

SE INFORMA A LOS PASAJEROS DE LA CANCELACIÓN DEL VUELO*

Lucía del Saz Domínguez
Estudiante del Máster en Acceso a la Abogacía
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 15 de octubre de 2019

1. CONSULTA PLANTEADA

Desde la Asociación de Consumidores Irache Tudela (Navarra), trasladan al CESCO los siguientes hechos:

Un socio contrató un vuelo con Air Europa con destino a Argentina programado para el día 26 de octubre de 2019. Sin embargo, se enteró (no directamente por la aerolínea) de que ese vuelo fue cancelado el 14 de mayo de 2019. Por este motivo, se puso en contacto con la aerolínea dado que ya tenía efectuadas las reservas de alojamiento y otros vuelos.

La Aerolínea le ofreció la posibilidad de viajar dos días más tarde o de adelantar el vuelo un día, pero el afectado consideró que dichas soluciones no resultaban satisfactorias para él (ya que le originaban pérdidas o acarreaban gastos).

En concreto se cuestiona:

- **¿Puede reclamarse a la aerolínea la falta de comunicación formal de la cancelación (pese a que podría notificárselo más adelante)?**

* Trabajo realizado bajo la tutela del profesor Ángel Carrasco Perera, en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2019-GRIN-27198 (GIPAC).

- **¿Podemos reclamar el abono de los billetes más alguna indemnización (dado que el cliente tiene ya efectuadas reservas de alojamiento)?**

2. FUNDAMENTOS DE DERECHO Y RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES

En este apartado procederemos de manera conjunta a la resolución de los interrogantes remitidos, debido a que, al encontrarse en profunda conexión entre sí, aconsejan un estudio unitario.

Las cuestiones aquí planteadas se rigen por el Reglamento 261/2004¹(que resulta de aplicación, ex art. 3.1 del citado texto legal, al tratarse de un vuelo que partía de España, Estado miembro, hacia Argentina), que, en su artículo 5.1 c), dispone lo siguiente para los casos de cancelación de vuelos:

“los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al art. 7, a menos que:

- i) se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista”.

La voluntad del legislador comunitario regulando tales extremos, como se deduce del duodécimo considerando y del artículo 5 del Reglamento núm. 261/2004, fue reducir los trastornos y molestias ocasionados a los pasajeros por las cancelaciones de los vuelos incitando a los transportistas aéreos a anunciar por adelantado las cancelaciones y a proponer un transporte alternativo.

En este contexto, está claro que, aunque el artículo 5, apartado 1, letra c), del Reglamento núm. 261/2004 sienta el principio del derecho de los pasajeros a obtener una compensación en caso de cancelación de un vuelo, bajo ciertas condiciones el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no está obligado a abonar dicha compensación, como sucede en el supuesto que venimos analizando, por los motivos que señalaremos a continuación.

En el caso objeto de estudio, pese a que la aerolínea no informó inmediatamente de la cancelación, el pasajero tuvo pleno conocimiento de la misma, poniéndose posteriormente en contacto con la aerolínea -que le ofreció la posibilidad de viajar dos

¹ Reglamento (CE) nº 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) nº 295/91.

días más tarde o de adelantar el vuelo-, por lo que cumplió con creces el plazo previsto para su comunicación.

Por lo expuesto en los párrafos precedentes hemos de afirmar que el supuesto objeto de autos se encuadra en uno de los motivos de exención previstos, puesto que el afectado fue informado con más de dos semanas de antelación con respecto a la fecha de salida prevista y la compañía aérea le ofreció transporte alternativo.

En consecuencia, no hallamos viabilidad a la reclamación del pasajero frente a la aerolínea, al obedecer la actuación de la compañía aérea a la posibilidad que le ofrece el reglamento comunitario.

Además, aunque no se produjera la comunicación “directamente por la aerolínea”, estas circunstancias no resultan determinantes para la resolución de las cuestiones. El aspecto esencial para apreciar la procedencia del derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo es “la efectiva información de la cancelación del vuelo”.

En este sentido se pronuncia el Juzgado de lo Mercantil nº 5, Madrid, en Sentencia de fecha 01-02-2010, nº 32/2010, nº autos 795/2008, en un caso en que tiene por cumplida la comunicación por su cobertura mediática, en los siguientes términos:

“aunque en el propio considerando 12 da a entender que la información al pasajero debe provenir del transportista, sin embargo una interpretación teleológica del reglamento nos lleva a entender que lo decisivo es la efectiva información de la cancelación del vuelo , siendo indiferente que esa comunicación proceda del transportista o de otra persona, ya que lo importante es que ésta se produzca, y por ello el art.5 del reglamento no dice que la información solo puede proceder del transportista y el considerando 12 utiliza el verbo "inducir" al transportista a informar. Esto quiere decir que lo lógico y normal es que el transportista lo comunique personalmente para eludir su obligación de pago de la compensación por cancelación, pero que no hay obstáculo para que esa información se haga por cualquier otra persona, siempre que efectivamente se produzca la información, ya que si ésta se produce y el pasajero sabe con la antelación suficiente que se ha cancelado su vuelo se disminuyen sus molestias y perjuicios y se cumple la finalidad y objetivo del Reglamento”.

Por último, al amparo de lo previsto en el art. 1.101 del Código Civil (según el cual “quedan obligados a la indemnización de daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que



de cualquier modo contravinieren el tenor de aquella”) podría tener derecho a la indemnización por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de la modificación del vuelo originariamente previsto por parte de la compañía aérea, pero sería necesario probar el dolo, la negligencia o morosidad de ésta.

3. CONCLUSIONES

- i. No existe obligación por parte del transportista de compensar al pasajero cuando se hubiere informado de la cancelación del vuelo con una antelación mínima de dos semanas respecto a la hora prevista de salida del vuelo, como sucede en el caso objeto de valoración.
- ii. Lo decisivo es la efectiva información de la cancelación del vuelo, siendo indiferente que esa comunicación proceda del transportista o de otra persona, ya que lo importante es que ésta se produzca.
- iii. Si no optase por el transporte alternativo ofrecido por el transportista, podrá solicitar el reembolso del coste íntegro del billete.
- iv. Para lograr una indemnización por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de la modificación del vuelo originariamente previsto por parte de la compañía aérea será necesario probar el dolo, la negligencia o morosidad de ésta.