

## RETRASOS Y CANCELACIONES DE VUELO: RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA<sup>1</sup>

Karolina Lyczkowska

Investigadora del Departamento de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

**Resumen:** Este artículo ofrece una visión general del Reglamento UE 261/2004 en la materia del retraso y la cancelación de vuelos. Constituye una guía útil de los derechos del pasajero en el caso del incumplimiento del contrato por parte del transportista. La autora explica las disposiciones aplicables y las ilustra con casos jurisprudenciales correspondientes. Se presta especial atención a las cuestiones como la diferencia entre el retraso y la cancelación del vuelo o la definición de circunstancias extraordinarias que exoneran al transportista de la responsabilidad por los daños.

**Palabras clave:** Retraso, cancelación, Reglamento 261/2004.

**Title:** Delay and cancellation of flights: transporter's liability

**Abstract:** This paper gives an overview of the EU Regulation 261/2004 on delay, and cancellation of flights. It is a useful guide of passenger's rights that may be claimed against the transporting company in breach of contract. The author explains applicable provisions and illustrates them with cases decided before the courts. Special attention is given to matters such as the difference between the

---

<sup>1</sup> Trabajo realizado con la ayuda del proyecto "Grupo de investigación y centro de investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo" concedido por el Ministerio de Economía y Competitividad (DER 2011-28562).

delay and cancellation of flight or the definition of extraordinary circumstances that a transporting company may claim in order not to pay the damages.

**Keywords:** Delay, cancellation, Regulation 261/2004.

**Sumario:** 1. **Introducción y ámbito de aplicación de las normas;** 2. **Retraso y cancelación: responsabilidad del transportista de acuerdo con el Reglamento 261/2004;** 3. **Asistencia al pasajero;** 3.1 **Contenido de la asistencia al pasajero;** 3.2 **La fuerza mayor no exonera de la obligación de prestar asistencia al pasajero;** 4. **Compensación económica fija;** 4.1 **Plazo de abono de la compensación;** 4.2 **Causas de exoneración de la obligación del pago de la compensación;** 4.3 **Compatibilidad de la compensación fija con la indemnización suplementaria;** 4.4 **Diferencia entre retraso y cancelación: procedencia de la compensación económica;** 4.5 **Circunstancias exoneratorias del pago de la compensación;** 4.5.1 **Avería técnica;** 4.5.2 **Condiciones meteorológicas adversas;** 4.5.3 **Huelga no convocada;** 4.6 **Comportamientos oportunistas del transportista;** 4.7 **Obligación de confirmación de la reserva o cancelación discrecional.**

## 1. Introducción y ámbito de aplicación

Cada vez son más y más frecuentes las molestias que sufren los pasajeros de aviones. En un intento de mejorar el estándar de protección del usuario de transporte aéreo, en la Unión Europea se promulgó el Reglamento 261/2004, de 11 febrero, 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 (en adelante, Reglamento 261/2004). Dicha norma instituye un generoso régimen de asistencia y compensaciones económicas en los supuestos de retraso, denegación de embarque y cancelación de vuelos que son las principales contingencias que afectan negativamente al pasajero. Las reglas relacionadas con la indemnización por los daños materiales y morales derivados de la pérdida o retraso de las maletas se encuentran principalmente en el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999 y son objeto de análisis en otro artículo<sup>2</sup>.

El Reglamento 261/2004 resulta aplicable cuando (i) el vuelo al que se refiera la pretensión del pasajero salga de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro de la Unión Europea, o bien cuando (ii) el vuelo parta de un aeropuerto situado en un tercer país, con destino a otro país, situado en el territorio de un Estado miembro, siendo el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión un transportista comunitario (salvo que los pasajeros disfruten de beneficios, compensación y asistencia en ese tercer país), de acuerdo con el artículo 3.1 del Reglamento 261/2004.

---

<sup>2</sup> Véase LYCZKOWSKA, Karolina, *Los daños derivados de las contingencias acaecidas en el transporte aéreo del equipaje*, en este mismo número de la Revista CESCO.

## **2. Retraso y cancelación: responsabilidad del transportista de acuerdo con el Reglamento 261/2004**

Las principales obligaciones del transportista consisten en prestar asistencia al pasajero y/o abonarle una compensación económica fija por las molestias ocasionadas, según el supuesto en cuestión. El Reglamento no se pronuncia acerca de la inclusión en la cuota fija de otros daños que excedan del importe de esta indemnización estandarizada (tanto daños morales, como materiales, incluidos los relacionados con la pérdida o destrucción de equipaje), pero al tratarse de una norma de mínimos, el pasajero puede reclamarlos a la compañía aérea en virtud de otras normas, como el Convenio de Montreal o los artículos 1101 y siguientes del Código Civil (cfr. art. 12 Reglamento 261/2004). El Reglamento 261/2004 tampoco aclara si en el caso de concesión de indemnización suplementaria debe reducirse la misma en el importe de la compensación fija ya otorgada, puesto que el artículo 12 dice que “podrá deducirse”, dejando la cuestión al arbitrio del juez que conozca del caso.

## **3. Asistencia al pasajero**

En caso de gran retraso de vuelo, su cancelación o denegación de embarque, la norma comunitaria obliga a los transportistas a prestar asistencia debida a los pasajeros de vuelo afectado. En el supuesto de demora, esta obligación surgirá cuando el transportista prevea que el vuelo saldrá con al menos (i) dos horas de retraso con respecto a la hora programada, cuando se trate de vuelos de hasta 1 500 kilómetros de distancia, (ii) tres horas de retraso, en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o (iii) cuatro horas de retraso, en el supuesto de todos los demás vuelos (art. 6 del Reglamento 261/2004). La redacción de la norma hace depender el nacimiento del deber de la asistencia de las previsiones subjetivas de los encargados de la aerolínea, por tanto parece razonable entender que un retraso indefinido - sin previsión expresa de la hora de salida - debe tratarse como una cancelación, y no como un retraso (véase infra la sentencia del Juzgado de lo Mercantil núm. 1 de Málaga, de 19 marzo 2009, AC 2009/521). Tal interpretación también deriva del Considerando Decimoséptimo del Reglamento 261/2004 que señala que “los pasajeros cuyos vuelos tengan un retraso de duración determinada deben recibir atención adecuada (...)”, haciendo referencia a los deberes de asistencia.

### **3.1. Contenido de la asistencia al pasajero**

El contenido básico de la asistencia debe comprender la comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar, más dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos. Cuando la hora de salida prevista como resultado del retraso sea como mínimo al día siguiente, además de la asistencia básica, el transportista debe ofrecer alojamiento en un hotel y correr con los gastos del transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (art. 9 Reglamento

261/2004). Si el retraso es de al menos cinco horas, el pasajero también tendrá derecho a optar por el reembolso del importe del billete por el viaje no efectuado junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible (cuando renuncie a un transporte alternativo a su destino). En el caso de que el vuelo ya no tenga "razón de ser" en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, se procederá al reembolso no sólo del billete no usado, sino también a la devolución del importe por el trayecto ya realizado (art. 8.1 Reglamento 261/2004). Con todo, las compañías aéreas deben prestar atención de forma prioritaria a las personas con movilidad reducida y menores no acompañados (art. 11 Reglamento 261/2004).

### **3.2. La fuerza mayor no exonera de la obligación de prestar asistencia al pasajero**

El transportista no queda exonerado de la obligación de prestar asistencia ni siquiera en los casos de fuerza mayor que causen el retraso o cancelación de vuelo. Por esta razón, la disposición analizada ha sido objeto de cuestión prejudicial planteada al Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que en su sentencia de 10 enero 2006 (TJCE 2006/2) ha declarado que es plenamente válida. En su fallo explica que no existe contradicción entre el Reglamento 261/2004 que no fija límite económico ni cláusulas de exoneración por concurrencia de fuerza mayor a la obligación de asistencia, y el Convenio de Montreal, que establece cláusulas de exención y de limitación de la responsabilidad del transportista aéreo en caso de retraso en el transporte de pasajeros.

La sentencia del TJUE señala que la demora en el transporte de pasajeros puede ocasionar dos tipos de daños. Por una parte, un retraso demasiado grande ocasionará perjuicios prácticamente idénticos para todos los pasajeros, cuya reparación puede adoptar la forma de una asistencia o de una atención, estandarizadas e inmediatas, a todos los interesados mediante, por ejemplo, el ofrecimiento de refrescos, comidas, alojamiento y llamadas telefónicas. Por otra parte, los pasajeros pueden sufrir perjuicios individuales, inherentes al motivo de su desplazamiento, cuya reparación exige una apreciación caso por caso del alcance de los daños ocasionados, y sólo puede, en consecuencia, ser objeto de una indemnización a posteriori e individualizada (ap. 43 de la sentencia). A juicio del TJUE, las disposiciones del Convenio de Montreal se refieren únicamente a este segundo tipo de daños, mientras que la obligación de asistencia del Reglamento 261/2004 concierne a la primera categoría de perjuicios, pretendiendo reparar de forma estandarizada e inmediata determinados perjuicios causados a los interesados que se encuentran en tales situaciones. Las medidas de atención emprendidas por los transportistas no impiden que los pasajeros persigan posteriormente la indemnización de daños, pudiendo ejercitar las acciones concedidas por el Convenio de Montreal, cuando resulten aplicables. Sin embargo, en la opinión del Juzgado de lo Mercantil de Málaga (sentencia de 27 abril 2007, AC 2007/768), se trata de unas

medidas encaminadas sobre todo a evitar que se produzcan daños patrimoniales o morales ocasionados por retraso y espera.

La no prestación de la asistencia no tiene repercusión directa, es decir, el pasajero no puede demandar indemnización por no haberla recibido, sino que tiene que probar los daños efectivos que le hayan sido causados por el incidente aéreo en cuestión - cancelación o retraso -, sin perjuicio de la compensación económica del artículo 7 del Reglamento 261/2004, cuando proceda. No obstante, la vulneración de esta obligación por parte de la compañía aérea constituye una infracción perseguible por los organismos responsables del cumplimiento del Reglamento 261/2004 en cada Estado miembro (en España, esta competencia corresponde a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea). De hecho, en 2010 un operador de vuelos de bajo coste fue multado por no haber ofrecido asistencia debida a los pasajeros afectados por las cancelaciones de vuelos acaecidas por razón de la nube de ceniza volcánica. El Ente de Aviación Civil Italiano (ENAC) ha decidido sancionar a la compañía con una multa de 3 millones de euros por haber violado su obligación que derivaba del Reglamento 261/2004<sup>3</sup>.

#### **4. Compensación económica fija**

En caso de denegación de embarque o cancelación de vuelo (arts. 4 y 5 del Reglamento 261/2004), además de la asistencia anteriormente mencionada, se establece también una obligación de abonar compensación económica estandarizada. Se trata de cuotas fijas que no requieren prueba de daño sufrido ni su evaluación, y cuyo importe depende únicamente de la longitud de vuelo medida en kilómetros. El artículo 7 del Reglamento 261/2004 prevé 250 euros de indemnización para los pasajeros de vuelos de hasta 1 500 kilómetros, 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, y 600 euros para los restantes vuelos. Habrá lugar a la reducción en 50% del importe de la indemnización resultante si el transportista ofrece un transporte alternativo (i) con diferencia que no sea superior a dos horas respecto a la hora de salida inicialmente programada, en caso de vuelos hasta 1 500 kilómetros de distancia, o (ii) con diferencia que no sea superior a tres horas respecto a la hora de salida inicialmente programada, en caso de vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, (iii) con diferencia que no sea superior a cuatro horas respecto a la hora de salida inicialmente programada, para los demás vuelos (art. 7.2 Reglamento 261/2004).

##### **4.1. Plazo de abono de la compensación**

El Reglamento 261/2004 no establece plazo para el pago de la compensación, limitándose sólo a enumerar los medios por los cuales puede

---

<sup>3</sup>*Italia multa a Ryanair con 3 millones por no asistir a los afectados por la nube volcánica*, publicado en "La Expansión" 15 mayo 2010, <http://www.expansion.com/2010/05/15/empresas/1273942416.html>

procederse al abono de la misma (art. 7.3 del Reglamento 261/2004 permite que se pague en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios). Partiendo de la naturaleza protectora de los derechos del pasajero en el Reglamento 261/2004, hay que entender que el pago de la compensación debe verificarse lo antes posible. En ausencia de un término específico de ejecución de la obligación impuesta por la norma comunitaria en caso de cancelación de vuelo, parece razonable emplear analógicamente la previsión del plazo establecido para el reembolso del precio del billete. El artículo 8.1 del Reglamento 261/2004 que prevé este derecho en casos de cancelación y retraso superior o cinco horas, fija un plazo de siete días para su abono y remite al artículo 7.3 de la norma en cuanto a las modalidades en las que se pueda efectuar la devolución. Además, se establece el mismo plazo de siete días para la devolución de un determinado porcentaje del precio del billete (en función de la longitud del vuelo) en caso de acomodación del pasajero en una clase inferior a aquella por la que se pagó (artículo 10.2 del Reglamento 261/2004). Por tanto, debemos entender que en caso de pago de la compensación económica el transportista también cuenta con siete días de plazo, desde el momento en que se anunció la cancelación de vuelo. En cuanto al plazo para el ejercicio de la acción de reclamación por parte del pasajero, la SAP Madrid de 17 junio 2011 (AC 2011/1475) establece que en el caso de la indemnización por cancelación de vuelos debe aplicarse el plazo de caducidad de dos años del art. 35 del Convenio de Montreal, contados a partir de la fecha de llegada al destino o la fecha en la que la aeronave debió haber llegado al destino.

#### **4.2. Causas de exoneración de la obligación del pago de la compensación**

A diferencia de la obligación de asistencia, el transportista puede eximirse del pago de esta compensación si: (i) informa a los pasajeros con suficiente antelación de la cancelación del vuelo, o si (ii) puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables (art. 5.3 Reglamento 261/2004). La información sobre la cancelación del vuelo cumple con los requisitos de antelación mínima en todo caso cuando se comunica al menos dos semanas antes del vuelo programado. Si el transportista la notifica a los pasajeros entre dos semanas y siete días antes de la fecha del viaje, y ofrece un transporte alternativo de horarios similares (no más de dos horas de antelación en la salida y no más de cuatro horas de retraso en la llegada al destino, respecto de las horas programadas), también se exonera de la obligación de pago de la compensación. Finalmente, si la cancelación del viaje se comunica con antelación inferior a siete días respecto del día de la salida del vuelo, el transportista sólo eludirá el pago de la compensación, si consigue proponer un transporte alternativo que salga máximo una hora antes de la del vuelo cancelado (art. 5.1 Reglamento 261/2004).

### **4.3. Compatibilidad de la compensación fija con la indemnización suplementaria**

El Reglamento 261/2004 aspira a establecer unos niveles mínimos de protección de pasajeros (art. 1.1 del Reglamento 261/2004), por lo que, como he señalado, la compensación prevista en el artículo 7 no agota los derechos a indemnización de otros daños, si se prueba su efectiva concurrencia en cantidad que exceda del importe previsto por dicho artículo. No se trata sólo de daños materiales, sino también morales, como señala la sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, de 7 julio 2009 (AC 2009/1817) que en el caso de una cancelación de vuelo, con un ofrecimiento de transporte alternativo por parte del transportista, declara aplicable la compensación de 600 euros prevista en el artículo 7 del Reglamento 261/2004 y además, 400 euros por daños morales sufridos como consecuencia de la cancelación. No obstante, el Juzgado de lo Mercantil de Pontevedra alberga ciertas dudas al respecto y ha planteado una cuestión prejudicial al TJUE, preguntando si el concepto de compensación suplementaria del artículo 12 del Reglamento 261/2004 permite al juez nacional en caso de cancelación de vuelo conceder indemnización de daños y perjuicios, incluyendo daños morales por incumplimiento del contrato de transporte aéreo conforme a los criterios establecidos en la normativa y jurisprudencia nacional sobre el incumplimiento contractual, o si, por el contrario, dicha compensación ha de obedecer sólo a gastos realizados por los pasajeros debidamente acreditados y no resarcidos suficientemente por el transportista aéreo conforme a lo que exigen los artículos 8 y 9 del Reglamento 261/2004/CE<sup>4</sup>.

En relación con la procedencia de la indemnización de daños morales, es importante considerar la sentencia de la Audiencia Provincial de Vizcaya de 28 julio 2010 (JUR 2010\409180) que declara que el resarcimiento de perjuicios morales debe ser en todo caso proporcional al precio del viaje contratado. La sentencia aborda el tema de un viaje combinado que contrataron los demandantes, con estancia de siete días en un hotel de cinco estrellas en la Isla Margarita. Al sufrir un retraso de dos horas el vuelo de Madrid a Caracas, los demandantes perdieron el enlace de Caracas a la Isla Margarita, teniendo que pernoctar en un hotel para salir al día siguiente a su destino final. En su demanda piden la indemnización de 900 euros por la pérdida de un día de vacaciones y por los daños morales, derivados de la zozobra y de la ansiedad sufrida. Aunque en la primera instancia ganan el pleito, la sentencia de la AP pone de relieve que la indemnización concedida es excesiva, por no guardar proporcionalidad con el precio del viaje pagado por los demandantes que rondaba unos 1.000 euros. Según la Audiencia, hay que tener en cuenta que pese al retraso y la pérdida de un día de vacaciones, los demandantes finalmente disfrutaron de seis días de

---

<sup>4</sup> Diario Oficial de las Comunidades Europeas, 1 mayo 2010, Petición de decisión prejudicial presentada por el Juzgado de lo Mercantil de Pontevedra (España) el 11 de febrero de 2010 — Aurora Sousa Rodríguez y otros/Air France S.A., Asunto C-83/10, (2010/C 113/37)

vacaciones en un hotel de lujo, produciéndose su vuelta sin problemas. Sin embargo, la indemnización por los daños morales otorgada en la primera instancia conlleva que el viaje salga prácticamente gratis a los demandantes. Si se tratase de resarcimiento de perjuicios económicos derivados de la pérdida de maletas o daños personales, la indemnización a percibir podría rebasar con creces el precio del viaje, porque el daño sufrido definitivamente podría ser superior al mismo. No obstante, en el caso de daño moral, cuya valoración no deja de ser discrecional y que no depende de criterios objetivos, sino sobre todo de la personalidad del afectado, siendo de imposible prueba su cuantificación, la Audiencia opina que la indemnización debe tener en cuenta el precio del viaje en el que se producen las circunstancias que ocasionan dicho daño moral. Por tanto, se reduce la indemnización otorgada a la cuota de 400 euros.

#### **4.4. Diferencia entre retraso y cancelación: procedencia de la compensación económica**

Como se puede observar, el texto del Reglamento 261/2004 favorece económicamente a los pasajeros de vuelos cancelados frente a los pasajeros de vuelos retrasados, en base a la presunción de menor sufrimiento o angustia que se provoca a estos últimos. No obstante, pese a esta relevante diferencia pecuniaria en las consecuencias atribuidas a cada uno de los casos, la norma no delimita de forma precisa el retraso y sólo define la cancelación como "la no realización de un vuelo programado", expresión que no consigue disipar todas las dudas al respecto (art. 2.1 Reglamento 261/2004). La jurisprudencia ha tratado de establecer una distinción intuitiva entre retraso y cancelación con ofrecimiento de vuelo alternativo basándose en las circunstancias como el horario del nuevo vuelo, el número de vuelo, la adjudicación de asientos, etc. (véase, por ejemplo, la sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Málaga de 19 marzo 2009, AC 2009/521).

Finalmente, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha tenido que pronunciarse sobre este problema interpretativo de la diferencia entre retraso y cancelación a efectos de la adjudicación de la indemnización del artículo 7 del Reglamento 261/2004. En su sentencia de 19 noviembre 2009 y aprovechando la cuestión prejudicial planteada por tribunales alemán y austriaco en dos casos similares de pasajeros de vuelos retrasados más de veinte horas, el TJUE hizo constar que el perjuicio que sufren los pasajeros de vuelos cancelados y el daño padecido por los participantes de un vuelo con gran retraso son muy similares, por lo que carece de justificación la diferenciación en cuanto a las consecuencias económicas reconocidas por el Reglamento 261/2004. En consecuencia, la sentencia ha establecido que los pasajeros de vuelos retrasados que lleguen a su destino tres o más horas después de la hora de llegada programada pueden invocar el derecho a compensación previsto en el artículo 7 del Reglamento 261/2004 (ap. 61 de la sentencia). Es de aplaudir el criterio interpretativo acogido por el TJUE no sólo por haber resaltado la semejanza entre las molestias causadas a los

pasajeros de vuelo cancelado y de vuelo con gran retraso, sino también porque el momento de referencia para contar el retraso relevante se fija en la hora de llegada al destino y no en la hora de salida, favoreciendo al pasajero. En cuanto a la jurisprudencia española posterior a la decisión del TJUE, hay que resaltar que la SAP Madrid de 17 junio 2011 (AC 2011/1475) ya aplica la interpretación mencionada.

#### **4.5. Circunstancias exoneratorias del pago de la compensación**

Sin perjuicio de lo comentado, el transportista aéreo podrá eximirse del pago de la compensación económica fijada en el artículo 7 del Reglamento 261/2004 si prueba que "la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables" (art. 5.3). Aunque en el articulado del Reglamento no se ofrece ninguna definición de circunstancias extraordinarias, el Considerando Decimocuarto de la norma brinda como ejemplos de tales incidentes los casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.

Hay que señalar que la analogía entre el gran retraso y la cancelación, realizada por el TJUE en relación con la adjudicación de la compensación, también se refiere a la exoneración de la obligación del pago de la compensación económica, de forma que no se aplicará en caso de que el transportista pruebe la concurrencia de circunstancias extraordinarias que justifiquen el gran retraso, de igual forma que sucede con la cancelación de vuelo. La jurisprudencia ofrece algunos ejemplos de las situaciones respecto de las cuales se han suscitado dudas si pueden incardinarse en las circunstancias exoneratorias a estos efectos.

##### **4.5.1. Avería técnica**

Los problemas técnicos detectados en la aeronave no constituyen circunstancia extraordinaria. Así se declara en la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea nº C-549/07, de 22 diciembre 2008, que se ocupa de responder a una cuestión prejudicial planteada por el tribunal de Viena. Se trata de un caso de una pasajera de Alitalia que viajaba desde Viena a Brindisi. Cinco minutos antes de la salida del vuelo fue informada de su cancelación, debido a un problema técnico. La compañía le proporcionó la posibilidad de viajar en otro avión, pero de todas formas la pasajera llegó a su destino cuatro horas más tarde de lo planeado. Por tanto, la pasajera reclamó indemnización de 250 euros fijada por el Reglamento CE 261/2004 en estos casos. Al habérsela denegado, impuso una demanda contra Alitalia y ganó en primera instancia. No obstante, Alitalia recurrió, entendiendo que se trataba de circunstancias

extraordinarias que le eximían de la responsabilidad y el tribunal de apelación planteó la duda interpretativa al TJUE.

TJUE explica en su decisión que la *ratio legis* del Reglamento CE 261/2004 es garantizar nivel elevado de protección de pasajeros, por lo que las causas de exoneración de la responsabilidad deben interpretarse restrictivamente. De acuerdo con la disposición comunitaria, se trata de casos en los que concurren circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Por tanto, no basta con sola existencia de una circunstancia fuera de lo ordinario, sino también es precisa la imposibilidad de evitar la cancelación del vuelo. En caso de Alitalia, se trataba de una compleja avería de motor de la que la compañía tuvo conocimiento sólo unas horas antes de la salida del vuelo. No obstante, en opinión de TJUE, el problema técnico en sí mismo no constituye una circunstancia extraordinaria exoneratoria. Citando su anterior jurisprudencia (la sentencia de 10 de enero de 2006, IATA y ELFAA, C-344/04, Rec. p. I-403), hace hincapié en la necesidad de protección del pasajero y en que el grado de desarrollo tecnológico de aeronaves convierte en ordinarios los problemas técnicos a los que se enfrenten a diario los transportistas. Por tanto, la resolución de problemas derivados de fallos técnicos debe considerarse parte del ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo. El Tribunal aclara también que la frecuencia de las averías no es determinante por sí sola del carácter ordinario o extraordinario de circunstancias, y el respeto de las normas legales mínimas de mantenimiento técnico de aeronaves no puede equivaler a haber tomado todas las medidas razonables tendentes a evitar la cancelación del vuelo. En cualquier caso, aunque para el Convenio de Montreal en caso de retraso de vuelo basta con haber adoptado medidas razonablemente necesarias para evitar el daño para exonerarse de la obligación de indemnización, en caso de anulación de vuelo es imprescindible que también concorra una circunstancia extraordinaria. Es decir, tienen que cumplirse las dos condiciones, caso excepcional y extrema diligencia del transportista, para que pueda beneficiarse de la exoneración.

Este criterio fue confirmado por el TJUE en su sentencia de 19 noviembre 2009, en la que se aclara que no merece calificación de circunstancia exoneratoria el problema técnico descubierto en la aeronave, "a menos que este problema se derive de acontecimientos que, por su naturaleza o por su origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen al control efectivo de dicho transportista" (ap. 72 de la sentencia).

La jurisprudencia española hace eco de esta postura en la sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Málaga de 19 marzo 2009 (AC 2009/521) en la que el juez señala que el hecho de que un

transportista aéreo haya respetado las normas mínimas de mantenimiento de una aeronave no basta por sí solo para acreditar que dicho transportista adoptó todas las medidas razonables y exonerarle de la responsabilidad. En el caso de los autos, se trataba de un golpe en la zona presurizada del avión, con desconocimiento de su origen, que impidió que saliera el vuelo hasta el día siguiente. La sentencia hace hincapié en que si no se sabe si el origen de la avería obedece o no al ejercicio normal de la actividad, no puede operar la causa de exención y procede la indemnización solicitada, porque la carga probatoria corresponde a la demandada.

También se acoge este criterio en la SAP de Barcelona de 14 mayo 2009 (JUR 2009/409930), en la que se analiza el caso de un avión en el que el problema técnico se descubrió nada más despegar de la pista, por lo que tuvo que volver al aeropuerto de salida, tras haberse detectado una explosión en el ala con la consiguiente avería. Se desestiman las alegaciones de la demandada que sostiene que se trata de circunstancias extraordinarias por falta de prueba de haber empleado diligencia específica requerida, con las revisiones y precauciones exigibles.

#### 4.5.2. *Condiciones meteorológicas adversas*

Las condiciones meteorológicas incompatibles con el vuelo están expresamente previstas en el Considerando Decimocuarto del Reglamento 261/2004 como circunstancia exoneratoria de la responsabilidad de pago de la compensación, lo que es testimoniado por la jurisprudencia. Así, en la sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, de 23 junio 2009 (AC 2009/1727), los demandantes solicitan la indemnización de daños y perjuicios sufridos como consecuencia de la cancelación de su vuelo de Odessa a Praga en enero de 2007. Resulta que en aquella época Ucrania estaba afectada por una severa ola de nieve, frío y hielo que provocó la paralización del aeropuerto de Odessa durante dos días. A causa de la cancelación del vuelo, los demandantes tenían que sufragar los costes de la manutención y del alojamiento en un hotel. En su demanda solicitan la indemnización de los gastos incurridos, la compensación económica fijada en el artículo 7 del Reglamento 261/2004, la indemnización por pérdida de equipaje y por otros daños (en total, más de 16.000 euros).

La sentencia de la Audiencia confirma el pronunciamiento del Juez de la Primera Instancia y considera que se trata de una circunstancia ajena a la compañía aérea demandada que inevitablemente tuvo que afectar la prestación ordinaria de servicios por parte de la transportista. En consecuencia, al tratarse de una causa de origen meteorológico de carácter extraordinario, la compañía aérea queda exonerada de la responsabilidad y se desestima la petición formulada por los demandantes, excepto en lo que se refiere a la indemnización

por la pérdida de equipaje. Se concede una indemnización de 1.000 derechos especiales de giro, de acuerdo con lo establecido en el Convenio de Montreal que limita la responsabilidad del transportista aéreo en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso del equipaje a este importe, siempre que el pasajero no haya efectuado declaración expresa de valor del equipaje en el momento de la facturación.

#### 4.5.3. *Huelga no convocada*

En el caso enjuiciado por la Audiencia Provincial de Barcelona en su sentencia de 8 de septiembre de 2009 (JUR 2009/462901), se trata de un supuesto de grave perturbación del funcionamiento del aeropuerto. La alteración se debió a que el día anterior a la fecha fijada para la salida de vuelos de los demandantes los trabajadores de la aerolínea demandada encargados del servicio de asistencia en tierra ocuparon las pistas de despegue y aterrizaje del aeropuerto de Barcelona, provocando la cancelación de la práctica totalidad de las operaciones aéreas hasta las primeras horas de la madrugada del día siguiente. Pese a la existencia previa de conflicto laboral entre la empresa y sus trabajadores, esta huelga no convocada constituye a juicio de la Audiencia un suceso extraordinario que impidió tomar medidas de diligencia razonable a la aerolínea, a efectos de prevenir la perturbación del funcionamiento de sus servicios. Por tanto, la aerolínea no está obligada a pagar la indemnización prevista en el art. 7 del Reglamento 261/2004. No obstante, la sentencia señala que la exoneración del pago de las indemnizaciones no libera al transportista de otras obligaciones como la de prestar asistencia a los pasajeros y ofrecerles transporte alternativo. La sentencia de la Audiencia confirma que la aerolínea debe indemnizar los gastos incurridos por los pasajeros en concepto de taxi, traslado a Madrid y coste de billetes de avión de Madrid al destino final de los pasajeros, ya que consta que la demandada no ofreció ni asistencia ni transporte alternativo a los afectados. No obstante, según la sentencia, no procede la indemnización de daños morales de los pasajeros (concedida por la sentencia de la primera instancia), debido a que no concurrió ni culpa ni negligencia de la entidad demandada en su producción, por lo que no cabe responsabilizarle en este concepto, de acuerdo con el artículo 1105 del CC.

La misma situación de invasión de pistas de Barcelona por huelga no convocada se contempla en la sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Palma de Mallorca de 20 diciembre 2007 (JUR 2008/55342). Los demandantes tenían contratado un vuelo de Palma a Barcelona, desde donde planeaban tomar un avión con destino a Dinamarca, para disfrutar allí de un crucero por el mar Báltico. Al haberse cancelado ambos vuelos como consecuencia de la huelga, los actores piden que se les indemnice. La sentencia confirma que se trata de una circunstancia extraordinaria que no pudo ser prevista ni paliada por la demandada, por lo que únicamente hay lugar al reembolso del

importe de los billetes de avión adquiridos para el viaje de Palma a Barcelona.

No obstante, la sentencia de la Audiencia Provincial de Albacete de 30 julio 2010, AC 2010/1360, resuelve un caso similar de una manera diferente. La Audiencia se enfrenta al supuesto de denegación de embarque a los pasajeros de un vuelo de IBERIA causada por una huelga no convocada del personal de *handling* empleado por la empresa transportista. La compañía argumenta que dicha circunstancia debe ser considerada extraordinaria y ajena al ámbito de control de la empresa y por tanto, exoneratoria de la indemnización procedente a los pasajeros en virtud del Reglamento CE 261/2004 (art. 5.3). Sin embargo, la AP señala que debe distinguirse entre huelgas que en realidad no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, como son las huelgas de trabajadores ajenos al círculo laboral de la compañía demandada, y huelgas del personal dependiente de la empresa en cuestión. Como señala la AP de Albacete en la sentencia comentada, IBERIA no pudo desconocer el descontento del personal y el creciente conflicto entre los trabajadores y la dirección, y sin embargo, no adoptó medidas paliativas del mismo, lo que en consecuencia hizo estallar la huelga espontánea e impidió el despegue del vuelo en cuestión. Por tanto, la compañía pudo haber evitado el desarrollo del conflicto y la suspensión del vuelo si hubiera adoptado medidas razonables en relación con su propio personal. Como no lo hizo, debe resarcir el perjuicio causado a los pasajeros.

El criterio tomado por la SAP de Albacete parece más razonable y acorde con la intención del Reglamento comunitario de proteger los intereses de los pasajeros. El ejemplo del Considerando 14º debe interpretarse conjuntamente con la definición de la fuerza mayor en el artículo 5.3, y en consecuencia, huelga que culmina un conflicto interior patente en la empresa no debe ser considerada un evento que no pudo haberse evitado si se hubieran tomado medidas paliativas razonables y adecuadas.

#### **4.6. Comportamientos oportunistas del transportista**

En ocasiones, las compañías aéreas se acogen de manera oportunista a la excepción de fuerza mayor incluida en el Reglamento 261/2004 para exonerarse del pago de la compensación por cancelación del vuelo que no tuvo que ser cancelado. La jurisprudencia indica que la obligación de la adecuada planificación de los recursos del transportista no decae por una circunstancia extraordinaria de duración temporal y que el pasajero no debe cargar con las consecuencias de la política de la empresa en cuanto a la jornada laboral o el constante uso de los aviones.

La sentencia del Juzgado de lo Mercantil n.1 de Oviedo de 19 abril 2011 (AC 2011,526) es el primer pronunciamiento judicial que se enfrenta a la situación en la que las condiciones meteorológicas adversas son sólo una causa *indirecta* de la cancelación el vuelo. El juez considera que tal circunstancia no exonera a la aerolínea de la responsabilidad por la cancelación del vuelo.

En el caso de los autos los demandantes habían adquirido billetes de avión en EasyJet para trasladarse de Marrakech a Madrid, pero cuando se personaron en el aeropuerto marroquí se les comunicó que el vuelo había sido cancelado debido a la niebla. Los demandantes tuvieron que trasladarse por su cuenta en tren a Fez desde donde salía al día siguiente un vuelo de Ryanair hacia Madrid. En la demanda piden se les indemnicen todos los costes de traslado y de billetes de sustitución, así como se les pague la indemnización fija de 250 euros, prevista en el artículo 7 del Reglamento UE 261/2004.

La compañía demandada alega como causa de exoneración de la responsabilidad la existencia de la fuerza mayor en la forma de niebla que imposibilitaba el despegue del avión. No obstante, el juez entiende que dicha fuerza mayor no quedó suficientemente probada y señala que no consta que a la hora del despegue previsto las condiciones meteorológicas fuesen adversas. Lo que probablemente sucedió, indica la sentencia, es que el avión que iba a llevar a los demandantes no se encontraba en el aeropuerto a la hora prefijada porque fue desviado a otro aeropuerto debido a la niebla que efectivamente apareció en Marrakech, pero varias horas antes, y que no persistía a la hora del despegue planeado. De acuerdo con la sentencia, se trata de la consecuencia de una decisión económico-organizativa de la aerolínea de hacer volar constantemente sus aviones que no debe ir en detrimento de los demandantes que cumplieron puntualmente sus obligaciones contractuales. El riesgo de dicha decisión de la compañía la debe sufrir la demandada, sin que sea aceptable trasladarlo a los demandantes. Por consiguiente, se estima íntegramente la demanda y se otorga la indemnización solicitada.

En la sentencia del TJUE de 12 mayo 2011 se debate el caso de unos pasajeros suecos que contrataron un vuelo con el despegue previsto a las 20.35h. Embarcados en la aeronave, los pasajeros permanecieron en ella más de dos horas. Finalmente, la compañía aérea les invitó a abandonar el avión a las 22.45h, anunciando la cancelación del vuelo. Consta que alrededor de las 20.30 h del día en cuestión se ha producido un corte temporal en el suministro de la energía eléctrica que causó fallos en los radares. Sin embargo, los pasajeros consideran que aunque en el momento del despegue existieran circunstancias extraordinarias que no pudieron ser previstas por la compañía aérea, la cancelación del vuelo dos horas más tarde no se debió a la persistencia de éstas sino únicamente a la finalización de la jornada laboral permitida de la tripulación del vuelo y por tanto, reclaman la indemnización por cancelación del vuelo, en virtud del Reglamento 261/2004 UE. Su petición es desestimada en todas las

instancias nacionales, hasta llegar al tribunal de la casación que plantea una cuestión prejudicial al TJUE, pues considera probable que la imposibilidad del despegue a la hora exacta planeada no sea razón suficiente para cancelar el vuelo.

Efectivamente, el TJUE entiende que las obligaciones del transportista en el Reglamento 261/2004 incluyen también la necesidad de planificar sus recursos adecuadamente para estar en condiciones de realizar el vuelo una vez desaparecidas las circunstancias extraordinarias. Si el transportista no dispone de tal reserva de tiempo, no se puede decir que haya tomado todas las medidas razonables, obligación prevista en el artículo 5.3 del Reglamento 261/2004 cuyo cumplimiento conlleva calificar las circunstancias de extraordinarias y exoneratorias de responsabilidad. No obstante, el TJUE no concreta una reserva de tiempo mínima que deba planificar el transportista, considerando no cabe exigir una cantidad de tiempo generalizada e indiferenciada. En todo caso, debe tenerse en cuenta que el transportista no debe sufrir sacrificios insoportables, sino proporcionados a la capacidad de su empresa en el momento pertinente.

#### **4.7. Obligación de confirmación de la reserva o cancelación discrecional**

Finalmente, hay que hacer mención de la técnica de la imposición al pasajero de la obligación de confirmar la reserva contratada a la que recurren algunas aerolíneas para exonerarse de la responsabilidad por la cancelación del vuelo. Así, la SAP de Alicante de 18 noviembre 2010 (AC 2010/2318) enjuicia en caso de un frustrado viaje de vacaciones que la pareja de demandantes había contratado con la compañía Ryanair. El vuelo de Alicante a Edimburgo que habían reservado fue cancelado, por lo cual los pasajeros demandan la indemnización de los daños sufridos, en aplicación del Reglamento UE 261/2004.

La compañía demandada alega que no procede la compensación puesto que no se ha cumplido uno de los requisitos de la aplicación de la norma europea: la existencia de una reserva confirmada en el vuelo cancelado. Ryanair aduce que es condición general de sus contratos de transporte aéreo celebrados con los pasajeros la obligación de éstos de confirmar el estado de vuelo entre 72 y 24 horas antes de la salida programada, debido a la posibilidad de introducir modificaciones de horarios. No obstante, la Audiencia aclara que es imposible negar la existencia de la reserva en el sentido del artículo 2 g) del Reglamento UE que la define como el hecho de que el pasajero disponga de un billete u otra prueba que demuestre que la reserva ha sido aprobada por el transportista y que se le ha asignado un localizador, con el correspondiente compromiso de realizar el vuelo en una fecha determinada. Añade la sentencia que no debe confundirse el concepto de "reserva" con la facultad discrecional de modificar los horarios de vuelo que se reserva la demandada, que, por cierto, la sentencia califica de "discutible", y que en cualquier caso no alcanza la facultad de cancelación sino de modificación de horarios.

Por tanto, la sentencia declara la procedencia de la aplicación del Reglamento UE 261/2004 y en consecuencia, del derecho a la indemnización derivada de la cancelación. Aunque el artículo 5.1.c).(ii) de la norma prevé la exoneración del pago de la compensación en el caso de que la cancelación se haya comunicado a los pasajeros en un periodo comprendido entre dos semanas y siete días antes de la fecha del vuelo (como sucedió en el caso de los autos), lo condiciona a que el nuevo horario de vuelo propuesto permita a los pasajeros salir con no más de 2 horas de antelación y llegar al destino con no más de 4 horas de retraso, respecto de los horarios inicialmente contratados. Como en el caso de la sentencia la diferencia es notablemente superior, pues se cifra en días y no en horas, no procede la exoneración del pago de la compensación.