

LA COMPENSACIÓN POR LA NOTIFICACIÓN EXTEMPORÁNEA DE LA CANCELACIÓN DEL VUELO ES EXIGIBLE AL TRANSPORTISTA, AUNQUE EL CONTRATO SE HAYA CELEBRADO A TRAVÉS DE UNA AGENCIA DE VIAJES

Karolina Lyczkowska

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Professional Support Lawyer en DLA Piper Spain

Este trabajo constituye un resumen de la STJUE de 11 de mayo 2017 que analiza cuándo el transportista se exime del pago de la compensación por cancelación del vuelo. De acuerdo con el Reglamento 261/2004, si el transportista no prueba que el pasajero fue notificado del cambio del horario con al menos dos semanas de antelación, no podrá eximirse del pago de la compensación procedente, aunque el transportista hubiere informado de la cancelación con la antelación suficiente a la agencia de viajes a través de la cual el pasajero había adquirido el billete para el vuelo.

Hace poco el TJUE analizaba el concepto de la circunstancia extraordinaria a efectos de la posible exoneración del transportista aéreo del pago de la compensación (sentencia de 4 de mayo 2017). Ahora en la sentencia de 11 de mayo 2017 (C-302/16) se examina otra causa de exención - la notificación de la cancelación del vuelo con al menos dos semanas de antelación (art. 5 del Reglamento 261/2004).

1. El supuesto de hecho

En el caso que dio origen a la cuestión prejudicial en cuestión, el demandante había contratado para el 14 de noviembre 2014 un vuelo desde Holanda a Surinam a cargo de las aerolíneas SLM. La reserva se había efectuado a través de la página de internet de una agencia de viajes, Gate 1. El 9 de octubre de 2014 SLM notificó a Gate 1 que el vuelo en cuestión se cancelaba. El 4 de noviembre Gate 1 mandó un correo electrónico al demandante comunicándole que su vuelo se posponía al 15 de noviembre 2014. Por tanto, el pasajero fue informado del cambio en el horario con menos de dos semanas de antelación.

De acuerdo con el art. 5 del Reglamento 261/2004, cuando la notificación de la cancelación se realiza con al menos dos semanas de antelación, el transportista

queda eximido del pago de la compensación. No obstante, puede exonerarse también cuando la notificación se realiza entre dos semanas y siete días con respecto a la hora inicial de salida y se le ofrece al pasajero un transporte alternativo que le permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista. En este caso, esta última causa de exención no es aplicable, porque el vuelo fue pospuesto al día siguiente.

El viajero reclamó la compensación por la notificación extemporánea de la cancelación del vuelo a SLM que se negó a abonarla, argumentando que había cumplido con su obligación de notificar la cancelación con al menos dos semanas de antelación, al haber comunicado la modificación a Gate 1 el 9 de octubre 2014. Cuando el viajero se dirigió a Gate 1 con la misma petición de abono de la compensación, la agencia respondió que no asumía ninguna responsabilidad, pues su mandato se limitaba a intermediar en los contratos entre los pasajeros y los transportistas, no haciéndose responsable de los cambios de horarios efectuados por estos últimos. En consecuencia, el viajero decidió plantear una demanda contra SLM. El órgano judicial remitente de la cuestión judicial alberga dudas sobre cuándo se entiende cumplida la obligación de notificar al pasajero la cancelación del vuelo cuando el contrato se celebra a través de una agencia de viajes.

2. Las conclusiones del TJUE

La sentencia en primer lugar señala que consta que la aerolínea notificó a la agencia de viajes la cancelación del vuelo con una antelación superior a dos semanas. No obstante, de acuerdo con el Reglamento 261/2004, la carga de la prueba de haber informado a los pasajeros con suficiente antelación corresponde siempre al transportista.

Teniendo en cuenta el contexto y el propósito de asegurar un nivel elevado de la protección de pasajeros que persigue la norma comunitaria, el TJUE interpreta que el transportista aéreo está obligado a pagar la compensación siempre que no consiga probar que el pasajero en cuestión ha sido informado de la cancelación con al menos dos semanas de antelación.

De acuerdo con la sentencia, esta conclusión es igualmente aplicable en los casos cuando el contrato se ha celebrado por intermediación de un tercero, como por ejemplo, una agencia de viajes operativa en Internet. Según la norma europea, la obligación de pagar una compensación al pasajero cuando no exista una causa de exoneración siempre recae sobre el transportista aéreo. Naturalmente, esta obligación se entiende sin perjuicio de una posible acción del transportista contra un tercero que haya provocado que el transportista incumpla las obligaciones impuestas por el Reglamento 261/2004, que podrá plantearse con arreglo al Derecho nacional aplicable.