



NUEVAS DIRECTRICES DE LA UE: PROTECCIÓN REFORZADA PARA LOS PASAJEROS AÉREOS*

Lucía del Saz Domínguez**
Investigadora predoctoral
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 3 de febrero de 2025

1. Resumen

El 25 de septiembre de 2024, la Comisión Europea dio un paso significativo en la protección de los derechos de los pasajeros aéreos al publicar las Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, y del Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo¹. Estos Reglamentos establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos, así como la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.

Este documento es fundamental para proporcionar seguridad jurídica y garantizar que los derechos de los pasajeros aéreos se apliquen de manera uniforme en todos los Estados miembros.

Las directrices interpretativas clarifican las disposiciones de los Reglamentos, facilitando su aplicación coherente y efectiva. Además, estas directrices reflejan la jurisprudencia reciente del Tribunal de Justicia de la Unión Europea colmando las lagunas interpretativas

* Trabajo realizado como contratada predoctoral bajo la dirección de Ángel Carrasco Perera -contrato predoctoral para la formación de personal investigador, con Ref.: 2023-UNIVERS-11977, en el marco del plan propio de I+D+i de la Universidad de Castilla-La Mancha, cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) modalidad Formación de Profesorado Universitario (FPU), en el marco del Proyecto de I+D+i PID2021-128913NB-I00, titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, financiado/a por MICIU/AEI/10.13039/501100011033/ y “FEDER Una manera de hacer Europa” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato, del Proyecto de Investigación SBPLY/23/180225/000242 “El reto de la sostenibilidad en la cadena de suministros y la defensa del consumidor final” cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 2021- 2027, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Carretero García y de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN- 34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-7781-5054>

¹ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-Z-2024-70053>



mediante una compilación de los pronunciamientos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea con ocasión de las muchas cuestiones prejudiciales formuladas sobre la materia que durante años venimos comentando en este Centro de Estudios de Consumo.

Como se explica en su introducción, la jurisprudencia ha contribuido de manera notable a la interpretación del Reglamento n.º 261/2004. En numerosas ocasiones, los tribunales nacionales han recurrido al Tribunal de Justicia de la Unión Europea para que aclare determinadas disposiciones, incluidos aspectos clave del Reglamento. Las sentencias interpretativas del Tribunal reflejan el estado actual del Derecho de la Unión, el cual debe ser aplicado por las autoridades nacionales, debido a las abundantes resoluciones, resultaba necesaria la adopción de medidas para asegurar la comprensión común y la correcta aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en toda la Unión Europea, por ello, se emitieron las presentes directrices interpretativas, actualizando las anteriores directrices sobre los derechos de los pasajeros aéreos para incluir las sentencias pertinentes del Tribunal dictadas entre 2016² y la publicación del presente documento, asegurando así que las normas actuales se interpreten y apliquen correctamente, lo que ayuda a que los pasajeros reciban un trato justo y adecuado en situaciones adversas.

La publicación de estas directrices representa un gran avance hacia la protección de los derechos de los pasajeros aéreos, promoviendo una mayor transparencia y equidad en el sector de la aviación. Con estas medidas, la Comisión Europea busca fortalecer la confianza de los pasajeros y asegurar que las compañías aéreas cumplan con sus obligaciones de manera adecuada.

Otro precedente importante de estas directrices se remonta a la época de la pandemia de COVID-19. El 18 de marzo de 2020, la Comisión Europea publicó directrices interpretativas para garantizar que los derechos de los pasajeros se aplicasen de manera coherente en toda la Unión Europea durante la crisis sanitaria³. Dichas directrices no solamente abordaban los derechos de los pasajeros aéreos, sino también los de los viajeros de ferrocarril, autobús, autocar y los que viajan por mar y vías navegables. Se centraban en preservar el derecho de opción de los pasajeros, a quienes corresponde elegir si prefieren el reembolso completo del precio que abonaron por su billete cancelado por la compañía, transporte alternativo y asistencia hasta la salida del medio de transporte alternativo o posponer el trayecto a una fecha posterior que les convenga. Asimismo, aconsejaban que, en dicho escenario, dada la magnitud de las circunstancias, lo más prudente era seleccionar la última opción.

² Fecha de publicación de las Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo 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 (CE) n.º 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, en su versión modificada por el Reglamento (CE) n.º 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15.6.2016 disponibles en: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615(01))

³ Comentadas en DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: “¿Cómo afecta el coronavirus a los derechos de los pasajeros de la UE?”, *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2020, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Como_afecta_el_coronavirus_a_los_derechos_de_los_pasajeros_de_la UE.pdf



Queremos resaltar la relevancia de este Reglamento, que protege las situaciones que mayores molestias generan a los pasajeros aéreos (la denegación de embarque, la cancelación y el gran retraso de los vuelos). En cada uno de estos casos, se detallan los derechos de los pasajeros y las obligaciones de las aerolíneas, proporcionando un marco claro para la compensación y asistencia. Recordemos que, según lo dispuesto en el artículo 288 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) [antiguo artículo 249 TCE], los Reglamentos tienen un alcance general, son obligatorios en todos sus elementos y resultan directamente aplicables en cada Estado miembro.

Para cualquier duda sobre los Reglamentos n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, y del Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo, las directrices interpretativas de la Comisión Europea están disponibles para proporcionar claridad y asegurar el respeto de los derechos de los pasajeros aéreos en toda la Unión Europea.

2. Aspectos importantes

I. Ámbito de aplicación

De conformidad con el artículo 3, apdo. 1, del Reglamento n.º 261/2004, éste resulta aplicable tanto a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado como a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, cuando, en este último caso, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo haya obtenido su licencia en un Estado miembro (transportista comunitario), a menos que ya disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese país no perteneciente a la UE.

En las Directrices se explicita que los pasajeros aéreos también se encuentran protegidos por el Reglamento si su viaje (desde su primera salida hasta su destino final) consta de varios vuelos, considerándose estos vuelos como un todo a efectos del Reglamento si se han reservado como una sola unidad (es decir, cuando hayan sido objeto de una única reserva). Por consiguiente, para determinar si se aplica el mencionado Reglamento, deben tenerse en cuenta el lugar de salida inicial y el destino final de todo el viaje, independientemente de las escalas o aeropuertos utilizados durante el trayecto.

Sin embargo, se ha precisado que el Reglamento n.º 261/2004 no se aplica a los pasajeros de vuelos de conexión efectuados por un transportista aéreo de la UE que hayan sido objeto de una única reserva si tanto el aeropuerto de salida del primer tramo del viaje como el aeropuerto de llegada del segundo tramo del viaje están situados en un país no perteneciente a la UE, y solo el aeropuerto en que tiene lugar la escala está situado en el territorio de un Estado miembro.

II. Circunstancias a las que se aplica el Reglamento n.º 261/2004



El Reglamento n.º 261/2004 protege a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación, retraso y cambio a una clase superior o inferior.

III. No aplicación del Reglamento

En el apartado 2.2.6. de las Directrices que venimos analizando se especifica que el Reglamento n.º 261/2004 no cubre los viajes multimodales que impliquen más de un modo de transporte con un mismo contrato de transporte.

En cuanto a los viajes combinados, aunque se indique que “el artículo 3, apartado 6, y el considerando 16 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 establecen que este Reglamento también se aplica a los vuelos que forman parte de un viaje combinado, excepto si tal viaje combinado se cancela por motivos distintos de la cancelación del vuelo (por ejemplo, en caso de cancelación del hotel)” y que “en principio, [en este tipo de contratos, que, *ex artículo 151 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU)*, incluyen la contratación conjunta de más de un servicio principal a efectos del mismo viaje o vacación] los viajeros gozan de derechos tanto en relación con el organizador del viaje combinado en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302, como en relación con el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004”, en la práctica, los beneficiarios del contrato de viaje combinado habrán de reclamar al organizador o minorista por la cancelación del vuelo. Esto se debe a que, como se señala más adelante en las mismas Directrices, “el Tribunal ha dictaminado que, de conformidad con el artículo 8, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, los pasajeros que tienen derecho a reclamar al organizador del viaje el reembolso del coste de su billete de avión con arreglo a la Directiva sobre los viajes combinados ya no pueden reclamar el reembolso del coste de este billete al transportista aéreo en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004, aun cuando dicho organizador de viajes no disponga de capacidad financiera para reembolsar el billete y no haya adoptado ninguna medida para garantizar tal reembolso”.

En otras palabras, los pasajeros que tienen derecho a solicitar el reembolso al organizador de su viaje con arreglo a la Directiva (UE) 2015/2302 (transpuesta a nuestro ordenamiento nacional en el Libro Cuarto del TRLGDCU, dedicado a los “Viajes combinados y servicios de viaje vinculados”) no pueden solicitar el reembolso al transportista aéreo en virtud del Reglamento n.º 261/2004, por lo que mantenemos que, cuando recibamos una consulta relativa a una cancelación de un vuelo o tengamos un problema con el contrato de pasaje aéreo contratado, en primer lugar, tendremos que distinguir si éste forma parte de un contrato de viaje combinado o si, en cambio, se trata de un servicio suelto.



IV. Derechos asociados a la cancelación

El Parlamento Europeo y el Consejo reconocen en el texto que la «cancelación» (entendida *ex art. 2, letra l*), del Reglamento n.º 261/2004 como la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza) da lugar a: i) un derecho a reembolso, transporte alternativo o vuelo de vuelta con arreglo al artículo 8; ii) un derecho a «atención» con arreglo al artículo 9; y iii) de conformidad con el artículo 5, apartado 1, letra c), un derecho a «compensación» conforme a la definición del artículo 7.

El transportista aéreo solo podrá eximirse de abonar la compensación mencionada si demuestra que ha informado al pasajero con antelación suficiente (en los plazos previstos en el artículo 5, apdo. 1, letra c) del citado Reglamento) o que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado, incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Conviene subrayar que el artículo 8, apartado 1, del Reglamento objeto de análisis impone a los transportistas aéreos la obligación de ofrecer a los pasajeros una triple opción, entre:

- el reembolso del precio del billete y, en caso de conexiones, un vuelo de vuelta al aeropuerto de salida lo más rápidamente posible,
- un transporte alternativo hasta el destino final lo más rápidamente posible,
o
- un transporte alternativo hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Además de que la facultad de elegir corresponde al pasajero [sin poder suprimir el transportista aéreo las opciones por su mero capricho ni aludiendo a las circunstancias concurrentes], el transportista aéreo encargo de efectuar el vuelo deberá presentar a los pasajeros afectados información completa sobre todas las opciones de reembolso y transporte alternativo para que puedan decidir debidamente informados⁴.

V. Calificación como “circunstancias extraordinarias”

Las Directrices interpretativas destacan que “no todas las circunstancias extraordinarias que acompañan a acontecimientos como los enumerados en el considerando 14 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 —es decir, inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten

⁴ Sobre este punto insistimos en DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «La aceptación del reembolso del precio del billete en forma de bono debe ser libre e informada», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2024, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_aceptacion_del_reembolso_del_precio_del_billete.pdf



a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo— constituyen necesariamente causas de exoneración de la obligación de compensación, sino que requerirán una evaluación caso por caso”.

Además, se recuerda que, según el artículo 5, apartado 3 del Reglamento n.º 261/2004, para que una aerolínea quede exenta del pago de la compensación prevista en el artículo 7, deben concurrir ciertas condiciones acumulativas. El acontecimiento debe ser, por su naturaleza u origen, ajeno al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo y, además, debe escapar al control efectivo del mismo.

La carga de la prueba recae sobre el transportista aéreo, quien debe demostrar la existencia de tales circunstancias extraordinarias, el nexo causal entre estas y el retraso o la cancelación, y que estos no podrían haberse evitado incluso adoptando todas las medidas razonables.

Tras ello, se concluye que “los acontecimientos que no sean «externos» deben considerarse acontecimientos «internos» del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y, por tanto, no constituyen circunstancias extraordinarias”.

Para apoyar dicha afirmación se exponen unos ejemplos de situaciones que, conforme a reiterada jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), tienen un origen «interno» y, por consiguiente, no pueden calificarse como circunstancias extraordinarias a los efectos del Reglamento n.º 261/2004. Entre estos ejemplos se incluyen:

- Defectos técnicos de la aeronave⁵.
- Colisiones con escalerillas móviles de embarque (las cuales se consideran indispensables para el transporte aéreo de pasajeros).
- La ausencia imprevista de miembros de la tripulación -ya fuere por enfermedad o incluso por fallecimiento inesperado⁶-.
- Huelgas del propio personal de los transportistas aéreos -ya fueren organizadas o “salvajes”⁷.

⁵ Para una revisión detallada, consúltese FLAQUER RIUTORT, J.: «Retraso o cancelación de vuelo por problemas técnicos y derecho a la compensación del pasajero», *Diario La Ley*, n.º 8660, 2015; LYCZKOWSKA, K.: «Indemnización por cancelación de vuelo en caso de avería técnica: imposibilidad de exonerarse el transportista de su obligación», Centro de Estudios de Consumo (CESCO), enero 2009, disponible en: <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/117.pdf> , «Mil y una desgracias del pasajero de avión retrasos, cancelaciones y pérdida de maletas», *Revista Aranzadi de derecho patrimonial*, n.º 27, 2011, «El TJUE confirma que una avería técnica no puede calificarse como circunstancia extraordinaria», Centro de Estudios de Consumo (CESCO), septiembre 2015, disponible en: <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/15.pdf>

⁶ Al respecto, véase MARTÍNEZ ESPÍN, P.: «La cancelación de un vuelo por muerte súbita de un piloto no exime a la aerolínea de indemnizar a los pasajeros», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2023, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_cancelacion_de_un_vuelo_por_muerte_subita_de_un_piloto.pdf

⁷ Véase LYCZKOWSKA, K.: «Huelga no anunciada del personal del transportista no constituye circunstancia exoneratoria de la indemnización de los pasajeros», *Centro de Estudios de Consumo*



En contraposición, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha determinado que ciertos eventos constituyen acontecimientos «externos» y, por lo tanto, pueden calificarse de circunstancias extraordinarias⁸. Entre dichos supuestos se incluyen:

- Colisiones entre una aeronave y un ave⁹.
- Colisión con otras aeronaves o vehículos aeroportuarios (propiedad de terceros).
- Daños causados a la aeronave por cuerpos extraños, como la presencia de residuos o combustible en la pista del aeropuerto¹⁰.
- Pasajeros conflictivos.
- Erupciones volcánicas¹¹ o condiciones meteorológicas adversas.
- Huelgas externas (como las huelgas de controladores aéreos o del personal del aeropuerto).

VI. Denegación de embarque

Las instituciones de la Unión Europea corroboran que el término «denegación de embarque» no hace alusión únicamente a los supuestos de sobreventa de billetes (comúnmente conocida como «*overbooking*», sino también a otros supuestos en que se deniega el embarque a los pasajeros por otros motivos. No obstante, conforme a lo

(CESCO), agosto 2010, disponible en: <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/72.pdf>, «Cancelación del vuelo por huelga de pilotos y el daño moral», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2012, disponible en: <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/62.pdf>, «Una huelga salvaje no constituye circunstancia extraordinaria y no exonera del pago de la compensación al pasajero», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2018, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Una_huelga_salvaje_no_constituye_circunstancia_extraordinaria_y_no_exonera_del_pago_de_la_compensacion_al_pasajero.pdf

⁸ Se recomienda la lectura de LYCZKOWSKA, K.: «¿Qué eventos exoneran al transportista de la obligación del pago de la compensación por la cancelación del vuelo? Un breve resumen de los casos jurisprudenciales», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, junio 2012, disponible en: <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/60.pdf>

⁹ Ya estudiado en LYCZKOWSKA, K.: «El gran retraso provocado por la colisión del avión con un ave ¿bajo qué condiciones es exigible una compensación?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2017, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Retraso_avion.pdf

¹⁰ Pueden consultar DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Un tornillo en la pista de despegue constituye una «circunstancia extraordinaria»?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, abril 2019, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Un_tornillo_en_la_pista_de_despegue_constituye_una_ci_circunstancia_extraordinaria.pdf y MARTÍNEZ GÓMEZ, S.: «Exoneración de la obligación de compensación de la compañía aérea a los pasajeros: la presencia de combustible en la pista de despegue o aterrizaje como circunstancia extraordinaria», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, septiembre 2019, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Exoneracion_de_la_obligacion_de_compensacion_de_la_compania_aerea_por_combustible_en_la_pista.pdf.

¹¹ *Vid. al respecto* LYCZKOWSKA, K.: «La nube de ceniza volcánica o la responsabilidad del transportista por retraso y cancelación de vuelo», *Revista jurídica de Castilla-La Mancha*, 2010, n.º 49, p. 76; DE LA VEGA JUSTRIBÓ, B.: «La responsabilidad del porteador aéreo derivada de la inejecución del transporte por causa de las cenizas volcánicas», *Revista de Derecho del Transporte Terrestre, Marítimo, Aéreo y Multimodal* n.º 10, 2012 (págs. 107-139).



dispuesto en el artículo 2 del Reglamento n.º 261/2004, la «denegación de embarque» no incluye situaciones en las que existan motivos razonables para rechazar el transporte de pasajeros en un vuelo, a pesar de haberse presentado a tiempo para el mismo, tales como razones de salud o seguridad, o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

En relación con esta figura, se aclara que, conforme ha confirmado el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, el concepto de «denegación de embarque» incluye también la denegación anticipada de embarque, que se refiere a situaciones en las que un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo informa con antelación a los pasajeros de que va a denegarles el embarque contra su voluntad en un vuelo para el que disponen de una reserva confirmada. En tales casos, procede la compensación a los pasajeros conforme al artículo 4, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, aunque dichos pasajeros no se hayan presentado al embarque en las condiciones establecidas en el artículo 3, apartado 2, del mismo Reglamento, como señalamos en un artículo precedente¹².

VII. Responsabilidad civil del transportista de conformidad con el Convenio de Montreal

El Tribunal ha confirmado que los requisitos de compensación por retrasos en la llegada y la prestación de asistencia en caso de retrasos en la salida son compatibles con el Convenio de Montreal. En este sentido, el Tribunal ha determinado que la pérdida de tiempo inherente a un retraso de vuelo constituye una “molestia” y no un “daño” que requiera compensación según lo estipulado en el Convenio de Montreal.

Las meras molestias -iguales para todos los pasajeros- son cubiertas por la compensación automática, uniforme e inmediata, que procede conforme al artículo 7 del Reglamento n.º 261/2004. En cambio, el Convenio de Montreal prevé una indemnización suplementaria que exige una evaluación del daño causado en cada caso y que, por tanto, solamente puede dar lugar a una compensación otorgada posteriormente en cada caso concreto. Así, la obligación de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 261/2004 de compensar a los pasajeros cuyos vuelos sufren un retraso o cancelación queda fuera del ámbito del Convenio de Montreal, siendo adicional al régimen de indemnización establecido en él.

Asimismo, se exponen situaciones en las que el Tribunal ha interpretado que se consideran «accidente» a efectos del artículo 17, apartado 1, del Convenio de Montreal, que establece la responsabilidad de un transportista aéreo por los daños sufridos en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero, tales como:

- Derramamiento de un vaso de café caliente.

¹² DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: “Los retrasos por falta de personal aeroportuario pueden suprimir el derecho a compensación de los pasajeros si concurren el resto de los requisitos”, *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, julio 2024, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Los_retrasos_por_falta_de_personal_aeroportuario_.pdf



- Caída en una escalera móvil puesta para el desembarque de pasajeros de la aeronave.
- Lesiones psíquicas de una gravedad o de una intensidad tal que afecte a su estado general de salud y que no pueda solucionarse sin tratamiento médico.
- La administración, a bordo de una aeronave, de primeros auxilios inadecuados a un pasajero que conlleven un agravamiento de las lesiones corporales ocasionadas por un «accidente».

Por otra parte, se hace alusión a la cantidad límite establecida en el artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal, que establece los límites de responsabilidad de un transportista aéreo por los daños causados¹³, entre otras cosas, por la pérdida de equipaje, refrendando que ésta incluye tanto los daños materiales como los inmateriales y también resulta de aplicación a la destrucción, pérdida, avería o retraso en el transporte de sillas de ruedas u otros equipos de movilidad o dispositivos de asistencia facturados en el sentido del artículo 2, letra a), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. Dicho importe, que es el límite de responsabilidad del transportista aéreo en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso del equipaje facturado, sin que medie declaración especial del valor de la entrega de este en el lugar de destino, constituye un importe máximo de indemnización. Sin embargo, no se trata de una tarifa fija y el pasajero no tiene derecho automático a ese importe.

La indemnización podrá ser superior si el pasajero hizo al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de este en el lugar de destino, y pagó una suma suplementaria, si hubiere lugar a ello.

Respecto al fuero de competencia, se indica en las Directrices interpretativas que, en el caso de una reclamación de compensación por daños al amparo del artículo 19 del Convenio de Montreal, el pasajero puede elegir entre los siguientes tribunales de conformidad con el artículo 33 del propio Convenio:

- el tribunal del domicilio del transportista,
- el de su oficina principal,
- el del lugar en que tiene una oficina por cuyo conducto se ha celebrado el contrato,

¹³ Sobre ello LYCZKOWSKA, K.: «El límite de responsabilidad por la pérdida o daño del equipaje del art. 22.2 del Convenio de Montreal comprende también los daños morales», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, noviembre 2009, disponible en: <https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/viajes/73.pdf> , «La indemnización por retraso en el Convenio de Montreal se contempla en función del hecho que la desencadena, no de la persona que sufre el perjuicio», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, abril 2016, disponible en: <https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/VIAJES/La-indemnizacion-por-retraso-en-el-Convenio-de-Montreal.pdf> , «No hace falta esperar a la recepción de las maletas facturadas para efectuar la protesta ante el transportista y poder reclamar en juicio los daños derivados del extravío», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, febrero 2018, disponible en: https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/No_hace_falta Esperar_a_la_recepcion_de_las_maletas_facturadas_para_efectuar_la_protesta_anter_el_transportista.pdf



- o el tribunal del lugar de destino.

3. Conclusiones

- i. Las directrices publicadas el 25.9.2024 tienen por objeto abordar las cuestiones en materia de transporte aéreo de personas planteadas con mayor frecuencia por los organismos nacionales de aplicación competentes, los pasajeros y sus asociaciones, el Parlamento Europeo y los representantes del sector.
- ii. Las Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n.º 261/2004 y del Reglamento (CE) n.º 2027/97 representan un avance significativo en la protección de los derechos de los pasajeros aéreos en la Unión Europea.
- iii. Entre otras metas, persiguen aportar mayor claridad sobre diversas disposiciones contenidas en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, especialmente a la luz de la jurisprudencia del Tribunal. Las presentes directrices también atanen al Reglamento (CE) n.º 2027/97 y al Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional («el Convenio de Montreal»).
- iv. Al clarificar y armonizar la aplicación de estos reglamentos, la Comisión Europea mejora la seguridad jurídica y fomenta una mayor confianza y satisfacción entre los pasajeros. Esto contribuye a un sector de la aviación más justo y eficiente, facilitando la labor de los operadores jurídicos y consumidores de este tipo de servicios de viaje, sin que estas directrices influyan en la interpretación del Derecho de la Unión formulada por el propio Tribunal.