

## REGLAMENTO (CEE) Nº 295/91 DEL CONSEJO

de 4 de febrero de 1991

por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular

EL CONSEJO DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea y, en particular, el apartado 2 de su artículo 84,

Vista la propuesta de la Comisión<sup>(1)</sup>,

Visto el dictamen del Parlamento Europeo<sup>(2)</sup>,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social<sup>(3)</sup>,

Considerando que las medidas de liberalización adoptadas por el Consejo en julio de 1990 representan un nuevo paso hacia una política común plenamente desarrollada en el ámbito del transporte aéreo;

Considerando que es necesaria una acción común para la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo con el fin de garantizar un desarrollo equilibrado para un sector que debe operar en un entorno en plena transformación;

Considerando que la práctica habitual en materia de compensación por denegación de embarque difiere sustancialmente entre los distintos transportistas aéreos;

Considerando que el establecimiento de una serie de normas mínimas comunes en materia de compensación por denegación de embarque contribuirá a garantizar que el aumento de la competencia en el transporte aéreo no produzca un deterioro de la calidad de los servicios prestados por los transportistas aéreos;

Considerando que debe obligarse a los transportistas aéreos a fijar normas para el embarque en caso de exceso de reserva;

Considerando que procede definir los derechos de los pasajeros en caso de denegación de embarque;

Considerando que debe obligarse a los transportistas aéreos a compensar y a prestar servicios complementarios a los pasajeros a los que se deniegue el embarque;

Considerando que los pasajeros han de estar informados con claridad acerca de las normas aplicables al respecto,

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

### Artículo 1

El presente Reglamento establece las normas mínimas comunes aplicables en los casos en que se deniegue el embarque en un vuelo regular con exceso de reserva a pasajeros que posean un billete válido y una reserva confirmada, con salida de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro y sujeto a las disposiciones del Tratado, independientemente del Estado en el que esté establecido el transportista aéreo, de la nacionalidad del pasajero y del lugar de destino.

### Artículo 2

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- a) « denegación de embarque », la negativa a embarcar a los pasajeros en un vuelo, aun cuando estos:
  - posean un billete válido,
  - tengan una reserva confirmada en dicho vuelo, y
  - se hayan presentado al registro dentro del plazo y de las condiciones requeridos;
- b) « reserva confirmada », el billete vendido por un transportista aéreo o una agencia de viajes autorizada, que contenga:
  - una especificación del número, la fecha y la hora del vuelo, y
  - la indicación « OK » en el espacio correspondiente del billete, o cualquier otra mención que signifique que el transportista aéreo ha registrado y confirmado expresamente la reserva;
- c) « vuelo regular », cualquier vuelo que reúna las características siguientes:
  - que se lleve a cabo, a título oneroso, en un avión para el transporte de pasajeros o de pasajeros y carga y/o correo, en condiciones tales que, en cada vuelo, se pongan plazas a disposición del público, ya sea directamente por el transportista aéreo o por sus agentes autorizados;
  - que preste servicio de transporte entre dos o más puntos, ya sea:
    - i) de acuerdo con un horario publicado, o
    - ii) con una frecuencia o regularidad tales que constituyan una serie sistemática evidente;
- d) « vuelo con exceso de reserva », todo vuelo en el que el número de pasajeros que tengan una reserva confirmada y que se presenten al registro dentro del plazo y de las condiciones requeridos sea superior al número de plazas disponibles;

<sup>(1)</sup> DO nº C 129 de 24. 5. 1990, p. 15.

<sup>(2)</sup> DO nº C 19 de 28. 1. 1991.

<sup>(3)</sup> DO nº C 31 de 6. 2. 1991.

- e) « voluntario », la persona que :
- posea un billete válido,
  - tenga una reserva confirmada, y
  - se haya presentado al registro dentro del plazo y de las condiciones requeridos y acepte la petición efectuada por el transportista aéreo a los pasajeros para que renuncien voluntariamente a su reserva confirmada a cambio de una compensación ;
- f) « destino final », el destino que figura en el billete presentado para el registro o, en caso de vuelos sucesivos, el que figure en el cupón correspondiente al último vuelo. Los vuelos de conexión que se puedan realizar sin problema aunque se haya producido un retraso a causa de la denegación de embarque no se tomarán en consideración.

### Artículo 3

1. El transportista aéreo deberá fijar las normas que seguirá para embarcar a los pasajeros en el caso de un vuelo con exceso de reserva. Notificará normas y sus posibles modificaciones al Estado miembro interesado y a la Comisión, la cual las pondrá a disposición de los demás Estados miembros. Las posibles modificaciones entrarán en vigor un mes después de su notificación.
2. Las normas contempladas en el apartado 1 estarán a disposición del público en las agencias y mostradores de registro del transportista aéreo.
3. Las normas mencionadas en el apartado 1 deberán contemplar la posibilidad de recurrir a voluntarios para no embarcar.
4. En cualquier caso, el transportista aéreo deberá tomar en consideración los intereses de los pasajeros que por razones legítimas deban ser embarcados de manera prioritaria, tales como las personas con dificultades motrices o los niños no acompañados.

### Artículo 4

1. En caso de denegación de embarque, el pasajero podrá elegir entre :
  - el reembolso sin penalización del precio del billete correspondiente a la parte no efectuada del viaje,
  - la conducción lo más rápidamente posible hasta el destino final, o bien
  - la conducción en una fecha posterior que convenga al pasajero.
2. Con independencia de la elección del pasajero en el caso contemplado en el apartado 1, el transportista aéreo pagará, inmediatamente después de la denegación del embarque, una compensación mínima, sin perjuicio de los apartados 3 y 4, igual a :
  - 150 ecus para los vuelos de 3 500 km como máximo ;
  - 300 ecus para los vuelos de más de 3 500 km ;
 en función del destino final fijado en el billete.
3. Cuando el transportista aéreo ofrece la conducción hasta el destino final en otro vuelo con una diferencia en

la hora de llegada respecto a la programada para el vuelo inicialmente reservado que no sea superior a dos horas para los vuelos de un máximo de 3 500 km y a cuatro horas para los vuelos de más de 3 500 km, las compensaciones previstas en el apartado 2 podrán reducirse en un 50 %.

4. El importe de las compensaciones podrá estar limitado al precio del billete correspondiente al destino final.

5. Las compensaciones se pagarán en metálico o, de acuerdo con el pasajero, en bonos de viaje y/u otros servicios.

6. Si, en un vuelo con exceso de reserva, el pasajero acepta viajar en una clase inferior a aquélla para la que pagó el billete, tendrá derecho al reembolso de la diferencia entre los dos precios.

7. Las distancias indicadas en los apartados 2 y 3 se calcularán en función del método de la distancia del arco mayor del círculo (ruta ortodrómica).

### Artículo 5

1. En caso de denegación de embarque en un vuelo comercializado como parte de un viaje combinado, el transportista aéreo estará obligado a compensar al operador turístico que lo contrató con el pasajero y que es responsable ante él mismo de la correcta ejecución del contrato de dicho viaje combinado, en virtud de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados<sup>(1)</sup>.

2. Sin perjuicio de los derechos y obligaciones que se derivan de la Directiva 90/314/CEE antes mencionada, el operador estará obligado a repercutir en el pasajero las cantidades percibidas con arreglo al apartado 1.

### Artículo 6

1. Además de las compensaciones mínimas establecidas en el artículo 4, el transportista aéreo ofrecerá gratuitamente a los pasajeros a los que se deniegue el embarque :

- a) los gastos de una llamada telefónica y/o de un mensaje por télex o telefax al punto de destino ;
- b) comida y bebida suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar ;
- c) el alojamiento en un hotel en caso de que sea necesario pernoctar una o varias noches.

2. En caso de que una ciudad o región disponga de varios aeropuertos y si el transportista aéreo ofrece al pasajero al que se haya denegado el embarque un vuelo con dirección a otro aeropuerto distinto del aeropuerto de destino reservado por el pasajero, correrán por cuenta del

<sup>(1)</sup> DO n° L 158 de 23. 6. 1990, p. 59.

transportista aéreo los gastos de desplazamiento entre los aeropuertos sustitutivos o a otro destino alternativo muy cercano, acordado con el pasajero.

*Artículo 7*

El transportista aéreo no estará obligado a pagar una compensación por denegación de embarque cuando el pasajero viaje gratuitamente o con tarifas reducidas que no se encuentren directa o indirectamente disponibles al público.

*Artículo 8*

Los transportistas aéreos deberán proporcionar a cada uno de los pasajeros a los que se haya denegado el embarque un impreso en el que se indiquen las normas de compensación por denegación de embarque.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el 4 de febrero de 1991.

*Artículo 9*

1. Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán sin perjuicio de un ulterior recurso ante los órganos jurisdiccionales competentes con el fin de obtener indemnizaciones adicionales.

2. El apartado 1 no se aplicará a los voluntarios tal y como se definen en la letra e) del artículo 2 que hayan aceptado una compensación en aplicación de las normas contempladas en el artículo 3.

*Artículo 10*

El presente Reglamento entrará en vigor dos meses después de su publicación en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

*Por el Consejo*

*El Presidente*

J. F. POOS

---