

OVERBOOKING Y EL RETRASO IMPUTABLE AL PASAJERO

Dra. Karolina Lyczkowska
Professional Support Lawyer en DLA Piper Spain
Centro de Estudios de Consumo

Fecha de publicación: 3 de enero de 2014

En la SAP de A Coruña, de 12 septiembre 2013 (JUR 2013/312287) un grupo de seis personas que había contratado el vuelo de Tenerife a Vigo de AIR EUROPA con salida a las 17.45 horas se incorpora a la larga cola delante del mostrador de facturación con más de 45 minutos de antelación. No obstante, llegan al mostrador a las 17.10 h y mientras la empleada de la compañía les comprueba los documentos de identidad y pesa las maletas, interviene otro empleado impidiendo el embarque y explicando que el vuelo estaba cerrado desde las 17.08 h. El avión finalmente despegó puntualmente, pero con una sola plaza libre, pues la compañía cedió las plazas vacantes a los inscritos en la lista de espera.

La Audiencia no acepta la argumentación de la compañía según la cual los pasajeros no se presentaron con antelación suficiente al mostrador de facturación y entiende que se produjo una situación de denegación de embarque por *overbooking*. En la sentencia se señala que la demandada no probó satisfactoriamente ni la hora del cierre del vuelo, ni la apertura de la lista de espera de pasajeros tras el cierre del mostrador de facturación sin asiento confirmado. Por tanto, condena a la compañía demandada a la indemnización del importe de los billetes que tuvieron que adquirir los demandantes para realizar el itinerario planeado, así como daños morales sufridos.

No obstante, el Reglamento 261/2004 en su art. 3.2 condiciona la aplicabilidad de sus reglas a que los pasajeros dispongan de una reserva confirmada en el vuelo y se presenten a facturación a la hora indicada previamente y por escrito por el transportista aéreo o, de no haberse indicado hora alguna, al menos 45 minutos antes de la salida del vuelo anunciada. Según la información disponible en su página web, la antelación requerida por AIR EUROPA en los vuelos nacionales es igualmente de 45 minutos. Es lógico entender que la hora relevante a estos efectos no es el momento de la llegada al aeropuerto, sino el de la efectiva facturación en el mostrador, por lo cual el riesgo de retraso por una eventual cola corresponde al pasajero que debe gestionar sus tiempos de forma adecuada para cumplir con la obligación impuesta. En este caso, queda probado que los demandantes no llegaron al mostrador con la

antelación suficiente, por lo que no deberían tener derecho a indemnización alguna. Es irrelevante que el vuelo hubiera cerrado ocho minutos más tarde de lo planeado.

Con todo, pese a lo innegable del retraso, la demanda triunfa. Parece que el verdadero fundamento de la indemnización concedida a los pasajeros en esta sentencia es la apreciación de una situación de sobreventa de asientos, dado que pese a que los seis demandantes no pudieron embarcar, el avión despegó sólo con un asiento vacío. Es cierto que en los casos de *overbooking* el transportista debe proceder conforme a las reglas del art. 4 del Reglamento 261/2004 es decir, pedir primero que se presenten voluntarios que renuncien a sus plazos a cambio de determinados beneficios. A falta de voluntarios, el transportista podrá denegar el embarque contra la voluntad de los pasajeros, ofreciendo la asistencia y la indemnización prevista en la norma comunitaria. La Audiencia entiende que no se cumplieron estas reglas, por lo que procede la indemnización. No obstante, según la literalidad de la norma comunitaria, estas obligaciones sólo son exigibles cuando "un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo *prevea que tendrá que denegar el embarque* en un vuelo" y no existe denegación de embarque cuando el pasajero en cuestión no embarca porque no se ha personado en el mostrador de facturación a tiempo. Es irrelevante que la compañía demandada haya probado suficientemente la confección de la lista de espera o no, pues desde el momento en el que se agota el tiempo previsto para la facturación (17.00 h) no se da una situación en la que el transportista tenga que *denegar el embarque contra la voluntad de algunos pasajeros*, por más que haya vendido en origen más billetes que asientos disponibles en el avión.

Y sin embargo, la decisión de la Audiencia es correcta desde el punto de vista de los incentivos que crea a la compañía aérea. Si bien la sobreventa en el ámbito del transporte aérea no es ilícita, no es recomendable favorecerla desde el punto de vista de la política de la protección de los derechos del pasajero que inspira el Reglamento 261/2004. En el caso de los autos, aunque los demandantes hubieran llegado al mostrador con la antelación suficiente, no habría plazas suficientes y el transportista estaría obligado a seguir las reglas del *overbooking* y compensar a los pasajeros. La única diferencia entre ambos escenarios estriba en lo larga que es la cola delante del mostrador. Por tanto, una decisión distinta en este caso podría generar incentivos perversos a las compañías que han vendido billetes en exceso. Es probable que retrasarían la atención en el mostrador con la esperanza de que alguno de los pasajeros no llegue a tiempo y pierda el derecho al pago de la compensación que de lo contrario tendría que desembolsar la compañía.