

RESUMEN

RESPONSABILIDAD DEL MÉDICO

La información previa que hay que facilitar al paciente debe reunir los requisitos marcados por la ley, en cuanto al contenido, alcance y prueba de que se ha suministrado. La falta de información, la información defectuosa o incompleta no adaptada a las condiciones particulares del paciente genera responsabilidad en el obligado a transmitirla.

ABSTRACT

PHYSICIAN'S LIABILITY

The prior information physicians have to give their patients must meet the requirements set by law in terms of contents, scope, and proof of provision. Failure to provide information and the provision of defective information or incomplete information not suited to the individual patient create liability for the person under obligation to inform the patient.

LA INFRACCIÓN DEL DEBER DE INFORMACIÓN COMO CAUSA DE RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO.

por

JUANA RUIZ JIMÉNEZ
Profesora Titular de Derecho Civil UNED

Es unánime la doctrina en señalar que, en virtud del contrato de transporte aéreo, el porteador se obliga a efectuar el traslado del pasajero, de un lugar a otro previamente convenido, y a hacerlo en el horario programado, desde el punto de origen al de destino, sin menoscabo de su integridad física y de conformidad con las demás condiciones pactadas (1). Se trata de un contrato en el que el transportista se obliga a un resultado, como afirma PETIT LAVALL (2): «el traslado del pasajero indemne y en el tiempo pactado».

El transportista debe cumplir con su obligación de realizar el traslado en las condiciones pactadas entre las que como decimos se incluye hacerlo el tiempo señalado. En consecuencia, del contrato derivan un entramado de derechos y obligaciones para las partes contractuales. Aquí abordaremos exclusivamente si el incumplimiento del transportista de informar al pasajero correctamente sobre el embarque, cuando se retrasa un vuelo, da derecho para exigir responsabilidad por daños y perjuicios.

Uno de los problemas que con más frecuencia nos afecta cuando iniciamos un viaje es el retraso en la llegada a nuestro punto de destino. Cuando precisamente uno de los motivos que el pasajero tiene en cuenta para elegir el transporte aéreo es el ahorro de tiempo, el retraso puede producirnos no sólo graves trastornos y molestias, sino daños, tales como (pérdidas de enlaces, días de vacaciones), además de una gran frustración, a lo que podemos

(1) Por todos, vid. GUERRERO LEBRÓN, M.^a J., *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, Valencia, 2004, pág. 99.

(2) Vid. PETIT LAVALL, M.^a V., con abundante referencia bibliográfica, ver sobre este punto, «El retraso en el transporte aéreo de pasajeros», en *Derecho de los Negocios*, pág. 3, noviembre, 2003.

añadir las incomodidades como la de estar en un país extranjero, y tener que defender nuestros derechos en un lengua extranjera.

I. MARCO NORMATIVO

La Comunidad Europea ha adoptado una serie de medidas legislativas para proteger los intereses de los pasajeros aéreos. Una protección eficaz de los pasajeros como consumidores y usuarios (3) debe empezar por una adecuada información. Como ha puesto de manifiesto la Comisión del Parlamento (4) Europeo, parte del problema reside en que «los pasajeros no conocen sus derechos, por lo que no pueden exigir su cumplimiento».

Este hecho les provoca preocupación, sobre todo a la hora de reclamar los daños causados por los incumplimientos. Para evitarlo es preciso que los pasajeros sean conscientes de sus derechos. Precisamente para que los pasajeros tengan conocimiento y estén mejor informados de sus derechos, la Comisión publicó en el año 2000 una Carta de Derechos del Pasajero. Carta que actualmente está expuesta en la mayoría de los aeropuertos de la Unión Europea, y que ha sido recientemente actualizada en el año 2005 para ampliar los derechos de los pasajeros (5). Una vez que los pasajeros conocen mejor sus derechos, es más fácil que los ejerciten bien, pues tienen la clave para hacerlo. De ahí la importancia de la exposición en lugar visible, de carteles que recojan los derechos de los pasajeros, de los folletos con el eslogan de vuelo informado y de las campañas informativas.

La información al pasajero debe hacerse antes y durante el vuelo. Antes del vuelo debe comenzar por una información exacta sobre la identidad de la compañía operadora de los vuelos en que viajan. Uno de los derechos funda-

(3) Bajo el lema de «Capacitar a los consumidores, mejorar su bienestar y protegerlos de manera eficaz», la Comisión presentó el 13 de marzo de 2007, una Comunicación relativa a la Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores, 2007-2013 (COM 2007 99 final). En dicho documento se afirma que: «Unos consumidores seguros, informados y capacitados son el motor del cambio económico». Actualmente la Unión Europea está trabajando en la revisión de la normativa de Protección al consumidor que está en proceso de reelaboración de ocho Directivas.

(4) Comunicación al Parlamento Europeo y al Consejo de la Protección de los Pasajeros Aéreos en la Unión Europea (COM 200/0365 final).

(5) Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo COM (2005) final 16-2-2005. El folleto de los derechos del pasajero ofrece un resumen de la legislación comunitaria aplicable en caso de que surjan contratiempos, incluyendo las nuevas normas comunitarias en materia de denegación de embarque, cancelaciones y retrasos importantes de los vuelos y de la responsabilidad de las compañías aéreas. Se ha publicado un nuevo folleto informativo sobre los derechos de los pasajeros con una nota aclaratoria al mismo. En relación al apartado «Grandes retrasos» de este folleto se indica que: «Cuando el retraso sea de cinco horas o más, la compañía tiene que ofrecerle también la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede)». La nota aclaratoria especifica que «deberá ofrecerse a los pasajeros el reembolso del coste íntegro del billete correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas». Esta aclaración es importante, ya que en la nueva normativa se indica que se procede a la devolución si el pasajero decide no viajar.

Se ha publicado un Informe sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo: Reclamaciones registradas en la Red de Centros europeos del consumidor del año 2006. Resume las reclamaciones de los consumidores en el 2005.

mentales de los pasajeros en el momento que compran el billete es saber cuál es el operador que efectuará realmente el trayecto, es decir, la identidad de la compañía aérea que realizará el vuelo.

El accidente de Sharm el-Sheik, de 3 de enero de 2004, de las aerolíneas Flash Airlines, que causó la muerte de 148 personas, en su mayoría turistas europeos, que se dirigían a Francia poco después de despegar del citado centro turístico egipcio, demostró la necesidad de reforzar las normas de seguridad.

Para garantizar la protección de los pasajeros frente a los riesgos de seguridad, la Comunidad dictó el Reglamento número 2111/2005, de 14 de diciembre de 2005, relativo al establecimiento de una lista de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora. Además, este Reglamento vela por si se produce un cambio de compañía tras realizarse la reserva, el pasajero será notificado de inmediato de la identidad de la nueva compañía aérea, lo que no sólo permite escoger al pasajero con conocimiento de causa, sino que puede influir en su seguridad. En consecuencia, el pasajero tiene derecho a saber si se trata de una de las compañías aérea de la lista negra.

Para actualizar la lista comunitaria se ha dictado el Reglamento (CE) número 235/2007 de la Comisión, de 5 de marzo de 2007, que modifica el Reglamento (CE) número 474/2006, por el que se establece la lista comunitaria de las compañías aéreas objeto de una prohibición de explotación en la Comunidad. Es la tercera que hasta ahora se ha publicado. Puede verse en la actualización de la lista en Internet: <http://air-ban.europa.eu>.

Por otro lado, es necesario contar con una información sobre las prestaciones de las distintas compañías aéreas, a fin de tener la posibilidad de elegir con quién se quiere contratar. Así los pasajeros sabrán exactamente con qué compañía reservan y pueden elegir con conocimiento de causa.

Del mismo modo, una vez contratado el servicio, deben tener el conocimiento necesario sobre los derechos que les asisten durante la ejecución del contrato y sobre las posibilidades que tienen cuando tal ejecución sea inexacta para poder reclamar. Aquí precisamente se ubica la información que se le tiene que dar al pasajero sobre cualquier imprevisto durante el viaje, en particular una detallada información sobre los retrasos, sobre todo cuando el pasajero tiene que hacer después una conexión con otro vuelo.

II. CONCEPTO DE RETRASO

Uno de los problemas con los que nos enfrentamos es que la normativa aeronáutica no contiene un concepto legal de retraso, por lo que ha tenido que ser la doctrina la que lo ha ido perfilando:

Así afirma PETIT LAVALL (6): «es casi unánime la doctrina al considerar que sólo puede hablarse de retraso cuando al tiempo medio indicado en los horarios ha sido superado considerablemente, o de forma excesiva, significativa, relevante, anormal, importante, ampliamente, no razonable». GUERRERO LEBRÓN (7) la define como llegada imputal al lugar de destino. Referida dicha

(6) PETIT LAVALL, M.^a V., *op. cit.*, pág. 5.

(7) GUERRERO LEBRÓN, M.^a J., *op. cit.*, pág. 187.

llegada, no al momento del aterrizaje sino de desembarque, en el caso de transporte de pasajeros.

Más difícil de concretar es qué tipo de retraso da lugar a indemnización de los pasajeros. Como afirma PETIT LAVALL: El retraso es un concepto relativo que necesita de un referente temporal de medición. En tal sentido, el retraso existiría cuando finalizado el plazo, el pasajero no hubiera sido transportado a su lugar de destino. Es decir, para que sea tenido en cuenta debe ser calificado de importante.

Serán los tribunales los que determinen cuándo es jurídicamente relevante.

Indudablemente, el horario constituye una parte esencial del contrato, el incumplimiento del horario produce un defectuoso cumplimiento contractual, que se traduce en unos daños (preocupación, gastos, perturbación de ánimo) que deben ser indemnizados.

Normalmente, ese plazo es deducible de los horarios o itinerario exhibidos y publicados por el propio transportista y expresados en los billetes o en las pantallas de los aeropuertos [sentencia de 17 de diciembre de 2004 (AC 2004/2121)].

Entre las obligaciones del pasajero está el presentarse a la facturación con una determinada antelación, y una vez que se ha facturado en el tiempo señalado debe dirigirse a la puerta de embarque. Ahora bien, cuando existe un retraso en la salida del vuelo, la compañía aérea tiene la obligación de informar correctamente cuándo se va a producir el nuevo embarque y cuál será la puerta por la que se hará.

Recientemente la Audiencia Provincial de las Islas Baleares, en la sentencia de 14 de junio de 2006, ha concedido una indemnización a un pasajero que debió adquirir un nuevo billete como consecuencia de la previa pérdida de vuelo motivada por la incorrecta información proporcionada por la compañía aérea respecto al retraso del vuelo. El retraso fue de una hora y cuarenta minutos.

Si falta tal información no se le puede imputar al pasajero el hecho de no acceder a la zona de embarque una vez que ha facturado. Además, como señala la propia sentencia: «Y, a mayor abundamiento, aun cuando se considera que existe algún tipo de negligencia del pasajero, entendemos que procedería la aplicación del artículo 25 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios, que dispone que el consumidor y el usuario tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les irroguen, “salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva...”, régimen que ha sido interpretado en el sentido de establecer un sistema de responsabilidad objetiva que sólo puede excluirse si se acredita culpa exclusiva de la víctima, fuerza mayor o caso fortuito, supuestos que no concurren... En efecto, esta salvedad del mencionado artículo 25, a contrario, operaría cuando, aun existiendo culpa del consumidor o usuario, ésta concurriera con la del vendedor del bien o prestador del servicio. Y esta cuestión de la conducta del prestador del servicio, en nuestro caso, Air Europa, cuya actuación causante del daño del actor apelante sería el incumplimiento de la obligación de proporcionar información veraz y correcta».

Es la compañía aérea la que tiene que velar porque la información que se emite en los paneles sea la correcta.

Además, son nulas las cláusulas que señalan que los horarios son aproximativos y de las que mantienen que las horas indicadas en los horarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte de este contrato.

En este sentido, numerosas sentencias han declarado abusivas, y por tanto nulas, las cláusulas de los contratos de transporte que no garanticen los horarios, por entenderse que la fecha y la hora son un elemento esencial del contrato y de las obligaciones del transportista. Por lo que ninguna transportista puede alegar la cláusula de que los horarios son aproximativos. Muchas son las sentencias que establecen la nulidad de esta cláusula, entre otras puede destacarse la sentencia de 28 de noviembre de 2001, de la Audiencia Provincial de Asturias; sentencia de 24 de diciembre de 2001, igualmente de la Audiencia Provincial de Asturias; sentencia del juzgado de primera instancia, número 13, de Madrid, de 8 de marzo de 2001, confirmada por la sentencia de 28 de junio de 2002 de la Audiencia Provincial. También las sentencias de 15 de septiembre de 2005, de la Audiencia Provincial de Madrid.

Existe un incumplimiento defectuoso por parte de la compañía cuando no avisa correctamente del cambio de puerta, bien por las pantallas, por megafonía, etc..., ya que existe un deber contractual de informar de los cambios sobrevenidos en el contrato de transporte. El cumplimiento defectuoso de la prestación por parte de la compañía indica que no tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño, por lo que debe indemnizar a los pasajeros.

III. DERECHOS RECONOCIDOS POR REGLAMENTO (CE) NÚMERO 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 11 DE FEBRERO DE 2004

Todo ello en cuanto estemos ante un retraso de menos de dos horas, pues si fuera de más rige el Reglamento (CE) número 261/2004, de 11 de febrero de 2004, pues la protección de los pasajeros frente a los retrasos se encuentra, además específicamente, regulada por el Reglamento (CE) número 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.

Dicha norma deroga y sustituye al Reglamento (CEE) número 295/91 (8). El nuevo Reglamento, que entró en vigor el 17 de febrero de 2005, pretende reforzar la situación de los pasajeros dándoles una protección más eficaz estableciendo un régimen de asistencia aplicable a los grandes retrasos.

Tal polémica levantó este Reglamento, que las asociaciones de aerolíneas representativas de las principales compañías aéreas IATA, que agrupa a 270 compañías repartidas en 130 países y que transportan el 98 por 100 de los pasajeros de líneas regulares, y la Asociación Europea de Líneas Aéreas de bajo Coste (ELFAA), impugnaron su legalidad, amparándose en la incompatibilidad del nuevo Reglamento y del Convenio de Montreal, pronunciándose el Tribunal de Justicia sobre la validez de este Reglamento en el asunto C-3444/04, sentencia de 10 de enero de 2006.

Regula los derechos mínimos que asisten a los pasajeros en toda la Unión Europea y que básicamente son: derecho a la información, derecho de atención, en todo caso y derecho al reembolso u transporte alternativo y a compensación según los casos.

(8) Diario Oficial de 17 de febrero de 2004.

IV. REQUISITOS DE APLICACIÓN

Para que los pasajeros tengan derecho a la protección dispensada se tendrán que cumplir los siguientes requisitos: que se haya producido un retraso del vuelo (ahora precisaremos cuál), teniendo el pasajero la reserva confirmada en el vuelo y presentándose a facturación en el tiempo indicado.

No todo retraso da lugar a la aplicación del Reglamento. Los supuestos contemplados como grandes retrasos son:

- de dos horas o más en vuelos de hasta 1.500 Km;
- de tres horas o más en vuelos dentro de la Unión Europea de más de 1.500 Km., y para todos los demás vuelos entre 1.500 y 3.500 Km;
- de cuatro horas o más para vuelos de más de 3.500 Km, fuera de la Unión Europea (art. 6 del Reglamento). Como vemos, se combina tiempo y distancia.

V. DERECHOS

La obligación de asistencia corresponde al transportista encargado de realizar el vuelo y consiste en ofrecer, por parte de la compañía, de forma gratuita a los pasajeros:

En todos los casos, comida y bebidas suficientes (no se especifica cuál) y en utilización de medios de comunicación, tales como dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o envío de correos electrónicos, etc. (art. 9).

Cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada: alojamiento gratuito en hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar del alojamiento.

Finalmente, cuando el retraso sea de más de cinco horas, además, tienen derecho al reembolso, en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7 (en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viajes u otros servicios), del coste íntegro del billete en el precio que lo 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 inicial del pasajero, junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible (art. 8).

Todos los derechos son reconocidos al pasajero por el mero hecho de producirse algunos de los retrasos aquí especificados, sin tener que probar ningún daño. Es importante destacar que estos derechos no pueden ni limitarse ni derogarse, es decir, no admiten pacto. Son imperativos. Y si el pasajero aceptara una compensación inferior puede obtener una compensación adicional (art. 15).

En realidad, tratan de proporcionar al pasajero una solución automática, en caso de retraso, para superar las dificultades inmediatas y se aplican independientemente y sin perjuicio de los derechos de los pasajeros a obtener una compensación o indemnización complementaria posterior si el pasajero demuestra que por el retraso se le han producido unos daños y perjuicios (daños individuales).

Por tanto, sigue abierta la puerta para la interposición de una acción judicial contra el transportista, proceso más caro y más largo para el pasajero.

Para asegurarse de la efectividad del Reglamento se exige al transportista la obligación de informar sobre los derechos de los pasajeros en casos de denegación de embarque, cancelación o retrasos.

Para ello el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, velará por que en el mostrador de facturación se exponga, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto:

«En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia» (art. 14).

Además, el transportista aéreo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas, un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo al presente Reglamento, así como los datos por escrito de contacto del organismo nacional responsable del cumplimiento del citado Reglamento. En el caso de España se trata de la Dirección General de Aviación Civil.

VI. CONCLUSIÓN

«La incorrecta información proporcionada a los pasajeros sobre la hora de embarque después de un retraso de un vuelo da derecho al pasajero a ser indemnizado. Debe informarse a los pasajeros de cualquier circunstancia relevante que afecte al cumplimiento del contrato, como puede ser un cambio sobrevenido del horario. Además, debe considerarse un deber de la compañía aérea que la información suministrada a los pasajeros en las pantallas sea correcta y completa. Un correcto desenvolvimiento de la relación contractual implica la obligación de adoptar todas las medidas necesarias para evitar los daños».

RESUMEN

RESPONSABILIDAD TRANSPORTE AÉREO

La aplicación de la legislación vigente, en materia de transporte aéreo, obliga a las compañías aéreas a facilitar a los pasajeros una información, veraz y correcta. La falta de información o la información defectuosa es causa de responsabilidad y genera el deber de indemnización a favor de los usuarios del transporte aéreo.

ABSTRACT

AIR TRANSPORT LIABILITY

The application of current air transport legislation places airlines under the obligation to facilitate true, correct information for their passengers. Failure to provide information and the provision of defective information are cause for liability and generate the duty to indemnify air transport users.