



COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN

**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 del Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente**

(C/2024/5687)

ÍNDICE

	<i>Página</i>
1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO (CE) N.º 261/2004 .....	5
2.1. Ámbito de aplicación territorial .....	5
2.1.1. Ámbito geográfico .....	5
2.1.2. Concepto de «vuelo» según el artículo 3, apartado 1, letra a) .....	6
2.1.3. Vuelos que entran en el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 .....	6
2.1.4. Vuelos que no entran en el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 .....	7
2.1.5. Ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en relación con la compensación o la asistencia recibida en un país no perteneciente a la UE y los efectos sobre los derechos de los receptores en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004 .....	7
2.2. Ámbito de aplicación material .....	8
2.2.1. No aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 a los pasajeros que viajan en helicóptero .....	8
2.2.2. No aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 a los pasajeros que viajan gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público .....	8
2.2.3. Requisito de que los pasajeros se presenten a la facturación .....	8
2.2.4. Aplicación a los transportistas aéreos encargados de efectuar vuelos .....	9
2.2.5. Circunstancias a las que se aplica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 .....	9
2.2.6. No aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 a los viajes multimodales .....	9
2.2.7. Ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en relación con la Directiva (UE) 2015/2302 (Directiva sobre los viajes combinados) .....	9
3. CIRCUNSTANCIAS QUE CONFIEREN DERECHOS EN VIRTUD DEL REGLAMENTO (CE) N.º 261/2004 .....	10
3.1. Denegación de embarque .....	10
3.1.1. Concepto de «denegación de embarque» .....	10
3.1.2. Derechos asociados a la denegación de embarque .....	11
3.2. Cancelación .....	12
3.2.1. Definición de cancelación .....	12
3.2.2. Cambio de la hora de salida .....	12
3.2.3. Caso de una aeronave que vuelve a su punto de partida .....	12
3.2.4. Vuelo desviado .....	13
3.2.5. Carga de la prueba en caso de cancelación .....	13
3.2.6. Derechos asociados a la cancelación .....	13
3.3. Retraso .....	13
3.3.1. Retraso en la salida .....	13
3.3.2. «Gran retraso» en la llegada .....	13

3.3.3.	Medición del retraso en la llegada y concepto de hora de llegada .....	13
3.4.	Cambio de clase .....	14
3.4.1.	Definición de cambio de clase .....	14
3.4.2.	Derechos asociados al cambio a una clase superior y a una clase inferior .....	14
4.	DERECHOS DE LOS PASAJEROS .....	15
4.1.	Derecho a la información .....	15
4.1.1.	Derecho general a la información .....	15
4.1.2.	Información que debe facilitarse en caso de retraso, denegación de embarque o cancelación .....	15
4.2.	Derecho de reembolso, transporte alternativo o nueva reserva en caso de denegación de embarque o de cancelación .....	16
4.3.	Derecho a atención en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso en la salida .....	18
4.3.1.	Concepto del derecho a atención .....	18
4.3.2.	Suministro de comidas, refrescos y alojamiento .....	18
4.3.3.	Atención en circunstancias extraordinarias o en acontecimientos excepcionales .....	20
4.4.	Derecho a compensación en caso de denegación de embarque, cancelación, retraso en la llegada y transporte alternativo, y reembolso por cambio a una clase inferior .....	20
A.	<i>Disposiciones generales</i> .....	20
B.	<i>Compensación en caso de denegación de embarque</i> .....	20
4.4.1.	Compensación, denegación de embarque y circunstancias excepcionales .....	20
4.4.2.	Compensación, denegación de embarque y vuelos con conexión .....	20
4.4.3.	Importe de la compensación .....	21
C.	<i>Compensación en caso de cancelación</i> .....	21
4.4.4.	Caso general .....	21
4.4.5.	Importe de la compensación .....	21
4.4.6.	Obligación de informar a los pasajeros .....	21
D.	<i>Compensación en caso de gran retraso en la llegada</i> .....	22
4.4.7.	«Grandes retrasos» en la llegada .....	22
4.4.8.	Compensación por gran retraso en la llegada en el caso de vuelos con conexión .....	22
4.4.9.	Compensación por gran retraso en la llegada si un pasajero acepta un vuelo a un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva .....	22
4.4.10.	Importe de la compensación .....	23
4.4.11.	Cálculo de la distancia sobre la base del «viaje» para determinar la compensación en caso de gran retraso en el destino final .....	23
E.	<i>Compensación en caso de transporte alternativo</i> .....	23
4.4.12.	Obligación de ofrecer a los pasajeros un transporte alternativo a su debido tiempo .....	23
4.4.13.	Transporte alternativo y llegada más de dos horas después de la hora de llegada prevista pero menos de tres horas .....	24
F.	<i>Reembolso en caso de cambio a una clase inferior</i> .....	24
4.4.14.	Cálculo del importe .....	24
G.	<i>Compensación suplementaria</i> .....	24
5.	CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS .....	24
5.1.	Principio .....	24
5.2.	Acontecimientos «internos» y «externos» .....	25
5.2.1.	Concepto .....	25

5.2.2.	Acontecimientos «internos» .....	25
5.2.3.	Acontecimientos «externos» .....	27
5.3.	Medidas razonables que se pueden esperar de un transportista aéreo en circunstancias extraordinarias .....	28
5.4.	Circunstancias extraordinarias en un vuelo anterior con la misma aeronave .....	29
6.	DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE INTERRUPCIONES GRAVES DE LOS VIAJES .....	29
6.1.	Observaciones generales .....	29
6.2.	Derecho a transporte alternativo o reembolso .....	29
6.3.	Derecho a atención .....	30
6.4.	Derecho a compensación .....	30
7.	COMPENSACIÓN, REEMBOLSO, TRANSPORTE ALTERNATIVO Y ATENCIÓN EN EL CASO DE VIAJES MULTIMODALES .....	31
8.	RECLAMACIONES ANTE LOS ORGANISMOS NACIONALES COMPETENTES, LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS Y LOS ORGANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN VIRTUD DEL REGLAMENTO SOBRE LA COOPERACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES .....	31
8.1.	Reclamaciones ante los organismos nacionales de aplicación competentes .....	31
8.2.	Resolución alternativa de litigios (RAL) .....	32
8.3.	Otros medios para ayudar a las partes interesadas a aplicar el Reglamento (CE) n.º 261/2004 .....	32
9.	INTERPOSICIÓN DE UNA DEMANDA AL AMPARO DEL REGLAMENTO (CE) N.º 261/2004 .....	33
9.1.	Jurisdicción bajo la cual se puede interponer una demanda al amparo del Reglamento (CE) n.º 261/2004 ..	33
9.2.	Plazo para la interposición de una demanda al amparo del Reglamento (CE) n.º 261/2004 .....	34
10.	RESPONSABILIDAD CIVIL DEL TRANSPORTISTA DE CONFORMIDAD CON EL CONVENIO DE MONTREAL ..	34

## 1. INTRODUCCIÓN

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(1)</sup> entró en vigor el 17 de febrero de 2005. Este Reglamento establece un nivel mínimo de normas de calidad con miras a la protección de los pasajeros, añadiendo una importante dimensión del consumidor a la liberalización del mercado de la aviación.

El Libro Blanco de la Comisión sobre el Transporte, adoptado el 28 de marzo de 2011 <sup>(2)</sup>, mencionaba entre sus iniciativas la necesidad de «[d]esarrollar una interpretación uniforme de la legislación de la UE sobre derechos de los pasajeros y una aplicación armonizada y eficaz que garanticen simultáneamente la competencia en condiciones de equidad para las empresas del sector y un nivel de protección europeo para los ciudadanos».

En lo que se refiere al transporte aéreo, la Comunicación de la Comisión de 11 de abril de 2011 <sup>(3)</sup> señaló que las disposiciones del Reglamento (CE) n.º 261/2004 se estaban interpretando de formas distintas debido a las zonas grises y lagunas existentes en el texto actual y a su aplicación no uniforme en los diversos Estados miembros. Además, reveló la dificultad que tienen los pasajeros para hacer valer sus derechos individuales.

(1) Reglamento (CE) n.º 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.º 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

(2) Hoja de ruta hacia un espacio único europeo de transporte: por una política de transportes competitiva y sostenible [COM(2011) 144 final], véase la página 23 (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:ES:PDF>).

(3) Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo acerca de la aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, 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 [COM(2011) 174 final] (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:ES:PDF>).

El 29 de marzo de 2012, el Parlamento Europeo adoptó una Resolución <sup>(4)</sup> en respuesta a la Comunicación de la Comisión de 11 de abril de 2011. El Parlamento destacó las medidas que consideraba esenciales para recuperar la confianza de los pasajeros, en particular la correcta aplicación de las normas vigentes por los Estados miembros y las compañías aéreas y la aplicación de medios de reparación suficientes y sencillos, así como para proporcionar a los pasajeros información exacta sobre sus derechos.

Con el fin de aclarar los derechos, velar por una mejor aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 por parte de los transportistas aéreos y garantizar la ejecución del Reglamento por parte de los organismos nacionales de aplicación competentes, la Comisión presentó en 2013 una propuesta de modificación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 y del Reglamento (CE) n.º 2027/97 <sup>(5)</sup> <sup>(6)</sup>. La propuesta está siendo examinada actualmente por el legislador de la UE <sup>(7)</sup>.

Como anunció en su Comunicación de 7 de diciembre de 2015 sobre una estrategia de aviación para Europa <sup>(8)</sup>, la Comisión adoptó en 2016 unas directrices interpretativas sobre el Reglamento (CE) n.º 261/2004 y sobre el Reglamento (CE) n.º 2027/97 <sup>(9)</sup> del Consejo.

La jurisprudencia ha contribuido notablemente a la interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004. En muchas ocasiones, los tribunales nacionales han solicitado al Tribunal de Justicia de la Unión Europea («el Tribunal») que clarifique determinadas disposiciones, incluidos aspectos clave del Reglamento. Sus sentencias interpretativas reflejan el estado actual del Derecho de la Unión, que debe ser aplicado por las autoridades nacionales. Una evaluación llevada a cabo en 2010 <sup>(10)</sup> y una evaluación de impacto de 2012 <sup>(11)</sup> destacaron las abundantes sentencias dictadas por el Tribunal. Está claro por tanto que es necesario tomar medidas para asegurar la comprensión común y la correcta aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en toda la UE.

Las presentes directrices interpretativas actualizan las anteriores directrices sobre los derechos de los pasajeros aéreos para incluir las sentencias pertinentes del Tribunal dictadas entre 2016 y la publicación del presente documento. Entre otras cosas, su objetivo es aportar mayor claridad sobre una serie de disposiciones contenidas en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, en particular a la luz de la jurisprudencia del Tribunal <sup>(12)</sup>. Esto debería permitir una aplicación más eficaz y coherente de las normas actuales. Se ha añadido una nueva sección sobre interrupciones graves de los viajes (sección 6).

Estas directrices tienen por objeto abordar las cuestiones planteadas con mayor frecuencia por los organismos nacionales de aplicación competentes, los pasajeros y sus asociaciones, el Parlamento Europeo y los representantes del sector. No pretenden abarcar todas las disposiciones de forma exhaustiva, ni tampoco crean nuevas disposiciones legales. Conviene señalar asimismo que las directrices interpretativas no tienen influencia alguna en la interpretación del Derecho de la Unión formulada por el propio Tribunal <sup>(13)</sup>.

<sup>(4)</sup> Resolución del Parlamento Europeo sobre el funcionamiento y la aplicación de los derechos adquiridos de los usuarios de los transportes aéreos [2011/2150(INI)] (<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=ES&reference=P7-TA-2012-99>).

<sup>(5)</sup> Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente (DO L 285 de 17.10.1997, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

<sup>(6)</sup> Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 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 el Reglamento (CE) n.º 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje [COM(2013) 130 final de 13.3.2013].

<sup>(7)</sup> 2013/0072(COD).

<sup>(8)</sup> Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones titulada «Una estrategia de aviación para Europa» [COM(2015) 598 final, de 7.12.2015].

<sup>(9)</sup> Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente (DO L 285 de 17.10.1997, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

<sup>(10)</sup> Steer Davies Gleave, *Evaluation of Regulation 261/2004 – Final report – Main report* [«Evaluación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 — Informe final — Informe principal», documento en inglés], febrero de 2010.

<sup>(11)</sup> Documento de trabajo de los servicios de la Comisión «Evaluación de impacto que acompaña a la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 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 el Reglamento (CE) n.º 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje», Bruselas [SWD(2013) 62 final de 13.3.2013] y propuesta de Reglamento que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 [COM(2013) 130 final].

<sup>(12)</sup> En el texto se mencionan sistemáticamente referencias claras a los asuntos pertinentes del Tribunal; si no existe tal referencia, lo expuesto se corresponde con la interpretación que hace la Comisión del Reglamento.

<sup>(13)</sup> Véase el artículo 19, apartado 1, del Tratado de la Unión Europea.

Las presentes directrices también atañen al Reglamento (CE) n.º 2027/97 y al Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (en lo sucesivo, «el Convenio de Montreal») <sup>(14)</sup>. El Reglamento (CE) n.º 2027/97 tiene un doble objetivo: primeramente, armonizar la legislación de la UE sobre la responsabilidad de las compañías aéreas respecto de los pasajeros y de sus equipajes con las disposiciones del Convenio de Montreal, en el que la UE es una de las Partes contratantes, y, en segundo lugar, ampliar la aplicación de las reglas del Convenio para que cubran los servicios aéreos prestados en el territorio de un Estado miembro.

Asimismo, estas directrices abordan cuestiones de competencia en relación con el Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(15)</sup>.

Como se anunció en su Estrategia de Movilidad Sostenible e Inteligente <sup>(16)</sup>, la Comisión revisó el marco de derechos de los pasajeros y propuso modificaciones adicionales del Reglamento (CE) n.º 261/2004 el 29 de noviembre de 2023 <sup>(17)</sup>. Con las presentes directrices interpretativas, la Comisión no pretende sustituir ni complementar dicha propuesta ni la propuesta de 2013 de modificación del Reglamento (CE) n.º 2027/97, sino más bien garantizar una mejor aplicación y ejecución del Reglamento (CE) n.º 261/2004 y del Reglamento (CE) n.º 2027/97.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO (CE) N.º 261/2004

### 2.1. Ámbito de aplicación territorial

#### 2.1.1. Ámbito geográfico

El artículo 3, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 261/2004 limita el ámbito de aplicación del Reglamento a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado y a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país (es decir, un país que no es un Estado miembro) con destino a un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo haya obtenido su licencia en un Estado miembro («un transportista de la UE»).

De conformidad con el artículo 355 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), el Derecho de la Unión no se aplica en los países y territorios enumerados en el anexo II del TFUE <sup>(18)</sup>. En cambio, estos países y territorios están sujetos a los regímenes especiales de asociación establecidos en la cuarta parte del TFUE. Además, el Derecho de la Unión no se aplica en las Islas Feroe <sup>(19)</sup>. Por consiguiente, estos territorios se deben considerar países no pertenecientes a la UE a efectos del Reglamento (CE) n.º 261/2004 <sup>(20)</sup>.

En cambio, de conformidad con el artículo 355, apartado 1, del TFUE, las disposiciones de los Tratados se aplican a Guadalupe, la Guayana Francesa, Martinica, Mayotte, Reunión, San Bartolomé, San Martín, las Azores, Madeira y las Islas Canarias. Por consiguiente, estos territorios forman parte de Estados miembros donde se aplica el Tratado a efectos del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

<sup>(14)</sup> Decisión 2001/539/CE del Consejo, de 5 de abril de 2001, sobre la celebración por la Comunidad Europea del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal) (DO L 194 de 18.7.2001, p. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj>).

<sup>(15)</sup> Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (DO L 351 de 20.12.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

<sup>(16)</sup> Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones titulada «Estrategia de movilidad sostenible e inteligente: encauzar el transporte europeo de cara al futuro» [COM(2020) 789 final, de 9.12.2020].

<sup>(17)</sup> Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782 en lo que respecta a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión [COM(2023) 753 final, de 29.11.2023].

<sup>(18)</sup> Véase el anexo II del TFUE ([https://ec.europa.eu/archives/lisbon\\_treaty/index\\_es.htm](https://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_es.htm)).

<sup>(19)</sup> Artículo 355, apartado 5, letra a), del TFUE.

<sup>(20)</sup> El Reglamento es de aplicación en Islandia y Noruega, de conformidad con el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, y en Suiza, de conformidad con el Acuerdo entre la Comunidad Europea y la Confederación Suiza sobre el transporte aéreo (1999).

### 2.1.2. Concepto de «vuelo» según el artículo 3, apartado 1, letra a)

El Tribunal ha dictaminado que un viaje compuesto de un vuelo de ida y otro de vuelta no puede considerarse un vuelo único. A efectos del Reglamento (CE) n.º 261/2004, debe interpretarse que el concepto de «vuelo» consiste esencialmente en una operación de transporte aéreo, lo que constituye en cierto modo una «unidad» de este tipo de transporte realizada por un transportista aéreo que fija su itinerario <sup>(21)</sup>. Por consiguiente, el artículo 3, apartado 1, letra a), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 no es de aplicación en el caso de un viaje de ida y vuelta en el que los pasajeros que originalmente salieron de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro vuelven a dicho aeropuerto en un vuelo operado por un transportista aéreo que no es de la UE y partiendo de un aeropuerto situado en un país no perteneciente a la UE. El hecho de que los vuelos de ida y de vuelta formen parte de una misma reserva carece de efecto para la interpretación de esta disposición <sup>(22)</sup>.

Si el viaje de un pasajero (desde su primera salida hasta su destino final) consta de varios vuelos, estos vuelos se consideran como un todo a efectos del Reglamento si se han reservado como una sola unidad o, lo que es lo mismo, han sido objeto de una única reserva. Por lo tanto, a la hora de determinar si se aplica el Reglamento (CE) n.º 261/2004, 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 viaje <sup>(23)</sup>.

### 2.1.3. Vuelos que entran en el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004

En varias sentencias, el Tribunal ha aclarado que el Reglamento puede aplicarse a las interrupciones de viajes en vuelos con conexión que se hayan producido fuera de la UE o a incidentes en vuelos con conexión operados por un transportista aéreo de fuera de la UE.

La perturbación de un vuelo puede entrar en el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 aunque se haya producido fuera de la UE en un vuelo con conexión desde la UE a un tercer país con escala fuera de la UE y con un cambio de aeronave. El Tribunal confirmó que el derecho a compensación por grandes retrasos de vuelos es de aplicación si se han reservado dos o más vuelos como una sola unidad <sup>(24)</sup>.

Por lo que se refiere a la parte obligada a compensar al pasajero en caso de interrupción del viaje, el Tribunal ha dejado claro que cualquier transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que haya participado en la realización de al menos uno de los vuelos de conexión está obligado a pagar esta compensación, independientemente de que el vuelo operado por dicho transportista haya sido o no la causa de la interrupción del viaje <sup>(25)</sup>.

Así pues, en el caso de vuelos de conexión objeto de una única reserva y realizados en el marco de un acuerdo de código compartido con un transportista aéreo de la UE que efectúa el primer vuelo (tramo) y un transportista aéreo de fuera de la UE encargado del segundo tramo, un pasajero puede presentar su demanda de compensación contra el transportista aéreo de la UE, aunque la causa del retraso se haya producido en el segundo tramo <sup>(26)</sup>.

Del mismo modo, en el caso de vuelos de conexión, reservados como una sola unidad, con origen en un país no perteneciente a la UE y destino en la UE, con una escala en la UE, el Tribunal ha dictaminado que, si la causa del gran retraso se produce en el primer vuelo efectuado en el marco de un acuerdo de código compartido por un transportista aéreo no perteneciente a la UE, un pasajero puede presentar su demanda de compensación contra el transportista aéreo de la UE que haya efectuado el segundo vuelo <sup>(27)</sup>.

Si un vuelo de conexión desde la UE a un país no perteneciente a la UE ha sido efectuado en su totalidad por un transportista aéreo de fuera de la UE y la reserva se realizó con un transportista aéreo de la UE, un pasajero tiene derecho a una compensación por parte del transportista aéreo de fuera de la UE que haya efectuado los vuelos en nombre de dicho transportista de la UE, si ese pasajero llegó a su destino final con un retraso de más de tres horas y ese retraso se originó en el segundo tramo del referido vuelo <sup>(28)</sup>.

<sup>(21)</sup> Asunto C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, apartado 40.

<sup>(22)</sup> Asunto C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, apartado 53.

<sup>(23)</sup> Asunto C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, apartado 18; asunto C-191/19, Air Nostrum, ECLI:EU:C:2020:339, apartado 26; asunto C-451/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2022:123, apartado 25; asunto C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, apartado 20.

<sup>(24)</sup> Asunto C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, apartado 25.

<sup>(25)</sup> Asunto C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, apartados 20 a 26.

<sup>(26)</sup> Asunto C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, apartado 33.

<sup>(27)</sup> Asunto C-367/20, KLM Royal Dutch Airlines, ECLI:EU:C:2020:909, apartado 33.

<sup>(28)</sup> Asunto C-561/20, United Airlines, ECLI:EU:C:2022:266, apartado 44.

Si bien los ejemplos antes mencionados se referían a vuelos de conexión efectuados por transportistas aéreos en el marco de acuerdos de código compartido, el Tribunal ha dejado claro que ninguna disposición del Reglamento supedita la calificación de vuelo de conexión a que exista una relación jurídica concreta entre los transportistas encargados de efectuar los vuelos que componen el vuelo de conexión <sup>(29)</sup>.

Por lo tanto, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 también se aplica a los pasajeros de un vuelo de conexión compuesto por varios vuelos que corresponden a distintos transportistas aéreos encargados de efectuarlos que no están vinculados por ninguna relación jurídica concreta, si esos vuelos han sido concertados por una agencia de viajes que ha facturado un precio total y ha emitido un billete único para dicha operación <sup>(30)</sup>.

#### 2.1.4. *Vuelos que no entran en el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004*

El Reglamento (CE) 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 <sup>(31)</sup>. Así pues, el Tribunal aclaró que la aplicabilidad del Reglamento en caso de vuelo con conexión debe establecerse únicamente en función de la ubicación geográfica del primer aeropuerto de salida y del aeropuerto de destino final del pasajero. Si ambos están fuera del territorio de la UE, los pasajeros de dichos vuelos no están cubiertos por el Reglamento (CE) n.º 261/2004, aunque hayan efectuado una o más escalas en la UE.

#### 2.1.5. *Ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en relación con la compensación o la asistencia recibida en un país no perteneciente a la UE y los efectos sobre los derechos de los receptores en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004*

El artículo 3, apartado 1, letra b), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 establece que dicho Reglamento se aplica a los pasajeros que parten de un aeropuerto situado fuera de la UE (es decir, en un país no perteneciente a la UE) con destino a la UE si el vuelo es operado por un transportista aéreo que haya obtenido su licencia en un Estado miembro de la UE («transportista de la UE»), a menos que ya disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese país no perteneciente a la UE.

Puede surgir la pregunta de si los pasajeros con destino a la UE desde un aeropuerto de un país no perteneciente a la UE tienen derechos en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004 si ya disfrutaban de los siguientes derechos en virtud de la legislación de ese tercer país sobre derechos de los pasajeros:

- 1) beneficios (por ejemplo, bonos de viaje) o compensación [cuyo importe puede variar respecto del establecido en el Reglamento (CE) n.º 261/2004], y
- 2) asistencia (como el reembolso o un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, así como comida, bebida, alojamiento en un hotel y posibilidades de comunicación, tal como se establece en el artículo 9 del Reglamento).

Aquí es importante la conjunción «y». Por ejemplo, si a los pasajeros se les ha proporcionado solamente uno de estos dos derechos (por ejemplo, beneficios y compensación con arreglo al apartado 1), siguen teniendo derecho a reclamar el otro (en este caso, la asistencia a que se refiere el apartado 2).

Si ambos derechos han sido otorgados en el punto de salida, o bien en virtud de la legislación local, o bien voluntariamente, los pasajeros no pueden reclamar derechos adicionales al amparo del Reglamento (CE) n.º 261/2004, puesto que este Reglamento no resultará de aplicación <sup>(32)</sup>.

No obstante, el Tribunal <sup>(33)</sup> ha considerado que no es aceptable denegar a un pasajero la protección que le otorga el Reglamento (CE) n.º 261/2004 solamente por el motivo de que dicho pasajero puede beneficiarse de cierta compensación en el país no perteneciente a la UE. A este respecto, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo debe demostrar que la compensación otorgada en el país no perteneciente a la UE se corresponde con la garantizada por el Reglamento (CE) n.º 261/2004, o que las condiciones a que están sujetas la compensación y la asistencia y las distintas maneras de ofrecerlas son equivalentes a las previstas por el Reglamento (CE) n.º 261/2004.

<sup>(29)</sup> Asunto C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, apartado 28.

<sup>(30)</sup> Asunto C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, apartado 31.

<sup>(31)</sup> Asunto C-451/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2022:123, apartado 41.

<sup>(32)</sup> Asunto C-367/20, *KLM Royal Dutch Airlines*, ECLI:EU:C:2020:909, apartados 18 y 25.

<sup>(33)</sup> Asunto C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, apartado 28.

## 2.2. **Ámbito de aplicación material**

### 2.2.1. *No aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 a los pasajeros que viajan en helicóptero*

De conformidad con el artículo 3, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Reglamento se aplica únicamente a los aviones motorizados de ala fija operados por un transportista aéreo que posee una licencia. Por lo tanto, no se aplica a los servicios de helicópteros.

### 2.2.2. *No aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 a los pasajeros que viajan gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público*

De conformidad con su artículo 3, apartado 3, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 no se aplica a los pasajeros que viajan gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.

Por «viajar gratuitamente» se entiende que el transportista aéreo transporta a un pasajero sin imponerle ninguna obligación pecuniaria. Los casos en que la tarifa aérea se reduzca a cero pero los pasajeros tengan que pagar impuestos y otras tasas para recibir sus billetes no estarían comprendidos en este término.

Si se ha obtenido un billete de precio reducido, lo determinante es si esta reducción está reservada a un determinado grupo de personas o si está abierta a cualquier persona que desee reservar, aunque estas personas tuvieran que cumplir determinadas condiciones o requisitos. Estos billetes seguirían considerándose «accesibles al público» y sus titulares estarían cubiertos por el Reglamento.

No obstante, esta disposición sí se aplica a las tarifas especiales que los transportistas aéreos ofrecen a sus empleados. El Reglamento (CE) n.º 261/2004 tampoco se aplica a los pasajeros que viajan con un billete de tarifa preferente expedido por un transportista aéreo en el marco de una operación de patrocinio de eventos, cuyo beneficio se limita a determinadas personas concretas y cuya expedición requiere una autorización previa e individual de dicho transportista aéreo <sup>(34)</sup>.

En cambio, el artículo 3, apartado 3, establece que el Reglamento sí se aplica a los pasajeros que posean billetes expedidos dentro de un programa para usuarios habituales u otros programas comerciales por un transportista aéreo o un operador turístico.

Por lo que se refiere a los bebés, el Tribunal ha declarado que los pasajeros que viajan gratuitamente debido a su corta edad, pero que no disponen de un asiento asignado ni de una tarjeta de embarque y cuyos nombres no figuran en la reserva realizada por sus progenitores, están excluidos del ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 <sup>(35)</sup>.

### 2.2.3. *Requisito de que los pasajeros se presenten a la facturación*

Del artículo 3, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 261/2004 se desprende que, para estar cubiertos por el Reglamento, los pasajeros deben: i) disponer de una reserva confirmada, y ii) presentarse a facturación a su debido tiempo. El segundo requisito no se aplica en caso de cancelación de un vuelo.

Estos dos requisitos son acumulativos: la presentación del pasajero a la facturación no puede presumirse por el hecho de que dicho pasajero disponga de una reserva confirmada para el vuelo de que se trate <sup>(36)</sup>. El efecto útil del artículo 3, apartado 2, exige que los pasajeros se presenten con la debida antelación en el aeropuerto, más concretamente ante un representante del transportista aéreo encargado de realizar el vuelo, a fin de ser trasladados al destino previsto, incluso si ya han facturado en línea antes de acudir al aeropuerto <sup>(37)</sup>.

Por lo que se refiere a la prueba de que los pasajeros se han presentado efectivamente a la facturación, el Tribunal ha confirmado que debe considerarse que los pasajeros que poseen una reserva confirmada en un vuelo y han realizado dicho vuelo han cumplido debidamente la exigencia de presentarse a la facturación antes del vuelo, sin estar obligados a facilitar para ello la tarjeta de embarque ni otro documento que acredite que se presentaron, dentro de los plazos establecidos, a la facturación del vuelo retrasado. Correspondería al transportista aéreo demostrar que estos pasajeros no han sido transportados en este vuelo <sup>(38)</sup>.

<sup>(34)</sup> Asunto C-316/20, SATA International – Azores Airlines, ECLI:EU:C:2020:966, apartado 19.

<sup>(35)</sup> Asunto C-686/20, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2021:859, apartado 31.

<sup>(36)</sup> Asunto C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, apartado 25.

<sup>(37)</sup> Asunto C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, apartado 21.

<sup>(38)</sup> Asunto C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, apartados 28, 29, 30 y 33.

El Tribunal ha confirmado que el requisito de haberse presentado a la facturación es esencial en los casos en que los pasajeros deseen reclamar una compensación por grandes retrasos de los vuelos a la llegada <sup>(39)</sup>. Esto reviste especial importancia en situaciones en las que se informa previamente a los pasajeros de que su vuelo se va a retrasar y deciden no presentarse en el aeropuerto, ya sea porque han decidido no viajar o porque han realizado sus propias gestiones para obtener un transporte alternativo.

#### 2.2.4. Aplicación a los transportistas aéreos encargados de efectuar vuelos

De conformidad con el artículo 3, apartado 5, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, está siempre sujeto a las obligaciones derivadas de este Reglamento el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, y no en cambio otro que, por ejemplo, haya vendido el billete. El concepto de transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo se describe en el considerando 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 como el transportista que efectúa o se propone efectuar un vuelo, «con una aeronave propia, arrendada con o sin tripulación, o bajo cualquier otra modalidad» <sup>(40)</sup>.

El Tribunal ha aclarado que, en el caso de un arrendamiento de aeronave con tripulación («wet lease»), en el que un transportista aéreo (el arrendador) suministra una aeronave junto con la tripulación a otro transportista aéreo (el arrendatario), el arrendador no puede considerarse el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo a efectos del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Esto se debe a que es el arrendatario quien sigue asumiendo la responsabilidad operativa del vuelo, y no el transportista aéreo que dio en arrendamiento su aeronave y su tripulación <sup>(41)</sup>.

Por lo que se refiere a la licencia de explotación de un transportista aéreo, el Tribunal ha aclarado que una empresa que haya presentado una solicitud de licencia de explotación que aún no se haya expedido en el momento de la realización del vuelo programado no puede entrar en el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Por lo tanto, para que los pasajeros tengan derecho a compensación en virtud del artículo 5, apartado 1, letra c), y del artículo 7, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el transportista aéreo debe disponer de una licencia de explotación *válida* <sup>(42)</sup>.

#### 2.2.5. Circunstancias a las que se aplica el Reglamento (CE) n.º 261/2004

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 protege a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación, retraso y cambio a una clase superior o inferior. Estas circunstancias, así como los derechos otorgados a los pasajeros en caso de que estas surjan, figuran descritas a continuación.

#### 2.2.6. No aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 a los viajes multimodales

Los viajes multimodales que impliquen más de un modo de transporte con un mismo contrato de transporte no están cubiertos como tales por el Reglamento (CE) n.º 261/2004. En la sección 6 figura más información al respecto.

#### 2.2.7. Ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en relación con la Directiva (UE) 2015/2302 (Directiva sobre los viajes combinados)

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). Se indica asimismo que los derechos concedidos en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004 no afectan a los derechos concedidos a los viajeros en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(43)</sup>. Por consiguiente, en principio, 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. El artículo 14, apartado 5, de la Directiva (UE) 2015/2302 establece asimismo que todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de esa Directiva no afecta a los derechos de los viajeros en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004, pero especifica que la indemnización o reducción de precio concedida en virtud de los reglamentos sobre derechos de los pasajeros y de esa Directiva deben deducirse la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

<sup>(39)</sup> Asunto C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, apartado 34.

<sup>(40)</sup> Véase también la definición de «transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo» que figura en el artículo 2, letra b).

<sup>(41)</sup> Asunto C-532/17, Wirth, ECLI:EU:C:2018:527, apartado 26.

<sup>(42)</sup> Asunto C-292/18, Breyer, ECLI:EU:C:2018:99, apartado 28.

<sup>(43)</sup> Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>). De conformidad con el artículo 29 de la Directiva (UE) 2015/2302, las referencias hechas en el Reglamento a la Directiva 90/314/CEE deben entenderse como referencias a la Directiva (UE) 2015/2302.

No obstante, ni el Reglamento (CE) n.º 261/2004 ni la Directiva (UE) 2015/2302 resuelven si es el organizador del viaje combinado o el transportista aéreo quien debe sufragar en última instancia el coste de las obligaciones coincidentes que comparten <sup>(44)</sup>. La resolución de ese asunto dependerá por tanto de las disposiciones contractuales entre los organizadores y los transportistas aéreos y de la normativa nacional aplicable. Cualesquiera acuerdos celebrados a este respecto (incluidos los acuerdos prácticos para evitar el exceso de indemnización) no deben repercutir negativamente en la capacidad de los pasajeros para presentar sus reclamaciones, o bien al organizador del viaje combinado, o bien al transportista aéreo, y para obtener los derechos pertinentes que no se deriven de la Directiva (UE) 2015/2302.

A este respecto, 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 <sup>(45)</sup>. 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 no pueden solicitar el reembolso al transportista aéreo en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

No obstante, un viajero podrá solicitar indemnización directamente al transportista aéreo por vuelos que hayan sido retrasados tres o más horas o cancelados, aun cuando ese viajero y ese transportista aéreo no hayan celebrado un contrato entre ellos y el vuelo en cuestión forme parte de un viaje combinado <sup>(46)</sup>.

### 3. CIRCUNSTANCIAS QUE CONFIEREN DERECHOS EN VIRTUD DEL REGLAMENTO (CE) N.º 261/2004

#### 3.1. Denegación de embarque

##### 3.1.1. Concepto de «denegación de embarque»

El concepto de «denegación de embarque» se refiere no solamente a casos de sobreventa de billetes, sino también a aquellos en que se deniega el embarque por otros motivos, tales como razones operativas <sup>(47)</sup>. De conformidad con el artículo 2, letra j), del Reglamento (CE) n.º 261/2004, la «denegación de embarque» no abarca una situación en la que haya motivos razonables para rechazar el transporte de pasajeros en un vuelo, a pesar de haberse presentado a tiempo para el vuelo, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

Si el vuelo original de un pasajero en posesión de una reserva confirmada se retrasa y el pasajero es desviado a otro vuelo, ello no constituye una denegación de embarque en el sentido del artículo 2, letra j), del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

Si se deniega el transporte en el vuelo de vuelta porque el transportista aéreo ha cancelado el vuelo de ida y ha ofrecido al pasajero un vuelo alternativo, esta circunstancia constituiría una denegación de embarque y daría lugar a una compensación adicional por parte del transportista aéreo encargado del vuelo.

El Tribunal ha confirmado que 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 <sup>(48)</sup>.

El Tribunal también ha aclarado que, en caso de denegación anticipada de embarque, el transportista aéreo debe una compensación a los pasajeros con arreglo 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 Reglamento (CE) n.º 261/2004 <sup>(49)</sup>.

<sup>(44)</sup> No obstante, en lo que respecta al «derecho de reparación», véanse el artículo 13 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 y el artículo 22 de la Directiva (UE) 2015/2302.

<sup>(45)</sup> Asunto C-163/18, Aegean Airlines, ECLI:EU:C:2019:585, apartado 44.

<sup>(46)</sup> Asunto C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, apartado 38.

<sup>(47)</sup> Asunto C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, apartado 26.

<sup>(48)</sup> Asunto C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, apartado 28.

<sup>(49)</sup> Asunto C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, apartado 39.

Si a un pasajero que posee una reserva que incluye un vuelo de ida y un vuelo de vuelta no se le permite embarcar en el vuelo de vuelta porque no tomó el vuelo de ida («no se presentó»), esto podría considerarse una violación de las condiciones del transportista aéreo. Lo mismo puede decirse si a un pasajero que posee una reserva que incluye vuelos consecutivos se le deniega el embarque en un vuelo por no haber tomado el vuelo o vuelos anteriores. Las condiciones de los transportistas aéreos deben cumplir la legislación nacional por la que se transponen las disposiciones del Derecho de la Unión en materia de protección de los consumidores, por ejemplo, las de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores<sup>(50)</sup>. El Tribunal aún no se ha pronunciado sobre si esto constituye una denegación de embarque en el sentido del artículo 2, letra j), del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Además, esta práctica podría estar prohibida por la legislación nacional.

Si los pasajeros que viajan con un animal de compañía no están autorizados a embarcar porque no poseen la documentación pertinente para animales de compañía o porque el transporte del animal no cumple las condiciones del transportista aéreo, ello no constituye una denegación de embarque.

No obstante, si se deniega el embarque a un pasajero debido a un error cometido por el personal de tierra al comprobar sus documentos de viaje (incluidos los visados), esta circunstancia constituye una denegación de embarque en la acepción del artículo 2, letra j), del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

A este respecto, el Tribunal ha dictaminado que el Reglamento (CE) n.º 261/2004 no confiere al transportista aéreo en cuestión la facultad de apreciar y de decidir unilateralmente y de forma definitiva si hay motivos razonables para denegar el embarque y, en consecuencia, privar a los pasajeros en cuestión de la protección de que son acreedores en virtud de dicho Reglamento<sup>(51)</sup>.

Las condiciones generales de transporte no pueden contener una cláusula por la que se limiten las obligaciones del transportista aéreo en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004 de compensar al pasajero en caso de denegación de embarque a causa del carácter presuntamente inadecuado de sus documentos de viaje, o por la que se le exima de dichas obligaciones<sup>(52)</sup>.

La situación es diferente si el transportista aéreo y su tripulación deniegan el embarque a un pasajero por razones de seguridad debidamente motivadas de conformidad con el artículo 2, letra j). Los transportistas aéreos deben utilizar plenamente la base de datos Timatic de la IATA y consultar a las autoridades públicas (embajadas y Ministerios de Asuntos Exteriores) de los países interesados a fin de verificar los documentos de viaje y los visados (de entrada) exigidos por los países de destino y mantener registros adecuados con el fin de evitar la denegación de embarque indebida de los pasajeros. Los Estados miembros deben asegurarse de que facilitan información completa y actualizada a la base Timatic de la IATA en lo que se refiere a la documentación de viaje, en particular en relación con las exigencias de visado o las exenciones de estos requisitos.

En lo que respecta a los viajes de las personas con discapacidad o movilidad reducida, procede remitirse al artículo 4 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>(53)</sup> y a las correspondientes directrices interpretativas<sup>(54)</sup>.

### 3.1.2. Derechos asociados a la denegación de embarque

La denegación de embarque contra la voluntad del pasajero da lugar a: i) un derecho a «compensación» tal como se define en el artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004; ii) el derecho del pasajero a elegir entre el reembolso, el transporte alternativo o una nueva reserva para una fecha posterior, tal como se establece en el artículo 8; y iii) un derecho a «atención» de conformidad con el artículo 9.

<sup>(50)</sup> DO L 95 de 21.4.1993, p. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>; ver también asunto C-290/16, Air Berlin/VZBV, ECLI:EU:C:2017:523, apartados 46 y 49.

<sup>(51)</sup> Asunto C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, apartados 92 y 94.

<sup>(52)</sup> Asunto C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, apartado 103.

<sup>(53)</sup> Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

<sup>(54)</sup> Directrices interpretativas para la aplicación del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo [SWD(2012) 171 final de 11.6.2012] [que han de actualizarse tras la adopción de las directrices revisadas].

## 3.2. Cancelación

### 3.2.1. Definición de cancelación

El artículo 2, letra l), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 define «cancelación» como la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza.

En principio, la cancelación se produce cuando se abandona la programación del vuelo original y los pasajeros de ese vuelo se suman a los pasajeros de otro vuelo igualmente programado, pero de forma independiente del vuelo original. El artículo 2, letra l), no exige una decisión expresa de cancelación por parte del transportista aéreo <sup>(55)</sup>.

No puede considerarse cancelado un vuelo realizado entre los lugares de salida y de llegada con arreglo a la programación prevista, pero durante el cual se efectuó una escala no programada <sup>(56)</sup>.

Sin embargo, el Tribunal <sup>(57)</sup> considera que no puede estimarse, en principio, que exista retraso o cancelación de un vuelo por el hecho de que en las pantallas informativas del aeropuerto consten las indicaciones de «retraso» o «cancelación» o de que el personal de la compañía aérea facilite estas mismas indicaciones. Análogamente, la circunstancia de que los pasajeros recuperen su equipaje u obtengan nuevas tarjetas de embarque no constituye, por regla general, un factor decisivo para decidir si un vuelo ha sido cancelado. Estas circunstancias no están relacionadas con las características objetivas del vuelo en cuanto tal y pueden deberse a diversos factores. En particular, el Tribunal destacó que estas circunstancias (es decir, el anuncio del retraso o la cancelación de un vuelo) «[p]ueden deberse a errores de calificación, a factores propios del aeropuerto de que se trate o, incluso, venir exigidas por el tiempo de espera y la necesidad de que los pasajeros afectados pernocten en un hotel».

### 3.2.2. Cambio de la hora de salida

No obstante lo dispuesto en la sección 3.3.1, y a fin de evitar una situación en la que los transportistas aéreos presenten un vuelo como continuamente «retrasado» en lugar de «cancelado», se consideró útil subrayar la diferencia entre «cancelación» y «retraso». Un vuelo tiende a considerarse cancelado cuando su número de vuelo cambia, pero, en la práctica, este criterio podría no ser siempre el determinante. De hecho, un vuelo puede experimentar un retraso tal que salga el día siguiente al programado y puede por tanto recibir un número de vuelo anotado (por ejemplo, XX 1234a en lugar de XX 1234) para distinguirlo del vuelo con el mismo número de ese día siguiente. No obstante, en este caso todavía podría considerarse un vuelo retrasado, y no un vuelo cancelado. Esta circunstancia debe evaluarse en cada caso concreto.

A modo de ejemplo, un vuelo no se considera «cancelado» si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo aplaza menos de tres horas la hora de salida, sin introducir ninguna otra modificación en dicho vuelo <sup>(58)</sup>.

No obstante, debe considerarse que un vuelo ha sido «cancelado» si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo adelanta la hora de salida del vuelo más de una hora <sup>(59)</sup>.

### 3.2.3. Caso de una aeronave que vuelve a su punto de partida

El concepto de «cancelación» establecido en el artículo 2, letra l), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 abarca asimismo el caso de una aeronave que despegue pero que, por la razón que sea, se ve posteriormente obligada a volver al aeropuerto de partida, donde los pasajeros de la aeronave en cuestión son transferidos a otros vuelos. En efecto, el hecho de que haya tenido lugar el despegue, pero que la aeronave haya vuelto al aeropuerto de partida sin haber alcanzado el destino previsto en su itinerario significa que el vuelo inicialmente programado no puede considerarse efectuado <sup>(60)</sup>.

<sup>(55)</sup> Asunto C-83/10, Sousa Rodríguez y otros, ECLI:EU:C:2011:652, apartado 29.

<sup>(56)</sup> Asunto C-32/16, Wunderlich, ECLI:EU:C:2016:753, apartado 27.

<sup>(57)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, Sturgeon y otros, ECLI:EU:C:2009:716, apartados 37 y 38.

<sup>(58)</sup> Asuntos acumulados C-146/20, C-188/20, C-196/20 y C-270/20, Azurair y otros, ECLI:EU:C:2021:1038, apartado 87.

<sup>(59)</sup> Asunto C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, apartado 35; asunto C-395/20, Corendon Airlines, ECLI:EU:C:2021:1041, apartado 23.

<sup>(60)</sup> Asunto C-83/10, Sousa Rodríguez y otros, ECLI:EU:C:2011:652, apartado 28.

### 3.2.4. *Vuelo desviado*

Cuando un vuelo se desvíe a un aeropuerto que no corresponda al aeropuerto indicado como destino final conforme al plan de viaje original, se tratará como una cancelación, a menos que el aeropuerto de llegada y el aeropuerto de destino final original den servicio a la misma ciudad o región, en cuyo caso podrá tratarse como un retraso <sup>(61)</sup>. Así pues, si un vuelo desviado aterriza en un aeropuerto diferente del inicialmente previsto y que no presta servicio a la misma ciudad o región, los pasajeros tienen derecho a una compensación por cancelación de vuelo <sup>(62)</sup>.

### 3.2.5. *Carga de la prueba en caso de cancelación*

El artículo 5, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 261/2004 impone al transportista aéreo la carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le ha informado.

Por lo que se refiere a la obligación de informar a los pasajeros de una cancelación, véase también la sección 4.4.6.

### 3.2.6. *Derechos asociados a la cancelación*

La cancelación de un vuelo da lugar a: i) un derecho a reembolso, transporte alternativo o vuelo de vuelta con arreglo al artículo 8 del Reglamento (CE) n.º 261/2004; 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 principio subyacente del artículo 5, apartado 1, letra c), es que debe pagarse compensación si el pasajero no ha sido informado de la cancelación con antelación suficiente.

No obstante, un transportista aéreo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 5, apartado 3, si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables <sup>(63)</sup>.

## 3.3. **Retraso**

### 3.3.1. *Retraso en la salida*

De conformidad con el artículo 6, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, cuando se retrase la salida de un vuelo, los pasajeros afectados tienen derecho a atención conforme a lo previsto en el artículo 9 y a reembolso y a un vuelo de vuelta conforme a lo previsto en el artículo 8, apartado 1, letra a). El principio subyacente del artículo 6, apartado 1, es que los derechos dependen de la duración del retraso y de la distancia del vuelo. A este respecto, cabe señalar que el derecho a transporte alternativo establecido en el artículo 8, apartado 1, letra b), no está contemplado por el artículo 6, apartado 1, ya que puede considerarse que el transportista aéreo procura en primer lugar resolver la causa del retraso a fin de reducir al mínimo la molestia para los pasajeros.

### 3.3.2. *«Gran retraso» en la llegada*

El Tribunal ha dictaminado que un retraso en la llegada de al menos tres horas da los mismos derechos a compensación que una cancelación <sup>(64)</sup> (para mayores detalles, véase la sección 4.4.5, relativa a la compensación).

### 3.3.3. *Medición del retraso en la llegada y concepto de hora de llegada*

El Tribunal ha concluido que el concepto de «hora de llegada» que se utiliza para determinar la magnitud del retraso que han sufrido los pasajeros de un vuelo si se retrasa la llegada corresponde a la hora a la que se abre al menos una de las puertas de la aeronave, ya que se considera que, en ese momento, los pasajeros pueden abandonar la aeronave <sup>(65)</sup>. La Comisión considera que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo debe registrar la hora de llegada mediante, por ejemplo, una declaración firmada por la tripulación de vuelo o el agente de despacho en tierra. La hora de llegada debe facilitarse gratuitamente, previa solicitud, al organismo nacional competente y a los pasajeros como prueba del cumplimiento del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

<sup>(61)</sup> Asunto C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, apartado 44.

<sup>(62)</sup> Asunto C-253/21, TUIfly GmbH, ECLI:EU:C:2021:840, apartado 27.

<sup>(63)</sup> Véase la sección 5, sobre circunstancias extraordinarias.

<sup>(64)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, Sturgeon y otros, ECLI:EU:C:2009:716, apartado 69. Véanse también los asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10, Nelson y otros, ECLI:EU:C:2012:657, apartado 40, y asunto C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, apartado 19.

<sup>(65)</sup> Asunto C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, apartado 27.

La «hora de llegada prevista» utilizada como punto de partida para calcular un retraso es la hora establecida en el horario de vuelo e indicada en la reserva (billete u otra prueba) <sup>(66)</sup> de que dispone el pasajero afectado <sup>(67)</sup>.

Para determinar la magnitud del retraso sufrido en la llegada por un pasajero de un vuelo desviado que ha aterrizado en un aeropuerto distinto de aquel para el que efectuó la reserva pero existente en la misma ciudad o región, procede tomar como referencia la hora a la que el pasajero llega efectivamente, al término de su transporte, al aeropuerto para el que efectuó la reserva o, en su caso, a otro lugar cercano convenido con el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo <sup>(68)</sup>.

Si un vuelo ha sufrido un retraso igual o superior a tres horas a la llegada y dicho retraso se debe en parte a un acontecimiento que puede calificarse de circunstancia extraordinaria y en parte a otra causa, el retraso imputable a la circunstancia extraordinaria debe descontarse del tiempo total de retraso del vuelo afectado para apreciar si el retraso a la llegada de ese vuelo debe ser objeto de la compensación <sup>(69)</sup>.

### 3.4. Cambio de clase

#### 3.4.1. Definición de cambio de clase

El cambio a una clase superior o a una clase inferior está contemplado en el artículo 10, apartados 1 y 2, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, respectivamente.

El correspondiente derecho del pasajero está asociado a un cambio de clase en cabina o de clase de servicio, es decir, clase económica, clase preferente (*business*) y primera clase. No es aplicable a las ventajas que ofrece una tarifa superior dentro de la misma clase (por ejemplo, en lo que se refiere a asientos concretos o servicios de restauración). Así pues, la adquisición de una tarifa diferente dentro de la misma clase de pasajero no se considera un cambio a una clase superior ni inferior a los efectos de este artículo. Del mismo modo, los pasajeros que no reciben un trato en cabina acorde con su reserva (por ejemplo, en lo que respecta a los asientos o a la restauración), pero viajan de todos modos en la misma clase, no están siendo objeto de un cambio a una clase inferior. Sin embargo, pueden tener derecho al reembolso del importe pagado por un servicio que no se ha recibido con arreglo a las condiciones del transportista aéreo o al Derecho nacional.

La definición de cambio a una clase inferior (o superior) se aplica a la clase de servicio correspondiente al billete adquirido, y no a ventajas ofrecidas a través de un programa para usuarios habituales u otro programa comercial ofrecido por un transportista aéreo u operador turístico.

#### 3.4.2. Derechos asociados al cambio a una clase superior y a una clase inferior

En el caso de un cambio a una clase superior, el transportista aéreo no puede pedir un pago suplementario. En el caso de un cambio a una clase inferior, el artículo 10, apartado 2, letras a), b) y c), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 prevé una compensación en forma de reembolso de un porcentaje del precio del billete.

El precio que debe tomarse en consideración para determinar el reembolso que corresponde al pasajero afectado es el precio del vuelo en el que hubiera sido acomodado en una clase inferior, salvo que en el billete que le dé derecho al transporte en dicho vuelo no se indique ese precio. En este caso, se habrá de tomar como base la parte del precio de dicho billete que resulte de dividir la distancia de ese vuelo entre la distancia total del transporte al que el pasajero tenga derecho. Este precio no incluye ni los impuestos ni las tasas que se indican en el billete, a condición de que ni la exigibilidad ni el importe de dichos impuestos y tasas dependan de la clase para la que se compró el billete <sup>(70)</sup>.

<sup>(66)</sup> Asuntos acumulados C-146/20, C-188/20, C-196/20 y C-270/20, Azurair y otros, ECLI:EU:C:2021:1038, apartado 68.

<sup>(67)</sup> Asunto C-654/19, FP Passenger Service, ECLI:EU:C:2020:770, apartado 25.

<sup>(68)</sup> Asunto C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, apartado 49.

<sup>(69)</sup> Asunto C-315/15, Pešková y Peška, ECLI:EU:C:2017:342, apartado 54.

<sup>(70)</sup> Asunto C-255/15, Mennens, ECLI:EU:C:2016:472, apartados 32 y 43.

## 4. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

### 4.1. Derecho a la información

#### 4.1.1. Derecho general a la información

El artículo 14, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 261/2004 especifica el texto de un anuncio que debe ser legible y figurar en el mostrador de facturación de forma claramente visible para los pasajeros. Este anuncio debe mostrarse física o electrónicamente en el mayor número posible de lenguas pertinentes. Este requisito debe cumplirse no solamente en el mostrador de facturación del aeropuerto, sino también en los quioscos del aeropuerto, en línea e, idealmente, también en la puerta de embarque.

Además, siempre que un transportista aéreo facilite información parcial, engañosa o incorrecta a los pasajeros sobre sus derechos, bien individualmente, bien de forma general a través de anuncios en los medios o de publicaciones en su sitio web, esta circunstancia debe considerarse una infracción del Reglamento (CE) n.º 261/2004 de conformidad con el artículo 15, apartado 2, leído en relación con el considerando 20 y puede constituir asimismo una práctica comercial desleal y engañosa de las empresas en sus relaciones con los consumidores con arreglo a la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(71)</sup>.

En caso de retraso, denegación de embarque o cancelación, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo debe informar a los pasajeros aéreos del nombre y la dirección exactos de la compañía a la que pueden reclamar la compensación y, en su caso, especificar los documentos que deben adjuntarse a su solicitud de compensación. En cambio, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no está obligado a informar a los pasajeros aéreos del importe exacto de la compensación que pueden obtener <sup>(72)</sup>.

#### 4.1.2. Información que debe facilitarse en caso de retraso, denegación de embarque o cancelación

El artículo 14, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 261/2004 establece que el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia. Establece asimismo que el transportista aéreo «[t]ambién deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas». La obligación de proporcionar a los pasajeros afectados una explicación detallada por escrito de sus derechos se aplica por tanto explícitamente a los casos de denegación de embarque, cancelación y retraso. No obstante, considerando que se puede sufrir un retraso en la salida, pero que también puede surgir en el destino final, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo debe también procurar informar a los pasajeros afectados por un retraso de al menos tres horas en su destino final. Solamente de esta forma puede informarse adecuadamente a cada pasajero de conformidad con los requisitos explícitos del artículo 14, apartado 2 <sup>(73)</sup>. Este procedimiento es plenamente conforme con la sentencia del Tribunal en el asunto *Sturgeon* <sup>(74)</sup>, que estableció que los pasajeros que sufran un retraso de al menos tres horas deben recibir el mismo trato que los pasajeros cuyos vuelos hayan resultado cancelados, a los efectos del derecho de compensación previsto en el artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

El requisito de facilitar información con arreglo al artículo 14, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 261/2004 no afecta a los requisitos de información de otras disposiciones del Derecho de la Unión, en particular el artículo 8, apartado 2, de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(75)</sup> y el artículo 7, apartado 4, de la Directiva 2005/29/CE. La omisión de información sustancial y el suministro de información engañosa sobre los derechos de los pasajeros también pueden constituir una práctica comercial desleal de las empresas en sus relaciones con los consumidores con arreglo a la Directiva 2005/29/CE.

<sup>(71)</sup> Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales») (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

<sup>(72)</sup> Asuntos acumulados C-146/20, C-188/20, C-196/20 y C-270/20, *Azurair y otros*, ECLI:EU:C:2021:1038, apartado 108.

<sup>(73)</sup> La información proporcionada a los pasajeros en relación con la lista de organismos nacionales competentes en la UE puede remitirse al sitio web de la Comisión, que contiene todos los detalles de contacto de los organismos nacionales competentes.

<sup>(74)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, *Sturgeon y otros*, ECLI:EU:C:2009:716, apartado 69.

<sup>(75)</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

#### 4.2. Derecho de reembolso, transporte alternativo o nueva reserva en caso de denegación de embarque o de cancelación

El artículo 8, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 261/2004 impone a los transportistas aéreos la obligación de ofrecer a los pasajeros una triple opción, entre las siguientes:

- el reembolso del precio del billete <sup>(76)</sup> <sup>(77)</sup> 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.

Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo tiene que ofrecer la posibilidad de elegir entre el reembolso y un transporte alternativo, deberá presentar a los pasajeros afectados información completa sobre todas las opciones de reembolso y transporte alternativo. De conformidad con el artículo 5, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, los pasajeros deben recibir información sobre el transporte alternativo de parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo cuando se les informe de la cancelación. Los pasajeros afectados no están obligados a contribuir activamente a la búsqueda de la información pertinente por sí mismos <sup>(78)</sup>.

Por regla general, si al pasajero se le deniega el embarque o se le informa de la cancelación del vuelo y se le informa correctamente de las opciones disponibles, la elección que se ofrece a los pasajeros con arreglo al artículo 8, apartado 1, solo debe realizarse una vez. En tales casos, en cuanto el pasajero haya elegido una de las tres opciones previstas en el artículo 8, apartado 1, letras a), b) y c), el transportista deja de tener obligación alguna relacionada con las otras dos opciones. No obstante, la obligación de pagar una compensación puede seguir aplicándose de conformidad con el artículo 5, apartado 1, letra c), leído en relación con el artículo 7.

El transportista aéreo debe ofrecer simultáneamente una elección entre el reembolso y el transporte alternativo. En el caso de vuelos de conexión, el transportista aéreo debe ofrecer simultáneamente la opción entre el reembolso y un vuelo de vuelta al aeropuerto de salida y un transporte alternativo. El transportista aéreo debe asumir los costes del transporte alternativo o del vuelo de vuelta. Si el transportista aéreo no cumple su obligación de ofrecer un transporte alternativo o de vuelta en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible, deberá reembolsar los costes de un vuelo alternativo al destino final del pasajero o de un vuelo de vuelta que haya tenido que sufragar el pasajero. La carga de la prueba de que el transporte alternativo se realizó lo más rápidamente posible recae en el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo <sup>(79)</sup>. Lo mismo sucede con el vuelo de vuelta al primer punto de partida. Si el transportista aéreo no ofrece la opción entre el reembolso y el transporte alternativo y, en el caso de los vuelos de conexión, entre el reembolso y un vuelo de vuelta al aeropuerto de salida y un transporte alternativo, sino que decide unilateralmente reembolsar el precio del billete al pasajero, este último tiene derecho a un reembolso adicional de la diferencia de precio en relación con el nuevo billete en condiciones de transporte comparables.

Si la reserva se ha realizado a través de un tercero, como una plataforma de reserva, corresponde al transportista aéreo ofrecer como asistencia a los pasajeros afectados, en caso de cancelación del vuelo, el reembolso del billete al precio al que se compró y, llegado el caso, un vuelo de vuelta al primer punto de partida <sup>(80)</sup>.

No obstante, si un transportista aéreo puede demostrar que ha contactado con los pasajeros, quienes han aceptado dar sus datos de contacto personales, y que ha intentado ofrecerles la asistencia prevista en el artículo 8, pero que, a pesar de ello, los pasajeros han efectuado sus propios trámites de asistencia o transporte alternativo, el transportista puede concluir que no es responsable de los posibles costes adicionales que los pasajeros hayan contraído, y puede decidir no reembolsarlos.

<sup>(76)</sup> El precio del billete se reembolsa por la parte o partes del viaje que no se han completado, y por la parte o partes ya completadas si el vuelo ya no reviste interés alguno en relación con el plan de viaje original del pasajero. En principio, si los pasajeros optan por volver a su aeropuerto de origen, la parte o partes del viaje ya completadas dejan de revestir interés en relación con el plan de viaje inicial.

<sup>(77)</sup> El precio del billete que debe tomarse en consideración a la hora de calcular el reembolso que el transportista aéreo adeuda al pasajero en caso de cancelación de un vuelo incluye la diferencia entre la cantidad abonada por dicho pasajero y la recibida por dicho transportista aéreo, cuando tal diferencia corresponda a la comisión percibida por una persona que participó como intermediaria entre ambos, salvo si esa comisión se fijó a espaldas del transportista aéreo (asunto C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, apartado 20).

<sup>(78)</sup> Asunto C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, apartado 56.

<sup>(79)</sup> Asunto C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, apartado 62.

<sup>(80)</sup> Asunto C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, apartado 12.

Por lo que se refiere a la forma en que debe efectuarse el reembolso, del texto del artículo 7, apartado 3, se desprende que el reembolso del coste del billete se efectúa, principalmente, en forma de una suma de dinero. En cambio, el reembolso en forma de bonos de viaje u otros servicios se presenta como una modalidad subsidiaria de reembolso, puesto que está supeditado al requisito adicional de un «previo acuerdo firmado por el pasajero» <sup>(81)</sup>.

A este respecto, el Tribunal ha aclarado que el concepto de «acuerdo» debe entenderse, según su sentido habitual, como un consentimiento libre e informado. Por lo tanto, en el contexto del artículo 7, apartado 3, este concepto requiere el consentimiento libre e informado de los pasajeros para obtener el reembolso del coste de su billete en forma de un bono de viaje <sup>(82)</sup>.

Por lo que respecta al término «acuerdo firmado», el Tribunal también ha aclarado que no tiene que haber necesariamente una firma manuscrita o digitalizada del pasajero si los pasajeros afectados han recibido información clara y completa que les ha permitido elegir debidamente y con conocimiento de causa el reembolso de su billete en forma de un bono de viaje en vez de en forma de una suma de dinero, así como dar su consentimiento libre e informado al respecto. Si se cumplen estas condiciones, puede considerarse que ha existido un «acuerdo firmado» si el pasajero ha cumplimentado la parte pertinente de un formulario en línea en el sitio web del transportista aéreo <sup>(83)</sup>.

Si a un pasajero se le ofrece la opción de continuar el viaje o de encontrar un transporte alternativo, las condiciones de transporte han de ser comparables a las del viaje original. El que las condiciones de transporte sean comparables puede depender de varios factores y debe decidirse caso por caso. En función de las circunstancias, se recomiendan las siguientes buenas prácticas:

- a) si es posible, los pasajeros no deben cambiarse a una clase inferior en comparación con la de la reserva (en caso de cambio a una clase inferior, es de aplicación la compensación prevista en el artículo 10);
- b) debe ofrecerse a los pasajeros transporte alternativo sin costes adicionales, aunque este se efectúe con otro transportista aéreo, o en un modo de transporte diferente, o en una clase superior, o con una tarifa superior a la abonada por el servicio original;
- c) debe procurarse razonablemente evitar nuevas conexiones;
- d) cuando se utilice otro transportista aéreo o un modo de transporte alternativo para la parte del viaje no completada de acuerdo con lo previsto, el tiempo total de viaje debe ser tan similar como sea razonablemente posible al tiempo de viaje programado del trayecto original, en la misma clase o en una superior en caso necesario;
- e) si hubiera varios vuelos disponibles con horarios similares, los pasajeros que tengan derecho a transporte alternativo deben aceptar la oferta correspondiente del transportista, incluidos los vuelos con compañías aéreas que cooperen con el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, y
- f) si en el viaje original se reservó asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida, esta asistencia debe estar también disponible en la ruta alternativa.

Para que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo quede exento de su obligación de compensación con arreglo al artículo 7, debe utilizar todos los medios a su disposición para garantizar un transporte alternativo razonable, satisfactorio y lo antes posible, entre los que figura la búsqueda de otros vuelos, directos o con escala, eventualmente operados por otras compañías aéreas, pertenezcan o no a la misma alianza aérea, y que no lleguen con tanto retraso como el siguiente vuelo del transportista aéreo de que se trata <sup>(84)</sup>. Solo puede considerarse que un transportista aéreo ha utilizado todos los medios a su disposición para garantizar un transporte alternativo al pasajero afectado en el siguiente vuelo operado por él mismo si no hay asientos disponibles en otro vuelo directo o con escala que permita a los pasajeros de que se trate llegar a su destino final con un retraso menor al del siguiente vuelo del transportista aéreo de que se trate, o si la realización de tal transporte alternativo supone para el transportista aéreo un sacrificio insostenible en relación con la capacidad de su empresa en el momento pertinente <sup>(85)</sup>.

Si el vuelo alternativo aceptado de conformidad con el artículo 8, apartado 1, letras b) o c), también se cancela o su llegada se retrasa al menos tres horas, surge un nuevo derecho a compensación con arreglo al artículo 7 <sup>(86)</sup>. La Comisión recomienda que las opciones se expliquen claramente a los pasajeros cuando deba prestarse asistencia.

<sup>(81)</sup> Asunto C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, apartado 20.

<sup>(82)</sup> Asunto C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, apartado 22.

<sup>(83)</sup> Asunto C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, apartados 29, 34 y 37.

<sup>(84)</sup> Asunto C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, apartado 59.

<sup>(85)</sup> Asunto C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, apartado 61.

<sup>(86)</sup> Asunto C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, apartados 31 y 33.

Si un pasajero ha reservado un vuelo de ida y otro de vuelta separadamente con transportistas aéreos diferentes, y el vuelo de ida resulta cancelado, solamente debe reembolsarse este vuelo. No obstante, en el caso de dos vuelos que forman parte del mismo contrato aunque sean operados por dos transportistas aéreos diferentes, además del derecho a compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, deben ofrecerse a los pasajeros dos opciones en caso de cancelación del vuelo de ida:

- a) reembolso de todo el importe del billete (esto es, de ambos vuelos); o
- b) transporte alternativo en otro vuelo para el viaje de ida.

Por último, en el contexto muy específico de la repatriación de pasajeros bloqueados durante el brote de la pandemia de COVID-19, el Tribunal ha declarado que un vuelo de repatriación organizado por un Estado miembro como medida de asistencia consular a raíz de la cancelación de un vuelo no constituye una «conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables» a los efectos del artículo 8, apartado 1, letra b), del Reglamento (CE) n.º 261/2004, que debe ofrecer el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo al pasajero cuyo vuelo se ha cancelado. Así pues, un pasajero al que se le exija pagar una participación obligatoria en los gastos soportados por el Estado miembro de que se trate no tiene derecho al reembolso de dicha participación a expensas del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo sobre la base del Reglamento (CE) n.º 261/2004 <sup>(87)</sup>.

En cambio, con el fin de obtener una compensación del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de que se trate, ese pasajero puede invocar, ante un órgano jurisdiccional nacional, que dicho transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo ha incumplido, por una parte, su obligación de reembolsar el coste íntegro del billete al precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas o que ya no tengan razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, y, por otra parte, su obligación de asistencia, incluido su deber de información, con arreglo al artículo 8, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Sin embargo, esta compensación deberá estar limitada a lo que, a la luz de las circunstancias propias de cada caso, resulte necesario, apropiado y razonable para paliar la deficiencia del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo <sup>(88)</sup>.

#### 4.3. Derecho a atención en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso en la salida

##### 4.3.1. Concepto del derecho a atención

Si los pasajeros, a raíz de un incidente de denegación de embarque, cancelación o retraso en la salida, acuerdan con el transportista aéreo un transporte alternativo en una fecha posterior que les resulte conveniente [artículo 8, apartado 1, letra c)], finalizará el derecho a atención. De hecho, el derecho a atención subsiste solamente mientras los pasajeros tengan que esperar un transporte alternativo, en condiciones de transporte comparables, a su destino final lo más rápidamente posible [artículo 8, apartado 1, letra b)] o un vuelo de vuelta [artículo 8, apartado 1, letra a), segundo guion].

##### 4.3.2. Suministro de comidas, refrescos y alojamiento

La intención del Reglamento (CE) n.º 261/2004 es garantizar que se satisfagan adecuadamente las necesidades de los pasajeros que esperan su vuelo de vuelta o un transporte alternativo. La medida de esa atención adecuada tendrá que evaluarse en cada caso, teniendo debidamente en cuenta las necesidades de los pasajeros en las circunstancias pertinentes y el principio de proporcionalidad (es decir, en función del tiempo de espera). El precio pagado por el billete o la temporalidad de la molestia sufrida no debe interferir con el derecho a atención.

En relación con el artículo 9, apartado 1, letra a), sobre comida y refrescos, la Comisión considera que la expresión «en función del tiempo que sea necesario esperar» significa que los transportistas aéreos encargados de efectuar el vuelo deben proporcionar a los pasajeros la atención apropiada correspondiente a la duración prevista del retraso y a la hora del día (o de la noche) en que se produzca, también en el aeropuerto de correspondencia en el caso de vuelos de conexión, a fin de reducir las molestias sufridas por los pasajeros en la medida de lo posible, siempre teniendo en cuenta el principio de proporcionalidad. Debe prestarse una atención especial a las necesidades de las personas con discapacidad o con movilidad reducida y a los niños que viajen solos.

<sup>(87)</sup> Asunto C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, apartado 33.

<sup>(88)</sup> Asunto C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, apartado 50.

Además, la atención a los pasajeros debe ofrecerse de forma gratuita, clara y accesible, incluso, cuando sea posible, mediante medios electrónicos de comunicación. Esto significa que no debe abandonarse a los pasajeros para que hagan gestiones por su cuenta y, por ejemplo, busquen y paguen su alojamiento o comida. Por el contrario, los transportistas aéreos encargados de efectuar vuelos están obligados a ofrecer atención de forma activa. Los transportistas aéreos encargados de efectuar vuelos deben garantizar también que, cuando esté disponible, el alojamiento sea accesible para las personas con discapacidad y sus perros guía.

Si no se ha ofrecido atención a pesar de la obligación de hacerlo, los pasajeros que hayan tenido que pagar sus comidas y refrescos, el alojamiento en un hotel, el transporte entre el aeropuerto y el alojamiento, así como los servicios de telecomunicaciones, pueden obtener un reembolso de sus gastos por parte del transportista aéreo, siempre que estos hayan sido necesarios, razonables y apropiados <sup>(89)</sup>.

Si los pasajeros rechazan la atención razonable que el transportista aéreo debe ofrecer con arreglo al artículo 9 y realizan sus propias gestiones, el transportista aéreo no estará obligado a reembolsar los gastos que haya realizado el pasajero, salvo disposición en contrario en virtud de la legislación nacional o que así lo haya acordado previamente el transportista aéreo. Para garantizar la igualdad de trato entre los pasajeros, dicho reembolso nunca podrá superar el valor de la mencionada «oferta razonable» del transportista aéreo. Los pasajeros deben asimismo guardar todos los recibos de los gastos soportados.

En cualquier caso, los pasajeros que consideren que tienen derecho al reembolso de otros gastos o a obtener una compensación por los daños sufridos como consecuencia de un retraso, incluidos los gastos, conservan el derecho a basar sus reclamaciones en las disposiciones del Convenio de Montreal, así como del artículo 3 del Reglamento (CE) n.º 2027/97, y a llevar al transportista aéreo ante un tribunal nacional, o a dirigirse por su cuenta al organismo nacional de aplicación competente. En algunos Estados miembros, es posible que los pasajeros tengan que recurrir a entidades que faciliten la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (véase la sección 7.3).

En cuanto a la obligación de ofrecer gratuitamente alojamiento en un hotel, el Tribunal ha aclarado que los términos «se [les] ofrecerá gratuitamente [...] alojamiento en un hotel» responden a la voluntad del legislador de la Unión de evitar que los pasajeros tengan que soportar ellos mismos la carga de buscar una habitación de hotel y de pagar sus costes, debiendo hacerse cargo de estos pasajeros el transportista aéreo, que habrá de tomar las medidas necesarias a tal fin. Sin embargo, del tenor de esta disposición no se desprende expresamente que el legislador de la Unión haya querido imponer a los transportistas aéreos, más allá de la obligación de atención a los pasajeros, la obligación de ocuparse también de las condiciones de alojamiento como tales <sup>(90)</sup>, por ejemplo, reservando una habitación específica a nombre del pasajero.

En una línea similar, el Tribunal ha declarado que, en caso de producirse un incidente en el hotel, el transportista aéreo no puede estar obligado, exclusivamente sobre la base del Reglamento (CE) n.º 261/2004, a compensar a un pasajero el perjuicio que le ha ocasionado una falta cometida por el personal de ese hotel <sup>(91)</sup>.

Conviene tener en cuenta que, según el considerando 18 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, la atención a los pasajeros que esperan una alternativa o un vuelo con retraso podrá limitarse o denegarse si esa atención es causa de más retraso. Si un vuelo se retrasa tarde por la noche, pero cabe esperar que salga en unas pocas horas, y enviar a los pasajeros a hoteles para después volver a traerlos al aeropuerto en mitad de la noche puede conllevar un retraso mucho más largo, el transportista aéreo debe poder negarse a proporcionar alojamiento hotelero y los correspondientes traslados. Análogamente, si el transportista aéreo está a punto de repartir vales de comida y bebida pero se le informa de que el vuelo está listo para el embarque, debe permitírsele optar por no ofrecer esa atención. Aparte de estos casos, la Comisión opina que esta limitación debe aplicarse solamente en casos muy excepcionales, ya que debe hacerse el máximo esfuerzo para reducir las molestias a los pasajeros.

El derecho a atención en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004 no afecta a las obligaciones de los organizadores de viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.

<sup>(89)</sup> Asunto C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, apartado 66.

<sup>(90)</sup> Asunto C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, apartado 24.

<sup>(91)</sup> Asunto C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, apartado 40.

#### 4.3.3. *Atención en circunstancias extraordinarias o en acontecimientos excepcionales*

De conformidad con el Reglamento (CE) n.º 261/2004, el transportista aéreo debe cumplir la obligación de atención aun cuando la cancelación de un vuelo se deba a circunstancias extraordinarias, es decir, circunstancias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. No hay nada en el Reglamento (CE) n.º 261/2004 que permita extraer la conclusión de que reconoce una categoría separada de acontecimientos «particularmente extraordinarios», más allá de las circunstancias extraordinarias mencionadas en el artículo 5, apartado 3, que pueda exonerar al transportista aéreo de todas sus obligaciones, incluidas las previstas en el artículo 9 de este Reglamento, incluso en caso de circunstancias extraordinarias que persistan durante un largo período de tiempo, debido precisamente a que los pasajeros son especialmente vulnerables en esas circunstancias y acontecimientos <sup>(92)</sup>.

En caso de acontecimientos excepcionales, la intención del Reglamento (CE) n.º 261/2004 es garantizar que se preste una atención adecuada, en particular, a los pasajeros que esperan un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b). Sin embargo, no procede imponer sanciones a las compañías aéreas si estas pueden demostrar que han realizado el máximo esfuerzo para cumplir sus obligaciones en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004, teniendo en cuenta las circunstancias particulares relacionadas con los acontecimientos y el principio de proporcionalidad.

#### 4.4. **Derecho a compensación en caso de denegación de embarque, cancelación, retraso en la llegada y transporte alternativo, y reembolso por cambio a una clase inferior**

##### A. **Disposiciones generales**

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo debe informar a los pasajeros del nombre y la dirección exactos de la compañía aérea a la que pueden reclamar una compensación y, en su caso, especificar los documentos que deben adjuntarse a su solicitud de compensación. Sin embargo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no está obligado a informar a los pasajeros aéreos del importe exacto de la compensación que pueden obtener <sup>(93)</sup>.

En caso de denegación de embarque contra la voluntad del pasajero, el artículo 4, apartado 3, establece específicamente que debe compensarse al pasajero «inmediatamente». Esto significaría que, si la compensación no se paga en el momento, debe al menos contraerse un compromiso de pago antes de que el pasajero abandone el aeropuerto.

Los pasajeros cuyos vuelos hayan sido cancelados o hayan sufrido un gran retraso podrán exigir el pago del importe de la compensación en la moneda nacional de su lugar de residencia. Esto se opone a una normativa o a una práctica jurisprudencial nacional que dé lugar a la desestimación de una demanda interpuesta a tal fin por el único motivo de que el importe reclamado se ha expresado en la moneda nacional del lugar de residencia del pasajero <sup>(94)</sup>.

##### B. **Compensación en caso de denegación de embarque**

#### 4.4.1. *Compensación, denegación de embarque y circunstancias excepcionales*

El artículo 2, letra j), y el artículo 4, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004 deben interpretarse en el sentido de que siempre se tiene derecho a compensación en caso de denegación de embarque, y los transportistas aéreos no pueden aducir razones válidas relacionadas con circunstancias extraordinarias para quedar exentos del pago de una compensación por denegación de embarque <sup>(95)</sup>.

#### 4.4.2. *Compensación, denegación de embarque y vuelos con conexión*

Los pasajeros de vuelos con conexión deben recibir compensación si, cuando viajan con un contrato de transporte único con un itinerario que implica vuelos de conexión directa y una única facturación, un transportista aéreo les deniega el embarque alegando que el primer vuelo incluido en su reserva ha experimentado un retraso imputable a ese transportista y este último ha previsto erróneamente que esos pasajeros no llegarían a tiempo para embarcar en el segundo vuelo <sup>(96)</sup>. En cambio, si los pasajeros tienen dos billetes distintos para dos vuelos consecutivos y el retraso del primer vuelo implica que no pueden facturar a tiempo para el siguiente vuelo, los transportistas aéreos no están obligados a pagar compensación. No obstante, si el retraso del primer vuelo es superior a tres horas, el pasajero tiene derecho a compensación por parte del transportista aéreo encargado de este vuelo.

<sup>(92)</sup> Asunto C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, apartado 30.

<sup>(93)</sup> Asuntos acumulados C-146/20, C-188/20, C-196/20 y C-270/20, Azurair y otros, ECLI:EU:C:2021:1038, apartado 108.

<sup>(94)</sup> Asunto C-356/19, Delfly, ECLI:EU:C:2020:633, apartado 34.

<sup>(95)</sup> Asunto C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, apartado 40.

<sup>(96)</sup> Asunto C-321/11, Rodríguez Cachafeiro y Martínez-Reboredo Varela-Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, apartado 36.

#### 4.4.3. *Importe de la compensación*

El importe de la compensación se calcula de conformidad con el artículo 7, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Puede reducirse al 50 % si se cumplen las condiciones del artículo 7, apartado 2.

### C. **Compensación en caso de cancelación**

#### 4.4.4. *Caso general*

En caso de cancelación debe pagarse una compensación:

- si no se informa a los pasajeros con la suficiente antelación, es decir, al menos dos semanas antes de la salida prevista, y
- si no se les ofrece un transporte alternativo dentro de los plazos establecidos en el artículo 5, apartado 1, letra c), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 (véase la sección E),
- a menos que la cancelación se deba a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, de conformidad con el artículo 5, apartado 3 (véase la sección 5, sobre circunstancias extraordinarias).

Es importante señalar que esta compensación debe distinguirse de la compensación por gran retraso en la llegada.

#### 4.4.5. *Importe de la compensación*

El importe de la compensación se calcula de conformidad con el artículo 7, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Puede reducirse al 50 % si se cumplen las condiciones del artículo 7, apartado 2, es decir, si los pasajeros son conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo tras la cancelación de su vuelo original y llegan allí con un retraso no superior a dos, tres o cuatro horas en función de la distancia.

#### 4.4.6. *Obligación de informar a los pasajeros*

El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo tendrá que pagar compensación si el pasajero no ha sido informado de la cancelación del vuelo con al menos dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista porque el intermediario (por ejemplo, el agente de viajes o la agencia de viajes en línea) con el que el pasajero celebró el contrato de transporte no ha transmitido oportunamente esta información del transportista aéreo al pasajero, y ese pasajero no ha autorizado expresamente al intermediario a recibir la información transmitida por el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo <sup>(97)</sup>.

Del mismo modo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá pagar la compensación prevista en el artículo 5, apartado 1, letra c), y en el artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en caso de cancelación de un vuelo de la que no se haya informado al pasajero con al menos dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista cuando el transportista aéreo haya remitido oportunamente la información a la única dirección electrónica que se le comunicó al hacerse la reserva, pero sin saber que dicha dirección solo permitía ponerse en contacto con la agencia de viajes a través de la cual se había efectuado dicha reserva y no directamente con el pasajero, y la agencia de viajes no haya transmitido oportunamente dicha información al pasajero <sup>(98)</sup>, es decir, al menos dos semanas antes de la hora de salida prevista.

<sup>(97)</sup> Asunto C-302/16, Krijgsman, ECLI:EU:C:2017:359, apartado 31; asunto C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, apartado 56.

<sup>(98)</sup> Asunto C-307/21, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:729, apartado 30.

#### D. *Compensación en caso de gran retraso en la llegada*

##### 4.4.7. «Grandes retrasos» en la llegada

En lo que se refiere a los «grandes retrasos», el Tribunal ha dictaminado que los pasajeros afectados pueden sufrir molestias similares a las sufridas por los pasajeros cuyo vuelo ha sido cancelado, consistentes en una cierta pérdida de tiempo<sup>(99)</sup>. Atendiendo al principio de igualdad de trato, los pasajeros que lleguen a su destino final con un retraso de tres horas o más tienen derecho a la misma compensación (artículo 7) que aquellos cuyo vuelo resulta cancelado. El Tribunal basó su sentencia predominantemente en el artículo 5, apartado 1, letra c), punto iii), del Reglamento (CE) n.º 261/2004, en el que el legislador de la UE atribuye consecuencias jurídicas, en particular el derecho a compensación, a aquellas situaciones en que a los pasajeros afectados por la cancelación de un vuelo no se les ofrece tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista. El Tribunal dedujo de lo anterior que el derecho a compensación establecido en el artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 persigue reparar una pérdida de tiempo de al menos tres horas. Sin embargo, este retraso no da derecho a compensación a los pasajeros si el transportista aéreo puede probar que el gran retraso producido se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables<sup>(100)</sup> (véase la sección 5, sobre circunstancias extraordinarias).

##### 4.4.8. *Compensación por gran retraso en la llegada en el caso de vuelos con conexión*

El Tribunal<sup>(101)</sup> considera que, a efectos de la compensación prevista en el artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, un retraso debe apreciarse en relación con la hora de llegada prevista al destino final del pasajero, tal como viene definido en el artículo 2, letra h), del Reglamento (CE) n.º 261/2004, que, en el caso de los vuelos con conexión directa, debe entenderse como el destino correspondiente al último vuelo realizado por el pasajero.

De conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), del Reglamento (CE) n.º 261/2004, los pasajeros que han perdido una conexión dentro de la UE, o fuera de la UE con un vuelo procedente de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro, tienen derecho a compensación si han llegado a su destino final con un retraso de más de tres horas. No es relevante que la compañía que haya operado el vuelo con conexión sea un transportista aéreo de la UE o uno de fuera de la UE.

La pérdida de vuelos con conexión a causa de retrasos importantes en los controles de seguridad o a la falta de puntualidad del pasajero a la hora del embarque de su vuelo en el aeropuerto de transbordo no da derecho a compensación.

En el caso de los vuelos con conexión sujetos a una única reserva, la compensación no se pagará si el transportista aéreo transfiere a los pasajeros a un vuelo posterior para el primer tramo que todavía les permita embarcar a tiempo en el segundo de sus vuelos reservados<sup>(102)</sup>.

##### 4.4.9. *Compensación por gran retraso en la llegada si un pasajero acepta un vuelo a un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva*

Si un pasajero acepta un vuelo a un aeropuerto alternativo a aquel para el que se efectuó la reserva, se pagará una compensación por gran retraso en la llegada. La hora de llegada que debe utilizarse para calcular el retraso es la hora real de llegada al aeropuerto para el que se efectuó originalmente la reserva u a otro destino cercano convenido con el pasajero de conformidad con el artículo 8, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004<sup>(103)</sup>. Los costes de transporte entre el aeropuerto alternativo y el aeropuerto para el que se efectuó inicialmente la reserva u otro destino cercano convenido con el pasajero deben correr a cargo del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo por iniciativa propia<sup>(104)</sup>. Si el transportista aéreo no proporciona ni ofrece este transporte y los pasajeros tienen que tomar sus propias medidas, los pasajeros tienen derecho al reembolso de los importes que hayan tenido que abonar y que, en función de las circunstancias específicas de cada caso, se encuentren dentro de los límites de lo necesario, adecuado y razonable<sup>(105)</sup>.

<sup>(99)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, Sturgeon y otros, ECLI:EU:C:2009:716, apartado 54.

<sup>(100)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, Sturgeon y otros, ECLI:EU:C:2009:716, apartado 69.

<sup>(101)</sup> Asunto C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, apartado 47.

<sup>(102)</sup> Asunto C-191/19, Air Nostrum, ECLI:EU:C:2020:339, apartado 34.

<sup>(103)</sup> Asunto C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, apartado 49.

<sup>(104)</sup> Asunto C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, apartado 66.

<sup>(105)</sup> Asunto C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, apartado 73.

#### 4.4.10. *Importe de la compensación*

Es importante precisar que el importe de la compensación que ha de abonarse a un pasajero con arreglo al artículo 7, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 261/2004 puede reducirse al 50 % si concurren los requisitos previstos en el artículo 7, apartado 2, de este Reglamento. Aunque el artículo 7, apartado 2, solo se refiere al transporte alternativo de los pasajeros, el Tribunal ha considerado que la reducción de la compensación debe aplicarse *mutatis mutandis* a los pasajeros que sufren un gran retraso en la llegada, de tres horas o más <sup>(106)</sup>.

De ello se deduce que la compensación que debe abonarse a un pasajero cuyo vuelo sufra un retraso igual o superior a tres horas, y llegue a su destino final tres horas o más después de la hora de llegada inicialmente prevista, puede reducirse al 50 % cuando el retraso sea inferior a cuatro horas <sup>(107)</sup>.

En otras palabras, si el retraso en la llegada es superior a tres horas pero inferior a cuatro para un trayecto de más de 3 500 km, la compensación puede reducirse al 50 % y, por tanto, ascenderá a 300 EUR de conformidad con el artículo 7, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

No obstante, si un vuelo se adelanta el tiempo necesario para dar derecho a compensación con arreglo al artículo 7, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo sigue estando obligado a pagar la totalidad del importe. No tiene la posibilidad de reducir en un 50 % la compensación que ha de abonarse por haber ofrecido a los pasajeros un transporte alternativo, permitiéndoles llegar sin demora a su destino final <sup>(108)</sup>.

#### 4.4.11. *Cálculo de la distancia sobre la base del «viaje» para determinar la compensación en caso de gran retraso en el destino final*

En el asunto Folkerts <sup>(109)</sup>, se hizo referencia explícita al concepto de «viaje» compuesto por varios vuelos con conexión. El artículo 2, letra h), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 define «destino final» como el destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación o, en caso de vuelos con conexión directa, el destino correspondiente al último vuelo. De conformidad con el artículo 7, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, la distancia que determina la compensación que se debe pagar en caso de gran retraso en el destino final debe calcularse en función del método de la ruta ortodrómica entre el lugar de partida y el destino final, esto es, el «viaje», y no sumando la distancias ortodromicas entre los diferentes vuelos de conexión pertinentes de que se compone el viaje <sup>(110)</sup>.

Esta regla de cálculo de la distancia se aplica aun cuando solo se haya producido un retraso en el segundo tramo, o cuando el gran retraso en la llegada se deba a una cancelación del segundo tramo, que debía ser efectuado por un transportista aéreo distinto de aquel con el que el pasajero de que se trate celebró el contrato de transporte <sup>(111)</sup>. El mismo razonamiento se aplicaría a los vuelos que consten de más de dos tramos.

### E. **Compensación en caso de transporte alternativo**

#### 4.4.12. *Obligación de ofrecer a los pasajeros un transporte alternativo a su debido tiempo*

De conformidad con el artículo 5, apartado 1, letra c), los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo no estarán obligados a pagar una compensación con arreglo al artículo 7 si ofrecen a los pasajeros un transporte alternativo según las siguientes condiciones:

- si se informa a los pasajeros con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la salida prevista, el transporte alternativo debe permitirles salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista inicialmente;
- si se informa a los pasajeros con menos de siete días de antelación con respecto a la salida prevista, el transporte alternativo debe permitirles salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista inicialmente <sup>(112)</sup>.

<sup>(106)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, Sturgeon y otros, ECLI:EU:C:2009:716, apartado 63.

<sup>(107)</sup> Asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, Sturgeon y otros, ECLI:EU:C:2009:716, apartado 63.

<sup>(108)</sup> Asuntos acumulados C-146/20, C-188/20, C-196/20 y C-270/20, Azurair y otros, ECLI:EU:C:2021:1038, apartado 94.

<sup>(109)</sup> Asunto C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, apartado 18.

<sup>(110)</sup> Asunto C-559/16, Bossen, ECLI:EU:C:2017:644, apartado 33.

<sup>(111)</sup> Asunto C-939/19, flightright, ECLI:EU:C:2020:316, apartado 22; asunto C-592/20, British Airways, ECLI:EU:C:2021:312, apartado 36.

<sup>(112)</sup> Asunto C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, apartado 23.

#### 4.4.13. *Transporte alternativo y llegada más de dos horas después de la hora de llegada prevista pero menos de tres horas*

El Tribunal ha confirmado que los pasajeros a los que se haya informado de la cancelación de su vuelo con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista tienen derecho a la compensación a que se refiere el artículo 5, apartado 1, letra c), si el transporte alternativo ofrecido por el transportista aéreo les ha permitido llegar al destino final más de dos horas pero menos de tres horas después de la hora de llegada prevista del vuelo cancelado <sup>(113)</sup>.

No obstante, si los pasajeros reservan por sí mismos un transporte alternativo, porque han sido informados o tienen pruebas suficientes de que su vuelo llegará a su destino con un gran retraso, no tendrán derecho a compensación si llegan a su destino final (con el nuevo vuelo) con un retraso de menos de tres horas con respecto a la hora de llegada prevista del primer vuelo que reservaron <sup>(114)</sup>.

#### F. **Reembolso en caso de cambio a una clase inferior**

##### 4.4.14. *Cálculo del importe*

De conformidad con el artículo 10 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, se debe pagar el reembolso correspondiente solamente al vuelo en el que se ha acomodado al pasajero en una plaza de clase inferior, y no de todo el viaje incluido en un mismo billete que pueda constar de dos o más vuelos de conexión. El reembolso anteriormente mencionado debe pagarse en el plazo de siete días.

#### G. **Compensación suplementaria**

El artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 establece una compensación fija uniforme. El artículo 12 subraya que las disposiciones del Reglamento (CE) n.º 261/2004 no excluyen el derecho de un pasajero a una compensación suplementaria. El Tribunal ha dictaminado que el concepto de «compensación suplementaria» permite a un tribunal nacional conceder, en las condiciones previstas por el Convenio de Montreal o por el Derecho nacional, indemnización de daños y perjuicios, incluidos los daños morales, por incumplimiento del contrato de transporte aéreo <sup>(115)</sup>. Un tribunal nacional puede deducir la compensación concedida en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004 de la compensación suplementaria, pero no está obligado a hacerlo <sup>(116)</sup>.

La «compensación suplementaria» a que se refiere el artículo 12 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 también puede comprender la compensación por parte de un operador turístico sobre la base del derecho a una reducción del precio con arreglo al Derecho nacional <sup>(117)</sup>.

## 5. CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS

### 5.1. **Principio**

De conformidad con el artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, un transportista aéreo está exento de pagar compensación en caso de cancelación o gran retraso en la llegada si puede probar que la cancelación o el retraso se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Para quedar exento del pago de la compensación, el transportista aéreo deberá demostrar simultáneamente:

- la existencia de circunstancias extraordinarias y la relación entre estas y el retraso o la cancelación; y
- el hecho de que este retraso o cancelación no podría haberse evitado incluso si el transportista aéreo hubiera tomado todas las medidas razonables (véase la sección 5.3).

Una circunstancia extraordinaria concreta puede producir más de una cancelación o retraso en el destino final, como en el caso de una decisión de gestión del tránsito aéreo a que hace referencia el considerando 15 del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

<sup>(113)</sup> Asunto C-130/18, *flightright GmbH*, ECLI:EU:C:2018:496, apartado 23.

<sup>(114)</sup> Asunto C-54/23, *WY/Laudamotion GmbH y Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2024:74, apartado 24.

<sup>(115)</sup> Asunto C-83/10, *Sousa Rodríguez y otros*, ECLI:EU:C:2011:652, apartado 46.

<sup>(116)</sup> Asunto C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, apartado 47.

<sup>(117)</sup> Asunto C-153/19, *DER Touristik GmbH*, ECLI:EU:C:2020:412, apartado 36.

Puesto que constituye una excepción respecto de la norma general —es decir, del pago de una compensación, que refleja el objetivo de la protección del consumidor—, la exención del artículo 5, apartado 3, debe estar sujeta a una interpretación estricta <sup>(118)</sup>. Por lo tanto, 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 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 <sup>(119)</sup>.

El Tribunal ha determinado dos condiciones acumulativas para calificar un acontecimiento de circunstancia extraordinaria, que ha aplicado sistemáticamente en toda su jurisprudencia:

- a) por su naturaleza u origen, el acontecimiento no debe ser inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate; y
- b) por su naturaleza u origen, el acontecimiento debe escapar al control efectivo del transportista aéreo <sup>(120)</sup>.

Los transportistas aéreos pueden presentar como prueba extractos de registros o informes de incidentes o declaraciones y documentos externos. Si un transportista aéreo hace referencia a dichas pruebas en su respuesta a la reclamación de un pasajero o al organismo nacional competente, debe incluir la propia prueba en su respuesta. Si el transportista aéreo pretende invocar en su defensa circunstancias extraordinarias, las pruebas correspondientes deben ser facilitadas gratuitamente por el transportista aéreo al organismo nacional competente y a los pasajeros de acuerdo con las normas nacionales de acceso a documentos.

## 5.2. Acontecimientos «internos» y «externos»

### 5.2.1. Concepto

El Tribunal ha sostenido reiteradamente en su jurisprudencia relativa al concepto de circunstancias extraordinarias a efectos del artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004 que los acontecimientos que tienen un origen «interno» deben distinguirse de aquellos cuyo origen es «externo» al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo <sup>(121)</sup>.

Los acontecimientos «externos» resultan de circunstancias externas, más o menos frecuentes en la práctica, pero que el transportista aéreo no controla porque su origen es un hecho natural o el acto de un tercero, como otro transportista aéreo o un sujeto público o privado que interfiere en la actividad aérea o aeroportuaria <sup>(122)</sup>. Los acontecimientos «externos» suelen considerarse circunstancias extraordinarias.

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.

### 5.2.2. Acontecimientos «internos»

#### – Defectos técnicos de la aeronave

El Tribunal <sup>(123)</sup> ha precisado que un problema técnico que salga a la luz durante el mantenimiento de una aeronave, o que sea consecuencia de la falta de mantenimiento de una aeronave, no puede considerarse una circunstancia extraordinaria. El Tribunal considera que incluso si un problema técnico que ha surgido inesperadamente no es imputable a la falta de mantenimiento y no ha sido detectado durante las inspecciones de mantenimiento periódicas, ese problema técnico no entra dentro del ámbito de la definición de circunstancia extraordinaria si es inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo.

<sup>(118)</sup> Asunto C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, apartado 17 y la jurisprudencia citada.

<sup>(119)</sup> Asunto C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, apartado 22.

<sup>(120)</sup> Asunto C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, apartado 23; asunto C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, apartado 29; asunto C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, apartado 36; y asuntos posteriores.

<sup>(121)</sup> El Tribunal hizo esta distinción por primera vez en el asunto C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, apartado 39.

<sup>(122)</sup> Asunto C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, apartado 41.

<sup>(123)</sup> Asunto C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, apartado 25.

Por ejemplo, una avería provocada por el fallo prematuro de determinados componentes de una aeronave puede constituir un acontecimiento inesperado. No obstante, esa avería sigue estando intrínsecamente ligada al sistema muy complejo de funcionamiento de una aeronave, que el transportista aéreo explota en condiciones a menudo difíciles, incluso extremas, en especial las meteorológicas, siendo así por otro lado que ninguna pieza de una aeronave es inalterable. En consecuencia, procede considerar que un acontecimiento inesperado de este tipo es inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo <sup>(124)</sup>.

Lo mismo es válido, en principio, en caso de fallo de uno de los componentes que solo se sustituyen cuando falla el componente anterior (un componente de los denominados *on condition*) <sup>(125)</sup>.

No obstante, un vicio de fabricación oculto revelado por el fabricante de la aeronave o por una autoridad competente, o los daños sufridos por la aeronave como consecuencia de actos de sabotaje o terrorismo sí tendrían la consideración de circunstancias extraordinarias. Esto es así aun cuando el fabricante haya informado al transportista aéreo de la existencia del vicio varios meses antes del vuelo <sup>(126)</sup>.

– Escalerillas móviles de embarque

El Tribunal <sup>(127)</sup> ha precisado que la colisión de una escalera móvil de embarque con una aeronave no puede considerarse una circunstancia extraordinaria que exonere al transportista aéreo del pago de una compensación en virtud del artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Las escaleras móviles o las pasarelas pueden considerarse indispensables para el transporte aéreo de pasajeros, y por consiguiente los transportistas aéreos tienen que afrontar con cierta regularidad situaciones derivadas del uso de esos equipos. La colisión entre una aeronave y una escalera móvil de embarque es por tanto un acontecimiento interno inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo. Serían circunstancias extraordinarias, por ejemplo, los daños sufridos por una aeronave debidos a actos ajenos a los servicios normales del aeropuerto, tales como un acto de terrorismo o de sabotaje.

– Ausencia imprevista de miembros de la tripulación

Si un miembro de la tripulación cuya presencia es indispensable para realizar un vuelo se encuentra inesperadamente ausente poco antes de la salida prevista de dicho vuelo por enfermedad o incluso fallecimiento inesperado, esta ausencia no está comprendida en el concepto de «circunstancias extraordinarias» en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004 <sup>(128)</sup>.

– Huelgas del personal de los transportistas aéreos

El Tribunal ha dictaminado que las huelgas del personal de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no pueden calificarse de circunstancia extraordinaria si la huelga en cuestión está relacionada con reivindicaciones relativas a las relaciones laborales entre el transportista aéreo y su personal, como en el caso de las negociaciones salariales <sup>(129)</sup>.

Esta conclusión también se aplica a las huelgas organizadas por sindicatos <sup>(130)</sup> y a las «huelgas salvajes» convocadas por el personal de los transportistas aéreos tras el anuncio sorpresivo por parte de un transportista aéreo de una reestructuración de su empresa <sup>(131)</sup>. La huelga del personal de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo para solidarizarse con la huelga convocada contra la sociedad matriz de dicho transportista aéreo tampoco está comprendida en el concepto de «circunstancias extraordinarias» <sup>(132)</sup>.

Un movimiento de huelga iniciado para hacer valer las reivindicaciones de los trabajadores de la sociedad matriz no está comprendido en el concepto de «circunstancias extraordinarias» a efectos del artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004; la existencia de negociaciones previas con los representantes de los trabajadores no tiene relevancia alguna a este respecto <sup>(133)</sup>.

<sup>(124)</sup> Asunto C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, apartados 40, 41 y 42.

<sup>(125)</sup> Asunto C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, apartado 43.

<sup>(126)</sup> Asunto C-411/23, D., ECLI:EU:C:2024:498, apartado 42; véase también el asunto C-385/23, Finnair, ECLI:EU:C:2024:497, apartados 37 y 39.

<sup>(127)</sup> Asunto C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, apartados 19 y 20.

<sup>(128)</sup> Asuntos acumulados C-156/22, C-157/22 y C-158/22, TAP Portugal, ECLI:EU:C:2023:393, apartado 26.

<sup>(129)</sup> Asunto C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, apartado 37.

<sup>(130)</sup> Asunto C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, apartado 44.

<sup>(131)</sup> Asunto C-195/17, Krüsemann y otros, ECLI:EU:C:2018:258, apartado 48.

<sup>(132)</sup> Asunto C-613/20, Eurowings, ECLI:EU:C:2021:820, apartado 34.

<sup>(133)</sup> Asunto C-287/20, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:1, apartado 33.

No obstante, si esa huelga tiene su origen en reivindicaciones que solo pueden satisfacer los poderes públicos y que, por tanto, escapan al control efectivo del transportista aéreo afectado, puede constituir una «circunstancia extraordinaria»<sup>(134)</sup>.

### 5.2.3. Acontecimientos «externos»

En varios asuntos, el Tribunal ha examinado situaciones derivadas de fenómenos naturales o de actos de terceros. Por lo general, estos acontecimientos pueden calificarse de circunstancias extraordinarias.

A continuación, se exponen algunos ejemplos.

#### a) Choques con aves

La colisión entre una aeronave y un ave, y el eventual daño provocado por dicha colisión, no están intrínsecamente vinculados al funcionamiento de la aeronave. No son, por su naturaleza ni por su origen, inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado y escapan por tanto a su control efectivo. Por consiguiente, tal colisión puede calificarse de circunstancia extraordinaria<sup>(135)</sup>.

El Tribunal también ha aclarado que es indiferente saber si dicha colisión ha causado efectivamente daños a la aeronave de que se trata. El objetivo de garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros aéreos, perseguido por el Reglamento (CE) n.º 261/2004, como se especifica en su considerando 1, implica que no se incite a los transportistas aéreos a no tomar las medidas que exige esa incidencia haciendo prevalecer el mantenimiento y la puntualidad de sus vuelos sobre el objetivo de seguridad<sup>(136)</sup>.

En otro asunto, el Tribunal ha concluido que la interrupción de la fase de despegue de una aeronave causada por un choque con aves y que se traduce en una maniobra de frenado de emergencia que daña los neumáticos de esa aeronave está comprendida en el concepto de «circunstancias extraordinarias» a efectos del artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004<sup>(137)</sup>.

#### b) Colisión con otras aeronaves o vehículos aeroportuarios

La colisión entre una aeronave en posición de estacionamiento y una aeronave de otra compañía aérea provocada por el movimiento de esta segunda aeronave está comprendida en el concepto de «circunstancias extraordinarias»<sup>(138)</sup>.

Una avería técnica de un avión estacionado en el aeropuerto causada por la colisión de un vehículo de *catering* propiedad de un tercero con dicho avión también puede estar comprendida en el concepto de «circunstancias extraordinarias»<sup>(139)</sup>.

#### c) Daños causados a la aeronave por un cuerpo extraño

Los daños causados a una aeronave por un cuerpo extraño, como un residuo móvil, que se halle en la pista de un aeropuerto están comprendidos en el concepto de «circunstancia extraordinaria»<sup>(140)</sup>.

#### d) Combustible en la pista

La presencia de combustible en una pista de un aeropuerto que provoque el cierre del aeropuerto y, en consecuencia, un gran retraso en un vuelo con salida o destino en ese aeropuerto está comprendida en el concepto de «circunstancias extraordinarias» si el combustible en cuestión no proviene de una aeronave del transportista que realizó ese vuelo<sup>(141)</sup>.

<sup>(134)</sup> Asunto C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, apartado 45.

<sup>(135)</sup> Asunto C-315/15, Pešková y Peška, ECLI:EU:C:2017:342, apartado 24.

<sup>(136)</sup> Asunto C-315/15, Pešková y Peška, ECLI:EU:C:2017:342, apartado 25.

<sup>(137)</sup> Asunto C-302/22, Freebird Airlines Europe Ltd., ECLI:EU:C:2022:748, apartado 23.

<sup>(138)</sup> Asunto C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, apartado 26.

<sup>(139)</sup> Asunto C-659/21, Orbest, ECLI:EU:C:2022:254, apartado 27.

<sup>(140)</sup> Asunto C-501/17, Germanwings, ECLI:EU:C:2019:288, apartado 34.

<sup>(141)</sup> Asunto C-159/18, Moens, ECLI:EU:C:2019:535, apartado 22.

e) Fallo en el sistema de suministro de combustible a los aviones

Cuando el aeropuerto de origen del vuelo o del avión afectado es responsable de la gestión del sistema de suministro de combustible de las aeronaves, un fallo generalizado en el suministro de combustible puede considerarse una «circunstancia extraordinaria» <sup>(142)</sup>.

f) Pasajeros conflictivos; emergencias médicas

Si el comportamiento conflictivo de un pasajero provoca que el comandante de la aeronave desvíe el vuelo de que se trate hacia un aeropuerto diferente del aeropuerto de llegada, a fin de desembarcar a dicho pasajero o pasajeros y descargar su equipaje, ello está comprendido en el concepto de «circunstancias extraordinarias», salvo que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo hubiese contribuido a que se produjera este comportamiento o no hubiese adoptado las medidas adecuadas a la vista de los primeros signos de tal comportamiento <sup>(143)</sup>.

Asimismo, la retirada de un pasajero de la aeronave debido a una emergencia médica también estaría comprendida en el concepto de «circunstancias extraordinarias».

g) Erupción volcánica

Circunstancias como el cierre de una parte del espacio aéreo europeo a raíz de la erupción del volcán Eyjafjallajökull constituyen «circunstancias extraordinarias» a efectos del Reglamento (CE) n.º 261/2004 <sup>(144)</sup>.

h) Congestión del aeropuerto por malas condiciones meteorológicas

De conformidad con el considerando 14 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el caso de que un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo se vea obligado a retrasar o cancelar un vuelo en un aeropuerto congestionado debido a condiciones meteorológicas adversas se consideraría una circunstancia extraordinaria, también cuando estas condiciones adversas tengan como consecuencia una falta de capacidad.

i) Huelgas externas

Las huelgas ajenas a la actividad de un transportista aéreo, como las huelgas de los controladores aéreos o del personal del aeropuerto, pueden constituir circunstancias extraordinarias, ya que dichas huelgas externas no son inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo y, por tanto, escapan a su control efectivo <sup>(145)</sup>.

j) Falta de personal que se ocupe de la carga del equipaje

Una situación en la que el personal del operador del aeropuerto responsable de realizar las operaciones de carga del equipaje en los aviones sea insuficiente puede constituir una circunstancia extraordinaria <sup>(146)</sup>.

### 5.3. Medidas razonables que se pueden esperar de un transportista aéreo en circunstancias extraordinarias

Siempre que se produzcan circunstancias extraordinarias, un transportista aéreo debe, para ser eximido de la obligación de pagar una compensación, mostrar que no podría haberlas evitado aunque hubiera adoptado todas las medidas razonables a tal efecto.

En otras palabras, si se dan tales circunstancias, corresponde al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo demostrar que ha adoptado medidas adecuadas a la situación, utilizando todos sus recursos en términos de personal o materiales y medios económicos de que disponía a fin de evitar el retraso o la cancelación del vuelo en cuestión. Sin embargo, no se le pueden exigir sacrificios intolerables en relación con su capacidad en el momento pertinente <sup>(147)</sup>.

<sup>(142)</sup> Asunto C-308/21, SATA International – Azores Airlines, ECLI:EU:C:2022:533, apartado 28.

<sup>(143)</sup> Asunto C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, apartado 48.

<sup>(144)</sup> Asunto C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, apartado 34.

<sup>(145)</sup> Asunto C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, apartados 42 y 43.

<sup>(146)</sup> Asunto C-405/23, Touristic Aviation Services Limited, ECLI:EU:C:2024:408, apartado 30.

<sup>(147)</sup> Asunto C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, apartado 36, y la jurisprudencia citada.

Además, el Tribunal <sup>(148)</sup> ha dictaminado que, en virtud del artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, se puede obligar a un transportista aéreo a organizar sus recursos oportunamente de forma que sea posible operar un vuelo programado una vez que hayan cesado las circunstancias extraordinarias, es decir, durante un cierto intervalo de tiempo posterior a la hora programada de salida. En particular, el transportista aéreo debe prever una cierta reserva de tiempo que permita, si es posible, operar el vuelo en su integridad una vez finalizadas las circunstancias extraordinarias. Dicha reserva de tiempo debe evaluarse en cada caso concreto.

No obstante, el artículo 5, apartado 3, no puede interpretarse en el sentido de que obligue a prever, como «medida razonable», con carácter general y sin distinción, una reserva de tiempo mínima aplicable de la misma manera a todos los transportadores aéreos en todas las situaciones en que surjan circunstancias extraordinarias. A este respecto, los transportistas aéreos tendrán en general más recursos disponibles en su base que en los aeropuertos de destino, lo que les ofrece más posibilidades de limitar el impacto de las circunstancias extraordinarias. La evaluación de la capacidad del transportista aéreo para operar el vuelo programado en su integridad en las nuevas condiciones derivadas de las circunstancias extraordinarias debe efectuarse de tal manera que la duración de la reserva de tiempo exigida no tenga como consecuencia la imposición de sacrificios intolerables al transportista aéreo a la luz de las capacidades de la empresa en el momento pertinente <sup>(149)</sup>.

Por lo que se refiere a los defectos técnicos, el hecho de que el transportista aéreo haya cumplido las normas mínimas de mantenimiento de una aeronave no puede por sí solo bastar para deducir que dicho transportista ha tomado todas las medidas razonables que permitan eximirlo de su obligación de pagar una compensación <sup>(150)</sup>.

#### 5.4. Circunstancias extraordinarias en un vuelo anterior con la misma aeronave

Para quedar exento de su obligación de compensar a los pasajeros en caso de gran retraso o cancelación de un vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo podrá invocar una circunstancia extraordinaria que haya afectado a un vuelo anterior que haya operado utilizando la misma aeronave, si existe una relación de causalidad directa entre el acaecimiento de esta circunstancia y el retraso o la cancelación del vuelo posterior <sup>(151)</sup>.

En otro asunto, el Tribunal ha precisado que, en caso de gran retraso en la llegada, un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo puede invocar una circunstancia extraordinaria que no haya afectado a este vuelo retrasado, sino a un vuelo anterior operado por él mismo mediante la misma aeronave en el marco de la antepenúltima rotación de esa aeronave, siempre que exista una relación de causalidad directa entre el acaecimiento de la circunstancia extraordinaria y el gran retraso en la llegada del vuelo posterior <sup>(152)</sup>.

## 6. DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE INTERRUPCIONES GRAVES DE LOS VIAJES

### 6.1. Observaciones generales

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 no contiene disposiciones específicas para aquellos casos en que se produzcan grandes perturbaciones de los viajes, como las provocadas por la erupción volcánica en Islandia en 2010 o el brote de la pandemia de COVID-19 en 2020. Sin embargo, el derecho a compensación en caso de cancelación está vinculado a que el transportista aéreo no notifique la cancelación al pasajero con la suficiente antelación. Por lo tanto, este aspecto queda cubierto por las consideraciones que se exponen en la sección 4.4, sobre el derecho a compensación.

### 6.2. Derecho a transporte alternativo o reembolso

Por lo que se refiere al transporte alternativo, las circunstancias de una interrupción grave del viaje pueden influir en el derecho a elegir un transporte alternativo «lo más rápidamente posible». Es posible que a los transportistas aéreos les resulte imposible encontrar rápidamente un transporte alternativo que lleve a los pasajeros al destino previsto. Además, puede que durante un tiempo no esté claro cuándo se podrá llevar a cabo ese transporte alternativo. Esta situación puede darse, por ejemplo, si un Estado miembro suspende los vuelos con origen o destino en determinados países. Por lo tanto, según el caso, la posibilidad de realizar un transporte alternativo lo más rápidamente posible podrá retrasarse considerablemente o estar sujeta a gran incertidumbre. En consecuencia, el reembolso del precio del billete o un transporte alternativo en una fecha posterior «que convenga al pasajero» podrían ser opciones preferibles para este.

<sup>(148)</sup> Asunto C-294/10, Eglitis y Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, apartado 37.

<sup>(149)</sup> Asunto C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, apartado 33.

<sup>(150)</sup> Asunto C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, apartado 43.

<sup>(151)</sup> Asunto C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, EU:C:2020:460, apartado 55.

<sup>(152)</sup> Asunto C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, apartado 57.

En lo que respecta al reembolso, en caso de que el pasajero reserve por separado los vuelos de ida y de vuelta y sea el vuelo de ida el cancelado, el pasajero solo tendrá derecho al reembolso del vuelo cancelado, es decir, al reembolso del vuelo de ida, en este caso.

No obstante, si el vuelo de ida y el de vuelta forman parte de la misma reserva (aunque estén operados por transportistas aéreos diferentes) y es el vuelo de ida el cancelado, deberán ofrecerse a los pasajeros dos opciones: el reembolso de todo el importe del billete (esto es, de ambos vuelos) o el transporte alternativo en otro vuelo para el trayecto de ida.

### 6.3. Derecho a atención

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 no contiene ninguna disposición que reconozca una categoría separada de acontecimientos «particularmente extraordinarios» más allá de las circunstancias extraordinarias a que se refiere su artículo 5, apartado 3. Por lo tanto, el transportista aéreo está obligado a cumplir sus obligaciones, incluidas las previstas en el artículo 9 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, aunque la situación que dé lugar a dichas obligaciones persista por mucho tiempo. En tales circunstancias y acontecimientos, los pasajeros son especialmente vulnerables <sup>(153)</sup>. Si se producen acontecimientos excepcionales, la intención del Reglamento (CE) n.º 261/2004 es garantizar que se preste una atención adecuada, en particular, a los pasajeros que esperan un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b), del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

### 6.4. Derecho a compensación

El derecho a compensación por cancelación con arreglo al artículo 5, apartado 1, y al artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 no se aplica en el caso de cancelaciones efectuadas con más de catorce días de antelación o si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si el transportista aéreo hubiera tomado todas las medidas razonables.

La Comisión considera que, si las autoridades públicas adoptan medidas destinadas a contener los efectos de una situación de crisis que dan lugar a interrupciones graves de los viajes, tales medidas no son, ni por su naturaleza ni por su origen, inherentes al ejercicio normal de la actividad de los transportistas aéreos y escapan a su control efectivo.

El artículo 5, apartado 3, invalida el derecho a compensación a condición de que la cancelación en cuestión «se deba» a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

Esta condición debe considerarse cumplida si las autoridades públicas prohíben determinados vuelos o restringen la circulación de personas de una manera que excluya *de facto* la realización del vuelo en cuestión.

Este caso también podrá darse si la cancelación de un vuelo se produce en circunstancias en las que la correspondiente circulación de personas no está totalmente prohibida, sino limitada a las personas que se benefician de exenciones (por ejemplo, nacionales o residentes en el Estado de que se trate).

Si ninguna de esas personas tomara un vuelo concreto, el vuelo quedaría vacío o se cancelaría. En tales situaciones, puede ser legítimo que un transportista aéreo no espere al último minuto, sino que cancele el vuelo oportunamente para que se adopten las medidas organizativas adecuadas, también en lo que se refiere a la atención que los transportistas aéreos deben prestar a sus pasajeros. En tales casos y dependiendo de las circunstancias, también es posible considerar que la cancelación «se debe» a la medida adoptada por las autoridades públicas. Una vez más, según las circunstancias, este puede ser también el caso de los vuelos en sentido contrario a los vuelos directamente afectados por las restricciones de viaje impuestas por las autoridades públicas.

Si el transportista aéreo decide cancelar un vuelo y demuestra que esta decisión estaba justificada por motivos de protección o seguridad de la tripulación, dicha cancelación también debe considerarse «causada» por circunstancias extraordinarias.

Las consideraciones anteriores no son ni pueden ser exhaustivas en la medida en que otras circunstancias específicas que surjan en una situación de crisis concreta también pueden entrar en el ámbito de aplicación del artículo 5, apartado 3, del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

<sup>(153)</sup> Asunto C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, apartado 30, y punto 4.3.3 de las Directrices interpretativas.

## 7. COMPENSACIÓN, REEMBOLSO, TRANSPORTE ALTERNATIVO Y ATENCIÓN EN EL CASO DE VIAJES MULTIMODALES

Los viajes multimodales que incluyan más de un modo de transporte en un contrato de transporte único (por ejemplo, un viaje por ferrocarril y avión vendido como una unidad) no están cubiertos como tales por el Reglamento (CE) n.º 261/2004 ni por ninguna legislación de la UE sobre derechos de los pasajeros en otros modos de transporte <sup>(154)</sup>. Si un pasajero pierde un vuelo debido al retraso de un tren, este solo se beneficiaría de la asistencia que otorga el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(155)</sup> en relación con el viaje por ferrocarril, y solamente en caso de que el pasajero sufriera un retraso superior a sesenta minutos en el destino <sup>(156)</sup>. De la misma manera, otras disposiciones serían de aplicación en el caso de un vuelo perdido como consecuencia de un retraso en un viaje por barco o autocar en el contexto de un único contrato de transporte <sup>(157)</sup>. No obstante, si el viaje multimodal forma parte de una combinación con otros servicios de viaje (por ejemplo, alojamiento), el organizador del viaje combinado de que se trate también puede ser responsable, en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302, de los vuelos perdidos y de la repercusión en el viaje combinado en su conjunto.

## 8. RECLAMACIONES ANTE LOS ORGANISMOS NACIONALES COMPETENTES, LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS Y LOS ORGANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN VIRTUD DEL REGLAMENTO SOBRE LA COOPERACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

### 8.1. Reclamaciones ante los organismos nacionales de aplicación competentes

Los pasajeros podrán presentar una reclamación ante cualquier organismo nacional competente designado por un Estado miembro por un supuesto incumplimiento del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en cualquier aeropuerto situado en la UE o con respecto a cualquier vuelo desde un país no perteneciente a la UE a tal aeropuerto situado en la UE <sup>(158)</sup>.

A fin de garantizar una tramitación eficaz de los procedimientos de reclamación y proporcionar un entorno jurídico seguro a los transportistas aéreos y otras empresas potencialmente implicadas, la Comisión recomienda aconsejar a los pasajeros que presenten sus reclamaciones ante:

- el organismo nacional de aplicación competente del país de salida en el caso de los vuelos de la UE y de los vuelos con origen en la UE y destino en un país no perteneciente a la UE; y
- el organismo nacional de aplicación competente del país de llegada en el caso de vuelos procedentes de fuera de la UE.

Los pasajeros que consideren que un transportista aéreo ha vulnerado sus derechos deben presentar sus reclamaciones en un plazo razonable y con arreglo a los plazos fijados por la legislación nacional <sup>(159)</sup>.

En primer lugar, los pasajeros deben presentar su reclamación ante el transportista aéreo. Solo presentarán la reclamación ante un organismo nacional de aplicación competente en caso de no estar de acuerdo con la respuesta del transportista aéreo o en ausencia de una respuesta satisfactoria por parte de este. La Comisión recomienda que el transportista aéreo facilite su respuesta en el plazo de dos meses, sin imponer ninguna restricción en lo que se refiere al uso de una de las lenguas oficiales de la UE.

Es importante señalar que el Tribunal <sup>(160)</sup> ha considerado que, en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004, los organismos nacionales competentes no están obligados a dar curso a dichas reclamaciones para garantizar los derechos individuales de los pasajeros en cada caso. Por tanto, un organismo nacional competente no está obligado a tomar medidas coercitivas contra los transportistas aéreos a fin de obligarlos a pagar la compensación prevista en el Reglamento (CE) n.º 261/2004 en casos concretos, ya que la función sancionadora a que hace referencia el artículo 16, apartado 3, de dicho Reglamento consiste en tomar medidas en respuesta a los incumplimientos que el organismo detecte en el curso de sus actividades generales de supervisión de conformidad con el artículo 16, apartado 1.

<sup>(154)</sup> Esta normativa sí se ha propuesto; véase la propuesta COM(2013) 130 final y la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los derechos de los viajeros en el contexto de los viajes multimodales [COM(2023) XXX de 29.11.2023].

<sup>(155)</sup> Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

<sup>(156)</sup> Artículo 20 del Reglamento (UE) 2021/782.

<sup>(157)</sup> Véase al respecto el Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 334 de 17.12.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>) y el Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 55 de 28.2.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

<sup>(158)</sup> Artículo 16, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

<sup>(159)</sup> Asunto C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, apartado 33.

<sup>(160)</sup> Asuntos acumulados C-145/15 y C-146/15, Ruijsseenaars y otros, ECLI:EU:C:2016:187, apartados 32, 36 y 38.

Sin embargo, según el Tribunal, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 no impide a los Estados miembros adoptar legislación que obligue al organismo nacional competente a adoptar medidas en respuesta a reclamaciones individuales <sup>(161)</sup>. Los Estados miembros disponen de un margen de apreciación en cuanto a las competencias que desean conferir a sus organismos nacionales con el fin de proteger los derechos de los pasajeros.

Esta sentencia no influye en la obligación de los organismos nacionales competentes de proporcionar a los denunciantes, de conformidad con los principios de buena administración, una respuesta razonada a sus reclamaciones. La Comisión considera que las buenas prácticas exigen asimismo que los pasajeros sean informados de las posibilidades de recurso u otra acción que puedan emprender si no están de acuerdo con la evaluación de su caso. Los pasajeros tienen el derecho de decidir si quieren estar representados por otra persona o entidad.

## 8.2. Resolución alternativa de litigios (RAL)

El marco jurídico de la UE en materia de RAL tiene por objeto permitir a los consumidores hacer valer sus derechos de forma efectiva en los litigios con comerciantes relativos a la compra de un producto o un servicio. Mientras que la inversión en términos de costes y tiempo que exige llevar un caso a los tribunales puede resultar desalentadora y las herramientas informales pueden ser insuficientes, las entidades de RAL con certificación de calidad con arreglo a la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(162)</sup> deben resolver un litigio en un plazo de noventa días, sin coste o solo con un coste nominal para el consumidor.

Los consumidores tienen acceso a entidades de RAL con certificación de calidad si son residentes en la UE y el comerciante está establecido en la UE. Si, según la normativa nacional, los transportistas aéreos no están obligados a participar en procedimientos ante entidades de RAL, es deseable que se comprometan voluntariamente a participar en los procedimientos pertinentes y a informar a sus clientes al respecto.

El acceso de los consumidores a las entidades de RAL se suma a la posibilidad de que los pasajeros presenten reclamaciones ante los organismos nacionales de aplicación competentes en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

## 8.3. Otros medios para ayudar a las partes interesadas a aplicar el Reglamento (CE) n.º 261/2004

Existen varias maneras de ayudar a las partes interesadas a aplicar el Reglamento (CE) n.º 261/2004.

La primera atañe a la cooperación en materia de protección de los consumidores con arreglo al Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(163)</sup>, que establece un mecanismo de coordinación y cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de consumo. La cooperación entre estas autoridades es esencial para garantizar que la legislación sobre los derechos de los consumidores se aplique de la misma manera en todo el mercado interior y para crear condiciones equitativas para las empresas. El Reglamento (UE) 2017/2394 cubre situaciones en las que están en juego los intereses colectivos de los consumidores y otorga competencias adicionales de investigación y ejecución a las autoridades nacionales para poner fin a las infracciones de las normas en materia de protección de los consumidores en casos transfronterizos.

El Reglamento (UE) 2017/2394 menciona el Reglamento (CE) n.º 261/2004, sobre los derechos de los pasajeros aéreos, como uno de los instrumentos jurídicos que protegen los intereses de los consumidores. Esto significa que los derechos de los pasajeros establecidos en el Reglamento (CE) n.º 261/2004 pueden aplicarse en el marco del mecanismo de coordinación y cooperación creado por el Reglamento (UE) 2017/2394 si los intereses colectivos de los consumidores están en juego en un contexto transfronterizo.

<sup>(161)</sup> Asunto C-597/20, LOT, ECLI:EU:C:2022:735, apartado 26.

<sup>(162)</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

<sup>(163)</sup> Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 345 de 27.12.2017, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

La Directiva (UE) 2020/1828 <sup>(164)</sup> proporciona otro instrumento para hacer valer los derechos de los pasajeros a mayor escala. De esta Directiva se desprende que las acciones de representación son acciones ejercidas por entidades habilitadas ante los órganos jurisdiccionales o las autoridades administrativas nacionales en nombre de grupos de consumidores para solicitar medidas de cesación (es decir, para poner fin a las prácticas ilícitas de los comerciantes), medidas resarcitorias (como el reembolso o la compensación) o medidas tanto de cesación como resarcitorias. La Directiva tiene por objeto proteger los intereses colectivos de los consumidores en muchos ámbitos, en particular en el de los viajes y el turismo. Se aplica a las acciones interpuestas contra las infracciones del Reglamento (CE) n.º 261/2004, que enumera entre los actos del Derecho de la Unión que entran en su ámbito de aplicación. Además, los pasajeros que se hayan encontrado con problemas en situaciones transfronterizas pueden dirigirse a la Red de Centros Europeos del Consumidor <sup>(165)</sup> (Red CEC). La Red CEC informa a los consumidores de sus derechos al amparo de la legislación sobre protección de los consumidores nacional y de la UE, asesora gratuitamente sobre las posibles maneras de tramitar las reclamaciones de los consumidores, proporciona asistencia directa para resolver reclamaciones de forma amistosa con las empresas y remite a los consumidores a un organismo adecuado si la Red CEC no puede ayudar. Los pasajeros también pueden acudir a las organizaciones nacionales de consumidores para obtener información y asistencia directa a fin de hacer valer sus derechos en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

## 9. INTERPOSICIÓN DE UNA DEMANDA AL AMPARO DEL REGLAMENTO (CE) N.º 261/2004

### 9.1. Jurisdicción bajo la cual se puede interponer una demanda al amparo del Reglamento (CE) n.º 261/2004

Con carácter preliminar, procede señalar que el Reglamento (CE) n.º 261/2004 no contiene normas sobre la competencia internacional de los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros, de modo que la cuestión de la jurisdicción debe examinarse a la luz del Reglamento (UE) n.º 1215/2012 <sup>(166)</sup>.

En lo que respecta a los vuelos de un Estado miembro a otro efectuados mediante un contrato con un único transportista aéreo encargado de efectuar los vuelos, puede presentarse una reclamación de compensación al amparo del Reglamento (CE) n.º 261/2004, a elección del interesado, ante el tribunal nacional competente en el lugar de origen o de destino que figuren en el contrato de transporte <sup>(167)</sup>, en aplicación del Reglamento (UE) n.º 1215/2012. De conformidad con el artículo 4, apartado 1, del Reglamento (UE) n.º 1215/2012, los pasajeros disponen también de la opción de presentar su demanda ante los órganos jurisdiccionales del domicilio de la parte demandada (es decir, del transportista aéreo).

En varias sentencias, el Tribunal ha confirmado que los pasajeros también pueden interponer una demanda en el lugar de salida o en el lugar de llegada cuando se trate de vuelos de conexión que formen parte de una única reserva confirmada para todo el viaje y estén divididos en varios tramos. En concreto, el Tribunal ha dictaminado que, en virtud del Reglamento (UE) n.º 1215/2012, puede interponerse una demanda ante el órgano jurisdiccional nacional del lugar de llegada del segundo tramo si el transporte en ambos vuelos lo han realizado dos transportistas aéreos distintos y la demanda de compensación se basa en un incidente que ha tenido lugar en el primero de estos vuelos, realizado por el transportista aéreo que no es quien contrata con los pasajeros afectados <sup>(168)</sup>.

Del mismo modo, puede presentarse una demanda ante el órgano jurisdiccional nacional del lugar de salida del primer tramo si la demanda de compensación tiene su origen en la cancelación del último tramo del viaje y está dirigida contra el transportista aéreo encargado de realizar ese último trayecto <sup>(169)</sup>.

Sin embargo, en el caso de los vuelos de conexión que constan de dos o más tramos en los que el transporte es efectuado por transportistas aéreos distintos, no podrá interponerse una demanda ante el órgano jurisdiccional nacional del lugar de llegada del primer tramo si la demanda de compensación tiene su único origen en el retraso del primer tramo del viaje como consecuencia de una demora en la salida y está dirigida contra el transportista aéreo encargado de realizar ese primer tramo <sup>(170)</sup>.

<sup>(164)</sup> Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE (DO L 409 de 4.12.2020, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

<sup>(165)</sup> <https://www.eccnet.eu>.

<sup>(166)</sup> Asunto C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, apartado 28.

<sup>(167)</sup> Asunto C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, apartado 47.

<sup>(168)</sup> Asuntos acumulados C-274/16, C-447/16 y C-448/16, flihtright, ECLI:EU:C:2018:160, apartado 78.

<sup>(169)</sup> Asunto C-606/19, flihtright, ECLI:EU:C:2020:101, apartado 36.

<sup>(170)</sup> Asunto C-20/21, LOT Polish Airlines, ECLI:EU:C:2022:71, apartado 27.

Por lo que respecta a cuáles son los destinatarios adecuados de los procedimientos judiciales, el Tribunal ha declarado que un órgano jurisdiccional de un Estado miembro no es competente para conocer de un litigio relativo a una demanda de indemnización dirigida contra una compañía aérea establecida en otro Estado miembro por el hecho de que dicha compañía tenga una sucursal en la demarcación del órgano jurisdiccional ante el que se ha presentado la demanda si dicha sucursal no ha participado en la relación jurídica entre la compañía y el pasajero afectado <sup>(171)</sup>.

En cuanto a la cuestión de si un transportista aéreo puede prohibir en sus condiciones que los pasajeros encomienden a un tercero presentar reclamaciones en su nombre, el Tribunal ha aclarado que el artículo 15 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 se opone a la inclusión, en un contrato de transporte, de una cláusula que prohíba la cesión de los derechos que ostentan los pasajeros aéreos frente al transportista encargado de efectuar el vuelo en virtud de las disposiciones del Reglamento <sup>(172)</sup>.

Si un vuelo formaba parte de un contrato de viaje combinado, en virtud del Reglamento (UE) n.º 1215/2012, un pasajero puede interponer una demanda de compensación contra un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo aunque no se haya celebrado ningún contrato entre el pasajero y ese transportista aéreo <sup>(173)</sup>.

Por lo que respecta a la competencia para pronunciarse sobre las demandas con arreglo al Convenio de Montreal, el Tribunal ha aclarado lo siguiente: mientras que la competencia territorial para conocer de una demanda de compensación en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe evaluarse sobre la base del Reglamento (UE) n.º 1215/2012, la competencia para pronunciarse sobre una demanda complementaria por daños adicionales que entre dentro del ámbito de aplicación del Convenio de Montreal debe evaluarse con arreglo a dicho Convenio <sup>(174)</sup>.

## 9.2. Plazo para la interposición de una demanda al amparo del Reglamento (CE) n.º 261/2004

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 no fija plazos para interponer una demanda ante los tribunales nacionales. Este aspecto está sujeto a la legislación nacional de cada Estado miembro en relación con la prescripción. El plazo de prescripción de dos años previsto por el Convenio de Montreal no es pertinente para las reclamaciones presentadas al amparo del Reglamento (CE) n.º 261/2004 y no afecta a la legislación nacional de los Estados miembros porque las medidas de compensación establecidas por dicho Reglamento están fuera del ámbito del Convenio al estar referidas a las molestias sufridas por los pasajeros y ser adicionales al régimen de indemnización establecido por el Convenio. Por tanto, los plazos pueden diferir entre Estados miembros <sup>(175)</sup>.

## 10. RESPONSABILIDAD CIVIL DEL TRANSPORTISTA DE CONFORMIDAD CON EL CONVENIO DE MONTREAL

El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, conocido como el «Convenio de Montreal», fue celebrado en Montreal el 28 de mayo de 1999. La UE es Parte contratante de este Convenio y algunas de sus disposiciones se han incorporado al Derecho de la UE a través del Reglamento (CE) n.º 2027/97, cuyo objetivo es proteger los derechos de los pasajeros aéreos en la UE junto con el Reglamento (CE) n.º 261/2004.

### a) Compatibilidad del Reglamento (CE) n.º 261/2004 con el Convenio de Montreal:

El Tribunal <sup>(176)</sup> ha confirmado que los requisitos de compensación por el retraso en la llegada y de prestación de asistencia en caso de retraso en la salida son compatibles con el Convenio de Montreal. A ese respecto, el Tribunal ha considerado que la pérdida de tiempo inherente al retraso de un vuelo constituye una «molestia» y no un «daño» que exija compensación de conformidad con el Convenio de Montreal. Este razonamiento se basó en la conclusión de que un retraso excesivo causará en primer lugar una molestia que es casi idéntica para cada pasajero, y el Reglamento (CE) n.º 261/2004 prevé una compensación uniforme e inmediata, mientras que el Convenio de Montreal prevé una indemnización 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. En consecuencia, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 interviene en una fase anterior a la del Convenio de Montreal. Por tanto, la obligación de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 261/2004 de compensar a los pasajeros cuyos vuelos sufren un retraso queda fuera del ámbito del Convenio de Montreal, pero es adicional al régimen de indemnización establecido en él.

<sup>(171)</sup> Asunto C-464/18, Ryanair, ECLI:EU:C:2019:311, apartado 36.

<sup>(172)</sup> Asunto C-11/23, Eventmedia Soluciones SL, ECLI:EU:C:2024:194, apartado 26.

<sup>(173)</sup> Asunto C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, apartado 38.

<sup>(174)</sup> Asunto C-213/18, Guaitoli y otros, ECLI:EU:C:2019:927, apartado 44.

<sup>(175)</sup> Asunto C-139/11, Quadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, apartado 33.

<sup>(176)</sup> Asunto C-344/04, IATA y ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, apartados 43, 45, 46 y 47; asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, Sturgeon y otros, ECLI:EU:C:2009:716, apartado 51.

- b) El Reglamento (CE) n.º 2027/97 solamente es aplicable a los pasajeros que vuelan con una «compañía aérea», esto es, una empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida <sup>(177)</sup> en el sentido del artículo 2, apartado 1, letra b), de ese Reglamento.
- c) De conformidad con el artículo 17 del Convenio de Montreal, un pasajero es una persona que ha sido transportada en virtud de un «contrato de transporte» en el sentido del artículo 3 de ese Convenio, aun en el caso de que no se haya expedido un documento de transporte individual o colectivo <sup>(178)</sup>.
- d) El concepto de «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, ha sido interpretado por el Tribunal en varias sentencias, por ejemplo en los siguientes asuntos:
- i) **Derramamiento de un vaso de café:** las situaciones que se producen a bordo de una aeronave en las que un objeto utilizado para el servicio a los pasajeros causa una lesión corporal a un pasajero, como el derramamiento de un vaso de café caliente, sin que sea necesario dilucidar si estas situaciones derivan de un riesgo típico de la aviación <sup>(179)</sup>, pueden constituir un «accidente».
  - ii) **Caída en una escalera móvil:** una situación en la cual, por una razón indeterminada, un pasajero sufre una caída en una escalera móvil puesta para el desembarque de pasajeros de una aeronave y se lesiona constituye un «accidente» a efectos del artículo 17, apartado 1, del Convenio de Montreal, incluso cuando la compañía aérea de que se trate no haya incumplido sus obligaciones de diligencia y seguridad a este respecto <sup>(180)</sup>.
  - iii) **Aterrizaje duro:** el concepto de «accidente» no cubre un aterrizaje que se ha desarrollado con arreglo a los procedimientos y las limitaciones operativos aplicables a la aeronave de que se trate, incluyendo las tolerancias y los márgenes previstos en relación con los factores de rendimiento que afectan de manera significativa al aterrizaje, y teniendo en cuenta las reglas del arte y las mejores prácticas en el ámbito de la operación de las aeronaves, aunque el pasajero en cuestión perciba ese aterrizaje como un acontecimiento imprevisto <sup>(181)</sup>.
  - iv) Una **lesión psíquica** causada a un pasajero por un «accidente» a efectos del artículo 17, apartado 1, del Convenio de Montreal que no esté relacionada con una «lesión corporal» a efectos de la citada disposición debe ser indemnizada del mismo modo que tal lesión corporal, siempre que el pasajero afectado demuestre la existencia de un daño a su integridad psíquica de una gravedad o de una intensidad tal que afecte a su estado general de salud y que no pueda solucionarse sin tratamiento médico <sup>(182)</sup>.
  - v) Debe considerarse que 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», a efectos del artículo 17, apartado 1, del Convenio de Montreal, está comprendida en ese accidente <sup>(183)</sup>.
- e) El artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal debe leerse en relación con el artículo 3, apartado 3, del mismo Convenio e interpretarse en el sentido de que el derecho a compensación y los límites de la responsabilidad del transportista aéreo de 1 288 derechos especiales de giro en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso del equipaje también se aplican a un pasajero que reclame esta compensación por destrucción, pérdida, avería o retraso de equipaje facturado a nombre de otro pasajero, siempre y cuando el equipaje contuviese efectivamente las pertenencias personales del primero. Por consiguiente, cada pasajero afectado por la destrucción, pérdida, avería o retraso de equipaje facturado a nombre de otra persona debe tener derecho a compensación hasta el límite de 1 288 derechos especiales de giro si puede probar que el equipaje facturado contenía efectivamente sus pertenencias. Corresponde a cada pasajero interesado probar este extremo satisfactoriamente ante un juez nacional, que puede tomar en cuenta la circunstancia de que los pasajeros son de la misma familia, compraron los billetes conjuntamente o viajaban juntos <sup>(184)</sup>.

<sup>(177)</sup> Asunto C-240/14, Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, apartado 29.

<sup>(178)</sup> Asunto C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, apartados 36, 37 y 38.

<sup>(179)</sup> Asunto C-532/18, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2019:1127, apartado 43.

<sup>(180)</sup> Asunto C-589/20, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2022:424, apartado 24.

<sup>(181)</sup> Asunto C-70/20, Altenrhein Luftfahrt, ECLI:EU:C:2021:379, apartado 43.

<sup>(182)</sup> Asunto C-111/21, Laudamotion, ECLI:EU:C:2022:808, apartado 33.

<sup>(183)</sup> Asunto C-510/21, DB/Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:550, apartado 28.

<sup>(184)</sup> Asunto C-410/11, Espada Sánchez, ECLI:EU:C:2012:747, apartado 35.

- f) La cantidad establecida en el artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal, 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. No se trata de una tarifa fija y el pasajero no tiene derecho automático a este importe <sup>(185)</sup>.
- g) El artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal, que establece los límites de responsabilidad de un transportista aéreo por los daños causados, entre otras cosas, por la pérdida de equipaje, incluye tanto los daños materiales como los inmateriales <sup>(186)</sup>. Este artículo también es de aplicación en caso de 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. En este caso, la responsabilidad del transportista aéreo está limitada al importe mencionado en el apartado anterior, a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de este en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello.
- h) Sobre la interpretación de los artículos 19, 22 y 29 del Convenio de Montreal, el Tribunal <sup>(187)</sup> ha considerado que, de conformidad con el Convenio, un transportista aéreo puede estar obligado a responder frente a un empleador por el daño ocasionado por el retraso en un vuelo en el que viajaban los empleados de este. En consecuencia, el Convenio debe interpretarse en el sentido de que es aplicable no solo a los daños ocasionados a los propios pasajeros, sino también a los sufridos por un empleador con el que se haya efectuado una transacción para el transporte internacional de un pasajero. En su sentencia, el Tribunal añadió que, no obstante, la responsabilidad de los transportistas aéreos no puede exceder del límite previsto en el Convenio para cada pasajero, multiplicado por el número de empleados o pasajeros afectados.
- i) Una protesta debe presentarse por escrito dentro de los plazos previstos en el artículo 31, apartado 2, del Convenio de Montreal, so pena de que se declare la inadmisibilidad de todas las acciones contra el transportista. Este requisito se cumple si la protesta es registrada en el sistema de información del transportista aéreo por su representante, si el pasajero puede comprobar la exactitud del texto de la protesta, tal como se ha puesto por escrito e introducido en dicho sistema, y puede, en su caso, modificarla o completarla, o incluso sustituirla, antes de que venza el plazo previsto en el artículo 31, apartado 2, del Convenio. Por último, la presentación de una protesta no está sujeta a otros requisitos materiales aparte de la indicación al transportista aéreo del daño sufrido <sup>(188)</sup>.
- j) En el caso de una reclamación de compensación por daños al amparo del artículo 19 del Convenio de Montreal, el pasajero puede elegir entre varios tribunales de conformidad con el artículo 33 del propio Convenio: el tribunal del domicilio del transportista, de su oficina principal, del lugar en que tiene una oficina por cuyo conducto se ha celebrado el contrato, o el tribunal del lugar de destino. En este caso no importa si este lugar está situado en la UE, ya que la jurisdicción se basa en el Convenio, en el que la UE es Parte.

---

<sup>(185)</sup> Asunto C-86/19, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2020:538, apartado 35.

<sup>(186)</sup> Asunto C-63/09, Walz, ECLI:EU:C:2010:251, apartado 39.

<sup>(187)</sup> Asunto C-429/14, Air Baltic Corporation, ECLI:EU:C:2016:88, apartados 29 y 49.

<sup>(188)</sup> Asunto C-258/16, Finnair, ECLI:EU:C:2018:252, apartados 31, 37, 47 y 54.