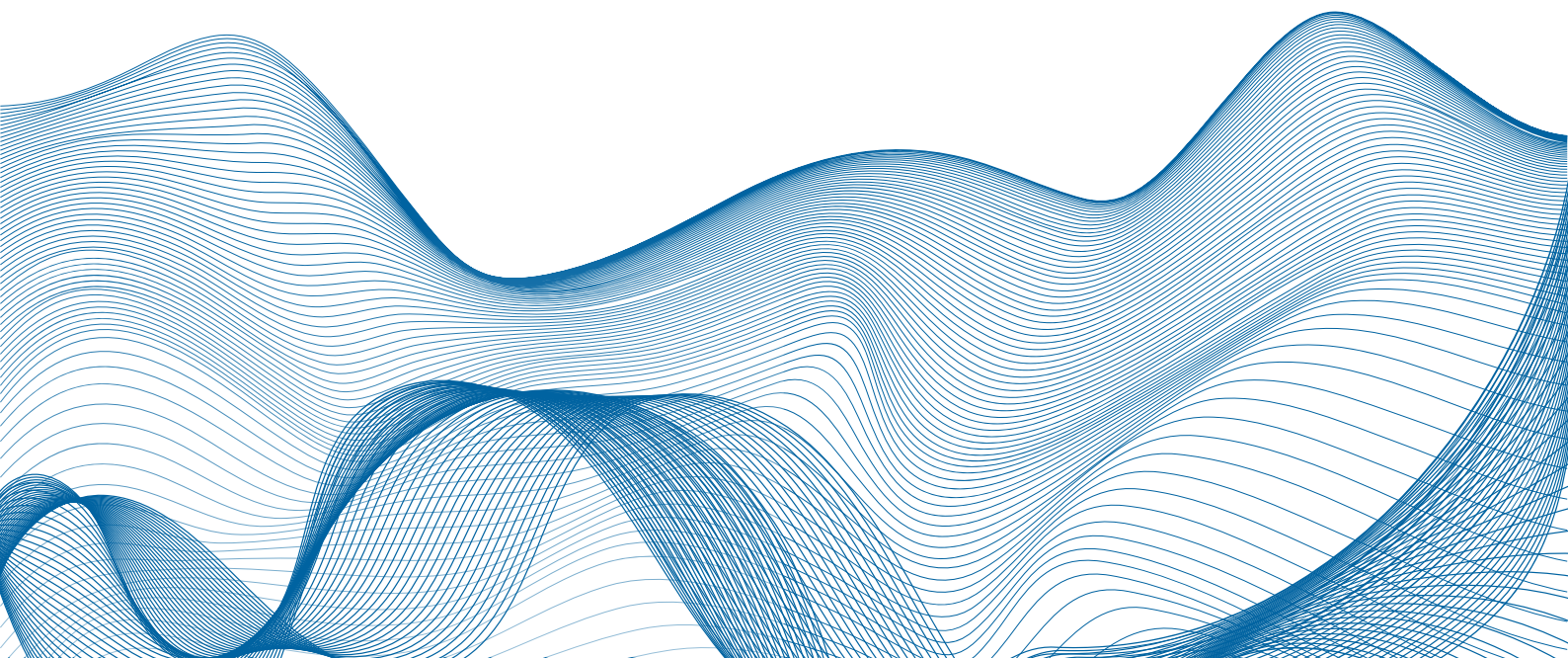


PROTECCIÓN DE LOS PASAJEROS AÉREOS: CANCELACIÓN DE VUELO, RETRASOS, DENEGACIÓN DE EMBARQUE, CAMBIO DE CLASE Y PROBLEMAS CON EL EQUIPAJE

Actualizado
Octubre
2024

Índice

Introducción	03
Marco legal y normativo	04
Derechos de los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo, gran retraso o cambio de clase	06
• Denegación de embarque	06
• Cancelación de vuelo	08
• Retraso de vuelo	10
• Cambio de clase	11
• Derecho a una compensación suplementaria y derecho de las personas con movilidad reducida	12
Derechos de los pasajeros en caso de pérdida o retraso de equipaje	13
• Pérdida del equipaje	13
• Retraso del equipaje	13
• Derecho a una suma suplementaria en relación al equipaje	13
Jurisprudencia relevante	14
• Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea	14
• Sentencias de los Juzgados de lo Mercantil y de los Juzgados de Primera Instancia	18
Vías de reclamación y formularios	19
• Vías extrajudiciales	19
• Vía judicial	19



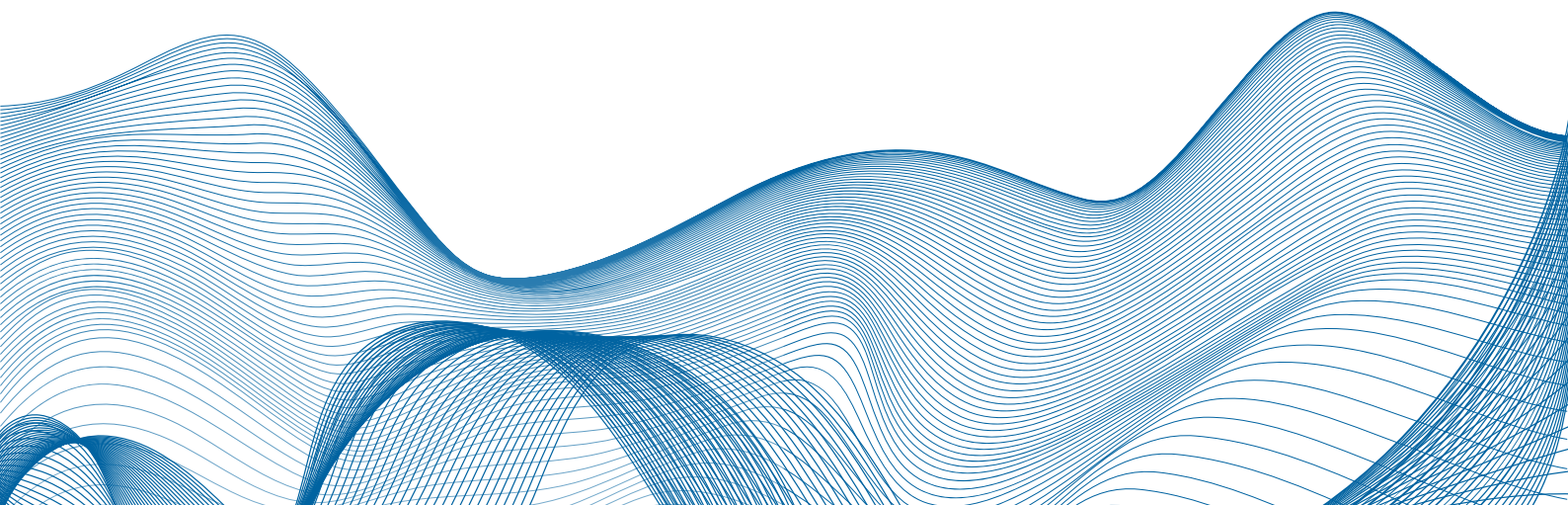
Introducción

Las vacaciones suelen ser un periodo para relajarse y disfrutar, una oportunidad perfecta para desconectarse de la rutina diaria y descubrir nuevos destinos. No obstante, tanto durante la planificación como en el transcurso del viaje, pueden presentarse circunstancias inesperadas que, de manera directa o indirecta, pueden influir de forma negativa en la experiencia vacacional. Estos inconvenientes, que abarcan una amplia variedad de situaciones, pueden alterar considerablemente los planes previstos, generando frustración en el consumidor. En este escenario, es fundamental conocer y comprender algunos de los derechos esenciales de los pasajeros aéreos, así como las medidas de protección que se han establecido para reducir el impacto de estas eventualidades. El presente documento aborda cuestiones relacionadas con la denegación de embarque, la cancelación de vuelos, los retrasos prolongados y el cambio de clase. Asimismo, se examinan los problemas que pueden surgir en torno al equipaje, como los retrasos en su entrega o la pérdida del mismo.

La denegación de embarque, comúnmente derivada de la sobreventa de billetes, puede dejar a los pasajeros en el aeropuerto, alterando significativamente sus planes. La cancelación de vuelos, por su parte, no solo representa una interrupción del itinerario, sino que puede implicar también complicaciones adicionales como la reprogramación de vuelos o la necesidad de alojamiento provisional. Los retrasos prolongados, por otro lado, pueden desbaratar itinerarios minuciosamente planeados, afectando conexiones y eventos previstos en el destino final. También puede darse el caso de cambio de clase, cuando la aerolínea coloca al pasajero en una categoría superior o inferior a la que fue pagada.

Por su lado, la pérdida o el retraso del equipaje es un problema particularmente angustiante, ya que deja a los pasajeros sin sus pertenencias personales esenciales, afectando tanto su confort como su seguridad durante el viaje. Tener claros los reglamentos y normativas que protegen a los pasajeros en estas situaciones es clave para hacer valer sus derechos y obtener las compensaciones y asistencias correspondientes.

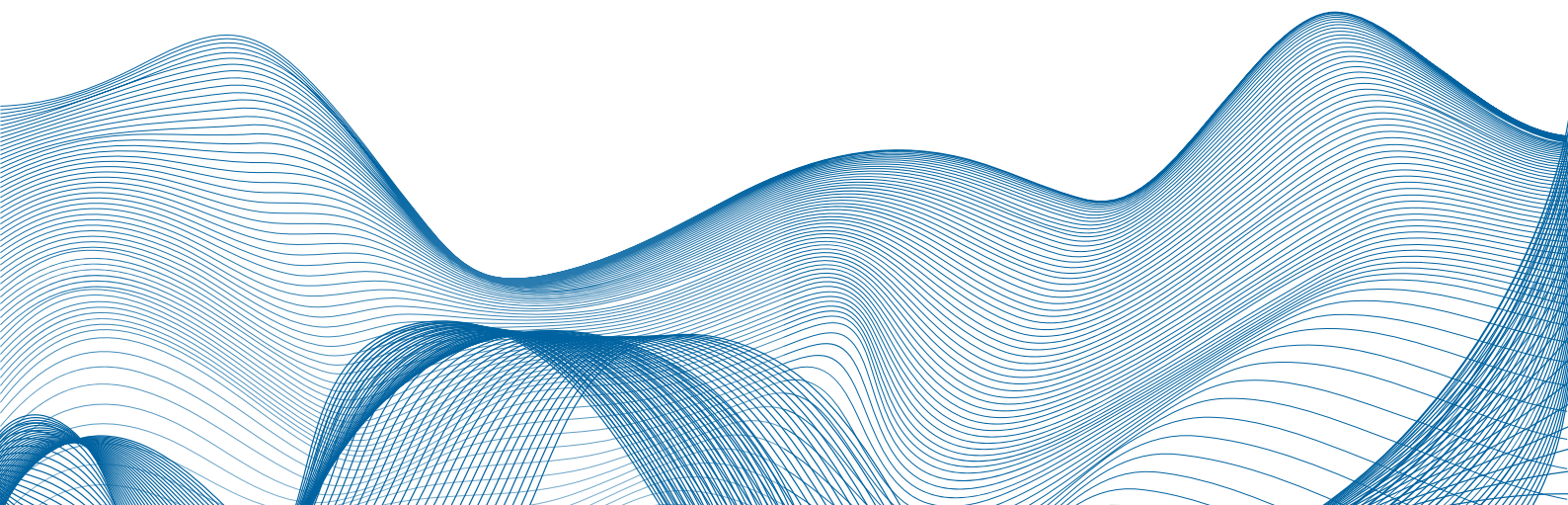
Este documento pretende ofrecer una guía detallada sobre los derechos fundamentales de los pasajeros aéreos, seleccionando los materiales más pertinentes -legislación, jurisprudencia, formularios y artículos doctrinales- que proporcionen información clave para afrontar con éxito los desafíos que puedan surgir, y así garantizar una experiencia de viaje más segura y satisfactoria.



Marco legal y normativo

Antes de adentrarnos en los casos de denegación de embarque, cancelaciones de vuelos, grandes retrasos, cambios de clase, o inconvenientes con la pérdida o retraso del equipaje, es importante definir el marco normativo que aplica a estas situaciones. A continuación, se exponen las normas más relevantes a tener en cuenta:

- 1. Convenio de Montreal
 - El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, conocido como el Convenio de Montreal, regula la responsabilidad de las aerolíneas por daños a pasajeros, equipajes y mercancías durante vuelos internacionales. Este convenio establece las responsabilidades del transportista en casos de muerte, lesiones, destrucción, pérdida o avería del equipaje, y retrasos. Además, detalla los niveles de compensación y los procedimientos para la presentación de reclamaciones y las jurisdicciones competentes.
- 2. Reglamento (CE) n.º 261/2004
 - El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelos o grandes retrasos. Este reglamento sustituye al Reglamento (CEE) n.º 295/91 y tiene como objetivo principal garantizar una protección adecuada para los pasajeros aéreos. Entre sus disposiciones se incluyen: compensaciones económicas, asistencia en forma de reembolsos, transporte alternativo, atención durante la espera, así como excepciones en casos de circunstancias extraordinarias. También otorga derechos adicionales a las personas con movilidad reducida y a los menores no acompañados.
- 3. Reglamento (CE) n.º 889/2002
 - El Reglamento (CE) n.º 889/2002, de 13 de mayo de 2002, modifica el Reglamento (CE) n.º 2027/97 en lo referente a la responsabilidad de las aerolíneas en caso de accidente, ampliando las disposiciones del Convenio de Montreal sobre el transporte aéreo de pasajeros y su equipaje. Este reglamento exige a las aerolíneas que mantengan seguros suficientes para cubrir cualquier indemnización que los pasajeros puedan reclamar. Además, obliga a las aerolíneas a realizar pagos anticipados para cubrir necesidades económicas inmediatas tras un accidente, y regula la obligación de informar a los pasajeros sobre las normas de responsabilidad aplicables.
- 4. Reglamento (CE) n.º 1107/2006
 - Este reglamento trata los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. Prohíbe a las aerolíneas denegar la reserva o embarque de pasajeros por motivos de discapacidad o movilidad reducida, salvo en ciertas excepciones justificadas. Además, garantiza el derecho de estas personas a recibir asistencia, tanto por parte de las aerolíneas como de las autoridades aeroportuarias, para que puedan disfrutar del transporte aéreo en igualdad de condiciones que el resto de los pasajeros.



- 5. Ley Orgánica 6/1985
 - La Ley Orgánica 6/1985, del 1 de julio, establece en su artículo 86 bis que los Juzgados de lo Mercantil no son competentes para tratar asuntos relacionados con la destrucción, pérdida o avería del equipaje, tal y como se estipula en el Convenio de Montreal, ni en los casos contemplados por el Reglamento (CE) n.º 261/2004. En su lugar, serán los Juzgados de Primera Instancia los competentes para conocer estas reclamaciones.
- 6. Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil
 - La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, en sus artículos 249.2 y 250.2, regula los procedimientos para hacer valer los derechos de los pasajeros. Dependiendo de si la cuantía reclamada supera o no los 15.000 euros, las reclamaciones se resolverán mediante juicio ordinario o juicio verbal.



Derechos de los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo, gran retraso o cambio de clase

A continuación, se ofrece una descripción detallada de los derechos que los pasajeros tienen según el Convenio de Montreal y el Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo. Estos derechos se aplican cuando ocurre una denegación de embarque, cancelación de vuelo, retraso significativo o un cambio de clase. Dependiendo de las circunstancias específicas de cada situación, los pasajeros tendrán derecho a lo siguiente:

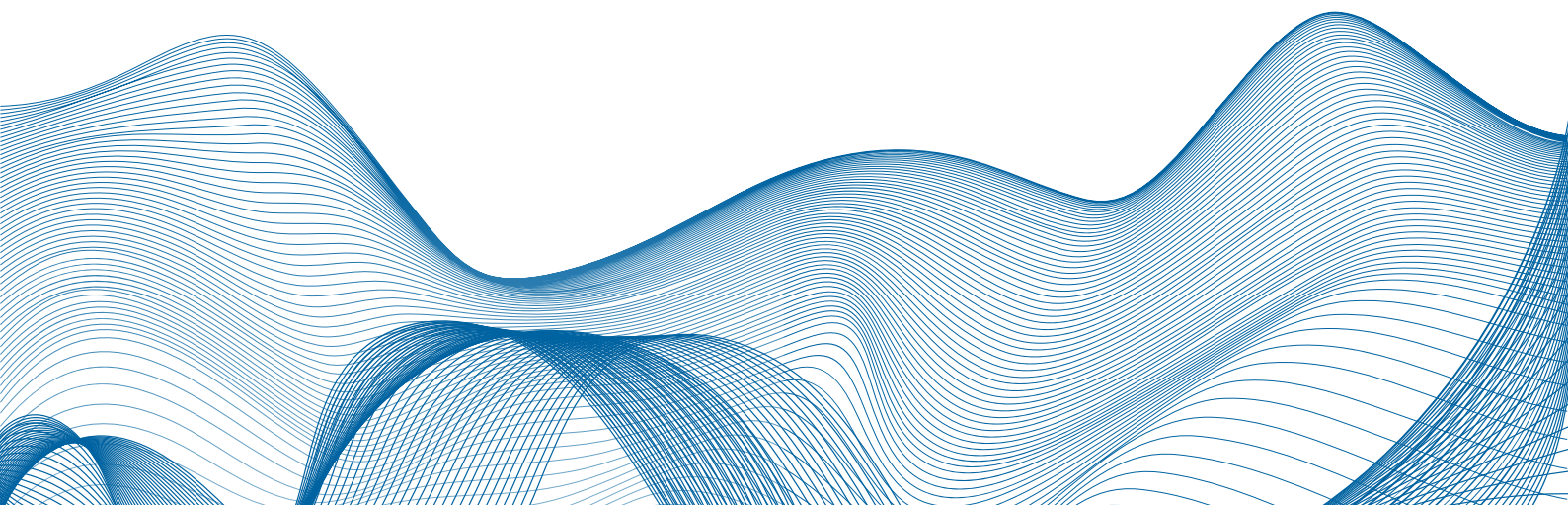
- Ser informados sobre sus derechos.
- Recibir atención adecuada (comidas, refrescos, alojamiento, etc.).
- Obtener una compensación económica.
- Recibir el reembolso de su billete y/o un transporte alternativo.
- Obtener una compensación adicional, si corresponde.

Denegación de embarque

La denegación de embarque (artículo 4 del Reglamento 261/2004) ocurre cuando la aerolínea se niega a transportar a los pasajeros en un vuelo, aunque estos se hayan presentado al embarque en las condiciones requeridas. En esta situación, los pasajeros tienen varios mecanismos para ser compensados por los perjuicios sufridos, a menos que la denegación se deba a motivos razonables, como cuestiones de salud, seguridad o la falta de documentación de viaje adecuada.

Cuando la aerolínea anticipa que tendrá que denegar el embarque, debe, en primer lugar, solicitar voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de beneficios específicos, según lo acordado entre el pasajero voluntario y la aerolínea. Los voluntarios tienen derecho al reembolso del billete o un transporte alternativo (artículo 8 del Reglamento 261/2004). Si el número de voluntarios no es suficiente, la aerolínea podrá denegar el embarque a otros pasajeros, en cuyo caso se activarán los derechos correspondientes.

En estas circunstancias, la aerolínea debe ofrecer compensación inmediata a los pasajeros afectados. Las compensaciones varían según la distancia y el tipo de vuelo, como se establece en el artículo 7.1 del Reglamento 261/2004. A continuación, se detalla una tabla con los importes correspondientes para cada situación:



Distancia y tipo de vuelo	Importe de la compensación
Vuelos de hasta 1.500 kilómetros	250 euros
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros	400 euros
Demás vuelos	600 euros

Además, los importes anteriormente mencionados pueden ser reducidos a la mitad si la aerolínea ofrece un transporte alternativo que lleve al pasajero a su destino, siempre y cuando la diferencia entre la hora de llegada final y la hora prevista de llegada del vuelo original cumpla con ciertos márgenes (artículo 7.2 del Reglamento 261/2004). En tal caso, las compensaciones serían las siguientes:

Distancia y tipo de vuelo	Diferencia de hora de llegada	Importe de la compensación
Vuelos de hasta 1.500 kilómetros	No superior a 2 horas	125 euros
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros	No superior a 3 horas	200 euros
Demás vuelos	No superior a 4 horas	300 euros

Además del derecho a compensación, el pasajero también tendrá derecho a que se le reembolse el coste del billete o, si lo prefiere, a un vuelo alternativo (artículo 8 del Reglamento 261/2004). El pasajero podrá optar entre las siguientes alternativas:

Opción 1	El reembolso del precio íntegro del billete en el plazo de siete días, y cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.
Opción 2	La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible.
Opción 3	La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

De igual manera, los pasajeros tienen derecho a recibir atención por parte de la aerolínea encargada de realizar el vuelo (artículo 9 del Reglamento 261/2004). Esta atención debe brindarse de forma gratuita e incluir los siguientes servicios:

- Comida y refrescos adecuados, dependiendo del tiempo de espera necesario;
- Alojamiento en un hotel, en caso de ser necesario pernoctar una o más noches, o si se requiere una estancia adicional a la prevista inicialmente;
- Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros);
- Dos llamadas telefónicas, télex, mensajes de fax o correos electrónicos.

Cancelación de vuelos

En caso de que un vuelo sea cancelado (artículo 5 del Reglamento 261/2004), es decir, cuando no se realice un vuelo programado en el que el pasajero tenga reservada una plaza, los pasajeros tendrán los siguientes derechos:

En primer lugar, tendrán derecho a recibir el reembolso del coste del billete o, en su caso, a optar por un vuelo alternativo (artículos 5.1.a y 8 del Reglamento 261/2004), bajo las siguientes condiciones:

Opción 1	El reembolso del precio íntegro del billete en el plazo de siete días, y cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.
Opción 2	La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible.
Opción 3	La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

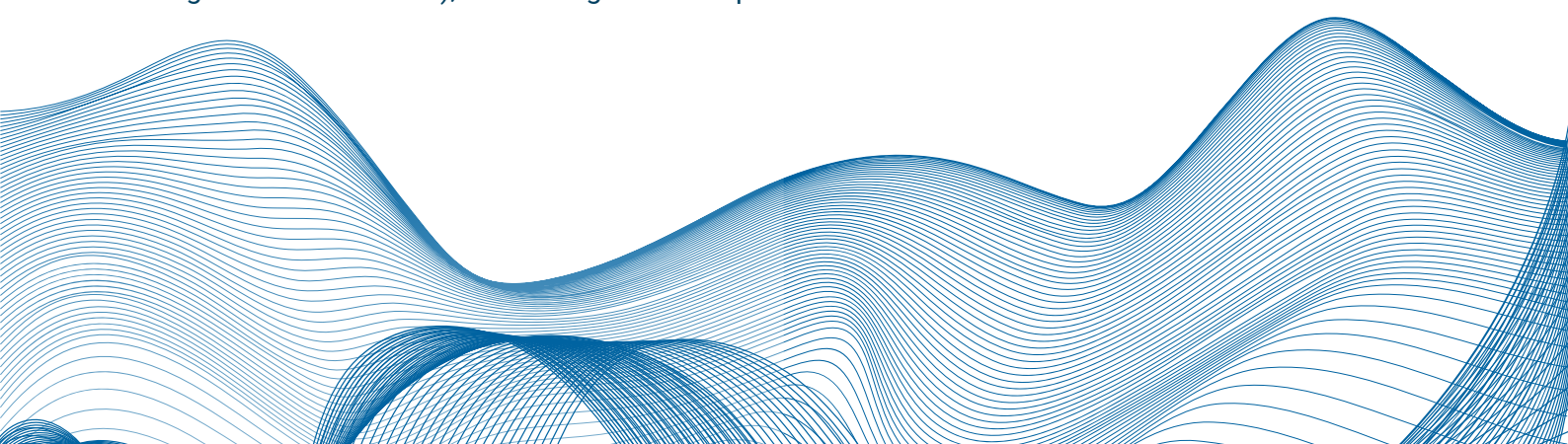
Del mismo modo, los pasajeros afectados también tendrán derecho a recibir atención (artículos 5.1.b y 9 del Reglamento 261/2004). Esta atención debe proporcionarse de manera gratuita e incluir:

- Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que se deba esperar;
- Dos llamadas telefónicas, télex, mensajes de fax o correos electrónicos.

Cabe destacar que si se ofrece a los pasajeros un transporte alternativo y la salida prevista del nuevo vuelo es, al menos, al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado (artículos 5.1.b y 9 del Reglamento 261/2004), los pasajeros también tendrán derecho a:

- Alojamiento en un hotel en caso de que sea necesario pernoctar una o más noches, o si se requiere una estancia adicional a la prevista originalmente;
- Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).

Además, la cancelación del vuelo otorga el derecho a compensación (artículos 5.1.c y 7 del Reglamento 261/2004), con los siguientes importes:



Distancia y tipo de vuelo	Importe de la compensación
Vuelos de hasta 1.500 kilómetros	125 euros
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros	200 euros
Demás vuelos	300 euros

De igual forma, las compensaciones mencionadas anteriormente pueden reducirse a la mitad si la aerolínea proporciona un transporte alternativo que permita al pasajero llegar a su destino, siempre que la diferencia entre la hora de llegada final y la hora prevista del vuelo original cumpla ciertos márgenes (artículo 7.2 del Reglamento 261/2004). En este caso, las compensaciones serían las siguientes:

Distancia y tipo de vuelo	Diferencia de hora de llegada	Importe de la compensación
Vuelos de hasta 1.500 kilómetros	No superior a 2 horas	125 euros
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros	No superior a 3 horas	200 euros
Demás vuelos	No superior a 4 horas	300 euros

Sin embargo, es importante tener en cuenta que el derecho del pasajero a compensación no es absoluto (artículo 5.1.c del Reglamento 261/2004). No se tendrá derecho a compensación en caso de cancelación de un vuelo si se da alguna de las siguientes circunstancias:

- Si se informa a los pasajeros de la cancelación con al menos dos semanas de antelación respecto a la hora de salida prevista;
- Si se informa a los pasajeros de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días respecto a la hora de salida prevista, y se les ofrece un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso en comparación con la hora de llegada prevista;
- Si se informa a los pasajeros de la cancelación con menos de siete días de antelación respecto a la hora de salida prevista y se les ofrece un vuelo alternativo que les permita salir con no más de una hora de antelación y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso respecto a la hora prevista de llegada.

Por último, es importante destacar que en caso de cancelación, la aerolínea no tendrá la obligación de pagar compensación al pasajero si se puede demostrar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado, incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables (artículo 7.3 del Reglamento 261/2004).

Retraso de vuelo

Es posible que el pasajero se enfrente a una situación en la que su vuelo sufra un retraso. Es importante señalar que no todas las demoras se consideran retrasos, ya que, por lo general, solo se califica como retraso cuando la demora es de al menos dos horas o más (artículo 6 del Reglamento 261/2004). A continuación, se presenta un cuadro explicativo que ilustra los diferentes tipos de retrasos contemplados:

Tipo de vuelo	Tipo de retraso
Vuelos de hasta 1.500 kilómetros	2 horas o más
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros	3 horas o más
Demás vuelos	4 horas o más

Dependiendo de la magnitud del retraso, el pasajero tendrá derecho a recibir atención por parte de la aerolínea (artículos 6.1 y 9 del Reglamento 261/2004). En este contexto, pueden darse las siguientes situaciones:

Tipo de retraso	Derechos de los pasajeros
Retraso de 2 horas	<ul style="list-style-type: none"> Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar. Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.
Retraso de 3, 4 horas o más	<ul style="list-style-type: none"> Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar. Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos. Derecho a compensación.
Salida prevista al día siguiente de la hora previamente anunciada	<ul style="list-style-type: none"> Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar. Alojamiento en un hotel en los casos que sea necesario pernoctar una o varias noches, o en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero. Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. <p>Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.</p>

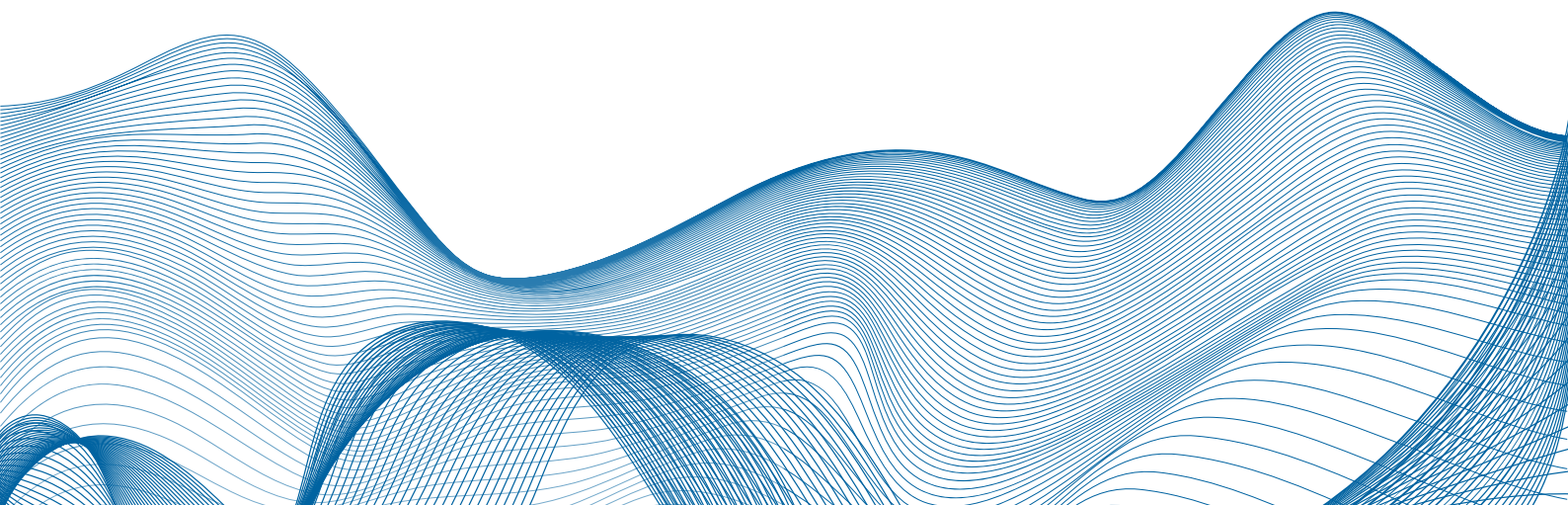
Tiempo de retraso	Derechos de los pasajeros
Retraso de 5 horas como mínimo	<ul style="list-style-type: none"> • Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar. • Alojamiento en un hotel en los casos que sea necesario pernoctar una o varias noches, o en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero. • Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. • Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos. • El reembolso del precio íntegro del billete en el plazo de siete días, y cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

Finalmente, es importante recordar que, según el tiempo de retraso y el tipo de vuelo, los pasajeros tendrán diferentes derechos. Sin embargo, aunque el Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo no menciona explícitamente el derecho a compensación en caso de retraso del vuelo, esto no significa que el pasajero no pueda reclamar dicha compensación. Esta cuestión fue aclarada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (STJUE) el 19 de noviembre de 2009 (asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07), estableciendo que siempre que la aerolínea no pueda demostrar que el gran retraso se debió a circunstancias extraordinarias, si el pasajero llega a su destino final con un retraso de tres o más horas respecto a la hora inicialmente prevista, tendrá derecho a compensación.

Cambio de clase

También puede ocurrir que la aerolínea encargada de realizar el vuelo acomode al pasajero en una clase superior o inferior a la que pagó (artículo 10 del Reglamento 261/2004).

- Si el pasajero es colocado en una plaza de clase superior, no tendrá derecho a solicitar ningún tipo de pago adicional (artículo 10.1 del Reglamento 261/2004).
- Si, por el contrario, es acomodado en una plaza de clase inferior, tendrá derecho a recibir un reembolso de parte del precio del billete en un plazo de siete días (artículo 10.2 del Reglamento 261/2004). En este caso, las siguientes situaciones pueden darse:



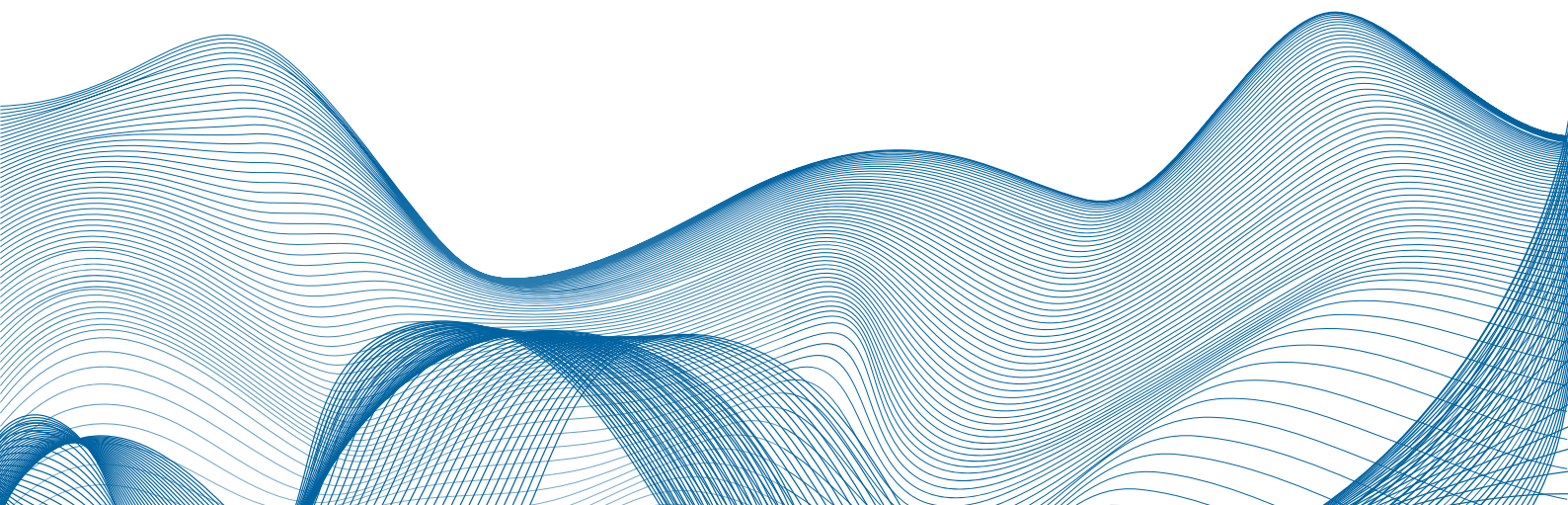
Tipo de vuelo	Reembolso
Vuelos de 1.500 kilómetros o menos	30 % del precio del billete
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros	50 % del precio del billete
Demás vuelos	75% del precio del billete

Derecho a una compensación complementaria y protección de las personas con movilidad reducida

En el contexto del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, es de suma importancia subrayar dos aspectos de especial trascendencia que se contemplan en dicha normativa.

En primer lugar, cabe destacar de manera enfática que las compañías aéreas encargadas de la operación de vuelos están obligadas a otorgar prioridad de embarque a las personas con movilidad reducida, sus acompañantes y perros de asistencia certificados, así como a los menores no acompañados (art. 11 del Reglamento 261/2004). En otras palabras, dichos colectivos mencionados tendrán preferencia en el transporte frente al resto de los pasajeros, en casos de denegación de embarque, retraso significativo del vuelo o cancelación del mismo. De igual modo, en lo que respecta al derecho de asistencia (arts. 9 y 11 del Reglamento 261/2004), se prevé una atención particular que debe ser brindada a las personas con movilidad reducida, sus acompañantes, y a los menores no acompañados, atendiendo de manera especial sus necesidades específicas.

En segundo lugar, es esencial recordar que todo lo expuesto anteriormente en lo relativo a las compensaciones y los derechos reconocidos a los pasajeros debe entenderse sin menoscabo de los derechos adicionales que les asisten para reclamar una compensación suplementaria (art. 12 del Reglamento 261/2004), la cual suele estar vinculada a los daños y perjuicios que las partes afectadas puedan acreditar debidamente.



Derechos de los pasajeros en caso de pérdida o retraso de equipaje

Además de las situaciones previamente expuestas, durante los viajes vacacionales pueden surgir inconvenientes relacionados con el equipaje de los pasajeros, como la pérdida, daño, destrucción o retraso en su entrega. En tales circunstancias, conforme al Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional y al Reglamento (CE) n.º 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, los pasajeros gozan de ciertos derechos, debiendo notificar por escrito a la compañía aérea lo antes posible.

Pérdida de equipaje

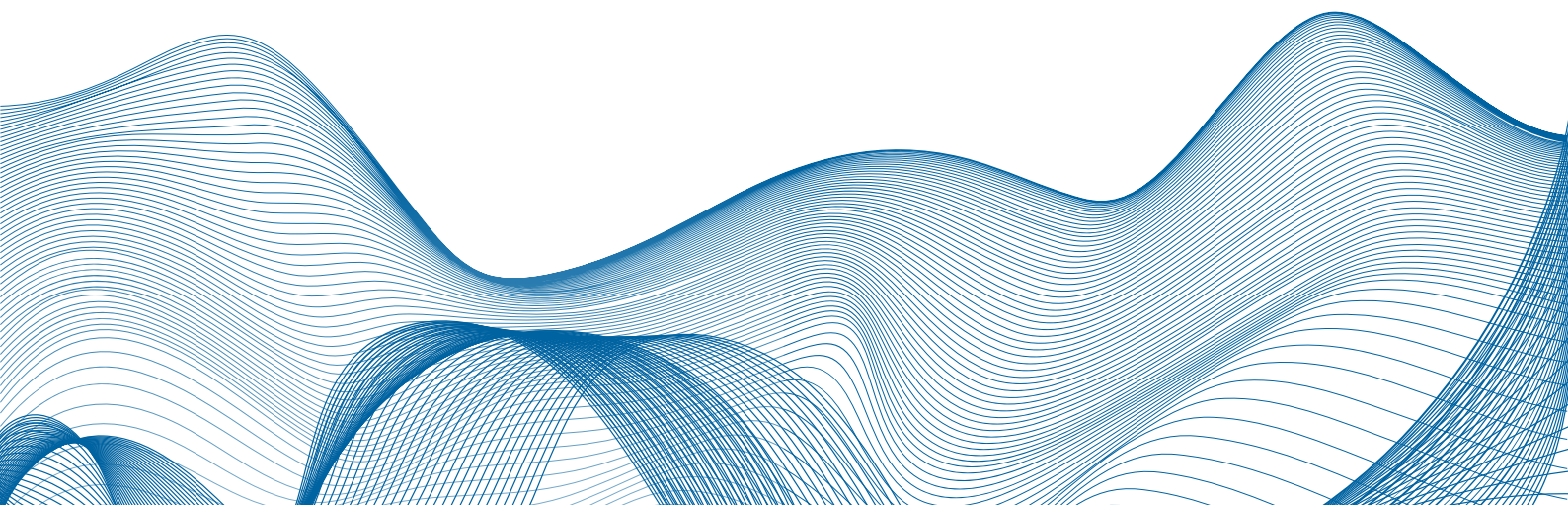
En el caso de que el equipaje facturado sufra daños, sea extraviado o destruido, el pasajero está obligado a comunicar dicha situación a la aerolínea por escrito en un plazo máximo de siete días a contar desde la fecha en que el equipaje fue puesto a su disposición. La compañía aérea será responsable de los daños sufridos por el equipaje hasta un límite de 1.000 Derechos Especiales de Giro (DEG). Cabe destacar que, tratándose de equipaje facturado, la aerolínea es responsable incluso si no medió culpa de su parte, salvo en aquellos casos en que el equipaje ya presentara daños previos. Por otro lado, respecto al equipaje no facturado, la aerolínea solo será responsable si los daños fueron causados por su propia negligencia.

Retraso del equipaje

Si el equipaje facturado sufre un retraso en su entrega, el pasajero debe notificarlo por escrito a la aerolínea en un plazo máximo de veintiún días desde que el equipaje fue puesto a su disposición. En este caso, la compañía aérea también será responsable de los daños ocasionados por el retraso hasta un límite de 1.000 DEG, salvo que haya adoptado todas las medidas razonables para evitar el perjuicio o le haya sido imposible tomarlas.

Derecho a una compensación suplementaria en relación al equipaje

Por último, resulta relevante señalar que los pasajeros tienen la opción de reclamar un límite de responsabilidad superior al establecido en el Reglamento (CE) n.º 889/2002. Para ello, deben presentar una declaración especial de valor en el momento de la facturación, abonando una tarifa adicional que cubra los costes asociados a la ampliación de la responsabilidad de la aerolínea en cuanto al equipaje.



Derechos de los pasajeros en caso de pérdida o retraso de equipaje

Además de las situaciones previamente expuestas, durante los viajes vacacionales pueden surgir inconvenientes relacionados con el equipaje de los pasajeros, como la pérdida, daño, destrucción o retraso en su entrega. En tales circunstancias, conforme al Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional y al Reglamento (CE) n.º 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, los pasajeros gozan de ciertos derechos, debiendo notificar por escrito a la compañía aérea lo antes posible.

Pérdida de equipaje

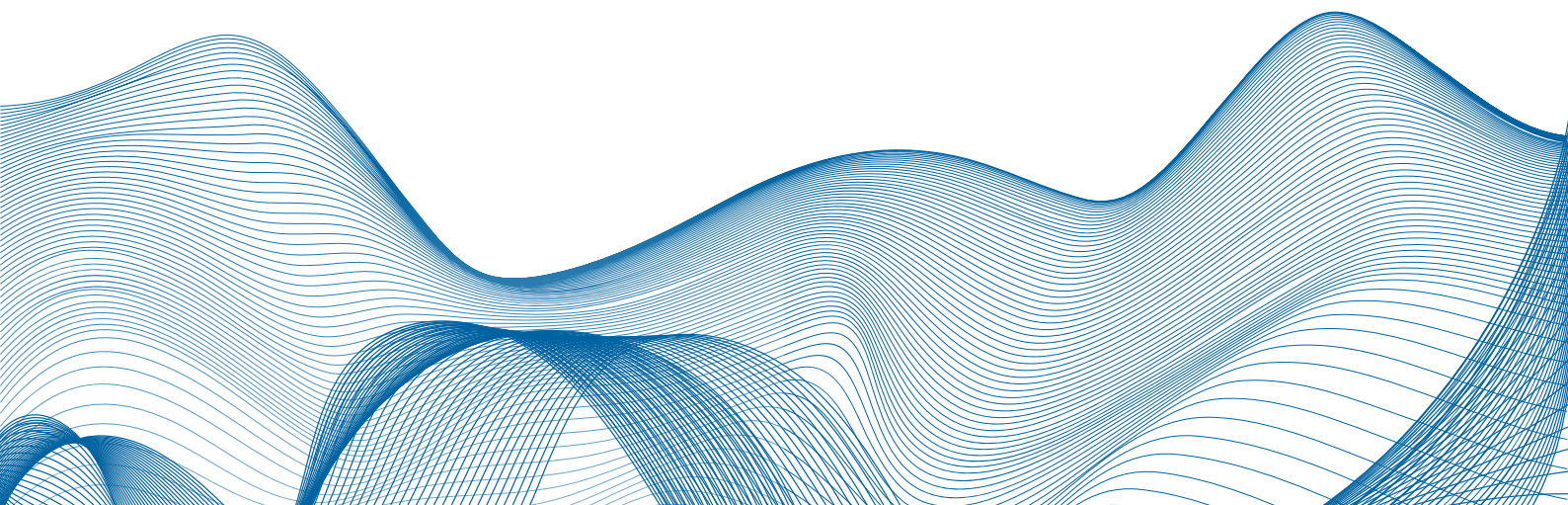
En el caso de que el equipaje facturado sufra daños, sea extraviado o destruido, el pasajero está obligado a comunicar dicha situación a la aerolínea por escrito en un plazo máximo de siete días a contar desde la fecha en que el equipaje fue puesto a su disposición. La compañía aérea será responsable de los daños sufridos por el equipaje hasta un límite de 1.000 Derechos Especiales de Giro (DEG). Cabe destacar que, tratándose de equipaje facturado, la aerolínea es responsable incluso si no medió culpa de su parte, salvo en aquellos casos en que el equipaje ya presentara daños previos. Por otro lado, respecto al equipaje no facturado, la aerolínea solo será responsable si los daños fueron causados por su propia negligencia.

Retraso del equipaje

Si el equipaje facturado sufre un retraso en su entrega, el pasajero debe notificarlo por escrito a la aerolínea en un plazo máximo de veintiún días desde que el equipaje fue puesto a su disposición. En este caso, la compañía aérea también será responsable de los daños ocasionados por el retraso hasta un límite de 1.000 DEG, salvo que haya adoptado todas las medidas razonables para evitar el perjuicio o le haya sido imposible tomarlas.

Derecho a una compensación suplementaria en relación al equipaje

Por último, resulta relevante señalar que los pasajeros tienen la opción de reclamar un límite de responsabilidad superior al establecido en el Reglamento (CE) n.º 889/2002. Para ello, deben presentar una declaración especial de valor en el momento de la facturación, abonando una tarifa adicional que cubra los costes asociados a la ampliación de la responsabilidad de la aerolínea en cuanto al equipaje.



Jurisprudencia relevante

A continuación, se presenta una selección exhaustiva de los pronunciamientos más significativos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), así como de varios fallos emitidos por los Juzgados de lo Mercantil y los Juzgados de Primera Instancia, en relación con la materia tratada en esta recopilación. Las sentencias se han organizado por temática con el fin de facilitar su consulta y análisis.

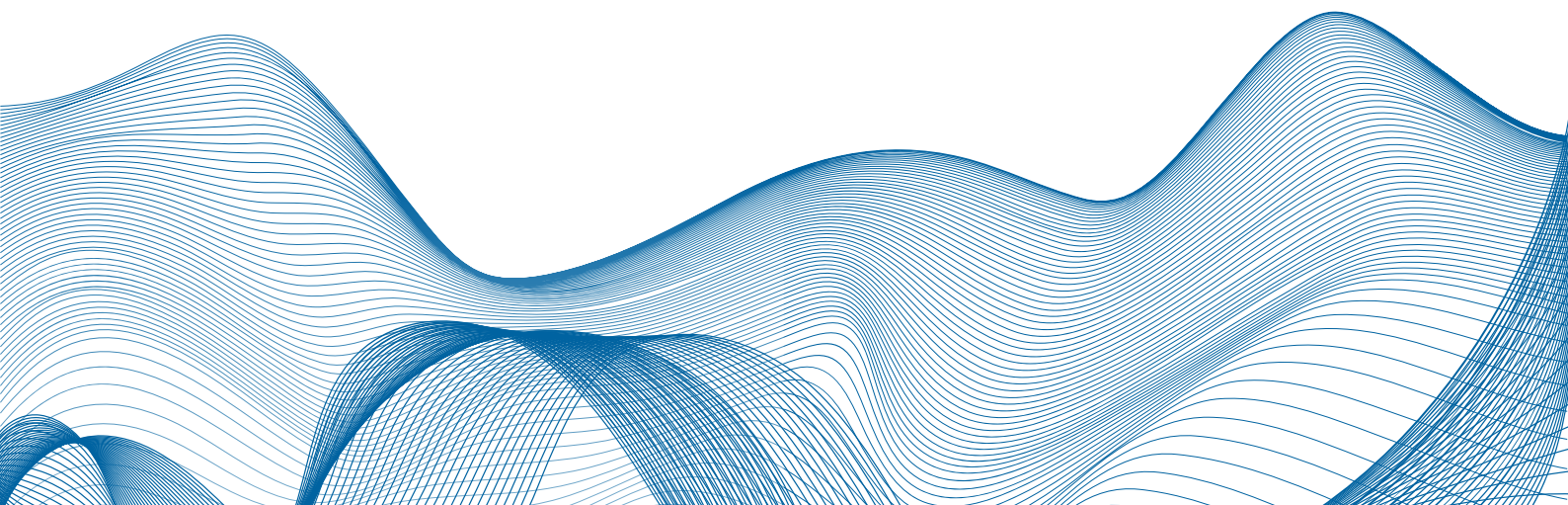
Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea

a. Sobre la denegación de embarque:

- La STJUE de 4 de octubre de 2012 (asunto C-22/11) establece que el concepto de "denegación de embarque" no se circunscribe únicamente a las situaciones derivadas de sobreventa de billetes (overbooking), sino que también puede abarcar otros motivos de naturaleza operativa. Además, la existencia de "circunstancias extraordinarias" que obliguen al transportista aéreo a reorganizar vuelos posteriores no justifica la denegación de embarque en dichos vuelos, ni exime a la aerolínea de su deber de compensar al pasajero afectado.

b. Sobre la cancelación y el retraso de vuelo:

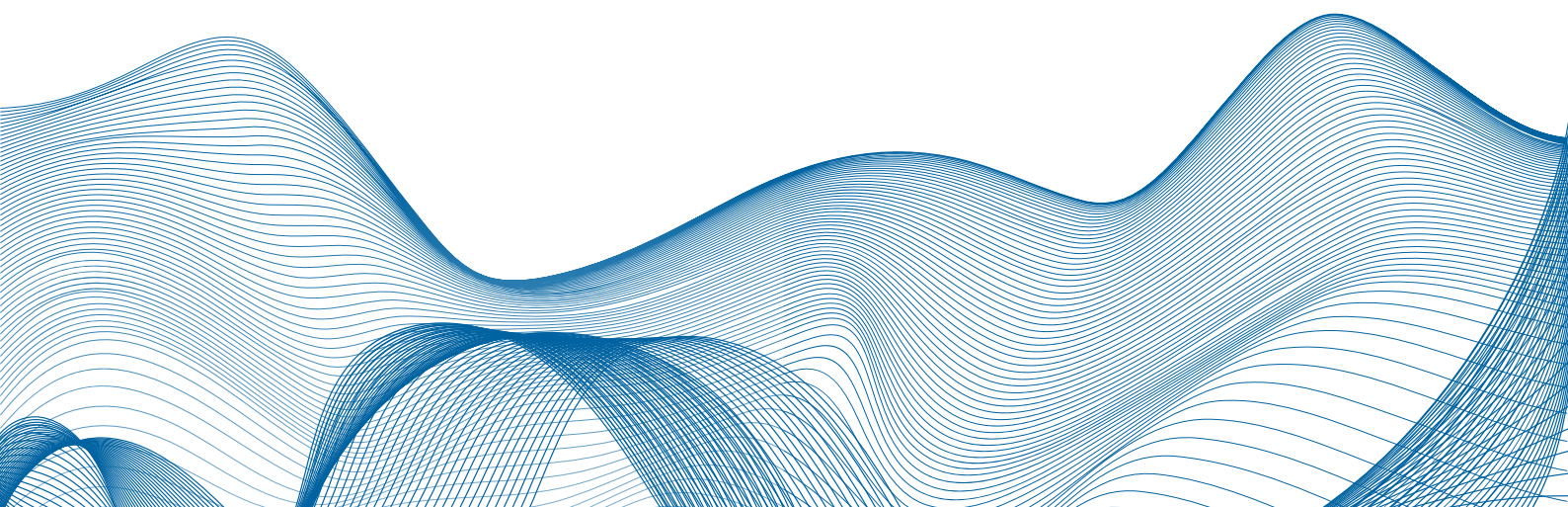
- La STJUE de 19 de noviembre de 2009 (asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07) determina que los pasajeros cuyos vuelos sufran un retraso considerable pueden equipararse, en cuanto a su derecho a compensación, a los pasajeros de vuelos cancelados, conforme al Reglamento 261/2004. Este derecho se activa cuando los pasajeros experimentan una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir, cuando llegan a su destino final con un retraso de tres o más horas respecto a la hora prevista por el transportista, salvo que éste pueda demostrar que el retraso se debió a circunstancias extraordinarias.
- La STJUE de 23 de octubre de 2012 (asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10) reitera que los pasajeros afectados por retrasos de tres horas o más tienen derecho a una compensación, a menos que el retraso haya sido provocado por circunstancias extraordinarias.
- La STJUE de 26 de febrero de 2013 (asunto C-11/11) establece que el derecho del pasajero a recibir una indemnización no depende necesariamente de que se haya producido un retraso en la salida del vuelo. Lo relevante para que surja el derecho a compensación es que el pasajero llegue a su destino final con un retraso igual o superior a tres horas respecto a la hora de llegada programada.



- La STJUE de 4 de septiembre de 2014 (asunto C-452/13) determina que el concepto de "hora de llegada" de un vuelo, utilizado para calcular el retraso sufrido por los pasajeros, debe entenderse como el momento en que al menos una de las puertas de la aeronave es abierta, permitiendo la salida de los pasajeros. Este criterio es clave para determinar con precisión el retraso y sus implicaciones legales.
- La STJUE de 7 de septiembre de 2017 (asunto C-559/16) establece que, en los vuelos con conexiones, la compensación por un retraso considerable debe calcularse en función de la distancia entre el punto de origen y el destino final, sin tener en cuenta el trayecto efectivamente recorrido. Este fallo refuerza los derechos de los pasajeros afectados por retrasos en vuelos con escalas.
- La STJUE de 31 de diciembre de 2021 (asunto C-263/20) aclara que un vuelo puede considerarse "cancelado" si el transportista lo adelanta más de una hora respecto al horario previsto. En tal caso, los pasajeros afectados tendrán derecho a la misma compensación que se aplicaría en caso de cancelación, incluyendo indemnización basada en la distancia del vuelo y en los gastos incurridos como consecuencia del adelanto.

c. Sobre el derecho de compensación y asistencia:

- La STJUE de 13 de octubre de 2011 (asunto C-83/10) aborda dos puntos cruciales. En primer lugar, reconoce que el pasajero tiene derecho a compensación por la cancelación de su vuelo incluso cuando el avión haya despegado, pero se haya visto obligado a regresar al aeropuerto de origen y el pasajero haya sido reubicado en otro vuelo. En segundo lugar, aclara que el concepto de "compensación suplementaria" previsto en el Reglamento 261/2004 permite a los jueces nacionales otorgar indemnizaciones adicionales, incluyendo daños morales, conforme a lo dispuesto en el Convenio de Montreal o en la legislación nacional aplicable, en casos de incumplimiento del contrato de transporte aéreo.
- La STJUE de 31 de enero de 2013 (asunto C-12/11) resuelve que, cuando el transportista aéreo incumple su obligación de asistencia, incluso en circunstancias extraordinarias, los pasajeros tienen derecho a exigir el reembolso de los gastos necesarios, adecuados y razonables que hayan incurrido debido a la falta de asistencia. Esta sentencia recalca que la obligación de asistencia no está limitada temporal ni económicamente.
- Finalmente, la STJUE de 7 de septiembre de 2017 (asunto C-559/16) refuerza que, en casos de cancelación o retraso importante en vuelos con conexión, la compensación debe calcularse en base a la distancia entre el punto de origen y el destino final, independientemente de la distancia efectivamente recorrida. Aunque el vuelo haya cubierto una distancia mayor, este factor no altera el cálculo de la compensación.

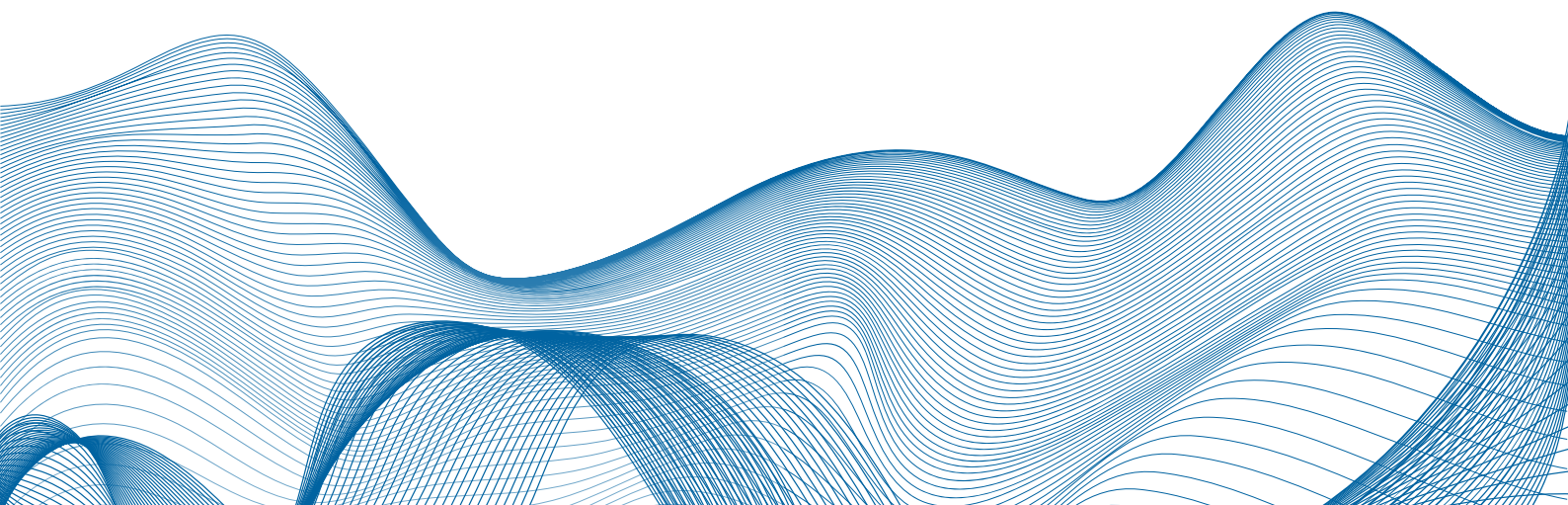


d. Sobre el concepto de "circunstancias extraordinarias":

- La STJUE de 31 de enero de 2013 (asunto C-12/11) dictamina que el cierre de una parte del espacio aéreo europeo, provocado por la erupción de un volcán, constituye un caso de "circunstancias extraordinarias". Este fallo establece que, en situaciones excepcionales que escapan al control del transportista aéreo, este queda exonerado de responsabilidad por los retrasos o cancelaciones causados.
- La STJUE de 17 de septiembre de 2015 (asunto C-257/14) establece que un problema técnico que impide el encendido de un motor, debido a un fallo en el suministro de combustible causado por la deficiencia prematura de una pieza de la aeronave, no se considera una "circunstancia extraordinaria". Esto es así porque la sustitución de piezas defectuosas no escapa al control del transportista, quien es responsable de garantizar el adecuado mantenimiento y correcto funcionamiento de sus aeronaves.
- La STJUE de 4 de mayo de 2017 (asunto C-315/15) aclara que una colisión entre una aeronave y un ave, que provoque un retraso superior a tres horas en la llegada, sí se considera una "circunstancia extraordinaria". Sin embargo, cuando el retraso se deba tanto a una circunstancia extraordinaria como a otra causa no contemplada en esa categoría, el tiempo de retraso atribuible a la primera circunstancia debe descontarse del retraso total.
- La STJUE de 17 de abril de 2018 (asuntos acumulados C-195/17, C-197/17 a C-203/17, C-226/17, C-228/17, C-254/17, C-274/17, C-275/17, C-278/17 a C-286/17 y C-290/17 a C-292/17) resuelve que la "huelga salvaje", causada por la ausencia espontánea de una parte importante del personal de navegación tras el anuncio de una reestructuración por parte del transportista aéreo, no se incluye en el concepto de "circunstancias extraordinarias". Estas huelgas, aunque imprevistas, no eximen a la aerolínea de su responsabilidad frente a los pasajeros.
- La STJUE de 4 de abril de 2019 (asunto C-501/17) dictamina que el daño ocasionado a un neumático de una aeronave por un objeto extraño, como residuos móviles en la pista, constituye una "circunstancia extraordinaria". En este caso, el transportista puede invocar esta circunstancia para quedar exonerado de su responsabilidad.
- La STJUE de 11 de mayo de 2023 (asuntos acumulados C-156/22 a C-158/22) concluye que la ausencia imprevista de un miembro indispensable de la tripulación debido a enfermedad o fallecimiento, acaecida poco antes de la salida del vuelo, no se considera una "circunstancia extraordinaria" bajo el Reglamento 261/2004. Este tipo de eventualidad forma parte de los riesgos que el transportista debe gestionar.

e. Sobre la pérdida o retraso del equipaje:

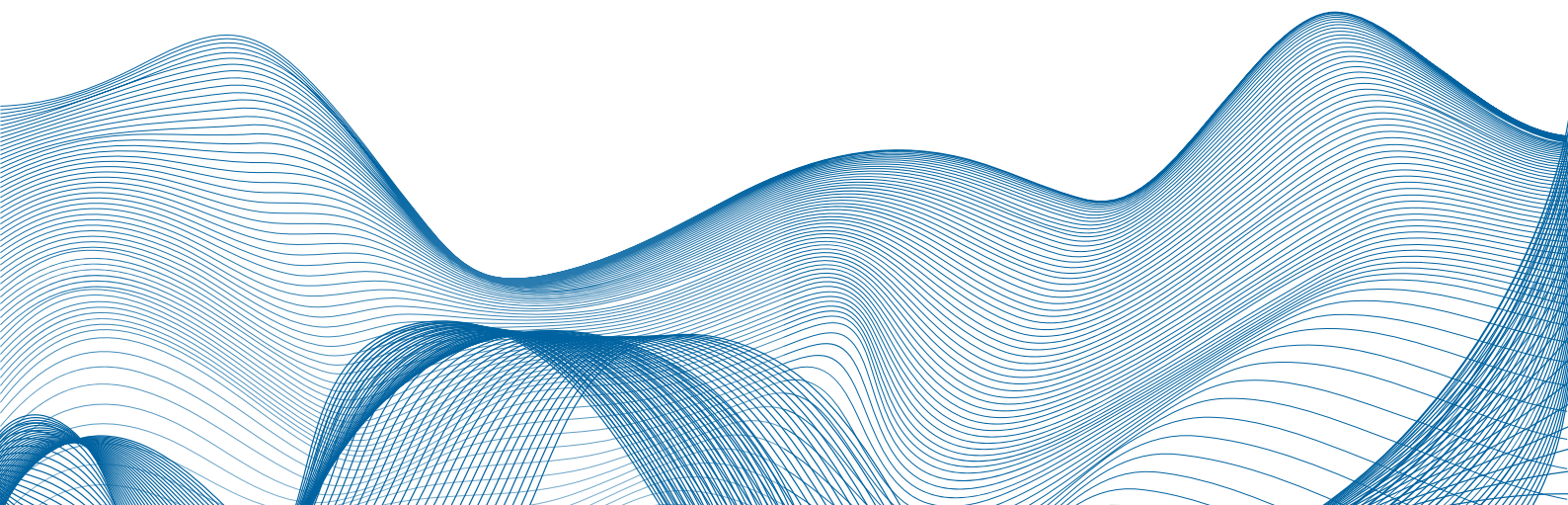
- La STJUE de 6 de mayo de 2010 (asunto C-63/09) interpreta que el término "daño", previsto en el artículo del Convenio de Montreal que establece los límites de responsabilidad del transportista aéreo por la pérdida de equipaje, incluye tanto el daño material como el daño moral que pueda sufrir el pasajero.



- La STJUE de 22 de noviembre de 2012 (asunto C-410/11) establece que el derecho a indemnización y el límite de responsabilidad del transportista en caso de pérdida de equipaje no solo se aplican al pasajero que facturó su equipaje personalmente. También se extienden al pasajero que reclama indemnización por la pérdida de equipaje facturado a nombre de otro pasajero, siempre que el equipaje perdido contuviera objetos pertenecientes al primer reclamante. Este fallo amplía las garantías de protección de los pasajeros en casos de pérdida de equipaje.
- La STJUE de 18 de septiembre de 2014 (asunto C-487/12) resuelve dos cuestiones fundamentales. En primer lugar, confirma la legalidad de cobrar un suplemento por el transporte de equipaje facturado, adicional al precio del billete de avión. En segundo lugar, señala que el equipaje de mano debe considerarse un elemento esencial del transporte de pasajeros, y por lo tanto, no puede estar sujeto a un cargo extra, siempre que cumpla con las normativas de peso, dimensiones y seguridad aplicables.

Sentencias de los Juzgados de lo Mercantil y de Primera Instancia

- La SJPI nº 7 184/2019, dictada el 10 de diciembre de 2019 en Vitoria-Gasteiz, reconoce una indemnización adicional (compensación suplementaria) por los daños psicológicos sufridos por los pasajeros tras la cancelación tanto del vuelo de ida como de vuelta. Se consideró que los 250 euros reglamentarios por pasajero no cubrían el perjuicio total, que incluía la frustración de los planes y la pérdida de descanso.
- La SJMer nº 1 240/2020, emitida el 17 de agosto de 2020 en Donostia-San Sebastián, aborda un caso en el que los pasajeros afectados por una cancelación presentaron la demanda contra la compañía intermediaria en lugar de la aerolínea. El tribunal determinó que la entidad intermediaria no tenía legitimación pasiva, siendo la compañía aérea la única responsable en este caso.
- La SJMer nº 2 445/2020, de 5 de noviembre de 2020 en Bilbao, analiza un caso en el que la aerolínea alegaba falta de legitimación por haber contratado los vuelos a través de una agencia de viajes. El tribunal concluyó que no se trataba de un viaje combinado, por lo que el derecho de reembolso de los pasajeros no derivaba de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, sino de la decisión unilateral de la aerolínea de cancelar el vuelo.
- La SJMer nº 2 289/2020, emitida el 17 de noviembre de 2020 en Murcia, resolvió que los pasajeros no están obligados a aceptar bonos sustitutorios como reembolso tras una cancelación de vuelo, a menos que así lo deseen. Además, el tribunal señaló la temeridad de la compañía aérea por no haber devuelto el importe solicitado desde el primer momento, lo que agravó su responsabilidad. Un fallo similar se dictó en la SJMer nº 1 256/2020, del 10 de septiembre de 2020 en Donostia-San Sebastián.



- La SJMer nº 2 320/2020, 21 de diciembre de 2020, de Murcia, condena al transportista aéreo a pagar al pasajero la cantidad de 250 euros en concepto de compensación, por haberse cancelado el vuelo tres meses después de la declaración del estado de alarma. No concurren “causas extraordinarias” por el transcurso de tiempo entre la declaración del estado de alarma y la cancelación del vuelo no permiten acreditar la imposibilidad por parte del transportista de adoptar las medidas organizativas para no perjudicar al pasajero.
- La SJMer nº 1 54/2021, 18 de enero de 2021, de Girona, enjuicia un supuesto en que las partes no cuestionan la existencia de un gran retraso, sino que limitan a discutir la concurrencia o no de circunstancia extraordinaria eximente de responsabilidad de la compañía aérea. Finalmente se exonera de responsabilidad a la compañía aérea por concurrencia de “circunstancias extraordinarias” al quedar acreditada que la imposición de restricciones aéreas derivadas de la emergencia sanitaria del COVID-19 afectó concretamente al vuelo y que la compañía aérea agotó todos los mecanismos a su alcance para evitar los riesgos derivados de esta restricción administrativa.
- La SJMer nº 2 89/2023, 29 de marzo de 2023, de Palma, resuelve un supuesto en que la entidad demandada, no niega los hechos mediante los cuales se le reclama la compensación por la cancelación de un vuelo, sino que opone la falta de legitimación activa de la parte demandante. Finalmente, se determina que el derecho de compensación es transmisible, y por tanto, corresponde condenar al transportista aéreo a pagar al pasajero la cantidad de 250 euros.
- La SJPI nº 18 41/2024, 13 de febrero de 2024, de Palma, establece que, la justificación de la compañía aérea para el retraso del equipaje, basada únicamente en un defecto del motor, se considera una eventualidad propia y normal de la navegación aérea y no constituye una circunstancia extraordinaria que la exonere de responsabilidad.



Vías de reclamación y formularios

A continuación, se describen las diferentes vías a disposición de los pasajeros para ejercer sus derechos. Asimismo, se incluyen algunos formularios oficiales y otros elaborados por vLex, los cuales pueden utilizarse como modelos adaptables para la presentación de reclamaciones, tanto extrajudiciales como judiciales.

Vías extrajudiciales

- **Reclamación ante la compañía aérea**
 - Cuando el pasajero se vea afectado por la denegación de embarque, la cancelación de un vuelo o un retraso considerable, puede presentar una reclamación directamente a la compañía aérea. Esta reclamación puede realizarse en las oficinas del aeropuerto, por medios telemáticos o a través de correo postal, reclamando los conceptos correspondientes, tales como la compensación económica, el reembolso del billete, el costo del transporte alternativo, o una compensación suplementaria, entre otros. Es importante destacar que la reclamación debe ser interpuesta antes de que transcurran cinco años desde el incidente.
 - Para estos fines, se dispone de un formulario oficial proporcionado por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, que contiene las instrucciones detalladas para su correcta cumplimentación, así como enlaces a recursos adicionales que ofrecen información relevante.
- **Reclamación ante la Agencia Española de Seguridad Aérea**
 - En caso de que la compañía aérea no responda a la reclamación dentro del plazo de un mes, o si la respuesta no satisface al pasajero, este tiene la opción de presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). Esta reclamación puede realizarse en línea o mediante registro físico.
 - El formulario oficial para presentar reclamaciones ante la AESA ha sido elaborado exclusivamente para los casos de cancelación de vuelos, retrasos prolongados, denegación de embarque o cambio de clase, así como para los incumplimientos en los derechos de personas con discapacidad o movilidad reducida.

Vía judicial

- Si las vías extrajudiciales resultan insuficientes o no conducen a una solución satisfactoria, el pasajero afectado puede recurrir a los tribunales para hacer valer sus derechos. La demanda correspondiente deberá presentarse ante los órganos jurisdiccionales competentes y será tramitada mediante juicio ordinario o verbal, en función de si la cuantía reclamada supera o no los 15.000 euros.

