

DERECHO A LA COMPENSACIÓN EN CASO DE UN GRAN RETRASO DEL VUELO

Karolina Lyczkowska

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Professional Support Lawyer en DLA Piper Spain

Fecha de publicación: 14 de diciembre de 2016

1. Se plantea al Centro de Estudios de Consumo la siguiente consulta

Quería haceros una consulta: tengo una reclamación contra Iberia por un retraso en la llegada del vuelo de 3 horas 32 minutos. He mirado en el 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 el artículo 6 referido al retraso hace referencia al caso de que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo prevea el retraso del vuelo con respecto a la hora de salida prevista pero no hace referencia a la hora de llegada prevista. ¿Debo asimilar que tiene el mismo derecho a compensación?

2. Respuesta

El Reglamento UE 261/2004 tiene por objeto reforzar los derechos de los pasajeros en casos de cancelación y retraso de vuelos, así como denegación de embarque, imponiendo una serie de obligaciones de asistencia al pasajero en estos casos, así como compensación e indemnización de perjuicios provocados en determinados casos. La norma también prevé excepciones a estas reglas que eximirían a la compañía aérea de la obligación de compensar, pero nunca de la obligación de asistir al pasajero perjudicado por dichas situaciones.

En caso de retraso de un vuelo, el art. 6 del Reglamento 261/2004 prevé que el transportista deba prestar la asistencia necesaria al pasajero, ofreciendo - según el tiempo de espera previsto, pero en todo caso, mínimo dos horas - comida y refrescos, medios de comunicación (llamadas, correo electrónico, fax o télex), alojamiento en un

hotel y/o transporte entre el lugar del alojamiento y el aeropuerto. En caso de que el retraso sea de cinco horas o más, el pasajero también tendrá derecho al reembolso del precio del billete o al transporte alternativo en los términos del art. 8 de la norma comunitaria.

Ciertamente, el art. 6 sólo hace referencia al supuesto en el que transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida, sin contemplar el caso de la previsión de un retraso en la hora de llegada, pues la naturaleza de la asistencia al pasajero contemplada en este artículo está íntimamente vinculada a la demora en la salida. En caso de que el retraso se prevea con respecto a la hora de llegada, el texto del Reglamento UE 261/2004 no prevé ninguna obligación de asistencia o compensación a cargo del transportista.

De hecho, el derecho a la compensación pecuniaria se atribuye exclusivamente a los pasajeros de los vuelos cancelados o a los que se les haya denegado el embarque contra su voluntad. En estos casos, aparte de los derechos de asistencia y de opción entre el reembolso o un transporte alternativo, el pasajero tendrá derecho también a recibir una compensación fija cuyo importe sólo dependerá de la longitud del vuelo que no pudo disfrutar.

En concreto, serán 250 euros para vuelos de hasta 1 500 kilómetros, 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, y 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en los supuestos anteriores. El transportista quedará exento de la obligación del pago de la compensación en caso de que haya notificado la cancelación con suficiente antelación ofreciendo transporte alternativo con horarios de salida y llegada similares al del vuelo original, en los términos del art. 5 de la norma comunitaria. También quedará exento de pagar la compensación el transportista que pruebe que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

No obstante, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea constató en varias sentencias que en ocasiones los transportistas pueden tratar de eludir el pago de la compensación "disfrazando" las cancelaciones de vuelos de meros retrasos. También indicó que en caso de "gran retraso" del vuelo las molestias que se ocasionan a los viajeros son comparables a las que sufren los pasajeros de viajes cancelados y por tanto, deberían ser compensados de igual forma. Por tanto, aunque el texto de la norma comunitaria no lo prevea, la jurisprudencia del TJUE establece que los pasajeros de vuelos retrasados tienen derecho a ser compensados en los términos del art. 7 del Reglamento UE 261/2004 cuando sufren una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir,



cuando llegan a su destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo. Con todo, al igual que en caso de cancelación de vuelos, el transportista podrá eximirse de esta obligación si demuestra que han ocurrido circunstancias extraordinarias. Así constató el TJUE en sus sentencias de 23 octubre 2012 y de 26 febrero 2013.

Vale la pena añadir que en la resolución de 4 septiembre 2014 el TJUE matizó que, a estos efectos, la hora de llegada es el momento en el que se abre al menos una puerta del avión, y no el instante en el que la nave toca la pista del aterrizaje. Mientras tanto, los ocupantes del avión siguen en un espacio cerrado y bajo el control del transportista, sin poder gestionar sus asuntos personales, por lo que se entiende que no han "llegado al destino" todavía.

En consecuencia, debemos responder a la consulta planteada que en virtud de la jurisprudencia del TJUE, en casos de gran retraso, es decir, mínimo tres horas de diferencia con respecto a la hora de llegada prevista, el pasajero tendrá el derecho a ser compensado en los términos del art. 7 del Reglamento UE 261/2004 en una cuantía fija que depende únicamente de la longitud del vuelo, salvo que el transportista alegue y pruebe la existencia de circunstancias extraordinarias que ocasionaron el retraso.