



**Universitat de les  
Illes Balears**

Facultad de Turismo

**Memoria del Trabajo de Final de Grado**

# Derechos de los pasajeros por los incumplimientos contractuales del transportista aéreo

Javier Alonso Cardona

**Grado de Turismo**

Año académico 2015-16

DNI del alumno: 47258160Z

Trabajo tutelado por Belén Ferrer Tapia  
Departamento de Derecho Privado

Se autoriza la Universidad a incluir mi trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión en línea, con finalidades exclusivamente académicas y de investigación

Palabras clave del trabajo:

Pasajeros, transportista, derechos, obligaciones, normas, jurisprudencia.

## Índice de contenido

1. Resumen .....	3
2. Contextualización e importancia del transporte aéreo.....	3
3. Agentes del contrato de transporte aéreo.....	3
4. Características del contrato de transporte aéreo .....	4
4.1. Pactos del contrato de transporte aéreo .....	5
4.2. Cláusulas abusivas.....	7
5. Ley, reglamentos y demás normas jurídicas aplicables.....	8
5.1. Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo.....	8
5.2. Convenio de Montreal de 1999 .....	9
5.3. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.....	10
6. Supuestos de incumplimiento del transportista aéreo y derechos del pasajero .....	11
6.1. Denegación de embarque .....	11
6.2. Cancelación del vuelo.....	14
6.3. Retraso del vuelo .....	16
6.4. Daño físico a personas.....	18
6.5. Daños en el equipaje facturado.....	20
6.6. Daños en el equipaje de mano .....	21
6.7. Retraso en el equipaje facturado.....	22
6.8. Reclamación daños morales y materiales .....	22
7. Jurisprudencia: consideraciones a tener en cuenta .....	23
8. Conclusiones.....	25
9. Bibliografía.....	26

## **1. Resumen**

En el presente trabajo versa, como reza el título, sobre aquellos derechos que tienen los pasajeros cuando los transportistas aéreos incumplen el contrato de transporte aéreo. Así pues, la labor que se ha llevado a cabo ha sido la de estudiar cómo están regulados los principales supuestos de hecho que se dan durante la prestación de este tipo de servicio por parte de las aerolíneas, así como investigar la jurisprudencia aplicada a este contexto.

This project is about, just as the title states, those rights that the passengers have when the airlines companies fail to fulfill the aerial contract they have agreed. So, the task that has been done is to study how the main situations derived from this kind of activity are regulated, but also to investigate the case-law applied to this context.

## **2. Contextualización e importancia del transporte aéreo**

El transporte aéreo es actualmente uno de los medios de transporte más utilizado por las personas (, por motivos muy diversos (ocio, trabajo, salud, etc.). Así pues, este es un hecho lógico y comprensible debido a las ventajas que este tipo de transporte proporciona, entre las que destaca primordialmente la rapidez del mismo y por lo tanto, el tiempo que los pasajeros se ahorran respecto al uso de otros medios como el transporte marítimo. Así pues, su uso y desarrollo ha sido potenciado en gran medida gracias a la actividad turística desarrollada a nivel mundial, a la que también ha contribuido a desarrollarse estableciendo una especie de relación simbiótica, es decir, que ambas actividades han contribuido entre ellas al desarrollo de cada una a lo largo de los años.

No obstante, a pesar de su elevado uso todavía es posible encontrar con mucha facilidad, a gente que ignora cuáles son los derechos que tienen cuando realizan un contrato de transporte aéreo con una aerolínea, lo que supone una fuente de posibles conflictos y que a su vez, perjudica a dichas personas quienes en algunas ocasiones optan por no reclamar debido a su falta de conocimiento respecto al tema en cuestión. Sin embargo, tampoco sería correcto afirmar que no es común ver demandas interpuestas contra compañías aéreas, ya que hay un número incontable de litigios originados por conflictos relacionados con el contrato de transporte aéreo.

Por último, también es interesante comentar que el transporte aéreo de pasajeros es uno de los tipos de transporte más regulados a lo largo de la historia, entre otros motivos, por lo desprotegidos que quedarían los pasajeros si no hubiera normas jurídicas que garantizaran los derechos que actualmente les corresponde.

## **3. Agentes del contrato de transporte aéreo**

En el contrato de transporte aéreo de personas participan directamente dos agentes: la compañía que proporciona el servicio de transporte aéreo y el usuario que contrata dicho servicio. Además, la Administración Pública también participa en el contrato de forma indirecta, es decir, actúa como un tercero.

De acuerdo al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios<sup>1</sup>, el concepto de usuario se define como “las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”. Además, la propia norma añade que también serán considerados consumidores “las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”. Por otro lado, la compañía aérea está ligada al concepto de empresario a quien, de nuevo, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, define como “toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”.

Una vez presentados los agentes que participan en este tipo de contrato, es necesario explicar la condición en la que se encuentra cada una de las partes. Así pues, en el contrato de transporte aéreo hay una parte que cuenta con mayor poder que la otra, siendo así la compañía aérea y el usuario o consumidor respectivamente. Esta diferencia existente entre ambas partes se debe a que las compañías por su condición de empresa cuentan con más recursos que los particulares, y esto hace que sea necesario un mayor amparo hacia el consumidor, ya que si no éste estaría muy desprotegido en los casos que se explicarán posteriormente. La diferencia de poder entre ambas partes se puede llegar a ver reflejado en las condiciones generales de la contratación, tal y como veremos a continuación en el apartado siguiente.

#### **4. Características del contrato de transporte aéreo**

De ahora en adelante, en este apartado se explicarán cuáles son las características del contrato de transporte aéreo de personas, con el que los pasajeros contratan un servicio para ser transportados ellos mismos con sus respectivos equipajes, de un lugar geográfico a otro. Así pues, dado que en este tipo de contratos participa un particular, el contrato de transporte aéreo de personas es un contrato civil. Éste genera una obligación bilateral que se corresponde con lo que se conoce como una *obligación de hacer de resultado* para una de las partes, es decir, que en este caso el transportista se compromete a obtener un resultado el cual es transportar al usuario y sus pertenencias al lugar y en la fecha y hora pactados. De esta forma, independientemente de que éste haya puesto o no todos los medios a su alcance habrá incumplido dicha obligación siempre que no haya logrado del resultado. Por otro lado, la obligación bilateral generada también se corresponde con lo que se conoce como una *obligación de dar*, que significa en este caso que el usuario se compromete a entregar al transportista la cuantía monetaria acordada en concepto de pago por los servicios prestados. Así pues, el contrato de transporte aéreo es lo que se conoce como sinalagmático ya que genera obligaciones recíprocas y éste, el contrato de transporte aéreo de personas, podría definirse como aquel en el que una compañía de transporte aéreo se compromete a transportar al usuario y sus pertenencias (entiéndase el equipaje del mismo) por vía aérea, de acuerdo a las condiciones pactadas (sobre fecha, hora, lugar, etc.) y garantizando en todo caso la seguridad de ambos, a la vez que dicho usuario se compromete al pago

---

<sup>1</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, BOE núm. 287-20555 (2007), 8-9.

efectivo y real del servicio contratado con dicha compañía. De esta manera, este tipo de contrato en el que ambas partes reciben una contraprestación, es lo que se conoce como oneroso. Algunos autores como Guerrero (2003) definen al contrato de transporte aéreo de personas de la siguiente forma:

El contrato de transporte aéreo es aquel en virtud del cual el transportista se compromete a trasladar al pasajero de un lugar a otro, en el tiempo convenido, velando por que aquél llegue sano y salvo, así como a prestarle otros servicios que de una forma u otra vienen relacionados con el transporte mismo<sup>2</sup>.

Por otro lado, el contrato de transporte aéreo también es consensual, es decir, que es válido desde el momento en el que ambas partes prestan su respectivo consentimiento.

Otra de las características importantes que cabe mencionar, es que se trata de un contrato no formal, es decir, que se aplica el principio de Libertad de Forma establecido en el artículo 1.278 Del Código Civil, lo que significa que hay completa libertad a la hora de formalizar los contratos siempre que éstos cuenten con los elementos esenciales de la contratación. Así pues, este tipo de contrato se puede celebrar de muchas formas distintas independientemente de cómo se preste el consentimiento, aunque es condición estrictamente necesaria que en él concurren los elementos esenciales del contrato y así lo estipula el artículo 1.261 del Código Civil: el consentimiento, el objeto y la causa.

#### **4.1. Pactos del contrato de transporte aéreo**

El contrato de transporte incluye un número muy limitado de pactos, ya que estos son: las fechas de los vuelos contratados, así como las horas de salida y llegada de los mismos, debiendo el usuario elegir entre las posibilidades ofrecidas por el transportista aéreo. También, se incluyen las formas de pago que puede utilizar el usuario, la clase en la que se desea realizar el trayecto, así como si requiriese algún tipo de servicio adicional ofrecido por la compañía antes de la realización el vuelo, como por ejemplo la contratación del uso de algunos servicios reservados a los clientes más importante VIP aunque éste último no sea un servicio que se preste regularmente a todos los clientes.

Por lo tanto, los pactos entre ambas partes son muy limitados y observamos que este tipo de contratos se rige por las condiciones generales de la contratación, es decir, que en su mayor parte el contrato de transporte aéreo está formado por unas cláusulas que han sido redactadas por una sola de las partes, que en este caso es la compañía. Esto supone que para el usuario solo hay dos alternativas: contratar o no contratar. A este tipo de contratos se les conoce como contratos de adhesión y como comenta Tarik El Kaoutit<sup>3</sup>, las empresas recurren a este tipo

---

<sup>2</sup> Guerrero Lebrón, M.J. (2003). Nuevas tendencias en la documentación del transporte aéreo de pasajeros: el billete electrónico. *Revista de Contratación Electrónica*, 38. Recuperado el 10 de Febrero del 2016 de <https://app.vlex.com/#vid/185729>

<sup>3</sup> El Kaoutit, T. (2012). *La responsabilidad de las compañías aéreas por el incumplimiento de horarios en el contrato de transporte aéreo de pasajeros: estudio jurídico en el marco de la política de transportes internacionales y de la unión europea*. Tesis doctoral, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, España. Recuperado el 27 de Febrero del 2016 de <https://ciencia.urjc.es/handle/10115/11872>

de contratos porque al trabajar con un gran volumen de clientes no pueden negociar individualmente las condiciones de dicho contrato con todos sus clientes. De esta forma, la compañía aérea hace que el contrato en cuestión se rija mayoritariamente por las condiciones generales de la contratación que estimen oportunas. Asimismo, esto puede suponer un problema en el ámbito de la contratación, y es que es relativamente común ver cómo las empresas se aprovechan del uso de este tipo de contratos para introducir intencionadamente, y por lo tanto con mala fe, cláusulas que rompan el equilibrio que debiera existir entre ambas partes contratantes, quebrándolo así a favor de dichas compañías aéreas (que son las que en un principio tienen una posición más fuerte). Este tipo de cláusulas recibe el nombre de abusivas y, como veremos más adelante en la siguiente parte de este apartado, es la Ley General para la defensa de Consumidores y Usuarios la que regula las condiciones generales de la contratación y por lo tanto, la norma jurídica que regula también las recién mencionadas cláusulas abusivas.

Aun así, antes de profundizar más en las cláusulas abusivas es necesario analizar como regula la Ley General para la defensa de Consumidores y Usuarios (de ahora en adelante LGCU), las condiciones generales de la contratación. De esta forma, en el título II de dicha ley y más concretamente, en el artículo 80 del capítulo I, se establecen los requisitos que deben cumplir las cláusulas no negociadas individualmente. Así pues, de acuerdo al apartado 1 de dicho artículo, las condiciones generales deben ser concretas, claras y sencillas, así como accesibles y legibles<sup>4</sup>. Además, en este apartado también se establece que la redacción deberá ser fácilmente comprensible, de manera que las condiciones generales del contrato estén presentes en el documento donde se sienten las bases del mismo, o bien, en un documento adicional que deberá de facilitarse previa o simultáneamente con dicho contrato.

Por otro lado, en este mismo artículo se establece como condición estrictamente necesaria para que las cláusulas sean válidas, que exista el equilibrio entre las partes contratantes ya mencionado anteriormente en diversas ocasiones y que, de nuevo, viene estipulado en el artículo 1.256 del Código Civil. Así pues, se excluye completamente el uso de las cláusulas abusivas, las cuales quedan totalmente prohibidas. Por otra parte, dado que el uso de los medios electrónicos es cada vez mayor, merece una especial mención el hecho de que en este mismo artículo se regula la aceptación de las condiciones generales de la contratación cuando ésta se realiza a distancia, ya sea por vía telefónica o electrónica. De esta forma, se establece que será completamente necesaria la constatación de la aceptación de todas las cláusulas del contrato, sin que llegue a ser necesaria la firma convencional. Además, será necesario que el usuario reciba un justificante de la contratación realizada con efecto inmediato, ya sea por vía escrita o electrónica de acuerdo a la situación y al contexto en el que se lleve a cabo la contratación. Aun así, también se establece que el propio usuario tiene el derecho a exigir que dicho justificante se realice por escrito.

---

<sup>4</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, BOE núm. 287-20555 (2007), 35-36.

## **4.2. Cláusulas abusivas**

Una vez que se ha analizado como están reguladas las condiciones generales de la contratación, es posible centrar la atención en las cláusulas abusivas. Asimismo, las cláusulas abusivas son aquellas que rompen el equilibrio que debiese existir entre ambas partes contratantes, a favor de la parte más fuerte que, como se comentaba anteriormente, en este tipo de contratos es el transportista aéreo. Por otro lado, este tipo de cláusulas aparecen en contratos de adhesión en los que el usuario no puede negociar las cláusulas que forman parte del mismo, de manera que solo puede elegir entre contratar y no hacerlo. De acuerdo al apartado 1 del artículo 82, situado éste a su vez en dentro del capítulo II del título II de la Ley General de Consumidores y Usuarios, las cláusulas abusivas se definen como:

Todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato<sup>5</sup>.

Asimismo, el apartado número 4 del artículo 82, localizado a su vez en el mismo capítulo que antes, enumera los motivos por los que las cláusulas abusivas son consideradas como tales:

4. No obstante lo previsto en los apartados precedentes, en todo caso son abusivas las cláusulas que, conforme a lo dispuesto en los artículos 85 a 90, ambos inclusive:

- a) vinculen el contrato a la voluntad del empresario,
- b) limiten los derechos del consumidor y usuario,
- c) determinen la falta de reciprocidad en el contrato,
- d) impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba,
- e) resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o
- f) contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable<sup>6</sup>.

En consecuencia, tras definir que es una cláusula abusiva y por qué motivos es considerada como tal, es necesario saber que efecto jurídico tienen éstas en lo que se refiere al contrato en cuestión. Así pues, es también la LGCU la norma que regula este aspecto y establece en su artículo 83 del capítulo II, a su vez formando éste parte del título II, que toda cláusula que sea declarada abusiva

---

<sup>5</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, BOE núm. 287-20555 (2007), 36.

<sup>6</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, BOE núm. 287-20555 (2007), 36-37.

será por consiguiente completamente nula. Por lo tanto, dicha cláusula será ignorada y no tendrá ningún efecto, siendo considerada como si nunca hubiera sido incluida en el contrato. Aun así, el propio artículo 83 también estipula que dejando de lado las cláusulas abusivas, el resto del contrato continuará siendo válido y será el juez que haya declarado las cláusulas abusivas como tales, quien tendrá la capacidad y autoridad para moderar los derechos y obligaciones de ambas partes. Asimismo, es este el fragmento del artículo 83 de la LGCU que indica que el contrato seguirá siendo válido:

Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas. A estos efectos, el Juez, previa audiencia de las partes, declarará la nulidad de las cláusulas abusivas incluidas en el contrato, el cual, no obstante, seguirá siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, siempre que pueda subsistir sin dichas cláusulas<sup>7</sup>.

Por último, también se establece que el contrato será ineficaz y por lo tanto, dejará de ser válido, cuando las cláusulas en cuestión generen una situación en la que el juez no pueda solucionar el desequilibrio originado entre ambos agentes.

## **5. Ley, reglamentos y demás normas jurídicas aplicables**

En este apartado, se comentarán los aspectos más destacables, de acuerdo a los fines del presente trabajo, de las principales normas que serán aplicadas en el apartado siguiente del presente documento.

### **5.1. Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo**

Este reglamento regula los derechos de compensación y asistencia de los pasajeros afectados por los supuestos previstos por dicho reglamento. Así pues, con la entrada de esta norma el reglamento (CEE) nº 295/91 queda derogado así lo prevé el artículo 18 del propio reglamento 261/2004. Acto y seguido, este último reglamento (261/2004), regula los supuestos: de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos, los cuales podrían ser considerados aquellos que mayor trastorno pudieran causar a los usuarios afectados.

Por un lado, el ámbito de aplicación de esta norma queda establecido en el artículo 3 de la misma. De esta forma, el reglamento en cuestión será aplicable a todo vuelo que tenga como punto de salida y/o de llegada un Estado miembro, independientemente de que el vuelo parta de un tercer país que no sea miembro. Por otro lado, en el apartado 2 del artículo 3 se establecen los requisitos que deberán de cumplir los pasajeros para que esta norma les sea de aplicación:

- a) dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación mencionado en el artículo 5, se presenten a facturación:

---

<sup>7</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, BOE núm. 287-20555 (2007), 37.

— en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, o bien, de no indicarse hora alguna,

— con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada, o

b) hayan sido transbordados por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independientemente de los motivos que haya dado lugar al transbordo<sup>8</sup>.

Por último, el apartado 3 establece que esta norma no será de aplicación para aquellos pasajeros que “viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público<sup>9</sup>”.

## **5.2. Convenio de Montreal de 1999**

El convenio de Montreal es una norma que nace llamada a sustituir al anterior Convenio de Varsovia, con la finalidad de solventar las principales lagunas que éste último presentaba. Aun así, tal y como comentan Puetz y Bleda (2015)<sup>10</sup>, este último sigue todavía en vigor para algunos tipos de transporte aéreo en países que no hayan ratificado todavía el Convenio de Montreal.

Así pues, el ámbito de aplicación del Convenio de Montreal queda establecido en su artículo 1, donde éste prevé que dicho convenio será aplicable tanto al transporte remunerado como al gratuito. Así pues, este se aplicara al transporte internacional de personas equipaje y carga siempre que el origen y o destino sea un Estado miembro de la Comunidad Europea. No obstante, a pesar de que inicialmente esta norma no era aplicable a vuelos comunitarios, ésta pasó a ser de aplicación al interior de un Estado miembro a través del reglamento 889/2002:

El presente Reglamento desarrolla las disposiciones pertinentes del Convenio de Montreal en relación con el transporte aéreo de pasajeros y su equipaje y establece determinadas disposiciones complementarias. También hace extensiva la aplicación de dichas disposiciones al transporte aéreo en el interior de un Estado miembro<sup>11</sup>.

Por otra parte, es necesario explicar que los artículos 39 y 40 de esta norma, introducen respectivamente los conceptos de transportista contractual y de hecho, así como la responsabilidad que tiene cada uno. Por consiguiente, el transportista contractual es aquel con el que los pasajeros contratan el servicio de transporte, es decir, con quien contratan el vuelo. De esta forma, el transportista contractual deberá de responder por en relación a todo el contrato,

---

<sup>8</sup> Reglamento (CE) N° 261/2004, de 11 de Febrero, DOUE núm. 46-80291, 3. Recuperado el 28 de Febrero del 2016 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

<sup>9</sup> Reglamento (CE) N° 261/2004, de 11 de Febrero, DOUE núm. 46-80291, 3. Recuperado el 28 de Febrero del 2016 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

<sup>10</sup> Franch, J., Bleda, J., Fernández, N., Ferrer, B., Gómez, M.M., González, I., Moreno, E. y Puetz, A. (2015). *Manual de contratación turística*. Barcelona, España: Atelier.

<sup>11</sup> Reglamento (CE) N° 889/2002 de 13 de Mayo, DOUE núm. 140-80905, 2. Recuperado el 9 de Marzo del 2016 de <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2002-80905>

es decir, que deberá responder por todo el vuelo. Por otra parte, el transportista de hecho es aquel que realiza el vuelo y éste solo responderá por el tramo que haya realizado. En caso de incumplimiento, lo conveniente es reclamar a ambas compañías, siempre que así sea posible de acuerdo a los artículos recién explicados.

Por último, cabe mencionar que el Convenio de Montreal introduce un concepto conocido como derechos especiales de giro, de ahora en adelante DEG. Éstos, serán utilizados para realizar las compensaciones económicas pertinentes, y se convertirán a la moneda correspondiente (sea el dólar, el euro, el yen, etc.) en función de la situación y el contexto.

### **5.3. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**

Aprobada el 16 de noviembre de 2007 por el Real Decreto Legislativo 1/2007, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (de ahora en adelante LGCU), es la norma que regula los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios, la cual pretende mantener o devolver el equilibrio en la contratación entre particulares y empresarios. Su ámbito de aplicación está establecido en los artículos 2 y 59 de la misma ley. Así pues el artículo 2 de la LGCU establece que esta norma será aplicable a “las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios<sup>12</sup>”. Además, el artículo 59 establece que serán la LGCU y las otras normas especiales correspondientes las que regulen los contratos en los que participe un consumidor y usuario, siendo las normas que regulan los contratos civiles las que regulen de forma complementaria aquellos aspectos que no queden regulados por las primeras normas mencionadas (LGCU y normas especiales).

Por otra parte, otra peculiaridad de la LGCU, es que en su artículo 61 protege al consumidor vinculando el empresario a la publicidad que éste realice. De esta forma, lo que aparezca como contenido de la publicidad será exigible aunque no figure en el contrato. No obstante, la única excepción es que las condiciones presentes en el contrato sean más ventajosas para el consumidor, que las que aparecen en la publicidad del empresario.

Por último, se considera de especial interés para este trabajo explicar que la LGCU establece, en sus artículos 147 y 148, dos tipos de responsabilidad: general y especial respectivamente. Por un lado, el artículo 147 establece que los empresarios estarán obligados a responder en los contratos en los que participe un usuario o consumidor, cuando haya habido culpa por parte de dicho empresario, es decir, cuando éste no haya actuado con la diligencia requerida y no cumpla con los requisitos establecidos reglamentariamente. A este tipo de responsabilidad se la denomina *subjetiva*, y se hará referencia a ésta por dicho nombre de ahora en adelante. En cambio, el artículo 148 establece (haciendo especial mención a los medios de transporte), que el empresario estará obligado a responder independientemente de que haya actuado con la diligencia requerida, es decir, que deberá responder aunque no haya habido culpa por su

---

<sup>12</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, BOE núm. 287-20555 (2007), 8.

parte. A este tipo de responsabilidad se la denomina *objetiva*, y se hará referencia a ésta por dicho nombre de ahora en adelante.

## **6. Supuestos de incumplimiento del transportista aéreo y derechos del pasajero en cada caso:**

De ahora en adelante, se procederá a estudiar los derechos que tienen los pasajeros en cada supuesto, por incumplimientos contractuales del transportista aéreo.

### **6.1. Denegación de embarque**

#### **Concepto de overbooking**

En primer lugar, antes de estudiar cómo y que normas regulan la denegación de embarque comúnmente conocida como overbooking, es necesario definir el término para clarificar y facilitar la comprensión de la situación que se analizará a continuación. Asimismo, de acuerdo a la Real Academia Española (RAE) el término de overbooking se define como “sobreventa de plazas, especialmente de hotel y de avión<sup>13</sup>”. Sin embargo, es fácilmente apreciable que esta definición es claramente escueta, y que por lo tanto excluye un componente esencial para hablar de la sobreventa: la capacidad. En consecuencia, teniendo en cuenta ese concepto de capacidad, el overbooking podría ser definido como el exceso de venta que hace una empresa respecto a su capacidad real operativa. De esta forma, se entiende que la práctica que lleva a cabo la empresa, en este caso la compañía aérea, es vender más plazas de las que realmente dispone. Asimismo, es necesario clarificar que en este caso los pasajeros afectados no perciben el servicio contratado, pero vuelo se sigue realizando. Aun así, es imprescindible recordar que es una práctica legal y que por consiguiente, es relativamente común que las compañías aéreas lleven a cabo este tipo de prácticas a fin de maximizar los ingresos obtenidos por la venta de billetes de avión. No obstante, el hecho de que el overbooking no sea ilegal no implica que no deba existir una regulación que garantice la seguridad de los usuarios que contratan este tipo de servicio, tal y como veremos a continuación. Por último y antes de comenzar, el reglamento 261/2004 define el overbooking en su artículo 2 como:

La negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados<sup>14</sup>.

#### **Regulación del overbooking**

Primeramente, antes de entrar en materia y explicar cómo se regula el overbooking, así como los derechos que tienen los usuarios, de ahora en

---

<sup>13</sup> Real Academia Española (2016). Recuperado el 5 de Abril del 2016 de <http://dle.rae.es/?id=RM5RZ9f>

<sup>14</sup> Reglamento (CE) N° 261/2004, de 11 de Febrero, DOUE núm. 46-80291, 3. Recuperado el 28 de Febrero del 2016 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

adelante pasajeros, es necesario saber que normas de las que se han explicado en el apartado 4 del presente documento, son aplicables a este supuesto. Así pues, el supuesto de overbooking está regulado por el reglamento 261/2004<sup>15</sup>, concretamente en el artículo 4 titulado como “Denegación de embarque”. De esta forma, dicho artículo prevé en su primer apartado que en el caso de que la compañía aérea tenga que denegar el embarque a los pasajeros, deberá solicitar voluntarios que renuncien a volar con la compañía a cambio de una compensación o beneficios pactados entre ambas partes, es decir, entre dichos voluntarios y el transportista aéreo en cuestión. Además, este mismo artículo establece que los usuarios que se presenten como voluntarios tendrán derecho a lo que en el artículo 8 del presente reglamento se dispone, cuyo título reza “derecho al reembolso o a un transporte alternativo”. Por consiguiente, este octavo artículo, estipula el derecho que tienen los pasajeros a la devolución del coste total del billete al precio que éstos pagaron, en un plazo de siete días y siguiendo las modalidades estipuladas en el tercer apartado del artículo 7 del mismo reglamento, es decir, que la devolución se realizará: abonando el precio en metálico, mediante transferencia bancaria, a través de transferencia bancaria electrónica, mediante un cheque o incluso, si hubiera un acuerdo previo en el que el pasajero constatará su aceptación y por consiguiente otorgara su firma, mediante bonos de viaje u otros servicios. Igualmente, este primer apartado del artículo 8 establece que el precio pagado por los pasajeros, el cual es objeto de reembolso, se corresponde tanto a la parte o partes no efectuadas como a aquella o aquellas que si han sido efectuadas. Además, también añade que cuando el vuelo del pasajero ya no tenga razón de ser y por supuesto, cuando proceda, el usuario en cuestión también tendrá derecho a un vuelo de vuelta a lugar de origen en el menor tiempo posible. Por otro lado, en el mismo artículo 8 se establece otra opción alternativa a la que se acaba de exponer, y es que el pasajero tiene derecho a ser trasladado hasta su destino final en unas condiciones equivalentes a las pactadas originalmente, ya sea bien en el menor tiempo posible o bien en una fecha posterior que mejor le convenga al propio pasajero, en función de las plazas disponibles.

Acto y seguido, una vez explicada como queda regulada la opción de solicitud de voluntarios, es necesario tratar que sucede cuando aun así todavía no es suficiente para resolver el problema de overbooking. Así pues, el apartado segundo del artículo 4 del presente reglamento, establece que si se diera el caso en el que no hubiera suficientes voluntarios la compañía aérea podrá denegar el embarque en contra de la voluntad de los pasajeros. No obstante, la propia denegación del embarque obliga al transportista aéreo a compensar los usuarios mediante la aplicación de los artículos 7,8 y 9 del propio reglamento 261/2004. De esta forma, habiendo ya explicado los derechos que otorga el artículo 8 a los pasajeros, se procede a explicar que derechos supone la aplicación de los artículos 7 y 9. Así pues, en lo que al artículo 7 se refiere, en el primer apartado del mismo se estipulan las compensaciones económicas que percibirán los afectados, siempre en función de la distancia de vuelo. Asimismo, cabe observar que la cantidad a percibir por los pasajeros afectados queda establecida en tres categorías: 250 euros para los vuelos de hasta 1.500 kilómetros, 400 euros para todos aquellos vuelos intracomunitarios que superen los 1.500 kilómetros, así

---

<sup>15</sup> Reglamento (CE) Nº 261/2004, de 11 de Febrero, DOUE núm. 46-80291, 4-5. Recuperado el 28 de Febrero del 2016 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

como para el resto de vuelos comprendidos entre los 1.500 y los 3.500 kilómetros; y por último, 600 euros para todos aquellos vuelos que no puedan clasificarse en las dos categorías anteriores. Por otro lado, en el segundo apartado del presente artículo, el número 7 del reglamento 261/2004, queda establecida la posibilidad de que la compañía aérea pueda reducir a la mitad las cantidades económicas recién expuestas, siempre y cuando se aplique el artículo 8 del mismo reglamento y que, por lo tanto, se le ofrezca a los usuarios afectados la posibilidad de ser trasladados al destino final original en un transporte alternativo en una hora de llegada distinta a la prevista y contratada inicialmente, cumpliendo además:

- a) que no sea superior a dos horas, para todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o
- b) que no sea superior a tres horas, 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, o
- c) que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b). (Reglamento (CE) nº 261/2004, 2004)<sup>16</sup>

Por último, como comentamos anteriormente el apartado tercero del artículo 7 determina las modalidades que podrán utilizarse para abonar la compensación económica a percibir por los pasajeros afectados: abono en metálico, transferencia bancaria, transferencia bancaria electrónica, cheque, o bonos de viaje u otros servicios en caso de que un hubiera un acuerdo firmado previamente por los usuarios.

En último lugar, se procede a explicar los derechos que tienen los pasajeros afectados por el overbooking, de acuerdo al artículo 9 del presente reglamento 261/2004. Así pues, en él se establece, en su primer apartado, que los pasajeros tendrán derecho de forma completamente gratuita a: comida y refrescos suficientes en función del tiempo de espera, a alojamiento en un hotel siempre que sea necesario pernoctar una o varias noches, o bien que sea necesario realizar una estancia adicional a la que tenía planeada el usuario; y por último, a transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. Además, en el segundo apartado del artículo en cuestión, se estipula que los pasajeros tendrán también derecho gratuitamente a: “dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos” (reglamento nº 261/2004, 2004<sup>17</sup>). Por último, el apartado tercero y último de este artículo 9, también trata de dar mayor seguridad a las personas con movilidad reducida y sus acompañantes, así como a los menores de edad no acompañados. De esta forma, obliga a la compañía aérea a prestar especial atención a las necesidades estos pudieran tener.

---

<sup>16</sup> Reglamento (CE) N° 261/2004, de 11 de Febrero, DOUE núm. 46-80291, 5. Recuperado el 28 de Febrero del 2016 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

<sup>17</sup> Reglamento (CE) N° 261/2004, de 11 de Febrero, DOUE núm. 46-80291, 5. Recuperado el 28 de Febrero del 2016 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

## **6.2. Cancelación del vuelo**

### **Concepto de cancelación**

En primer lugar, al igual que con el primer supuesto es necesario definir el concepto de cancelación, antes de poder entrar en materia y analizar cómo está ésta regulada. Así pues, la cancelación del vuelo podría definirse como aquel supuesto en el que un vuelo ofrecido por una compañía aérea comercial, y a su vez contratado por los correspondientes pasajeros, es cancelado por motivos que bien pueden ser ajenos a dicho transportista aéreo, o bien no serlos. Por otro lado, de acuerdo al artículo 2 del propio reglamento (CE) 261/2004, la cancelación puede definirse como “la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza<sup>18</sup>”. De esta forma, es importante percibir la diferencia que existe en el caso de la cancelación respecto al supuesto de overbooking, y es que mientras en este último a pesar que los pasajeros afectados no volaban pero el vuelo sí que se realizaba, en el supuesto de cancelación los pasajeros afectados no reciben el servicio contratado al mismo tiempo que el vuelo tampoco se realiza.

### **Regulación de la cancelación**

Una vez explicado que es la cancelación de un vuelo, se procederá a analizar cómo está regulado este supuesto. Por consiguiente, la cancelación está regulada por el reglamento (CE) 261/2004<sup>19</sup>, concretamente en el artículo 5 del mismo. Así pues, en el primer apartado de dicho artículo se establecen los derechos que tienen los pasajeros afectados por la cancelación del vuelo que habían contratado. En primer lugar, este apartado primero estipula que los usuarios afectados tienen derecho a lo que el artículo 8 dispone, que como ya hemos estudiado anteriormente, otorga a los pasajeros el derecho a: el reembolso del precio pagado por éstos y el traslado en condiciones comparables en un transporte alternativo, en el menor tiempo posible o en la fecha posterior que mejor convenga a los pasajeros, en función de las plazas disponibles. Además, también se establece que los usuarios tienen derecho a comida y refrescos suficientes en función del tiempo de espera, así como a dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos tal y como ya habíamos estudiado anteriormente, que el artículo 9 en sus apartados 1 letra A) y 2 establece respectivamente. Asimismo, de acuerdo al artículo 5, en el caso de que la fecha de salida del vuelo nuevo fuera al menos un día posterior a la fecha inicial, los pasajeros afectados también tendrán derecho al alojamiento en un hotel y al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento, tal y como prevén las letras B) y C) del primer apartado del artículo 9. Además, en el propio apartado 1 queda establecido que los usuarios afectados por la cancelación también tendrán derecho a las compensaciones económicas que el artículo 7 prevé, las cuales ya se han estudiado en el apartado anterior. No obstante, en la misma letra C) en la que establece ese derecho a recibir las compensaciones económicas también se establecen una serie de excepciones en las que el

---

<sup>18</sup> Reglamento (CE) N° 261/2004, de 11 de Febrero, DOUE núm. 46-80291, 3. Recuperado el 28 de Febrero del 2016 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

<sup>19</sup> Reglamento (CE) N° 261/2004, de 11 de Febrero, DOUE núm. 46-80291, 4-5. Recuperado el 28 de Febrero del 2016 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

transportista aéreo no estaría obligado a compensar económicamente a los pasajeros. Así pues, la compañía aérea no estará obligada a satisfacer las compensaciones establecidas en el artículo 7, cuando se informe sobre dicha cancelación a los usuarios correspondientes, siempre con la debida antelación. De esta forma, en función de los días de antelación el artículo 5 establece en tres categorías una serie de obligaciones que la compañía aérea debe de cumplir:

- 1) El transportista aéreo estará no estará obligado a compensar, siempre que informe a los usuarios con dos semanas de antelación como mínimo con respecto a la hora de salida del vuelo en cuestión.
- 2) En caso de que los usuarios sean informados con un plazo de antelación de entre dos semanas y siete días, la compañía aérea tampoco estará obligada a compensar pero siempre y cuando ofrezca un transporte alternativo a los afectados, el cual permita que los usuarios puedan salir con una antelación menor a dos horas respecto a la hora inicial, y que además, permita llegar al destino final con un retraso menor a cuatro horas respecto a la hora de llegada prevista inicialmente.
- 3) Por último, en el caso de que se notifique a los usuarios sobre la cancelación en un plazo menor a siete días de antelación respecto a la hora prevista de salida, el transportista aéreo no estará obligado a satisfacer las compensaciones económicas previstas en el artículo 7 siempre y cuando se ofrezca a los usuarios otro vuelo que les permita salir con una antelación menor a una hora respecto a la hora inicial, y que además, permita llegar al destino final con un retraso menor a dos horas respecto a la hora de llegada prevista inicialmente.

Además, el segundo apartado del artículo 5 prevé que la compañía aérea estará obligada a informar a los pasajeros sobre los posibles transportes alternativos, siempre que informe a los pasajeros afectados sobre la cancelación del vuelo que tenían contratado con dicha empresa.

Por otro lado, el tercer apartado del artículo 5 establece la posibilidad de exoneración del transportista aéreo por causas de fuerza mayor, respecto a la obligación de compensar a los usuarios afectados conforme a lo dispuesto en el artículo 7. Así pues, esto significa que la compañía aérea no estará obligada a pagar las compensaciones económicas establecidas en el artículo 7, cuando la cancelación del vuelo se deba a causas y circunstancias que no hubieran podido evitarse, ni siquiera habiendo actuado con la diligencia requerida y por lo tanto, habiendo tomado todas las medidas que se considerasen necesarias. Por consiguiente, este apartado está estableciendo que el transportista tiene en este caso una responsabilidad subjetiva, es decir, que éste no tendrá que responder siempre y cuando demuestre que no ha habido culpa por su parte.

Por último, el apartado cuarto y último del artículo 5 establece que la compañía aérea tiene la responsabilidad de presentar la prueba de que ha informado a los afectados, así como la prueba del momento en el que se les ha comunicado la cancelación del vuelo.

### **6.3. Retraso del vuelo**

#### **Concepto de retraso del vuelo**

Como en apartados anteriores, en primer lugar se procederá a definir el concepto de retraso del vuelo, el cual tiene gran importancia ya que es uno de los supuestos que se suelen dar más a menudo. Así pues, el retraso del vuelo podría definirse como aquel supuesto en el que el vuelo contratado por los pasajeros, sale del lugar de origen y/o llega al lugar de destino más tarde de la hora prevista inicialmente cuando se realizó dicha contratación con el transportista aéreo. Así pues, como vemos existen dos magnitudes a tener en cuenta, y es que tal y como comentan Puetz y Bleda (2015) en su libro *Manual de contratación turística*<sup>20</sup>, el retraso del vuelo está regulado desde dos puntos de vista: el retraso del vuelo respecto a la hora de salida y el retraso del vuelo respecto a la hora de llegada. De esta forma, como veremos a continuación hay dos normas jurídicas que regulan este supuesto desde uno de estos puntos de vista respectivamente.

#### **Regulación del retraso del vuelo**

Como acabamos de comentar, el retraso del vuelo es un supuesto que está regulado por dos normas: el reglamento (CE) 261/2004 y el Convenio de Montreal de 1999. De esta forma, para facilitar el estudio de este supuesto dividiremos el análisis en dos partes que se corresponderán cada una a las dos normas jurídicas recién mencionadas.

#### **Regulación del retraso del vuelo según el reglamento (CE) 261/2004**<sup>21</sup>

En primer lugar, es necesario aclarar que es esta norma la que regula el retraso del vuelo respecto a la hora de salida del mismo. Por consiguiente, es el artículo 6 de la misma el que regula el supuesto de retraso del vuelo, y establece las obligaciones que debe cumplir la compañía aérea en función de las horas de retraso. De esta forma, el apartado primero de dicho artículo establece que el transportista aéreo deberá de ofrecer la asistencia establecida en la letra A) del primer apartado del artículo 9, así como la asistencia que prevé el segundo apartado del mismo artículo 9. Así pues, esto significa que los pasajeros afectados tendrán derecho a comida y refrescos suficientes en función del tiempo de espera, así como a dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos tal y como ya se había explicado anteriormente en varias ocasiones. Además, el artículo 6 también establece que los pasajeros tendrán derecho a alojamiento en un hotel y al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento cuando la nueva hora de salida prevista sea al menos en el día posterior a la hora de salida originalmente prevista. Asimismo, el mismo apartado primero del artículo sexto, añade que cuando el retraso sea igual o superior a cinco horas, los usuarios afectados tendrán derecho a lo que la letra A) del artículo 8 dispone, es decir, que tendrán derecho al reembolso del precio pagado por el billete en un plazo máximo de 7 días, así como a un vuelo de vuelta al lugar de partida cuando la situación así lo requiera. No obstante, para que el

---

<sup>20</sup> Franch, J., Bleda, J., Fernández, N., Ferrer, B., Gómez, M.M., González, I., Moreno, E. y Puetz, A. (2015). *Manual de contratación turística*. Barcelona, España: Atelier.

<sup>21</sup> Reglamento (CE) N° 261/2004, de 11 de Febrero, DOUE núm. 46-80291, 4-5. Recuperado el 28 de Febrero del 2016 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

transportista aéreo esté obligado a cumplir todas estas obligaciones, y por lo tanto, para que los pasajeros afectados puedan ejercer los derechos recién mencionados, es estrictamente necesario que el retraso del vuelo respecto a la hora de salida, cumpla las condiciones que se citan textual y directamente del apartado primero del artículo 6, es decir, que el retraso sea:

- a) de dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o
- b) de tres horas o más 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
- c) de cuatro horas o más en el caso de todos los vuelos no comprendidos en las letras a) o b)<sup>22</sup>.

Por último, en el segundo y último apartado del artículo 6 se prevé que la compañía aérea deberá ofrecer asistencia durante los límites de tiempo establecidos anteriormente con respecto a cada tramo de distancias.

### **Regulación del retraso del vuelo según el Convenio de Montreal de 1999<sup>23</sup>**

En primer lugar, así como el Reglamento (CE) nº 261/2004 regulaba el retraso del vuelo con respecto a la hora de salida, el Convenio de Montreal de 1999 regula el retraso con respecto a la hora de llegada. Así pues, el Convenio de Montreal regula el retraso en la llegada de pasajeros en su artículo número 19, en el que establece que el transportista aéreo deberá de responder por el daño ocasionado a los pasajeros afectados por el retraso del vuelo siempre que en dicho supuesto le sea imputable la culpa. Así pues, este artículo está asignando una responsabilidad subjetiva a la compañía aérea, es decir, que esta no tendrá que responder por el daño ocasionado si ésta demuestra que tanto ella como sus agentes adoptaron todas las medidas necesarias para evitar dicho daño, o que no les fue posible adoptar dichas medidas.

Por otro lado, el primer apartado del artículo 22 establece los límites de responsabilidad del transportista en 4.694 DEG por cada pasajero. Aun así, el quinto apartado del mismo artículo prevé que el apartado 1 del propio artículo 22, no será aplicable cuando se pruebe que el daño provocado fue resultado derivado de una acción u omisión de la compañía aérea y sus agentes, bien con intención de causar dicho daño, o bien con temeridad y sabiendo que probablemente se originaría dicho daño. Además, este apartado quinto también añade que en el caso de que los agentes y dependientes de la compañía sean los que causen el daño mediante sus acciones u omisión, el apartado 1 del artículo 22 no se aplicará siempre y cuando éstos actúen en el ejercicio de sus funciones.

---

<sup>22</sup> Reglamento (CE) Nº 261/2004, de 11 de Febrero, DOUE núm. 46-80291, 4. Recuperado el 28 de Febrero del 2016 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

<sup>23</sup> Convenio de Montreal, de 29 de Mayo del 1999, BOE núm. 122 (2004), 4.

## **6.4. Daño físico a personas**

### **Concepto de daño físico a personas**

Primeramente, tal y como se ha realizado en resto de apartados, se procede a definir el concepto de daño físico a personas, con la intención de clarificar el tipo de situación que va a ser estudiada a continuación. Así pues, el supuesto de daño físico a personas podría definirse como el detrimento de la integridad física de las mismas. De esta forma, hay que entender que dicho detrimento puede tener como resultado tanto lesiones sufridas por los pasajeros afectados, como el propio fallecimiento de éstos. Las causas de este detrimento pueden ser muy variadas, y autores como Puetz y Bleda (2015), comentan que los accidentes pueden deberse a: “un mal funcionamiento de la aeronave, a condiciones meteorológicas adversas, fallos de la propia tripulación del avión, etc.<sup>24</sup>”.

### **Regulación de daño físico a personas**

Una vez definido el concepto, se procede a estudiar que norma regula este supuesto en el caso del contrato de transporte aéreo. Por consiguiente, es el artículo 17 del Convenio de Montreal el que regula este supuesto, concretamente en su primer apartado donde establece que el transportista aéreo tiene una responsabilidad objetiva respecto al daño causado a los pasajeros afectados. De esta forma, esto significa que el transportista aéreo es responsable del daño causado independientemente de que haya culpa por su parte o, que no la haya. Además, ese apartado 1 del artículo 17, también fija los escenarios donde se tienen que producir las lesiones para que la compañía aérea sea responsable, siendo éstos: “a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque<sup>25</sup>”.

Por otro lado, el artículo 21 en su primer apartado establece que el transportista aéreo deberá de responder objetivamente del daño provocado por un valor máximo de 113.100 DEG, es decir, que estará obligado a responder por un importe máximo de 113.100 DEG independientemente de que haya o no haya culpa por su parte: sin que éste pueda “excluir ni limitar su responsabilidad<sup>26</sup>” (Convenio de Montreal, 1999). Sin embargo, el segundo apartado del artículo 21 establece una responsabilidad subjetiva respecto a aquella parte del daño que supere los 113.100 DEG, es decir, que a partir de esa cifra el transportista aéreo solo responderá en caso de que haya culpa por su parte. De esta forma, la compañía aérea no estará obligada a responder siempre que demuestre que los daños causados no son el fruto de la negligencia, de otras acciones u omisiones indebidas del propio transportista, de sus dependientes o agentes. Además, la compañía aérea tampoco estará obligada a responder si demuestra que el daño causado lo origino única y exclusivamente un tercero.

a) el daño no se debió a la negligencia o a otra acción u omisión indebida del transportista o sus dependientes o agentes; o

---

<sup>24</sup> Franch, J., Bleda, J., Fernández, N., Ferrer, B., Gómez, M.M., González, I., Moreno, E. y Puetz, A. (2015). *Manual de contratación turística*. Barcelona, España: Atelier.

<sup>25</sup> Convenio de Montreal, de 29 de Mayo del 1999, BOE núm. 122 (2004), 3.

<sup>26</sup> Convenio de Montreal, de 29 de Mayo del 1999, BOE núm. 122 (2004), 4.

b) el daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción u omisión indebida de un tercero. (Convenio de Montreal, 1999)<sup>27</sup>

De esta forma, a modo de ejemplo para clarificar la explicación, si los daños causados estuvieran valorados en 150.000 DEG, el transportista estaría obligado a indemnizar de forma objetiva hasta los 113.100 DEG, es decir, independientemente que hubiera culpa por su parte o no. Sin embargo, la compañía aérea no estaría obligada a responder de los 36.900 DEG restantes si demostrase que no ha habido culpa por su parte.

Por otra parte, es necesario estudiar lo que prevé el artículo 20. Así pues, de acuerdo a éste la compañía aérea estará exonerada parcial o totalmente, y por lo tanto no tendrá que responder conforme al apartado primero del artículo 17, cuando el daño haya sido causado por la misma persona que demanda la indemnización, o que ésta contribuyó a él. Además, el mismo artículo añade que en caso de fallecimiento de un pasajero, la empresa estará exonerada parcial o totalmente, y por lo tanto no estará obligada a responder por ello cuando la persona correspondiente reclame una indemnización, siempre que el transportista aéreo demuestre que el daño fue originado por la propia persona fallecida, o que ésta contribuyó a él.

Asimismo, es necesario saber que en el Reglamento (CE) nº 2027/1997, concretamente en el apartado "Indemnización en caso de muerte o lesión" localizada en el anexo de dicho reglamento, se establece que no hay un límite económico para la responsabilidad en el caso de lesiones o muerte del pasajero.

En último lugar, cabe destacar que el Reglamento (CE) nº 2027/1997 (modificado en el año 2002 por el Reglamento (CE) nº 889/2002) por el reglamento, establece en su artículo 5 que el transportista aéreo deberá abonar los anticipos necesarios para cubrir las necesidades inmediatas a la persona que tenga a la correspondiente indemnización en un plazo máximo de quince días después del momento en el que se determine la identidad física de dicha persona. Además, también establece en su segundo apartado que en caso de fallecimiento, los anticipos no podrán ser menores a un importe de 16.000 DEG por pasajero. Acto y seguido, el tercer apartado del artículo 5 del reglamento 2027/1997, establece que el anticipo no será reembolsable a menos que: se den los casos expuestos en el artículo 20 del Convenio de Montreal o que la persona que perciba la indemnización no sea la titular del derecho a dicha indemnización.

Por último, el apartado segundo del artículo 3 del Reglamento (CE) nº 2027/1997, obliga a las compañías aéreas a estar aseguradas con el fin de poder garantizar que las personas afectadas con derecho a indemnización puedan percibir el importe correspondiente de la misma. De esta forma, dicha obligación hace referencia a lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento (CEE) nº 2407/1992:

---

<sup>27</sup> Convenio de Montreal, de 29 de Mayo del 1999, BOE núm. 122 (2004), 4.

Las compañías aéreas deberán haber contraído seguros que cubran su responsabilidad en los casos de accidente, en particular, con respecto a los pasajeros, el equipaje, la carga, el correo y terceros<sup>28</sup>.

## **6.5. Daños en el equipaje facturado**

### **Concepto de daños en el equipaje facturado**

Con el fin de disipar cualquier duda al respecto, se procede a definir el concepto de daños en el equipaje facturado. Así pues, este supuesto podría definirse como el detrimento de la integridad de los bienes facturados por el pasajero propietario de los mismos, pudiendo resultar en la destrucción parcial o total de los mismos. Además, es sumamente importante contemplar la posibilidad de que el equipaje facturado pudiera ser objeto de pérdida por parte de la aerolínea.

### **Regulación de daños en el equipaje facturado**

En primer lugar, el supuesto de daños, avería y pérdida del equipaje facturado está regulado por el Convenio de Montreal. De esta forma, en el segundo apartado de su artículo 17 se establece que la compañía aérea tiene una responsabilidad objetiva respecto al daño causado en el equipaje no facturado en caso de avería, destrucción o pérdida. De esta manera, el transportista deberá de responder independientemente de que la culpa le sea imputable o no. Además, este apartado también establece los escenarios donde se tienen que provocar los daños para que la aerolínea tenga que responder por ellos: a bordo de la aeronave, o durante cualquier periodo dentro del cual el equipaje facturado estuviera bajo la custodia del transportista aéreo. No obstante, ese apartado 2 del artículo 17 prevé a su vez, que la compañía aérea no deberá de responder siempre y cuando ésta demuestre que dichos daños se debieron a la propia naturaleza, a un defecto o a un vicio del propio equipaje (por ejemplo: contenido frágil no declarado como tal, maleta en mal estado, etc.). Además, de acuerdo al artículo 20 la aerolínea tampoco estará obligada a responder cuando ésta demuestre que el daño haya sido causado por la misma persona que solicita la indemnización, o que ésta haya contribuido a él.

Así pues, de acuerdo al segundo apartado del artículo 22, la responsabilidad del transportista aéreo tiene un límite máximo de 1.130 DEG por pasajero, de manera que esa será la cuantía máxima por la que tendrá que responder. Sin embargo, el segundo apartado también establece que la responsabilidad de la compañía aérea por los daños provocados, por la destrucción o la pérdida del equipaje facturado, podrá sobrepasar ese límite siempre y cuando los pasajeros hubieran realizado una declaración especial de valor, y la hubieran entregado al transportista junto con el equipaje en cuestión. Por consiguiente, la aerolínea estará obligada a pagar el importe establecido en dicha declaración especial de valor, a menos que ésta pruebe que el valor real del equipaje facturado es menor que el que sea declarado mediante dicha declaración. Asimismo, de acuerdo al artículo 22.5 el límite 1.130 DEG también podrá ser superado, cuando el pasajero demuestre que el daño ha sido resultado de una acción u omisión indebida de la

---

<sup>28</sup> Reglamento (CEE) N° 2407/1992, de 23 de Julio, sobre la concesión de licencias a las compañías aéreas, 4. Recuperado el 3 de Abril del 2016 de <https://www.boe.es/doue/1992/240/L00001-00007.pdf>

aerolínea, bien con intención de originar dicho daño, o con temeridad y sabiendo que podría llegar a causar el daño mencionado

Por último, el artículo 31 del propio Convenio de Montreal establece en su segundo apartado, que los pasajeros tendrán que presentar una protesta en seguida que detecten daños en su equipaje facturado, teniendo un plazo máximo de siete días entregar por escrito dicha protesta y un plazo máximo de 21 días en caso de pérdida. A su vez, el primer apartado del mismo artículo establece que en caso de no presentar protesta alguna se presumirá que el equipaje ha llegado en buen estado. En último lugar, el apartado cuarto y último de este artículo 31, establece que excepto en caso de fraude por parte del transportista aéreo, serán inadmisibles todas aquellas protestas que hayan sido presentadas por los pasajeros afectados fuera del plazo establecido en el segundo apartado.

## **6.6. Daños en el equipaje de mano**

### **Concepto de daños en el equipaje de mano**

Como se ha realizado a lo largo de todo el apartado quinto del presente documento, se procede a definir en primer lugar el concepto cuya regulación será estudiada a continuación. Así pues, el concepto de daños en el equipaje de mano o equipaje no facturado, podría ser definido como el detrimento de la integridad de los bienes no facturados por el pasajero, pudiendo resultar en la destrucción parcial o total de los mismos.

### **Regulación de daños en el equipaje de mano**

El supuesto de daños en el equipaje de mano también está regulado por el Convenio de Montreal, concretamente en su artículo 17 apartado segundo en el que establece que la compañía aérea tiene una responsabilidad subjetiva en lo que a responsabilidad respecto al daño producido se refiere, es decir, que si éste demuestra que no ha habido culpa por su parte no estará obligado a responder.

Por otra parte, el apartado 4 del mismo artículo establece que el término equipaje es equivalente tanto a equipaje facturado como no facturado. De esta forma, el artículo 22 apartado segundo pasa a ser también de aplicación al supuesto que está siendo estudiado. De esta forma, en caso de culpa la compañía aérea estará obligada a responder por un límite máximo de 1.130 DEG, el cual solo podrá ser excedido en el caso de que el pasajero haya realizado una declaración especial de valor (donde el límite será el importe declarado en dicho documento), o cuando éste pruebe que el daño ha sido resultado de una acción u omisión indebida de la aerolínea, bien con intención de originar dicho daño, o con temeridad y sabiendo que podría llegar a causar el daño mencionado, de manera que no habría límite de responsabilidad (todo esto de acuerdo al artículo 22.5).

Por último, es sumamente importante mencionar que el artículo 20 también es de aplicación en este supuesto, por lo que la compañía aérea estará exonerada parcial o totalmente cuando ésta demuestre que el daño haya sido causado por la misma persona que solicita la indemnización, o que ésta haya contribuido a él.

## **6.7. Retraso en el equipaje facturado**

### **Concepto de retraso en el equipaje facturado**

El último supuesto a estudiar, el de retraso en el equipaje facturado, puede definirse como aquel supuesto en el que el equipaje facturado por los pasajeros, al lugar de destino más tarde de la hora prevista inicialmente cuando se realizó dicha contratación con el transportista aéreo, hasta el punto de llegar con un retraso de incluso días.

### **Regulación de retraso en el equipaje facturado**

En este último caso, es el Convenio de Montreal el que regula este supuesto. Así pues, el artículo 19 establece que la aerolínea tendrá una responsabilidad subjetiva respecto al año provocado por este supuesto, es decir, que ésta tendrá que responder en caso de que no demuestre que tanto la propia compañía, como sus dependientes y agentes adoptaron las medidas necesarias para evitar el daño originado, o que fueron imposibles de adoptar.

En consecuencia, de acuerdo al apartado segundo del artículo 22 la compañía aérea tendrá que responder, en caso de que haya culpa por su parte, por una cuantía máxima de 1.130 DEG que no podrá ser superada a menos que el pasajero afectado haya realizado una declaración especial del valor del equipaje, o que demuestre que la compañía actuó o realizó una omisión indebida, bien con intención de originar dicho daño, o con temeridad y sabiendo que podría llegar a causar el daño mencionado (tal y como se establece en el artículo 22.5).

En último lugar, el artículo 31 estipula que los usuarios afectados pasajeros tendrán un plazo máximo de veintiún días para entregar por escrito la protesta correspondiente al supuesto en cuestión, a partir de la fecha en la que el equipaje haya sido puesto de nuevo a su disposición. Por otra parte, el artículo 31, establece también que excepto en caso de fraude por parte del transportista aéreo, serán inadmisibles todas aquellas protestas que hayan sido presentadas por los pasajeros afectados fuera del plazo establecido en el segundo apartado.

## **6.8. Reclamación daños morales y materiales**

Adicionalmente a todo el contenido analizado en los sub-apartados correspondientes al apartado 6 del presente documento, los usuarios podrán reclamar indemnizaciones conforme a la LGCU por los posibles daños morales y materiales que las situaciones expuestas podrían haberles originado, tal y como así lo establece el artículo 128 de la propia norma:

Todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos en este Libro por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios<sup>29</sup>.

---

<sup>29</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, BOE núm. 287-20555 (2007), 55.

## **7. Jurisprudencia: consideraciones a tener en cuenta**

En este apartado, se pretende estudiar como la jurisprudencia ha actuado en algunos casos en los que podría no estar del todo claro cómo se aplicará la norma.

Así pues, comúnmente se hace referencia a la denegación de embarque desde el punto de vista del exceso de venta de plazas. No obstante, es sumamente necesario remarcar que puede haber otros supuestos que puedan ser considerados como denegación de embarque sin que ello implique que haya un exceso de ventas por parte de la compañía aérea. De esta forma, así lo declaró el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en su Sentencia de 4 de octubre del 2012 (asunto C-321/11)<sup>30</sup>. En ella, el TJUE consideró también denegación de embarque al supuesto en el que la aerolínea deniega el embarque a los pasajeros, porque dicha aerolínea previó erróneamente que éstos no podrían llegar a embarcar a tiempo al vuelo correspondiente, a causa de que el vuelo que tuvieron que coger antes de aquel al que se les denegó el embarque, tuvo retraso.

Por otro lado, normalmente cuando se habla de cancelación se asume directamente que el avión no ha llegado a despegar. Por lo tanto, podría darse el caso en el que una compañía aérea tratara de alegar que al haber despegado el avión el vuelo no habría sido cancelado. No obstante, esto no es así tal y como declaró el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en su Sentencia de 13 de octubre del 2011<sup>31</sup>. En ella se establece que también será considerado cancelación, todo aquel supuesto en el que el avión se viera obligado a regresar al aeropuerto de origen y los pasajeros de dicho avión hayan tenido que ser transferidos a otros vuelos.

Otro caso que puede ser de interés, es aquel en el que ante una demanda por cancelación de vuelo, la compañía aérea esgrime como defensa que se debió a circunstancias extraordinarias. En este caso en concreto, la compañía se defendió diciendo que se tomaron todas las medidas requeridas y que se actuó con la diligencia necesaria con el fin que no causar daño alguno, pero que aun así no fue posible evitarlo debido a fallos técnicos que la propia aerolínea calificó como circunstancias extraordinarias. Así pues, tras analizar los hechos, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) declaró en su Sentencia de 22 de Diciembre de 2008 (asunto C-549/07)<sup>32</sup>, que los fallos técnicos declarados por la compañía no podían ser considerados como circunstancias extraordinarias a menos que éstos fueran originados por acontecimientos que por su naturaleza escaparan del control de la aerolínea. Además, también se comenta que la frecuencia con la que se produzcan los fallos técnicos no puede ser tomada como referencia para determinar si existen circunstancias extraordinarias o no. Por último la sentencia añade, que el hecho de que el transportista aéreo hubiera acatado las normas mínimas de mantenimiento establecidas no será suficiente

---

<sup>30</sup> Sentencia Tribunal de Justicia de la Unión Europea, (Sala 3ª), de 4 de Octubre del 2012 (as. C-321/11, G.R., M. M. c/ Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.). Denegación de Embarque. Compensación a viajeros.

<sup>31</sup> Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, (Sala 3ª), de 13 de Octubre del 2011. Cancelación de vuelo.

<sup>32</sup> Sentencia Tribunal de Justicia de la Unión Europea, (Sala 4ª), de 22 de Diciembre del 2008 (as. C-549/07, Friederike Wallentin-Hermann c/ Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA). Fallos técnicos. Cancelación de vuelo. Circunstancias extraordinarias.

para que este quede exonerado, y por lo tanto, este estará obligado a responder por los daños causados.

Por otra parte, las compensaciones en el este supuesto del retraso del vuelo son un aspecto que puede llegar a generar ciertos conflictos en algunos litigios, ya que en muchas ocasiones posible ver como se reclama el derecho a compensación que establece el reglamento 261/2004, aun cuando el retraso no alcanza los límites establecidos en el artículo 6 del mismo. Así pues, según declaró el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en su Sentencia de 26 de febrero del 2013 (asunto C-11/11)<sup>33</sup>, que aunque el retraso no llegue a alcanzar los límites establecidos en el artículo 6 del reglamento, los pasajeros tendrán derecho a las compensaciones establecidas en el artículo 7 siempre que éstos lleguen a su destino final con un retraso igual o superior a tres horas con respecto a la hora de llegada prevista originalmente.

Por otro lado, en lo que se refiere a equipaje, un supuesto que es de interés ya que se puede dar con suma facilidad, sobre todo cuando los pasajeros viajan acompañados, es aquel en el que un pasajero A lleva objetos en el interior del equipaje de pasajero B. Así pues, en el caso de que la compañía perdiera el equipaje del pasajero B, ¿tendría el pasajero A derecho a una indemnización? En un principio, se podría llegar a la conclusión de que el pasajero A no tiene derecho a una indemnización, ya que el equipaje extraviado pertenece a B. No obstante, el Tribunal de Justicia (TJ) en su Sentencia de 22 de noviembre del 2012 (asunto C-410/11)<sup>34</sup>, declaró que sí que es posible que el pasajero A tuviera derecho a la indemnización si efectivamente el equipaje que iba a nombre de B, contenía objetos pertenecientes al sujeto A.

Para finalizar, otra cuestión de interés respecto al equipaje facturado, es el concepto de daños que establece el Convenio de Montreal concretamente en su artículo 22.2. En un primer lugar, puede considerarse lógico entender dicho concepto en el sentido de daño físico. Sin embargo, también puede llegar a ser posible interpretar el concepto de daño como daño moral, y así lo declaró el Tribunal de Justicia (TJ) en su Sentencia de 6 de mayo del 2010 (asunto C-63/09)<sup>35</sup>, en un caso en el que la aerolínea había extraviado el equipaje facturado de un pasajero, y éste reclamó tanto por los daños físicos como por los morales, recurriendo al artículo 22.2. Así pues, el tribunal interpretó que el concepto de daño establecido puede ser entendido tanto como daño físico como daño moral, aunque es cierto que debido a la falta de concreción en la norma, fue necesario durante el proceso recurrir a otras normas y sentencias pasadas para llegar a esa conclusión.

---

<sup>33</sup> Sentencia Tribunal de Justicia de la Unión Europea, (Gran Sala), de 26 de Febrero del 2013 (as. C-11/11, J.F., P. N. c/ Air France S.A.). Retraso de vuelo.

<sup>34</sup> Sentencia del Tribunal de Justicia, (Sala 3ª), de 22 de Noviembre del 2012 (as. C-410/11, Pedro Espada, Alejandra Oviedo, Lucía Espada, Pedro Espada c/ Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.). Pérdida de equipaje.

<sup>35</sup> Sentencia del Tribunal de Justicia, (Sala 3ª), de 6 de Mayo del 2010 (as. C-63/09, Axel Walz c/ Clickair S.A.). Daño material y daño moral.

## **8. Conclusiones**

Después del estudio realizado a lo largo del presente trabajo, se llega a la conclusión de que todavía hoy en día hay muchas lagunas legales en las normas que regulan el contrato de transporte aéreo. Por consiguiente, ello supone que muchos supuestos que se dan en la vida real no quedan totalmente especificados en la norma, lo que da lugar a que los posibles usuarios afectados por dichos supuestos se vean involucrados en procesos judiciales más tediosos y complicados de lo que quizás debiera. Durante el proceso de estudio, se ha observado que en muchos casos es necesario recurrir a la jurisprudencia la cual, como hemos podido observar durante la realización del trabajo, viene a ser uno de los instrumentos al que se acaba recurriendo, a fin de encontrar una solución la cual suele derivar de la interpretación que realiza un tribunal de una situación, concepto, contexto, etc. no estipulado directamente en la norma. No obstante, entiéndase que de acuerdo a lo expuesto no se considera que recurrir al uso de la jurisprudencia sea un aspecto negativo, sino que lo que se intenta expresar es que se entiende que el usuario afectado siempre tendrá (o debería tener) mayores garantías respecto a sus derechos cuando el supuesto que se esté tratando, el concepto con el que se esté lidiando, etc. estén definidos con mayor concreción y precisión en la norma jurídica correspondiente.

Así pues, se considera necesario estudiar la posibilidad de mejorar el periodo de revisión de las normas jurídicas correspondientes, con la finalidad de tratar de adecuar éstas a la realidad del momento con una mayor regularidad, y poder así mejorar las garantías de los pasajeros en las propias en dichas normas. De esta forma, es posible que no fueran necesario recurrir tan a menudo a la jurisprudencia, y por lo tanto, se le daría menor pie a la interpretación de supuestos o términos a cuya definición le pueda faltar una mayor concreción y una mejor explicación.

Por último, la consecuencia de esa falta de concreción en las normas puede provocar, más a menudo de lo que aparentemente pudiera parecer en primer lugar, que en algunos supuestos (p. ej. responsabilidad subjetiva, circunstancias extraordinarias, etc.) las aerolíneas aprovechen estas lagunas para actuar de forma fraudulenta, siendo de nuevo la jurisprudencia en manos del tribunal correspondiente la encargada de subsanar este tipo de situaciones.

## **9. Bibliografía**

Convenio de Montreal, de 29 de Mayo del 1999, BOE núm. 122 (2004), 3-6. Recuperado el 28 de Febrero del 2016 de [https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjs4sef8tLMAhXD8YMKHdTWC70QFggiMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.fomento.gob.es%2FNR%2Frdonlyres%2FFF87AB7745B2419D84AF825B9236FF31%2F125695%2F9Convenio\\_Montreal18051999.pdf&usq=AFQj](https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjs4sef8tLMAhXD8YMKHdTWC70QFggiMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.fomento.gob.es%2FNR%2Frdonlyres%2FFF87AB7745B2419D84AF825B9236FF31%2F125695%2F9Convenio_Montreal18051999.pdf&usq=AFQj)

El Kaoutit, T. (2012). La responsabilidad de las compañías aéreas por el incumplimiento de horarios en el contrato de transporte aéreo de pasajeros: estudio jurídico en el marco de la política de transportes internacionales y de la unión europea. Tesis doctoral, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, España. Recuperado el 27 de Febrero del 2016 de <https://eciencia.urjc.es/handle/10115/11872>

Franch, J., Bleda, J., Fernández, N., Ferrer, B., Gómez, M.M., González, I., Moreno, E. y Puetz, A. (2015). Manual de contratación turística. Barcelona, España: Atelier.

Guerrero Lebrón, M.J. (2003). Nuevas tendencias en la documentación del transporte aéreo de pasajeros: el billete electrónico. Revista de Contratación Electrónica, 38. Recuperado el 10 de Febrero del 2016 de <https://app.vlex.com/#vid/185729>

Real Academia Española (2016). Recuperado el 5 de Abril del 2016 de <http://dle.rae.es/?id=RM5RZ9f>

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, BOE núm. 287-20555 (2007), 8-55. Recuperado el 11 de Febrero del 2016 de [https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwi7YWH89LMAhUM34MKHSWpB\\_wQFggcMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.boe.es%2Fbuscar%2Fpdf%2F2007%2FBOE-A-2007-20555-consolidado.pdf&usq=AFQjCNHn6LGcVlsoxFFnGOpCnssXzsMdw&sig2=jm3cCW5P-RrRdO28mPyhug&bvm=bv.121658157.d.cWw&cad=rja](https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwi7YWH89LMAhUM34MKHSWpB_wQFggcMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.boe.es%2Fbuscar%2Fpdf%2F2007%2FBOE-A-2007-20555-consolidado.pdf&usq=AFQjCNHn6LGcVlsoxFFnGOpCnssXzsMdw&sig2=jm3cCW5P-RrRdO28mPyhug&bvm=bv.121658157.d.cWw&cad=rja)

Reglamento (CE) N° 261/2004, de 11 de Febrero, DOUE núm. 46-80291, 3-5. Recuperado el 28 de Febrero del 2016 de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>

Reglamento (CE) N° 889/2002 de 13 de Mayo, DOUE núm. 140-80905, 2. Recuperado el 9 de Marzo del 2016 de <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2002-80905>

Reglamento (CEE) N° 2407/1992, de 23 de Julio del 1992, sobre la concesión de licencias a las compañías aéreas, 4. Recuperado el 3 de Abril del 2016 de <https://www.boe.es/doue/1992/240/L00001-00007.pdf>

Sentencia del Tribunal de Justicia, (Sala 3ª), de 6 de Mayo del 2010 (as. C-63/09, Axel Walz c/ Clickair S.A.). Daño material y daño moral. Recuperado el 27 de abril del 2016 de

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=81177&pageIn dex=0&doclang=ES&mode=lst&dir=&occ=first&part=1 &cid=884103>

Sentencia Tribunal de Justicia de la Unión Europea, (Gran Sala), de 26 de Febrero del 2013 (as. C-11/11, J.F., P. N. c/ Air France S.A.). Retraso de vuelo. Recuperado el 27 de abril del 2016 de <http://portaljuridico.lexnova.es/jurisprudencia/JURIDICO/190758/sentencia-tjue-de-26-de-febrero-de-2013-transporte-aereo-retraso-inicial-inferior-a-los-umbral>

Sentencia Tribunal de Justicia de la Unión Europea, (Sala 3ª), de 4 de Octubre del 2012 (as. C-321/11, G.R., M. M. c/ Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.). Denegación de Embarque. Compensación a viajeros. Recuperado el 23 de abril del 2016 de <http://portaljuridico.lexnova.es/jurisprudencia/JURIDICO/146405/sentencia-tjue-de-4-de-octubre-de2012transporteaereodenegaciondeembarquecompensacion-e>

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, (Sala 3ª), de 13 de Octubre del 2011. Cancelación de vuelo. Recuperado el 23 de abril del 2016 de <http://portaljuridico.lexnova.es/jurisprudencia/JURIDICO/102598/sentencia-tjue-de-13-de-octubre-de-2011-transporte-aereo-de-pasajeros-concepto-de-cancelacion>

Sentencia del Tribunal de Justicia, (Sala 3ª), de 22 de Noviembre del 2012 (as. C-410/11, Pedro Espada, Alejandra Oviedo, Lucía Espada, Pedro Espada c/ Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.). Pérdida de equipaje. Recuperado el 27 de abril del 2016 de <http://eurlex.europa.eu/legalcontent/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:62011CJ0410 &from=ES>

Sentencia Tribunal de Justicia de la Unión Europea, (Sala 4ª), de 22 de Diciembre del 2008 (as. C-549/07, Friederike Wallentin-Hermann c/ Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA). Fallos técnicos. Cancelación de vuelo. Circunstancias extraordinarias. Recuperado el 27 de abril del 2016 de <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf;jsessionid=9ea7d2dc30d597c71d8c8de4422bb7dab3f8b6ac7903.e34KaxiLc3qMb40Rch0SaxuTa350?text=&docid=73223&pageIndex=0&doclang=ES&mode=lst&dir=&occ=first&part=1 &cid=708689>