que se concede a la compañía aérea pretende localizar la responsabilidad en su auténtica sede.

El artículo 10 regula el derecho al cambio de clase. Este artículo se aplica cuando como consecuencia de una denegación de embarque, cancelación o retraso en el vuelo, el pasajero afectado debe realizar el vuelo acomodado en una plaza de distinta categoría a aquella que ha contratado. Cuando esto sucede, el artículo 10 establece que, si el pasajero es acomodado en una plaza de categoría superior a la contratada, no estará obligado a pagar ninguna cantidad adicional. Por el contrario, si el pasajero es acomodado en una plaza de categoría inferior a la que tiene contratada, este tiene derecho a que el transportista le reembolse, a más tardar en un plazo de siete días, una cantidad económica correspondiente a un tanto por ciento del precio del billete, en función de los kilómetros a recorrer.

El artículo 15 prohíbe, de forma expresa, la introducción de cláusulas que limiten o derroguen cualquiera de los derechos que la norma comunitaria reconoce al pasajero. No se debe olvidar que si la inclusión de tales cláusulas en el contrato se hace a través de condiciones generales de la contratación, estas son consideradas abusivas y, por lo tanto, nulas de pleno derecho de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 82 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007.

B) *En concreto: denegación de embarque, cancelación y retraso en el vuelo*

El núcleo de la regulación de esta norma comunitaria radica en recoger, definir y fijar las consecuencias de determinados supuestos de incumplimiento del transportista y a ello se va a dedicar las líneas que siguen.

a) Denegación de embarque

El artículo 2.j) del Reglamento (CE) 261/2004, ofrece un concepto de denegación de embarque, entendiendo por tal: «*la negativa a transportar pasajeros*

en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados».

Esta norma prevé la posibilidad de denegar el embarque a un pasajero por razones justificadas. De este modo alude a razones de salud, seguridad o presentación de documentos; pero también hace referencia a razones comerciales que carecen de justificación, como es el caso del *overbooking* aéreo.

Se pueden sintetizar las causas de denegación justificada en las siguientes: las que guardan relación con el cumplimiento por el pasajero de determinadas obligaciones, legítimamente impuestas por la compañía aérea, como el cumplimiento de medidas de seguridad, estar en posesión de la documentación exigida, o mostrarla cuando sea requerida, etc.; las relacionadas con la entrada de extranjeros en el país de destino; las relacionadas con pasajeros que no se presentan a facturación o al embarque a la hora señalada, o las que guardan relación con el comportamiento mostrado por el pasajero.

Por su parte, el Reglamento (CE) regula los derechos de los pasajeros aéreos en caso de *overbooking*. La denegación de embarque u *overbooking* supone trasladar al ámbito de lo jurídico una práctica comercial consistente en contratar más servicio del disponible. Este hecho permite a las compañías aéreas ahorrarse importantes sumas como consecuencia de las cancelaciones de reserva de última hora.

El artículo 4 impone a las compañías aéreas el cumplimiento de una serie de obligaciones previas a la denegación del embarque. Estas consisten en: solicitar voluntarios, esto es, pasajeros que acceden a renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de recibir de la compañía aérea determinados beneficios pactados, además de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento (CE); la obligación de llenar toda la capacidad del avión aunque suponga cambios de clase que, a pesar de que no lo menciona expresamente el artículo 4, se deriva de la aplicación del principio de buena fe y del artículo 10 del Reglamento (CE) sobre los cambios de clase. Después de esto, si sigue habiendo un mayor número de pasajeros con reserva de plazas que asientos disponibles, el transportista tendrá que denegar el embarque a determinados pasajeros.

El último párrafo del artículo 4 es una norma de remisión al régimen de compensaciones, que consiste en lo siguiente:

- Derecho al reembolso o a un transporte alternativo (art. 8). Este derecho permite al pasajero que pueda optar por: el reembolso del coste del billete y, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible; la conducción hasta el destino final del viaje en condiciones de transporte similares de la forma más rápida posible; o la conducción hasta el destino final en condiciones comparables y en una fecha posterior que convenga a ambas partes.

- Derechos de atención (art. 9). Estos derechos consisten en ofrecer a los pasajeros lo siguiente: comida y bebida suficiente en función del tiempo de espera; alojamiento en un hotel, en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches o sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero; el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento, ya sea este un hotel u otro; dos llamadas telefónicas, télex, menajes de fax o correos electrónicos gratuitos.
- Derecho de compensación (art. 7). Consiste en que la compañía aérea está obligada a compensar al pasajero con unas cantidades que oscilan entre los 250 y los 600 euros, en función de los kilómetros de distancia a recorrer.

b) Cancelación del vuelo

La cancelación del vuelo es, junto con la denegación de embarque, un supuesto de incumplimiento total por parte del transportista de su obligación principal que consiste en trasladar al pasajero a su destino. Aunque parezca excesivamente obvio, hay que subrayar que la cancelación o anulación de un vuelo supone su no realización. La cancelación y el retraso pueden confundirse cuando una persona, que se ha visto privada de volar, porque se ha cancelado el vuelo en el que debía viajar, puede llegar a su destino en otro vuelo posterior. ¿Nos encontramos aquí ante una cancelación o ante un retraso? Para diferenciarlos, hay que tener en cuenta que todos los vuelos están identificados con un número. Pues bien, se está ante una cancelación y no ante un retraso, cuando la salida se realiza en un vuelo que tiene un número distinto a aquel que, en un principio, se tenía contratado. También es necesario atender a la programación inicialmente prevista en el sentido de que si se produce algún cambio como el avión asignado, la franja horaria, la hora o la fecha de salida, el origen y el destino, etc., aunque se conserve el mismo número de vuelo, se trata de una cancelación.

El artículo 5 del Reglamento (CE) reconoce el derecho que tienen los pasajeros, afectados por una cancelación, a reclamar al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo el contenido íntegro de los siguientes artículos: artículo 8, derecho al reembolso o a un transporte alternativo, y artículo 9, derechos de atención. Asimismo también prevé la posibilidad de que dicho pasajero pueda reclamar las compensaciones que se fijan en el artículo 7 con algunas excepciones. Estas excepciones son las que hacen que el régimen de responsabilidad del *overbooking* y el de la cancelación difiera, ya que en caso de denegación de embarque el pasajero puede siempre reclamar dichas compensaciones.

Estas excepciones consisten en que los pasajeros afectados por una cancelación no tendrán derecho a la compensación que el artículo 7 prevé, si concurren las siguientes circunstancias: de acuerdo con el artículo 5.1.c), si se les informa de la cancelación con determinada antelación y se les ofrece la posibilidad de

llegar a destino en un transporte alternativo; y, de acuerdo con el artículo 5.3, el transportista acredita que: «*la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables*». Aquí la norma se aparta del régimen general de responsabilidad objetiva, para fijar una responsabilidad subjetiva del transportista en caso de que el pasajero solicite la compensación que prevé el artículo 7 como consecuencia de una cancelación del vuelo. La carga de la prueba —tanto del hecho de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, como del momento en que dicha información se ha efectuado— corresponde al transportista aéreo.

c) Retraso

El retraso de pasajeros supone: «la llegada impuntual al lugar de destino». Por este motivo, resulta decisiva la determinación del momento de comienzo y de fin del traslado, esto es, el horario del transporte. Este debe incluirse en el contrato. De este modo, la determinación del plazo de cumplimiento de la obligación de traslado es una cláusula imprescindible para que se pueda delimitar el objeto del contrato y, por lo tanto, pueda recaer el consentimiento del pasajero en relación a la cosa y a la causa. Por este motivo, su inclusión en el contrato resulta obligada si no se quiere romper el equilibrio que debe existir entre las partes contratantes, y dejar al arbitrio de una de ellas, la compañía aérea, la validez y el cumplimiento del contrato.

De acuerdo con el artículo 6, cuando el transportista encargado de efectuar un vuelo prevea retrasos en sus vuelos con respecto a la hora de salida, deberá ofrecer a los pasajeros la asistencia que prevén los artículos 9.1.a) y 9.2 que consiste en: comida y bebida suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar, y dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos gratuitos. Estos derechos se deben ofrecer en los siguientes casos: en toda clase de vuelos con una distancia de 1.500 kilómetros o menos, cuando el retraso respecto de la hora de salida prevista sea de dos horas o más; en vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y en todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, cuando el retraso respecto de la hora prevista de salida sea de tres horas o más; y en todos los vuelos no comprendidos en los casos anteriores, cuando el retraso respecto de la hora de salida prevista sea de cuatro horas o más.

Además de lo anterior, en los casos en los que la hora de salida sea al menos al día siguiente de la inicialmente prevista, el transportista deberá ofrecer a los pasajeros afectados la asistencia que prevé el artículo 9.1.b) y c). Esta asistencia consiste en: alojamiento en un hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento, sea un hotel u otro lugar distinto.

En aquellos supuestos en los que el retraso en relación a la hora inicial de salida sea de cinco horas como mínimo, deberá ofrecer, además de lo anterior,

la asistencia señalada en el artículo 8.1.a) del Reglamento (CE), es decir, el reembolso en siete días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

III. EL CONVENIO DE MONTREAL (CM)

1. CUESTIONES PREVIAS

Al igual que se ha hecho al hacer referencia al Reglamento (CE), se va a tratar de dar respuesta a una serie de cuestiones relacionadas con la aplicación del CM para, después, analizar los supuestos de incumplimiento que contempla y los derechos de los pasajeros afectados.

A) Ámbito de aplicación. El CM regula el transporte aéreo internacional de personas, equipaje y mercancías. Según el propio convenio, transporte aéreo internacional es aquel que se realiza: o bien entre los territorios de dos Estados Parte, haya o no interrupción en el transporte o transbordo; o bien entre el territorio de un único Estado Parte, siempre que se haya previsto una escala en el territorio de cualquier otro Estado, sin necesidad de que este otro sea Parte del Convenio.

Por su parte, el Reglamento (CE), número 889/2002, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE), número 2027/1997 del Consejo, sobre responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, se ocupa de desarrollar las disposiciones del convenio. En relación a su ámbito de aplicación extiende la aplicación de las normas establecidas en el CM al transporte aéreo que se realiza en el interior de un único Estado miembro, sin necesidad de escalas ni trasbordos efectuados en otro Estado; y extiende la aplicación de las normas establecidas en el CM a los transportes que, a pesar de no ser nacionales, no tengan la consideración de internacionales según el artículo 1 del CM, siempre que sean llevados a cabo por una compañía aérea comunitaria.

Por lo tanto, el CM se aplicará a:

- El transporte aéreo efectuado entre Estados Parte, haya o no interrupción o transbordo.
- El transporte efectuado en el interior de un Estado parte, siempre que se haya previsto una escala en otro Estado, sin necesidad de que este último sea parte.
- El transporte aéreo efectuado en el interior de un Estado miembro.

- El transporte aéreo que, según el CM no se puede considerar internacional, pero es llevado a cabo por una compañía aérea comunitaria.
- B) Modo de reclamar. Se ha visto cómo el Reglamento (CE) es una norma muy útil y eficaz para los usuarios del transporte aéreo y, por tanto, muy beneficiosa. Sin embargo, la eficacia del CM disminuye básicamente por dos motivos: su reclamación debe realizarse a través de los tribunales y el régimen de responsabilidad en él previsto es, en la mayoría de los supuestos de incumplimiento que regula, subjetivo y de cuantía limitada.
- Así es; si el pasajero se ve afectado por alguno de los supuestos de incumplimiento del transportista contemplados en el CM, su reclamación a la compañía aérea deberá realizarse mediante la interposición de la correspondiente demanda. Este hecho supone una serie de gastos de carácter económico y de tiempo, que, en muchos casos, ocasiona que los pasajeros perjudicados decidan no reclamar, sobre todo, teniendo en cuenta que las cuantías en este tipo de pleitos suelen ser de escasa consideración.
- C) Legitimación pasiva. Las normas del CM se refieren al transportista como sujeto responsable en los casos de incumplimiento del contrato. Esto es así cuando la compañía aérea con la que el pasajero ha efectuado el contrato es la que se encarga de realizar el transporte. En estos casos, la legitimación pasiva no plantea problemas, es responsable el transportista contractual que resulta ser el mismo que efectúa el vuelo. El problema se plantea cuando el pasajero contrata con una compañía aérea, pero quien efectúa el vuelo es otra compañía distinta de la que ha contratado con el pasajero. Ante esta cuestión, los artículos 40 y 41 del CM, establecen que tanto el transportista contractual como el transportista de hecho quedan sujetos a las disposiciones del Convenio. El transportista contractual, respecto a todo el transporte previsto en el contrato y el transportista de hecho respecto al transporte que realiza, que puede coincidir con todo el trayecto fijado en el contrato o con parte de él.
- Otro problema que suele ser habitual en estos casos es determinar la persona responsable en los casos de transporte sucesivo (el que efectúan varios transportistas uno después de otro). El artículo 36 del CM establece que el pasajero solo puede reclamar al transportista que efectúa el transporte durante el que se produce el accidente o retraso, salvo que por estipulación expresa el primer transportista haya asumido la responsabilidad por todo el viaje. Hubiera sido más conveniente para el consumidor que la norma permitiese reclamar también al primer transportista quien, además, es aquel que el pasajero ha elegido, con quien ha contratado inicialmente su viaje, y por consiguiente en quien ha depositado su confianza. Si este transportista inicial se vale de otros para efectuar el viaje, no resulta extraño que sea responsable de todo cuanto ocurre en el mismo.
- D) Supuestos de incumplimiento regulados en esta norma. El CM contempla los siguientes supuestos de incumplimiento por parte del transportista: daños

físicos causados a los pasajeros como consecuencia de un accidente, retrasos en la llegada de pasajeros a destino, e incidencias en el equipaje y en la carga.

E) El plazo para reclamar ante los tribunales el contenido de esta norma. El artículo 35 del CM establece que: «*El derecho a indemnización se extinguirá si no se inicia una acción dentro del plazo de dos años, contados a partir de la fecha de llegada a destino o la del día en que la aeronave debería haber llegado o la de la detención del transporte*».

2. SUPUESTOS DE INCUMPLIMIENTO Y DERECHOS DE LOS PASAJEROS

A) *Incidencias en el equipaje*

Para determinar la responsabilidad del transportista en relación con las incidencias que pueden surgir en el traslado del equipaje, se debe distinguir entre equipaje de mano y equipaje facturado y, dentro de este último, a su vez, entre incidencias relacionadas con la destrucción, pérdida o avería, y las relacionadas con el retraso en la entrega del equipaje facturado, porque su régimen de responsabilidad es distinto.

a) Equipaje facturado

Antes de centrar la atención en el régimen de responsabilidad del transportista por los problemas con el equipaje facturado, conviene detenerse en dos cuestiones: ¿Qué se entiende por equipaje facturado? Y ¿Qué significado tiene el artículo 31 del CM?

En relación con la primera cuestión, concepto de equipaje facturado, la doctrina ha elaborado una definición según la cual este consiste en el equipaje cuya custodia encomienda el pasajero al transportista y que queda representado en el talón de equipaje. Es decir, es el equipaje que el pasajero entrega, en el momento de la facturación, al transportista y que, tras su aceptación por este, queda bajo su custodia. Se transporta en la bodega del avión que conduce al pasajero. El precio de su traslado va incluido en el precio del transporte del pasajero hasta determinado peso. Lo anterior no quiere decir que su traslado sea gratuito, sino que el pasajero lo ha abonado dentro del precio del billete de pasaje. Es decir, el precio del billete incluye el traslado del pasajero, su equipaje de mano y su equipaje facturado, con la excepción de que este último supere un determinado peso, o que en relación al mismo se haga una declaración de valor. En este sentido, el artículo 97 de la LNA establece que: «*El transportista aéreo está obligado a transportar, juntamente con los viajeros y dentro del precio del billete, su equipaje con los límites de peso y volumen*».

Las compañías aéreas suelen establecer, en las condiciones generales del contrato, los límites de peso, volumen y número de bultos por pasajero que constituyen su equipaje facturado. Estos límites dependen de la categoría del billete contratado. Cuando el equipaje facturado sobrepasa los límites fijados por la compañía aérea, se considera exceso de equipaje y se suele admitir su traslado pagando una cantidad adicional por el exceso.

En relación con la segunda cuestión anunciada, el artículo 31 del CM obliga al pasajero, afectado por el retraso, la pérdida o la avería de su equipaje facturado, a presentar por escrito un aviso de protesta al transportista. La importancia de esta denuncia es tal que su falta supone, por un lado, una presunción a favor del transportista, salvo prueba en contrario, de que el equipaje se ha entregado en buen estado y de conformidad con el documento de transporte (art. 31.1 CM); por otro lado supone, además, la no admisión de las acciones contra el transportista (art. 31.4 CM). Con ello se pretende que el transportista tenga la seguridad de que el pasajero, que no ha realizado la correspondiente protesta, no le va a reclamar en un momento posterior; también se pretende facilitar un acuerdo transaccional y evitar la correspondiente reclamación judicial.

De conformidad con el artículo 31.2 del CM, el momento en que debe formalizarse la correspondiente protesta, varía según se trate de un supuesto de avería o de un supuesto de retraso:

- En caso de avería del equipaje facturado, la protesta deberá presentarse en el mismo momento en que el pasajero advierte dicha avería y, en todo caso, en un plazo de siete días a contar desde el día en que se recibió el equipaje.
- En caso de retraso del equipaje facturado, el plazo para presentar la denuncia es de veintiún días a partir del día en que el equipaje fue puesto a disposición del pasajero.

Se considera pérdida del equipaje facturado si, transcurridos los 21 días, este no ha aparecido o la compañía aérea reconoce su pérdida.

Como se ha advertido con anterioridad, el régimen de responsabilidad del transportista por las incidencias con el equipaje facturado, difiere según se trate de destrucción, pérdida o avería y de retraso. Por este motivo, se ha realizado la exégesis diferenciando entre los supuestos mencionados.

b) Destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado

Los artículos que regulan estas incidencias son: 17.2 y 3 (sobre el régimen de responsabilidad en los supuestos de destrucción, pérdida o avería del equipaje); 22.2 y 5 (sobre los límites en la cuantía de la indemnización revisados

por la OACI y aplicables desde el 30 de diciembre de 2009); y 20 y 17.2 *in fine* (sobre la exoneración de responsabilidad del transportista).

Del contenido de artículo 17.2 y 3, se pueden extraer las siguientes ideas:

- El supuesto que regula es la destrucción, la pérdida y la avería del equipaje facturado.
- Para que se despliegue el régimen de responsabilidad previsto para estos supuestos, es necesario que el daño se produzca o bien a bordo de la aeronave, o bien mientras el equipaje se encuentra bajo la custodia del transportista. Conviene advertir aquí la reiteración de la norma.
- Es a partir del momento en que el pasajero hace entrega de su equipaje al transportista cuando este pasa a ser el responsable de los daños que se producen en el mismo.
- La responsabilidad finalizará en el momento en que el transportista vuelva a poner el equipaje a disposición del pasajero.
- Si se dan las circunstancias anteriores, el transportista responderá de los daños causados.

De acuerdo con la redacción de la norma —«...el transportista responde por la sola razón de que los daños se hayan producido a bordo de la aeronave o durante el tiempo en que el equipaje se encuentra bajo la custodia del transportista»—, el régimen de responsabilidad previsto es un régimen de responsabilidad objetivo. Ello significa, como es sabido, que el transportista es responsable siempre de los daños producidos en el equipaje, con independencia de que, en su actuación, haya o no haya habido dolo o culpa.

Como suele ser normal en los supuestos de responsabilidad objetiva, la indemnización está tasada u objetivada al menos en sus límites máximos. De esta manera la cuantía de la indemnización viene limitada en el artículo 22.2 a la suma de 1.131 DEG por pasajero. Conviene advertir que se trata de una cantidad máxima, por tanto no se devenga automáticamente por parte del pasajero, sino que su pretensión queda subordinada a la prueba de la existencia y de la cuantía del daño.

Existen dos excepciones a la limitación de la cuantía de la indemnización, que son:

- Que el pasajero haya realizado una declaración de valor en el momento de facturar su equipaje. En este caso el límite cuantitativo no opera, y la cuantía de la indemnización se extiende al valor declarado (art. 22.2 *in fine*). Se entiende por equipaje con declaración especial de valor aquel sobre el cual su dueño ha efectuado, en el momento de la facturación, una declaración en la que ha dejado constancia del valor real de este equipaje. En tal caso podrá convenir con el transportista la aceptación de unos límites de responsabilidad más elevados. Ahora bien, el transportista es libre de

aceptar o no la especial declaración, y en caso de que no lo hiciera, los límites serían los normales por muy elevado que fuere el valor del equipaje.

- Que se pruebe que el daño es el resultado de una acción u omisión del transportista, sus dependientes o agentes, cuando actúan en el ejercicio de sus funciones, «...*con intención de causar daño, o con temeridad y sabiendo que probablemente causaría daño...*» (art. 22.5). Con esta premiosa frase parece que el legislador comunitario hace referencia a la necesidad de que haya dolo por parte del transportista, esto es, intención deliberada del transportista de no cumplir con el contrato o, sabiendo el transportista que no está cumpliendo con el contrato y que su comportamiento es ilícito, no adopta ninguna medida para rectificar su actitud. En este caso, el transportista pierde el derecho a aplicar los límites a la cuantía indemnizatoria, la cual abarcará todos aquellos daños que conocidamente se deriven de la falta de cumplimiento. Además, siguiendo la trayectoria que sobre la carga de la prueba fijan las normas sobre responsabilidad del transportista, parece que quien tiene que probar la ausencia de intencionalidad en la producción de los daños es la propia compañía.

Dos observaciones de interés en materia del alcance de la responsabilidad:

- La primera hace referencia al aumento del alcance de la misma. Efectivamente, el artículo 24 permite que el transportista pueda pactar en el contrato que el límite de responsabilidad sea superior a 1.131 DEG; incluso de acuerdo con el artículo 25, podrá pactar que el contrato no esté sujeto a ningún límite —cuestiones de dudosa incidencia práctica—.
- La segunda supone, con buen criterio, que la reducción del ámbito fijado se considera nulo. Así, según el artículo 26, la inclusión en el contrato de alguna cláusula que tienda a reducir el límite fijado en el convenio o a exonerar de responsabilidad al transportista, será nula, no producirá ningún efecto.

Hasta ahora se ha visto que la responsabilidad del transportista en relación a la destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado es objetiva y limitada, salvo en esta última cuestión las excepciones señaladas. Se trata ahora de ver las causas de exoneración de la responsabilidad del transportista.

Para ello se debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 20 CM, que contempla el supuesto general de exoneración, aplicable a todos los casos de responsabilidad del transportista contemplados en el convenio, y que se refiere a la actuación del pasajero en la producción de los daños. De este modo, si el daño se debe a una negligencia o a cualquier otra acción u omisión indebida del pasajero que pide la indemnización, el transportista quedará total o parcialmente exonerado de su responsabilidad.

Además de la causa de exoneración de responsabilidad prevista en el artículo 20, se establecen, en el artículo 17.2 *in fine*, unos supuestos especiales de exoneración de responsabilidad vinculados con las características intrínsecas del equipaje. Así, el transportista no será responsable si el daño se debe a la naturaleza del equipaje, a un defecto del equipaje, o a un vicio propio del equipaje.

c) Retraso en la entrega del equipaje facturado

El artículo 19 del CM se ocupa de regular el retraso en la entrega del equipaje facturado. De él se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Regula de forma conjunta la responsabilidad del transportista por los retrasos de pasajeros, de equipaje y de carga. En este sentido señala que el transportista es responsable de los daños ocasionados por el retraso.
- No obstante lo anterior, establece un régimen de responsabilidad subjetiva del transportista en los casos de retraso. Esto es, el transportista responderá por los retrasos cuando en su actuación haya intervenido culpa o negligencia o, lo que es lo mismo, cuando el transportista no haya sido diligente.
- Además, invierte la carga de la prueba de tal manera que tendrá que ser el propio transportista el encargado de probar que su actuación ha sido diligente, y solo en este caso no será responsable por los retrasos.

La responsabilidad del transportista, en este caso, es subjetiva y con inversión de la carga de la prueba. Además, la cuantía de la indemnización que debe satisfacer el transportista en caso de retraso en la entrega del equipaje facturado, si se dan los requisitos anteriores, sigue limitada a la suma de 1.131 DEG por pasajero, tal y como prevé el artículo 22.2 CM.

Los límites fijados en la norma son comprensibles en los supuestos en que la responsabilidad del transportista es objetiva, sobre todo para evitar abusos en las reclamaciones de los pasajeros. Sin embargo, se justifican menos en los casos de responsabilidad subjetiva. Es más, probada la culpa del transportista en la producción de los daños, es difícilmente aceptable que, si estos daños son superiores al límite de la indemnización, no se condene a pagar todos aquellos alegados y acreditados. En numerosas sentencias, los jueces condenan por la totalidad de los daños, aunque estos sean superiores a los límites. Para ello alegan: que la compañía aérea no ha conseguido acreditar la ausencia de dolo en la producción de los daños y, por tanto, dejan de operar los límites; o acuden a la aplicación subsidiaria de las normas protectoras de los consumidores y a las normas generales del Derecho Privado; o que la compañía aérea no desarrolla ningún tipo de prueba tendente a acreditar que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño, en los casos de responsabilidad subjetiva con inversión de la carga de la prueba.

El artículo 20, que regula los supuestos de exoneración de responsabilidad del transportista, también es aplicable a los casos de retraso en la entrega del equipaje y supone que el transportista podrá ser eximido total o parcialmente de su responsabilidad si, en la producción de los daños, ha intervenido el pasajero que pide la indemnización.

d) Equipaje no facturado o de mano

El equipaje no facturado o de mano es aquel cuya custodia conserva el pasajero a lo largo de todo el viaje. Este equipaje está sometido también a unos límites de peso y de volumen fijados en las condiciones generales de transporte de las distintas compañías.

Los preceptos que regulan el equipaje de mano son: artículo 17.2 (sobre el régimen de responsabilidad del transportista); artículo 22.2 y 5 (sobre los límites en la cuantía de la indemnización, revisados por la OACI y aplicables desde el 30 de diciembre de 2009); y artículo 20 (sobre la exoneración de responsabilidad del transportista).

El artículo 17.2 del CM fija para el transportista una responsabilidad subjetiva, ya que responde de los daños que se deben a su culpa o a la de sus dependientes o agentes: «*En el caso de equipaje no facturado, incluyendo los objetos personales, el transportista es responsable si el daño se debe a su culpa o a la de sus dependientes o agentes*».

De acuerdo con la literalidad de la norma, la responsabilidad es subjetiva y sin inversión de la carga de la prueba porque nada más se prevé sobre esta cuestión. En este caso consideramos que es posible extender, a través de la técnica de la analogía, la aplicación del resto de preceptos del CM en los que se fija una responsabilidad subjetiva del transportista con inversión de la carga de la prueba. Es más, de conformidad con las normas generales sobre la carga de la prueba del artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, cada una de las partes de un proceso tiene la carga de probar los hechos en que fundan sus pretensiones de conformidad con su disponibilidad y facilidad probatoria. Por lo tanto, y con el apoyo del principio *pro consommatore*, es posible considerar que también aquí se invierte la carga de la prueba aunque la norma no lo mencione de manera expresa.

De nuevo el artículo 22.2 CM es aplicable en materia de límites porque, como ya se ha visto, este artículo no realiza distinción alguna entre el equipaje facturado y el no facturado, por lo que entendemos que se aplica a ambos. Además no se puede olvidar que el propio convenio, en el artículo 17.4, señala que el término equipaje se refiere tanto al facturado como al no facturado. Si esto es así, los daños sufridos por el pasajero en su equipaje de mano tendrán el mismo límite máximo que el fijado para el equipaje facturado, esto es, 1.131 DEG.

Del mismo modo que sucede con el equipaje facturado, el límite anterior no operará en caso de que el pasajero realice una declaración de valor. En este caso la cuantía de la indemnización consistirá en el valor declarado. Tampoco opera el límite en el supuesto del artículo 22.5 CM, es decir, si se demuestra que el daño es consecuencia de una acción u omisión del transportista, sus dependientes o agentes, en el ejercicio de sus funciones, «*con intención de causar daño, o con temeridad y sabiendo que probablemente causaría daño*».

Por último, conviene recordar que, al igual que en todos los supuestos de responsabilidad regulados en el CM, el artículo 20 se aplica también a los daños en el equipaje no facturado. Por eso, tal y como ya se ha visto, el transportista podrá ser eximido total o parcialmente de responsabilidad si se prueba que el pasajero contribuyó de alguna forma a la producción de los daños.

B) *Retraso en la llegada de los pasajeros a destino*

La regulación de los retrasos de pasajeros coincide con la del retraso en la entrega del equipaje facturado. Por tanto aquí tan solo se va a señalar las diferencias que existen en la regulación de ambos supuestos de incumplimiento, no sin antes hacer mención a los preceptos en que se encuentra su régimen de responsabilidad.

De este modo, como ya se ha visto, el artículo 19 se ocupa de establecer que la responsabilidad del transportista por los retrasos en la llegada de pasajeros y de su equipaje es subjetiva, con inversión de la carga de la prueba. Del mismo modo, el artículo 20 CM, establece las causas de exoneración total o parcial del transportista en ambos supuestos de retraso, de tal modo que quedará exonerado total o parcialmente de responsabilidad si se produce una acción u omisión indebida del pasajero sea la causante del daño o haya contribuido a él. La carga de la prueba de tales extremos corresponde al transportista.

En lo que difiere la regulación de ambos supuestos de incumplimiento es en los límites de responsabilidad. En el caso de retraso de la llegada de los pasajeros a destino, el límite se fija en la cuantía de 4.694 DEG, cuantía que, como ya se ha advertido, queda supeditada a la prueba de la existencia de daños causados por el retraso y de su cuantía.

C) *Daños físicos causados a los pasajeros como consecuencia de un accidente aéreo*

Se trata del último supuesto de incumplimiento del transportista frente al pasajero regulado por el CM.

En este caso, al igual que ya ocurría en el Reglamento (CE), número 2027/1997 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, los artículos 17 y 21 del convenio establecen un doble sistema de responsabilidad: objetiva y limitada cuando la cuantía de los daños no supera los 113.100 DEG; y subjetiva, con inversión de la carga de la prueba; e ilimitada, cuando la cuantía de los daños a indemnizar supera la cantidad de 113.100 DEG. Es decir, a partir de 113.100 DEG, la responsabilidad del transportista se vuelve subjetiva e ilimitada. En este sentido, el artículo 17 CM señala que: «*El transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque*». Por su parte, el artículo 21 del CM establece que: «*Respecto al daño previsto en el párrafo 1 del artículo 17, que no exceda de 100.000 derechos especiales de giro* (en la actualidad 113.100 DEG) *por pasajero, el transportista no podrá excluir ni limitar su responsabilidad. El transportista no será responsable del daño previsto en el párrafo 1 del artículo 17, en la medida en que excede de 100.000 derechos especiales de giro* (hoy 113.100) *por pasajero, si prueba que: a) el daño no se debió a la negligencia o a otra acción y omisión indebida del transportista o sus dependientes o agentes; o b) el daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción y omisión indebida de un tercero*». Es necesario, al establecer el régimen de responsabilidad del transportista en este supuesto de incumplimiento una aplicación conjunta de los artículos 17 y 21.1.

Además, los artículos 20 y 21 establecen que, en la responsabilidad del transportista por daños de hasta 113.100 DEG solo cabe, como causa de exoneración, que el transportista pruebe que el pasajero perjudicado ha sido el causante de los daños o contribuyó a su producción. En la responsabilidad que se genera cuando los daños superan 113.100 DEG operan, como supuestos de exención de responsabilidad, que el transportista pruebe que el pasajero perjudicado o un tercero han sido los causantes de los mismos o han contribuido a ellos.

Para terminar es necesario hacer una referencia a la posibilidad que contempla el CM, que se refiere al hecho de que la compañía aérea abone a los pasajeros afectados unas cantidades en concepto de anticipo de la indemnización que en su caso le corresponda. Para ello es preciso tener en cuenta, además de lo dispuesto en el CM, lo que sobre esto contiene el Reglamento (CE) número 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) número 2027/1997 del Consejo, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.

La finalidad de estos pagos adelantados consiste en cubrir las necesidades económicas inmediatas del pasajero. Por este motivo, si el pasajero ya las tiene cubiertas, o porque dispone de recursos económicos o porque ha cobrado de algún seguro, etc., entendemos que no tendrá derecho a solicitarlos.

Los anticipos deberán abonarse sin demora y, en todo caso, en un plazo máximo de quince días desde que se ha determinado la identidad de la persona con derecho a los mismos.

Este pago no supone el reconocimiento de responsabilidad alguna por parte de la compañía aérea y su cantidad podrá ser compensada con los importes que la empresa transportista deba abonar como indemnización con arreglo a su responsabilidad en los daños causados.

La norma solo establece la cuantía mínima que se debe pagar como anticipo en caso de muerte, 16.000 DEG. Al no contener ninguna regla relativa a la cuantía de los pagos adelantados en caso de lesiones es necesario, al respecto, tener en cuenta que la cuantía debe ser proporcional a los daños sufridos, pero siempre atendiendo a la finalidad de la misma, que no es otra que el pasajero perjudicado pueda hacer frente a las necesidades económicas inmediatas a la producción del accidente.

Por último, señalar que el anticipo no es reembolsable, salvo en los supuestos de exoneración previstos en el artículo 20 del CM, y cuando la persona que lo reciba no sea la titular del derecho a la indemnización.

IV. CONCLUSIONES

La entrada en vigor del Reglamento (CE) número 261/2004 ha supuesto que la situación legal de los pasajeros aéreos mejore, al menos en relación con el régimen anterior, ya que sus derechos han aumentado de forma considerable.

Sin embargo, su eficacia depende de su divulgación por parte de las compañías aéreas. Es decir, se pretende que el mayor número de pasajeros posible pueda conocer su contenido y, de este modo, pueda reclamar siempre que se vea afectado por alguno de los incumplimientos del transportista previstos en el Reglamento (CE).

Los derechos a favor de los pasajeros reconocidos en el Reglamento (CE) número 261/2004 tratan de paliar las consecuencias negativas que el incumplimiento del transportista ocasiona a los pasajeros. En concreto, van dirigidos a reparar unos perjuicios que suelen afectar por igual a todos los pasajeros. Por este motivo, estos derechos se conceden de forma inmediata a la producción de estos daños, por lo que requieren de una reclamación extrajudicial, en el propio aeropuerto, para que sean efectivos.

A pesar de las ventajas que el Reglamento (CE) establece para los pasajeros, algunos aspectos del mismo son cuestionables. Llama la atención que en un sistema de compensaciones por incumplimiento, como el que se establece en este Reglamento (CE), en el caso de cancelación del vuelo por parte del transportista, el artículo 5.3 permita que la compañía aérea no abone las compensaciones del artículo 7 (de 250 a 600 €, según los kilómetros a recorrer) cuando pueda probar: «...que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían

haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Esto y decir que no caben estas compensaciones, en caso de cancelación del vuelo, es decir lo mismo. Porque, ¿cuándo y cómo probará la compañía al pasajero tales circunstancias? Si el contenido de esta norma se reclama extrajudicialmente, la prueba de tales extremos deberá realizarse de la misma forma. En este caso, ¿qué garantías ofrecen las alegaciones de la compañía?

Ya se ha advertido que el CM es menos eficaz que el Reglamento (CE) 261/2004, básicamente por dos motivos: su reclamación debe realizarse a través de los tribunales y el régimen de responsabilidad en él previsto es, en la mayoría de los supuestos de incumplimiento que regula, subjetivo y de cuantía limitada.

Así es, a pesar de la tendencia a objetivar el régimen de responsabilidad, no se lleva hasta sus últimas consecuencias pues, como se ha visto, en algunos supuestos este sigue siendo subjetivo. De este modo, el régimen de responsabilidad es objetivo en los supuestos de daños por accidente aéreo y de daños por destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado. Pero existen supuestos de incumplimiento en los que la responsabilidad del transportista es subjetiva, como sucede en relación a los daños causados por el retraso en la entrega del equipaje facturado y en la llegada de pasajeros a destino, y en las incidencias con el equipaje no facturado o de mano.

El Reglamento (CE) habla de compensaciones a favor del pasajero, mientras que el CM se refiere a indemnizaciones. ¿Acaso no son lo mismo? Parece que la respuesta tiene que ser negativa, sobre todo si se tiene en cuenta que el modo de reclamarlas es muy diferente, extrajudicial en el primer caso, judicial en el segundo. Además, las compensaciones del Reglamento (CE) se conceden al pasajero sin necesidad de que este tenga que alegar la existencia de unos daños que son consecuencia del incumplimiento. Por el contrario, para que la compañía aérea deba indemnizar de acuerdo con la aplicación del CM, el pasajero debe alegar y probar la existencia de unos daños derivados del incumplimiento.

RESUMEN

**DENEGACIÓN DE EMBARQUE,
CANCELACIÓN DEL VUELO Y
GRAN RETRASO**

Este trabajo se ha centrado en la figura del turista como usuario de un servicio de transporte aéreo por dos motivos fundamentales: porque se trata del medio de transporte más utilizado hoy en día para los desplazamientos turísticos, y porque también es en el transporte aéreo donde

ABSTRACT

**DENIED BOARDING AND
CANCELLATION AND LONG
DELAY OF FLIGHTS**

This paper focuses on tourists as the users of air transport services for two fundamental reasons: because air is the means of transport most tourists use today and because air transport has the highest number of carrier breaches of contract affecting passengers.

se suele producir un mayor número de supuestos de incumplimiento del transportista que afectan al pasajero.

Por este motivo, se ha tratado de analizar la responsabilidad del transportista aéreo frente al pasajero derivada de los distintos supuestos de incumplimiento. Para ello se ha estudiado el contenido de dos normas que regulan la responsabilidad del transportista aéreo: el Reglamento (CE) número 261/2004, del Parlamento 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 el Convenio de Montreal, de 28 de mayo de 1999, para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (CM).

El motivo por el cual el trabajo gira en torno a estas dos normas se debe a que, si el supuesto de incumplimiento del transportista se produce en la actualidad, estas constituyen el régimen legal básico que resulta de aplicación para resolver el conflicto, sin perjuicio de la aplicación subsidiaria del resto de normas, de carácter más genérico, como el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, y otras leyes complementarias y el Código Civil.

Centrado el objeto del trabajo en la responsabilidad del transportista aéreo frente al pasajero y su contenido en el Reglamento (CE) y en el CM, se ha tratado de dar respuesta a una serie de cuestiones relativas a su aplicabilidad y funcionamiento para, posteriormente, determinar los derechos de los pasajeros aéreos previstos en cada una de ellas.

An analysis is given of air carrier liability vis-à-vis passengers in different cases of breach of contract. The terms of two rules on air carrier liability are studied: Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and the Montreal Convention of 28 May 1999 for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air (MC).

The reason why the paper revolves about these two rules is that, if a carrier commits breach of contract nowadays, these two rules form the applicable basic legal procedure for resolving the conflict. This is notwithstanding the subsidiary application of other, more generic rules, such as Royal Legislative Decree 1/2006 of 16 November approving the revised National Consumer Defence Act, other supplementary laws and the Civil Code.

The point of addressing air carrier liability vis-à-vis passengers and the terms thereof under the EC Regulation and the MC is to respond to a series of issues concerning these rules' applicability and operation. The rights of air passengers according to each are found.

(Trabajo recibido el 15-3-2012 y aceptado para su publicación el 8-5-2012)