



**Universitat de les  
Illes Balears**

Facultad Arxiduc Lluís Salvador

**Memoria de Trabajo de Fin de Grado**

# Contrato del transporte aéreo y notificación ante un cambio de vuelo programado.

Isabel Duran Pou

**Grado de Turismo**

Año académico 2018-19

DNI del alumno : 41540305M

Trabajo tutelado por :Juan Franch Fluxá  
Departament de Derecho Privado

Se autoriza a la Universidad a incluir este Trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión en línea, con fines exclusivamente académicas y de investigación.	Autor		Tutor	
	Sí	No	Sí	No
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palabras clave del trabajo: Aerolínea, cambio de vuelo, notificación, involuntario, reubicación.

## ÍNDICE

<b>1.INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>OBEJTIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS .....</b>	<b>6</b>
<b>NATURALEZA JURÍDICA .....</b>	<b>8</b>
<b>PARTES DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES .....</b>	<b>10</b>
<b>3.CAMBIO INVOLUNTARIO DE VUELO PROGRAMADO .....</b>	<b>12</b>
<b>4.PROCEDIMIENTO DE AVISO DE VUELO MODIFICADO .....</b>	<b>14</b>
<b>5.ALTERNATIVAS A CAMBIOS DE HORA Y/O RUTA.....</b>	<b>16</b>
<b>6. JUSTIFICANTE DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DE LA AEROLÍNEA....</b>	<b>18</b>
<b>7.SENTENCIAS LLEVADAS A CABO POR NOTIFICACIÓN DE CAMBIO DE VUELO.....</b>	<b>20</b>
<b>8.CONCLUSIÓN .....</b>	<b>22</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>23</b>

## **Resumen**

El objetivo de este trabajo es analizar como actúan las aerolíneas delante un cambio involuntario de programación de vuelo y el efecto que hace sobre el cliente.

Se van a exponer los procedimientos que usan los transportistas aéreos para gestionar los posibles cambios, así como las leyes en las cuales se apoyan las aerolíneas para la correcta protección de sus pasajeros, con el objetivo de evitar posibles futuras quejas o reclamaciones.

Tras la presentación de como actúa la aerolínea delante de los cambios, el objetivo es dar respuesta a cómo las aerolíneas pueden justificar que han notificado a sus clientes de la modificación de un vuelo programado.

Finalmente, se van a exponer algunas sentencias judiciales que se han llevado a cabo por dicho motivo. Con el fin de reflejar las posibles consecuencias que recaen sobre el cliente en la realidad.

## **Abstract**

The goal of this Project is to analyze how the Airlines act in front of an involuntary Schedule change and the effect it makes on the client. The procedures and laws in which the Airlines are supported for the correct protection of their passengers will be explained, as well as to avoid possible future complaints or claims.

It will try to answer how Airlines can justify that they have notified their customers of the modification of a scheduled flight.

In addition, some judicial rulings that have been carried out for this reason will be presented. In order to reflect the possible consequences that fall on the client in reality.

## 1.INTRODUCCIÓN

Durante la segunda mitad del siglo XX el tráfico aéreo ha crecido con fuerza. Aunque sus inicios se sitúan en décadas precedentes, sólo a partir de los años cincuenta es cuando comienza su generalización masiva (Seally,K.R.,1968)

Hoy en día, el aeropuerto es una de las estaciones de transporte más compleja y activa como consecuencia de la importancia que tiene el estilo de vida actual.

Cada vez más y más personas dependen de este transporte para desplazarse por motivos laborales puesto que los mercados son cada vez más internacionalizados, sin obviar los desplazamientos de ocio.

Es por eso, que la sociedad es cada vez más exigente en cuanto al cumplimiento de los horarios previstos de vuelos contratados.

En algún sentido podríamos decir que los pasajeros son más sensibles a los cambios. Más adelante veremos cuales pueden ser los motivos por los que se pueden llegar a cancelar o modificar vuelos, muchas veces son por motivos ajenos a las aerolíneas, pero es siempre el pasajero quien se ve realmente más perjudicado. No obstante, es la aerolínea quien tiene que actuar para planificar la salida y llegada de vuelos de la mejor manera posible.

Como se empieza afirmando en *Airline guide to involuntari reouting*, a casi nadie le es grato encontrarse con la situación de que ha sufrido un cambio de vuelo involuntario. (IATA,Septiembre 2002)

Sobre todo, si consideramos por ejemplo que una persona debe viajar ida y vuelta el mismo día para una reunión de trabajo o que disponga de tres días de vacaciones sin poder modificarlas.

Muchas veces los pasajeros se encuentran con la sensación de tener una baja atención al cliente por parte de las aerolíneas o canal donde adquirieron los billetes. Los empleados de aerolíneas muchas veces se ven inundados de pasajeros necesitados de ser reubicados.

Cuando el pasajero recibe la noticia de que su vuelo ha sido modificado, la manera que tenga la aerolínea de lidiar con esa situación puede concluir en una solución rápida y eficaz o que por lo contrario la situación se vuelva peor.

## OBJETIVOS

El objetivo del presente trabajo es conocer el funcionamiento del contrato de pasajeros en el transporte aéreo con relación al cambio involuntario de vuelos programados y también, ver como las aerolíneas pueden justificar que han notificado debidamente al pasajero.

Además, conocer cómo se procede a la preparación de la modificación de todas las reservas realizadas, cómo se da aviso a los pasajeros o intermediarios, así como también conocer en qué leyes se ven reguladas o se deben amparar para la correcta protección de los pasajeros.

## **METODOLOGÍA**

Para llevar a cabo este trabajo se ha realizado un análisis de contenidos, se ha efectuado una revisión de la bibliografía sobre el tema mediante la búsqueda en diferentes manuales obtenidos en la Facultad de Turismo, manuales de procedimientos internos extraídos de mi puesto de trabajo en oficinas de Air Europa, bases de datos como EBSCOhost, así como también “Google Académico” y páginas jurídicas como CENDOJ.

Además de la información recogida, he podido tener una observación directa y real de la práctica que lleva a cabo la aerolínea. Tanto por mis funciones en la empresa como por pequeñas entrevistas realizadas a diferentes responsables del departamento de reservas.

## 2. EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

Antes de avanzar a definir qué es un cambio involuntario y cómo se procede a ello, es muy importante primero ver de dónde nace la relación entre la aerolínea y el pasajero.

Cuando una persona adquiere un billete de avión ya sea directamente con la aerolínea o a través de un intermediario, a partir de ese momento se está celebrando un contrato de transporte aéreo.

Partiendo de la definición extraída del *Manual de contratación turística*, (Franch Fluxà, 2015) con carácter general el contrato es el instrumento utilizado por el Derecho privado a través del cual se articula el intercambio de bienes y servicios entre las personas.

Estos intercambios, se realizan a través de del contrato, que permite que un empresario y sus clientes puedan intercambiar entre ellos los servicios turísticos y su precio.

Además, como bien define *AURIOLES MARTÍN, A. (2005)*, el concepto de contrato de transporte presupone, como elemento imprescindible, el traslado del pasajero al lugar de destino, siendo fundamental, desde el punto de vista jurídico, que dicho traslado se realice conforme a las condiciones de forma, tiempo y lugar pactadas.

Por lo que en los siguientes puntos se van a exponer cuales son las obligaciones de cada parte y cómo se ven reguladas por ley.

Este tipo de contrato actualmente se puede formalizar por muchos canales. Pero sí que por todas las vías se realiza por escrito, quedando reflejada la responsabilidad de cada una de las partes contratantes.

El más común entre la sociedad de hoy en día es a través de internet, directamente en la página oficial de la aerolínea o bien a través de un intermediario. Por intermediario entenderemos desde un buscador de vuelos que pueda redirigir al cliente a la página web oficial de la aerolínea, como también agencias de viajes y tour operadores que gestionen toda la reserva de billetes a través de sistemas de reservas, como por ejemplo Amadeus o Sabre.

Otra opción, pero menos usada es también adquirir el billete directamente en las oficinas de ventas o stand de la aerolínea que se elija que se encuentren en el aeropuerto.

Como se expone en el Artículo 92 de la Ley 48/1960 de Navegación Aérea, Sección 1ª del transporte de viajeros, en el contrato del transporte aéreo, el transportista extenderá inexcusablemente el billete de pasaje que contendrá los siguientes requisitos:

1. Lugar y fecha de emisión.
2. Nombre y dirección del transportista.
3. Punto de salida y destino.
4. Nombre del pasajero.
5. Clase y precio del transporte.
6. Fecha y hora del viaje.
7. Indicación sumaria de la vía a seguir, así como de las escalas previstas.

Del mismo modo, se debe tener en cuenta el tiempo de validez del billete.

Como encontramos especificado en *IATA General Conditions of Carriage*, un billete es válido para el transporte por un año a partir de la fecha de inicio de viaje o, si no se utiliza una parte de este, a partir de la fecha de emisión del mismo, salvo que se indique lo contrario en el boleto. Ya que, a parte de esta condición general, dentro de las diversas tarifas que hay disponible para emitir un billete existen algunas que permiten modificaciones incluso si el pasajero no ha asistido al vuelo, pudiéndolo modificar para otra fecha si así lo quisiera.

Así como también se podrá extender la validación del billete por diversos motivos como:

- a. Si un pasajero no puede realizar el viaje dentro del periodo de validez por causa de la aerolínea.
- b. Cancelación del vuelo que el pasajero tenía reservado.
- c. Retraso de la hora prevista de salida del vuelo, así como que pueda causar la pérdida de un vuelo en conexión.
- d. En caso de verse obligado el pasajero a viajar en una clase diferente a la previamente contratada porque la aerolínea no disponga de plazas suficientes.
- e. Por motivos de salud o fallecimiento del propio usuario o de familiares cercanos, cabe la posibilidad, siempre con justificante oficial, de poder dejar el estado del billete en pausa para una futura fecha incluso si la tarifa previamente contratada no permite cambios. Se podrá dejar el billete abierto durante 45 días para hacer la modificación o si se decide no viajar proceder a solicitar el reembolso.

Además, el billete de pasaje es intransferible y sólo puede ser usado a nombre de la persona que fue expedido.

## NATURALEZA JURÍDICA

Cabría prestar atención a la igualdad formal entre las partes que intervienen en el contrato, en este caso empresario-consumidor.

Como se especifica en el *manual de contratación turística (Franch Fluxà, 2015)*, podríamos afirmar que, en la mayoría de los casos, existe un desequilibrio por la posición dominante del empresario frente al consumidor.

Esto viene dado de que el empresario, en el caso del transporte aéreo, son grandes empresas con conocimientos y experiencia en el ámbito, lo que le coloca en una situación de predominio en relación con sus clientes. Ya que un consumidor puede ser cualquier persona con más o menos conocimientos sobre las condiciones o normativas en el transporte aéreo.

Podemos considerar una posible descripción, la que señaló el presidente cuando afirmó que “consumidores somos todos” (John F. Kennedy, 1962).

Por lo que, es muy necesario proteger al más débil que en este caso es el consumidor o usuario.

La documentación del contrato de transporte y la responsabilidad contractual del transportista, cuentan en el ámbito internacional y comunitario con una regulación material unificada. Dicha normativa tiene como objeto común ofrecer unos niveles mínimos de protección a la parte débil del contrato. (Hernández Rodríguez, 2010).

Si hablamos de consumidor en general, deberíamos recurrir a la Ley de defensa de consumidores y usuarios (Ley 3/2014, de 27 de marzo) donde se recoge la protección de los consumidores y usuarios dirigido a reforzar la seguridad jurídica tanto de los consumidores como de los empresarios.

A nivel internacional, si estamos ante un contrato de transporte aéreo de pasajeros, deberemos recurrir al Convenio de Varsovia (1929) y de Montreal (1999), que fue incorporado al ordenamiento jurídico español en el BOE de 20 de mayo de 2004. Dónde se expresan textos legales haciendo referencia a la responsabilidad del transportista a nivel internacional, reconociendo la importancia de asegurar la protección de los intereses de los usuarios, en el transporte aéreo internacional y la necesidad de una indemnización equitativa si se diera el caso.

El convenio de Montreal surgió para modernizar al de Varsovia, es de aplicación a las compañías aéreas que hayan firmado el tratado entre dos puntos situados dentro de un Estado con escala en otro Estado. Los Estados que han firmado este tratado son: los estados miembros de la Unión Europea, Arabia Saudí, Bahrein, Barbados, Belice, Benín, Botsuana, Bulgaria, Camerún, Canadá, Colombia, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos de América, Gambia, Japón, Jordania, Kenia, Kuwait, México, Namibia, Nigeria, Nueva Zelanda, Panamá, Paraguay, Perú, Siria, Tanzania, Rumania, San Vicente y las granadinas y Tonga.



A nivel europeo, deberemos hacer referencia al Reglamento (CE) N° 261/2004, del parlamento europeo y del consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91. En este reglamento es donde están regulados los derechos de los pasajeros dentro de la Unión Europea.

En cuanto a nivel nacional ,deberemos recurrir a la Ley 41/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea, cuando nos veamos ante los dos siguientes casos; por una parte, cuando se lleve a cabo un transporte nacional realizado por compañías aéreas comunitarias. Por otro lado, cuando sea un transporte internacional, siendo el Estado del lugar de salida o de destino un Estado que no sea parte del Convenio de Montreal.

## **PARTES DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES**

En la mayoría de los casos, intervienen dos sujetos por una parte la aerolínea y por otra el viajero o consumidor. Aunque a veces puede aparecer una tercera parte que podría ser el intermediario, como sería una agencia de viajes.

Se trata de un contrato bilateral, lo que origina obligaciones para las partes contratantes.

Como aparece redactado en el Boletín Oficial del Estado, son 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. (Ley 3/2014, de 27 de marzo)

En cuanto al concepto de empresario, se define como tal a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe incluso a través de otra persona, en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión.

Cabe añadir que dicha ley (Ley 3/2014, de 27 de marzo), además refuerza la responsabilidad que tiene el empresario, de dar información precontractual a los consumidores, sobre todo en el caso de contratos a distancia. Como también se deberá informar de la existencia y condiciones de los servicios posventa y de las garantías comerciales que se otorguen.

En el caso de las aerolíneas o intermediarios es muy importante informar al pasajero antes de hacer efectiva la compra, de las condiciones de su billete. Ya que, en muchas ocasiones, el pasajero no ve reflejado en el comprobante de la compra cuales son sus opciones si por ejemplo quiere modificar de fecha el vuelo. Muchas veces el pasajero se encuentra con la situación de que su tarifa no le permite hacer cambios ni reembolsos, y siente no haber sido informado. Ahora bien, muchas veces ocurre por la amplitud que tienen las condiciones no hay espacio suficiente en el billete, y las aerolíneas optan por ponerlas a disposición de sus clientes en sus páginas web. En el caso de Air Europa, dispone de un apartado de "información legal" donde se recogen todas condiciones de uso del billete. (Aireuropa.com, 2019).

Como se encuentra reflejado en el Artículo 19, (*Convenio Montreal*), el transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

Es decir, el transportista quedará exonerado de responsabilidad si puede probar que el daño no se debió a su negligencia o a otra acción u omisión indebida propia o de sus dependientes, o que el daño se debió únicamente a la

negligencia o a otra acción u omisión indebida de un tercero.(*Convenio de Montreal.arts.17,20 y 21*).

De acuerdo con el artículo 95 de la Ley 48/1960 de Navegación Aérea, la obligación principal del pasajero es pagar el precio, a cambio del cual adquiere un derecho a viajar en las determinadas fechas. Por tanto, el consumidor, tras haber abonado la contraprestación por un billete de regreso, adquiere un derecho a ocupar un asiento en el tramo de ida y un derecho a utilizar el viaje de vuelta.

Como bien indica (Márquez Lobillo, 2013), el pasajero, además debe de presentarse en facturación a la hora indicada o, en su defecto, con cuarenta y cinco minutos de antelación como mínimo con respecto a la hora de salida prevista para el vuelo. Este presupuesto no es aplicable en los casos en el que el vuelo haya sido cancelado. Aunque posteriormente esta afirmación fue modificada ya que no siempre es preciso pasar por el mostrador, pues si no se necesita facturar equipaje ni obtener tarjeta de embarque que se puede portar ya impresa.

### 3. CAMBIO INVOLUNTARIO DE VUELO PROGRAMADO

Un cambio involuntario o *rebooking involuntario* es la situación que ocurre cuando el pasajero es sometido a un cambio de avión (como podría ser viajar en un tipo de avión más grande o pequeño al que se tenía previsto), cambio de horario, tipo de tarifa o incluso de lugar de destino diferente al que se tenía previamente contratado.

La principal obligación asumida por el transportista aéreo en el contrato de transporte es el traslado del pasajero, desde el punto de salida hasta el lugar previsto de destino. Por ello, desde el momento en que el pasajero no puede llegar a ese destino (bien porque el vuelo no se efectúa o bien porque se produce una interrupción durante el trayecto), o no lo hace en el tiempo establecido, se estará ante un incumplimiento del contrato, dando lugar a la responsabilidad de la compañía aérea.

Podemos encontrarnos ante dos diferentes escenarios:

1. Modificación de vuelo antes de la salida del vuelo, pueden darse diversos motivos como podrían ser:
  - a. **Cancelaciones.** Pueden ser dadas por cierres de aeropuerto, problemas técnicos o mecánicos, huelgas sin previo aviso, meteorología adversa, entre otros motivos. El Reglamento 261/2004 (art.2.1) define la cancelación como la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza.
  - b. **Retrasos.** Un vuelo que no opere con el horario acordado supone la salida y llegada en un horario no previsto pudiendo ser debido a que haya mucha congestión, restricciones en control aéreo, como también podría pasar que antes de dar salida a un vuelo haya algún pasajero indispuerto y se deba volver atrás para que abandone el avión.
  - c. **Overbooking.** Venta de billetes mayor a las plazas disponibles en el vuelo.
  - d. **Retraso en vuelos en conexión.** Significa que otra aerolínea o la misma llegue con retraso a un destino y haya pasajeros que deban hacer conexión con otro vuelo.

La realización o no del vuelo es el elemento diferenciador entre los supuestos regulados de denegación de embarque y de cancelación. En los de cancelación, el vuelo no llega a efectuarse, quedando afectado por ello todo el pasaje de una forma u otra.

Por otro lado, cuando se deniega el embarque, es un pasajero o son varios los que quedan afectados, porque no se les permite la realización del vuelo, que sí se efectúa (Reglamento 261/2004).

#### 2. Cambio de vuelo en ruta.

Puede darse la situación también, de que haya una ruta programada de un destino a otro e inesperadamente el lugar de destino deba modificarse. Uno de los motivos principales suele ser por meteorología adversa en el lugar de

destino, pero como también podría ser por tener algún fallo la aeronave y tener que parar en un punto no previsto.

El Reglamento 261/2004 añade la modificación de ruta a la anterior definición de cancelación. Puesto que el perjuicio sufrido por los pasajeros puede ser el mismo en todo caso. Quedando la aerolínea responsable y en ningún caso entenderse como no cancelado el vuelo en cuestión que no llega a su destino.

Dichas denegaciones de embarque y cancelaciones o grandes retrasos ocasionan graves trastornos y molestias a los pasajeros. Por lo que resulta crucial que la aerolínea lo gestione de la mejor manera posible para proteger los derechos de los pasajeros.

Es conveniente reducir el número de pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad, por lo que se puede exigir a los transportistas aéreos que pidan que se presenten voluntarios para renunciar a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en lugar de denegar el embarque a los pasajeros, y que indemnicen íntegramente a aquellos a los que se haya denegado definitivamente el embarque contra su voluntad. (Reglamento 261/2004)

#### 4. PROCEDIMIENTO DE AVISO DE VUELO MODIFICADO

Como se ha mencionado anteriormente, es responsabilidad de la aerolínea el cumplimiento de horario y condiciones del vuelo contratado.

Dependiendo de si se llega a la cancelación, retraso o denegación de embarque, las acciones a llevar a cabo y las leyes a las cuales se deberá recurrir serán diferentes.

La aerolínea tiene además la potestad de dar prioridad a sus alternativas, es decir, cada aerolínea tiene que actuar de la mejor manera para que hacer cualquier tipo de cambio le suponga el más mínimo impacto económico.

Para llevar a cabo tales acciones las aerolíneas se deben regir por el Reglamento (CE) nº 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de vuelos.

Pero nos vamos a centrar más en la parte previa, es decir cómo las aerolíneas preparan la protección de pasajeros para una vuelo ya cancelado o modificado de horario.

A continuación, tomando como ejemplo la aerolínea Air Europa, se van a exponer los pasos que se siguen para dar el correcto aviso a los pasajeros afectados por modificaciones de vuelos programados.

Para notificar a los pasajeros del cambio sufrido nos podemos encontrar ante varias situaciones:

- Fuera de los 15 días previos al vuelo.

Cuando haya un cambio de horario y/o ruta, Air Europa avisará a los pasajeros con reservas vendidas directamente por la aerolínea. Las ventas pueden haber sido realizadas telefónicamente, a través de la web o en oficinas ubicadas en aeropuertos o ciudades.

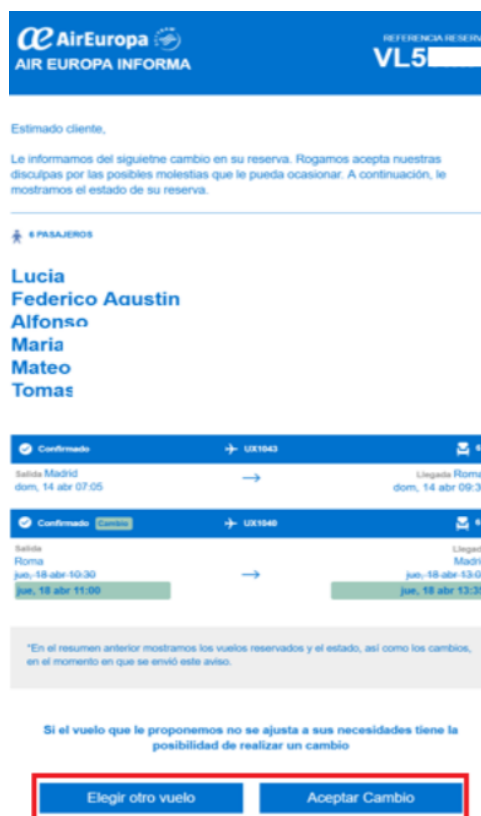
La central de reservas cuenta con un departamento de *BackOffice* que se encarga de dar aviso. Dispone de un programa en el cual, por orden de cola de fecha de emisión del billete, aparecen la lista de reservas afectadas.

El sistema da la opción de mandar una plantilla con la información del vuelo modificado, el agente debe especificar en qué idioma se le debe hacer llegar la información. El idioma se detecta por diversos motivos, a través de la web se sabe cuando por ejemplo un cliente hace la reserva desde Alemania, el idioma por defecto que aparece es alemán, si el cliente finaliza la reserva sin modificar la lengua en que aparece la información, se dará por entendido que las notificaciones se le pueden mandar en alemán.

Cuando la reserva se realiza por teléfono, es fácil saber por el idioma en que le fue atendido, se pondrá una nota al lado de la dirección de correo electrónico

facilitado especificando en qué idioma hizo la reserva. Lo mismo ocurre con las reservas realizadas en las diferentes oficinas.

El cliente, si es por vía e-mail, recibe una plantilla dónde aparece el vuelo modificado y la posible opción de reubicación, se da la opción de aceptar el cambio y automáticamente se revalida el billete para la nueva fecha u horario o en su defecto, elegir otro vuelo, así como también se facilita el número de teléfono de atención al cliente para que le puedan ofrecer diversas alternativas.



Fotografía de manual notificaciones cambios y cancelaciones, Air Europa 2019.

Si prefiere elegir otro vuelo, tiene la opción de modificar la ida, la vuelta o ida y vuelta entre un rango de fechas (3 días antes o después si es un vuelo nacional o 7 si se trata de un vuelo internacional).

Ahora bien, cuando las reservas han sido realizadas por agencias de viajes, estas reciben una notificación directamente en el sistema de reservas. Serán ellas mismas las encargadas de comunicarse con sus clientes.

- Entre 15 días y el día antes del vuelo.

Air Europa se hace responsable de contactar con todos los pasajeros independientemente del canal de venta y del tipo de reprogramación. La manera más rápida de dar aviso es por teléfono y en caso de no responder, se le envía un e-mail al pasajero para que se ponga en contacto con la aerolínea.

- El mismo día del vuelo

Cualquier tipo de incidencia que suceda el día del vuelo será atendido por el responsable de la operación del vuelo en el mismo aeropuerto. En estos momentos no se envía notificaciones de aviso.

## 5. ALTERNATIVAS A CAMBIOS DE HORA Y/O RUTA

Muchas veces el pasajero se encuentra en la situación de que la alternativa que le es ofrecida no se ajusta a lo que realmente necesita. Por lo que se será de vital importancia para la aerolínea poder ofrecer diversas opciones a sus pasajeros para evitarse futuras reclamaciones.

Air Europa en concreto procede de la siguiente manera:

La primera opción que se ofrece es reubicar al pasajero en otro vuelo propio de Air Europa (que no sea vuelo compartido con otra aerolínea). Se hace siempre 7 días antes o después de la salida del vuelo programado, en función de la disponibilidad de la clase original, si hay disponibilidad de plaza en clase ejecutiva para el nuevo vuelo y el pasajero pagó clase turista no le podremos reubicar sin coste, así como tampoco será posible crear overbooking.

La segunda opción que se ofrece es reubicar al pasajero en otra compañía, se da prioridad a que sea un vuelo con compañías *Skyteam*. Skyteam se trata de una alianza global, fundada en 2000. Actualmente está conformada por 20 líneas aéreas y ofrece a sus pasajeros la posibilidad de acceder a una extensa red global con más de 16.270 vuelos diarios en 179 países. (Globalia.sharepoint.com, 2019)

### SOCIOS QUE INTEGRAN SKYTEAM



(Globalia.sharepoint.com, 2019)



Como tercera opción sería la de reubicar al pasajero en un vuelo puro de Air Europa más una noche de hotel en caso de no haber ningún vuelo disponible ese mismo día. Esta gestión es solo posible realizarla en la misma oficina del aeropuerto.

Por último, aunque suele ser la opción menos ofrecida por la empresa es solicitar el reembolso, si se ha comprado a Air Europa directamente (telefónicamente, web u oficina) el pasajero lo puede pedir directamente a la aerolínea.

En el caso de que la compra se haya efectuado a través de una agencia, será el cliente quien deba reclamarlo a la agencia.

## 6. JUSTIFICANTE DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DE LA AEROLÍNEA

Una vez la aerolínea ha realizado su función de dar aviso, es el pasajero el encargado, como se ha mencionado anteriormente, de dar una respuesta a esa modificación.

Hemos presentado que las vías para dar aviso son a través de e-mail o teléfono.

Pero que pasaría si el cliente introdujo una dirección de correo electrónico o un número de teléfono erróneo, que el e-mail llegue a correo no deseado, o que simplemente el pasajero no haya leído el correo.

Muchas veces ha ocurrido que el cliente llega al mostrador de facturación y se encuentra que el vuelo ha sido cancelado, que ya ha salido o está reprogramado para salir en otro horario. Entonces, el pasajero piensa que no ha sido avisado de el cambio de vuelo por no haber recibido ninguna notificación. Por lo que, llegados a este punto, es muy importante que la aerolínea pueda justificar que sí que se notificó el cambio.

A continuación, se van a exponer dos diferentes escenarios en los que queda reflejada la actuación por parte de la empresa.

The screenshot displays a software interface for flight notifications. At the top, there are search filters for 'Actividad' (Notification change flight), 'Estado' (Any), 'Fecha vuelo' (08/04/2019), and 'Oficina' (Any). Below these are buttons for 'Aplicar filtro', 'Limpiar', and 'Generación de informes'. The main area is divided into two sections: 'Lista de actividades' and 'Detalle actividad'.

**Lista de actividades:** A table listing flight activities with columns for RP, Ofc, Loc, Fec. Límite, Fec. Vuelo, Idi, and Estado. The 'Estado' column shows 'Confirmado cliente' for all entries.

RP	Ofc	Loc	Fec. Límite	Fec. Vuelo	Idi	Estado
PMIUX08...	WEB	MWBGAH	22/03/19 01:50	06/04/19 01:50	EN	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	WLYSNC	22/03/19 01:50	06/04/19 01:50	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	UWTP86	22/03/19 06:10	06/04/19 06:10	IT	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	WQI7PL	22/03/19 06:10	06/04/19 06:10	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	MASSAO	22/03/19 06:10	06/04/19 06:10	EN	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	PFFSVN	22/03/19 06:10	06/04/19 06:10	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	JGXLPB	22/03/19 06:15	06/04/19 06:15	EN	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	J77JBD	22/03/19 06:30	06/04/19 06:30	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	JVFGIC	22/03/19 06:45	06/04/19 06:45	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	LNS37G	22/03/19 06:45	06/04/19 06:45	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	U3DFSO	22/03/19 06:55	06/04/19 06:55	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	QMDINZ	22/03/19 06:55	06/04/19 06:55	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	WAZAJ5	22/03/19 06:55	06/04/19 06:55	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	T4SZE9	22/03/19 06:55	06/04/19 06:55	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	WAQLEB	22/03/19 06:55	06/04/19 06:55	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	MRSQC2	22/03/19 07:05	06/04/19 07:05	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	N8SDDH	22/03/19 07:05	06/04/19 07:05	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	WLX85U	22/03/19 07:05	06/04/19 07:05	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	ORQ7OG	22/03/19 07:05	06/04/19 07:05	ES	Confirmado cliente
PMIUX08...	WEB	LPVOJH	22/03/19 07:05	06/04/19 07:05	ES	Confirmado cliente

**Detalle actividad:** Shows details for flight 'loc: MWBGAH'. It includes a table for flight segments with columns for 'Vuelo', 'Salida', 'Llegada', and 'Plazas'. The table shows two confirmed flights: UX1424 (RAK to MAD) and UX1013 (MAD to LGW).

Vuelo	Salida	Llegada	Plazas	
Confirmado UX1424	RAK	Sáb 06Abr 01:50	MAD Sáb 06Abr 04:45	1
Confirmado UX1013	MAD	Sáb 06Abr 07:30	LGW Sáb 06Abr 08:55	1
		Sáb 06Abr 07:45	Sáb 06Abr 09:10	

**Contactos/Gestiones:** A table showing notification history with columns for 'Contacto', 'Resultado', 'Observaciones', 'F. creación', and 'Usuario'. It shows three entries: 'Enviado', 'Pendiente de notificar', and 'Pendiente de notificar > Notificado Cliente'.

Contacto	Resultado	Observaciones	F. creación	Usuario
	Enviado	Notificado Cliente > Confirmado cliente	12/03/19 13:17	COLAS...
	Pendiente de notificar		12/03/19 12:23	COLAS...
	Pendiente de notificar > Notificado Cliente		12/03/19 12:23	26657

Fotografía extraída de programa interno de reserva de aerolínea Air Europa, Abril 2019.

Por una parte, podemos encontrar el caso en que el cliente ha sido notificado.

Es decir, en la imagen previa, en la parte inferior a la derecha podemos observar el historial de notificaciones que realiza la aerolínea.

Quedando reflejado el día que fue notificado, con qué información, tiempo que estuvo como pendiente y por último el momento en qué fue confirmado el cambio con el cliente.

Por otra parte, como se puede ver en la siguiente imagen, nos podemos encontrar ante la situación de un final negativo. Es decir, que la aerolínea intenta dar aviso, pero no posee ninguna dirección de correo electrónico en la reserva o teléfono. En este caso, el estado de ese viaje puede quedar como pendiente a que el cliente se ponga en contacto en el proceso de check-in, cuando se da cuenta de que no tiene ningún correo con la información del viaje o que se presente directamente en el mostrador.

Cuando el cliente solicita la reubicación, aún no habiendo sido puesto en contacto con la empresa, la aerolínea debe gestionárselo ya que es su responsabilidad, ahora bien, si el pasajero decidiera reclamar porque no fue avisado, la aerolínea dispone de información para justificar que no disponía de ningún tipo de contacto correcto para llegar al cliente, pero que sí hizo su función.

The screenshot shows the Air Europa reservation system interface. At the top, there are navigation tabs for 'Servicio: AEA', 'Grupo: Genetico', 'CCT: PMI', 'Categoría: AGENTE', and 'Usuario: 98015 - Isabel Duran Pou'. Below this, there are search filters for 'Actividad: Notificación cambio vuelo', 'Estado: Cualquiera', 'Tipo estado: Finales negativos', and a date range for '[Fecha vuelo]' from '06/04/2019' to another date. There are also buttons for 'Aplicar filtro', 'Limpiar', 'Generación de informes', 'Colas cambio Agencia', and 'Administración sis'.

The main section is divided into two panes. The left pane, titled 'Lista de actividades', contains a table with columns: RP, Ofc, Loc, Fec. Limite, Fec. Vuelo, Idi, and Estado. The right pane, titled 'Detalle actividad', shows details for the reservation 'loc: MPWF7H', including a flight schedule table with columns: Vuelo, Salida, Llegada, and Plazas. Below the flight schedule, there is a 'Contactos/Gestiones' section with columns: Contacto, Resultado, Observaciones, F. creación, and Usuario.

RP	Ofc	Loc	Fec. Limite	Fec. Vuelo	Idi	Estado
PMIUX08...	WEB	OR33NX	22/03/19 15:50	06/04/19 15:50	ES	Reserva cancelada
PMIUX01...	CAT	MPWF7H	24/03/19 08:00	08/04/19 08:00		Reserva cancelada
PMIUX01...	CAT	OT1693	24/03/19 08:00	08/04/19 08:00		Reserva cancelada
PMIUX08...	WEB	KQJHXS	24/03/19 18:55	08/04/19 18:55		Reserva cancelada
PMIUX08...	WEB	MY2JH7	27/03/19 14:10	11/04/19 14:10		Reserva cancelada
PMIUX0115	INT	VW6YER	27/03/19 21:55	11/04/19 21:55		Reserva cancelada
PMIUX01...	CAT	KSAPDO	28/03/19 19:10	12/04/19 19:10		Reserva cancelada
PMIUX08...	WEB	USQCSO	29/03/19 00:55	13/04/19 00:55	ES	Reserva cancelada
PMIUX01...	CAT	JD89QD	29/03/19 13:15	13/04/19 13:15		Reserva cancelada
PMIUX08...	WEB	TORQSS	01/04/19 12:00	16/04/19 12:00	ES	Reserva cancelada
PMIUX08...	WEB	MC6VPB	01/04/19 12:30	16/04/19 12:30	ES	Reserva cancelada
PMIUX08...	WEB	JVB74N	01/04/19 15:08	08/04/19 07:40	ES	Reserva cancelada
PMIUX08...	WEB	OCGUOZ	01/04/19 15:08	07/04/19 15:20	EN	Reserva cancelada
PMIUX08...	WEB	KXJCCJ	02/04/19 09:30	17/04/19 09:30	EN	Reserva cancelada
PMIUX01...	CAT	VY37BE	02/04/19 09:55	17/04/19 09:55		Reserva cancelada
PMIUX01...	CAT	QNH4XS	03/04/19 15:00	18/04/19 15:00		Reserva cancelada
PMIUX01...	CAT	JH3Y83	04/04/19 11:45	19/04/19 11:45		Reserva cancelada
PMIUX08...	WEB	WXTV3P	04/04/19 21:50	19/04/19 21:50	ES	Reserva cancelada
PMIUX01...	CAT	QC8JKD	05/04/19 12:35	20/04/19 12:35		Reserva cancelada
PMIUX01...	CAT	WYEV44	06/04/19 10:40	21/04/19 10:40		Reserva cancelada

Vuelo	Salida	Llegada	Plazas
Confirmado UX1304	TLV Lun 08Abr 08:00	MAD Lun 08Abr 12:20	3
Confirmado UX071	MAD Lun 08Abr 15:20	CCS Lun 08Abr 18:40	3
Confirmado UX072	CCS Dom 05May 20:40	MAD Lun 06May 11:20	3
Confirmado UX1301	MAD Mar 07May 08:45	TLV Mar 07May 14:20	3

Contacto	Resultado	Observaciones	F. creación	Usuario
		Mail no encontrado o erróneo > Reserva cancelada	27/03/19 09:35	23446
		Pendiente de notificar	14/03/19 12:28	COLAS...
		Pendiente de notificar > Mail no encontrado o erróneo	14/03/19 12:28	26657

Fotografía extraída de programa interno de reserva de aerolínea Air Europa, Abril 2019.

## 7. SENTENCIAS LLEVADAS A CABO POR NOTIFICACIÓN DE CAMBIO DE VUELO

Como se ha venido mencionando anteriormente, es muy importante la manera en que procede la empresa para evitar posibles conflictos con sus pasajeros.

A continuación, se van a exponer tres casos de como tres aerolíneas distintas gestionaron la notificación de cambio de vuelo y cuales fueron las consecuencias.

- El primer caso que encontramos en un resumen de la STJUE de 11 de mayo 2011, (*Revista CESCO de derecho de Consumo n° 22/2017*), donde se analiza que un demandante había comprado un billete de avión para volar el 14 de noviembre 2014, a una agencia de viajes llamada Gate 1 para volar de Holanda a Surinam con la aerolínea SLM.

El 9 de octubre SLM informó a la agencia de que el vuelo había sufrido un cambio de horario posponiéndose el vuelo al día siguiente, el 15 de noviembre. La agencia no comunicó al cliente el cambio sufrido hasta el 9 de octubre, es decir, con menos de dos semanas de antelación. Por lo que el cliente decidió reclamar a la agencia, la cual se negó y le redirigió a la aerolínea porque no asumía ninguna responsabilidad, explicando que su función solo era la de intermediar entre la aerolínea y el consumidor.

La sentencia en primer lugar señala que consta que la aerolínea notificó a la agencia de viajes la cancelación del vuelo con una antelación superior a dos semanas. Sin embargo, conforme con el Reglamento 261/2004, la responsabilidad de probar que el cliente es informado corresponde siempre al transportista. Por lo que finalmente el Tribunal interpretó que el transportista aéreo estaría obligado a pagar la compensación siempre que no consiga probar que el pasajero fue avisado con al menos dos semanas de antelación.

- La segunda sentencia n° 331/2018 que podemos encontrar en el Consejo General del Poder Judicial en el apartado de Juzgado Mercantil, trata de un pasajero que manifiesta haber contratado un billete de Las Palmas de Gran Canaria a Madrid con la aerolínea Air Europa, programado para el día 24 de abril de 2017.

Por razones no especificadas el vuelo fue cancelado, reubicando al demandante en el un vuelo con salida el mismo día, pero en otro horario, haciendo que la llegada a destino final fuera de tres horas de retraso sobre la hora inicialmente prevista.

El pasajero solicita 400€ por la cancelación del vuelo. Pero la aerolínea se opone a ello puesto que tal y como indica el artículo 7 del Reglamento 261/2004/ CE la empresa notificó con la antelación suficiente de tres meses previos al día del vuelo, por lo que impide atender su reclamación.

Sin embargo, Air Europa tenía como obligación la de trasladar a los pasajeros hasta destino final en las condiciones pactadas. Por lo que se deduce que la contestación a la demanda sería que existió una cancelación del vuelo previamente contratado. Esa compensación podría evitarse si, se acreditara la existencia de una circunstancia extraordinaria o si se incumplieran las normas de preaviso al pasajero.

La empresa en la sentencia aportó un histórico de la reserva del vuelo contratado por el pasajero en el que se apreciaba la dirección de email proporcionada por Vacaciones Edreams SLU, la cual se usó para dar cualquier tipo de comunicación.

Para dar final a la sentencia, el Tribunal llegó a la conclusión de que la compañía había logrado acreditar su defensa, con el hecho de que comunicó con la antelación suficiente lo que impide la compensación reclamada y por ello decidió desestimar la demanda.

- El tercer escenario que encontramos es la sentencia nº4128/2018, 2018 llevada a cabo en Donostia San Sebastián en el que la aerolínea Vueling canceló un vuelo y dio aviso cuatro días antes de la salida del vuelo y ofreció un vuelo para dos días más tarde. Por este motivo son tres pasajeros que reclaman una compensación económica de 250 € por persona por razón de cancelación con base en el Reglamento 261/2004 y 1090 € correspondientes a la compra del billete alternativo.

Por otro lado, la aerolínea se justifica con que el motivo de la cancelación fue por una huelga de controladores franceses, que provocó una cancelación de vuelos masiva, sin dejar sobrevolar la zona.

Defiende que se trata de una circunstancia extraordinaria que le exime del deber de pago de la compensación.

En la sentencia se prueba nuevamente que los demandantes fueron informados solo con cuatro días de antelación, pero también que la aerolínea tomó todas las medidas posibles ofreciendo vuelos alternativos debido a una causa totalmente ajena a la empresa.

El contenido literal del artículo 5.3. del Reglamento 261/2004 aclara que:

*"Un transportista encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 7 si se puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables".*

En este caso la aerolínea incumplió el tiempo mínimo de aviso, pero por ser una razón totalmente ajena hizo todo lo que estuvo de su mano para proteger al pasajero.

Por lo que finalmente, el tribunal decidió considerar la razón de cancelación como extraordinaria y eximir del pago de la compensación a la demandada.

## 8.CONCLUSIÓN

Como se ha venido afirmando durante el trabajo, cuando se trata de un comercio a distancia, es decir que el pasajero no compra y obtiene el producto instantáneamente, los usuarios se exponen a riesgos mayores derivados de la no cercanía con el producto o servicio.

Es por ello, que es muy necesario que la aerolínea ofrezca una información clara y completa, tanto en la parte previa a la compra como antes de ofrecerse el servicio.

Algunos cambios se pueden producir por cuestiones totalmente ajenas a la empresa, pero siempre repercute sobre el cliente.

Desde mi experiencia como trabajadora en el departamento de venta y postventa de Air Europa, son muchos los momentos con los que debo lidiar con pasajeros a lo que se les ha reubicado en un vuelo que no se ajusta a sus planes.

La mayoría de los cambios vienen dados por huelgas programadas con poca antelación, condiciones meteorológicas adversas o como algo puntual pero que actualmente ocurre en la situación que se encuentra Venezuela. Son muchos los casos de aerolíneas como Air France, Iberia o Air Europa las que se ven obligadas a cancelar sus vuelos de Madrid a Caracas por la delicada situación en el país y a las dificultades operacionales y de seguridad.

En la mayoría de los casos se les intenta reubicar de la manera que menos cambio suponga con el vuelo previamente contratado o incluso poder salir el mismo día, pero con destino final a otra zona cercana

Gran cantidad pasajeros, cuando reciben la noticia de que su vuelo ha sido modificado ya dan por hecho que tienen el derecho a ser indemnizados. Por este motivo, es muy importante que la regulación de los derechos de los pasajeros debe reflejar principalmente todo lo relacionado con circunstancias extraordinarias.

Si hablamos por ejemplo de un problema mecánico, según lo estipulado en el Convenio de Montreal, si la aerolínea realizó todo lo esperado para evitar la cancelación del vuelo se puede considerar como evento extraordinario y quedando exonerado el transportista de indemnizar. Sin embargo, como afirma la OACI se le deben reconocer al pasajero todas aquellas compensaciones relacionadas con los retrasos, daños, desvíos y demás que estén bajo control del transportista aéreo.

En cualquiera de los casos, si la aerolínea no cumple con el deber de informar el tiempo mínimo obligatorio, no da una respuesta o se considera como insuficiente siempre se puede recurrir al sistema arbitral de consumo siempre que la aerolínea esté adscrita, por el contrario, podremos acudir a la vida judicial.

## BIBLIOGRAFÍA

### Manuales

1. AURIOLES MARTÍN, A. (2005): *Introducción al Derecho Turístico*, Tecno, Madrid, pp. 113 y 114.
2. Marquez Lobillo, P. (2013). *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Madrid: Marcial Pons, p.60 y ss.
3. Guerrero Lebrón, M. (2016). *La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros*. Madrid: Marcial Pons.
4. IATA (2002). *airline guide to involuntary rerouting*. pp.1-4.
5. Franch Fluxa, J. and Bleda Rodríguez, J. (2015). *Manual de contratación turística*. Barcelona: Atelier.

### Normativa

1. Boletín Oficial del Estado (2014). *LEY 3/2014*. pp.2-6
2. *Convenio Montreal*. Artículo 19.
3. *Ley de Navegación Aérea 48/1960*.I disposiciones generales.
4. *Convenio Montreal*. Arts. 17,20 y 21

### Otros recursos

1. Hernandez Rodriguez, A. (2010). *EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS: ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE COMPETENCIA JUDICIAL INTERNACIONAL Y DERECHO APLICABLE*. Universidad de Cantabria: Profesora Contratada Doctora de Derecho Internacional Privado. Disponible en: [www.repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/3378/Hernandez,%20A.%202011.pdf?sequence=2](http://www.repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/3378/Hernandez,%20A.%202011.pdf?sequence=2)
2. Transportrecht.de. (2019). Available at: [http://www.transportrecht.de/transportrecht\\_content/1145517747.pdf](http://www.transportrecht.de/transportrecht_content/1145517747.pdf)
3. Juntadeandalucia.es. (2019). *Revista Andaluza del Derecho del Turismo*. Número 1. Disponible en: [http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/publicaciones/10354\\_01.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/publicaciones/10354_01.pdf).
4. AENA ([www.aena.es](http://www.aena.es)).
1. Aireuropa.com. (2019). *Información legal*. Disponible en: <https://www.aireuropa.com/es/vuelos/condiciones>.
2. Globalia.sharepoint.com. (2019). *Cat Aireuropa*. Disponible en: <https://globalia.sharepoint.com>
3. Comisión Latinoamericana de Aviación Civil. Trigésima cuarta reunión del grupo de expertos en asuntos políticos, económicos y jurídicos del transporte aéreo. Recuperado de: <http://clacsec.lima.icao.int/Reuniones/2015/GEPEJTA34/NE/GE34-NE15.pdf> P.3