



Universidad
de La Laguna
Facultad de Derecho



Grado en Derecho
Universidad de La Laguna
Curso 2016/2017
Convocatoria: Septiembre

LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO

Consumer's protection in air transport services

Alumna Dña Alicia Royo Padrón

Profesor/a D Antonio Aznar Domingo

Departamento: Disciplinas Jurídicas Básicas

Área de conocimiento: Derecho Civil

ABSTRACT

In this essay I will show, in first place, a general analysis about consumer protection, its historical context, normative and the concept of consumer. Secondly, we enter into the subject matter of this work: passengers air transport contract. We will discuss possible breaches that can happen in this type of contract (such as cancellations, delays, loss or damage luggage...) and which are the users' rights in these situations.

RESUMEN (entre 150 y 350 palabras)

En este trabajo se expone, en primer lugar, un breve análisis general sobre la protección al consumidor, ahondando en su contexto histórico, normativa y en cual es el concepto de consumidor. En segundo lugar, nos adentramos en la materia objeto de este trabajo: el contrato de transporte aéreo de pasajeros.

Ante el auge del turismo de masas, este tipo de servicios han ido adquiriendo cada vez más importancia, así como los incumplimientos derivados de la contratación masiva y la complejidad de la prestación a realizar. Son muchas las ocasiones en las que los pasajeros se han podido sentir indefensos y poco informados ante estos posibles incumplimientos. Es por ello por lo que en este trabajo, se comentará los posibles incumplimientos que pueden suceder en este tipo de contratos (tales como las cancelaciones, retrasos, pérdida o daños en el equipaje, responsabilidad en caso de accidente...) y cuáles son los derechos de los usuarios ante estas situaciones.



Universidad
de La Laguna
Facultad de Derecho



ÍNDICE	1
INTRODUCCIÓN	3
PRIMERA PARTE. ESTUDIO GENERAL DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO	
1. EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR	4
2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA.....	6
3. MARCO LEGISLATIVO DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	9
3.1 EL RECONOCIMIENTO CONSTITUCIONAL DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES	9
3.2 EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONSUMIDORES Y USUARIOS ...	11
3.3 COMPETENCIA EN MATERIA DE CONSUMO DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS. EN ESPECIAL, LA LEY 3/2003, DE 12 DE FEBRERO, DEL ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS.....	12
SEGUNDA PARTE. LA PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS	
1. EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS.....	15
1.1 CONCEPTO Y NATURALEZA JURÍDICA.....	15
1.2 SUJETOS, DERECHOS Y DEBERES.....	17
1.3 NORMATIVA.....	20
1. LA RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS. PROBLEMAS CONCRETOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	21
2.1 LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE. LA SOBREVENTA U “OVERBOOKING”.....	21
2.2 EL CAMBIO DE CLASE.....	23
2.3 CANCELACIÓN.....	24
2.4 RETRASOS.....	26
2.5 RESPONSABILIDAD EN CASO DE ACCIDENTE.....	28
2.6 EQUIPAJES.....	30

CONCLUSIONES	32
BIBLIOGRAFÍA	35
LEGISLACIÓN	37
WEBGRAFÍAS	38

INTRODUCCIÓN

Para nuestro Código Civil, la formación de un contrato es un asunto entre particulares. Éste se basa en la idea de que las partes se encuentran en una posición de igualdad entre sí, procurando la satisfacción de sus intereses recíprocos y, en principio, sin que exista la necesidad de intervención de terceros, ya sean jueces, árbitros, etcétera.

Sin embargo, en la práctica, suele ocurrir que una de las partes contratantes, situada en una posición de inferioridad a la otra, es obligada a firmar determinados contratos en condiciones predispuestas por la parte económicamente más fuerte, de tal forma que, en la celebración de esos contratos, no existe ni discusión ni aproximación de los intereses recíprocos de una y otra parte, existiendo una voluntad dominante y otra claudicante.

Ante esta situación, se ha hecho patente la necesidad de la intervención de los poderes públicos a la hora de garantizar la debida protección de los consumidores y usuarios, parte normalmente en situación de desventaja en el contrato. De esta manera, la legislación, tanto estatal como internacional ha tendido a evolucionar para disminuir dicho equilibrio entre partes.

A raíz de una motivación fundada en el propio interés personal, como usuaria de este método de transporte, he decidido que este trabajo se centrará en la protección de los consumidores y usuarios de servicios de transporte aéreo de pasajeros. Quienes contratan con cierta frecuencia este tipo de servicios, alguna vez han podido sentirse desasistidos, con relativo desconocimiento de los derechos que les amparan, a la hora de enfrentarse a incumplimientos por parte de las aerolíneas y, como a la gran mayoría, también he sufrido por las inadecuada prestación de dichos servicios (retrasos, pérdidas de maletas, cancelaciones...). Por ello, en primer lugar procederé a un breve análisis sobre la protección del consumidor y usuario de forma genérica, para luego continuar al estudio específico de la protección de éstos en el sector antes mencionado.

PRIMERA PARTE. ESTUDIO GENERAL DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO

1. EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR

Antes de adentrarnos en el estudio general de la protección del consumidor, hay que tener claro cuál es su concepto. El concepto de consumidor es una noción tanto económica como jurídica. La principal ventaja de dotar al consumidor de una concepción jurídica es que la ley proporcionará protección a todos los individuos incluidos en ésta. Sin embargo, esto no implica que exista un único concepto posible de consumidor.

Según el civilista Lasarte Álvarez, no podemos definir esta figura con una única noción científico-jurídica. Esto sucede porque el concepto de consumidor está estrechamente ligado a los cambios experimentados por el movimiento de protección hacia éstos en las últimas décadas del siglo XX, incrementándose cada vez más el círculo de sujetos considerados “consumidores y usuarios” y dotados de protección directa en materia de consumo.

Desde una perspectiva estricta, el consumidor forma parte del mercado, adquiriendo bienes y servicios para su uso y disfrute privado, sin una pretensión de uso como valor de cambio, es decir, no pretende obtener una inversión de lo adquirido ni incorporarlo a su propia actividad profesional, al contrario que la figura del empresario. Por otro lado, desde una concepción abstracta o amplia, la noción de consumidor engloba “*a todos los ciudadanos en cuanto personas que aspiran a tener una adecuada calidad de vida*”¹.

En nuestra Constitución no se expresa el concepto de consumidores y usuarios, será el legislador quien lo determine, desde una perspectiva estricta, estableciendo, en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios (en adelante TRLCU) que: “*A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una*

¹ LASARTE ÁLVAREZ, C. (2007) “*Manual sobre protección de consumidores y usuarios*” 3ª edición, Madrid: Ed. Dykinson. P. 58

actividad comercial o empresarial.” Este concepto es relativamente nuevo, al procederse, en la reforma de 2014 del TRLCU, a la nueva redacción del artículo 3. La novedad radica en la inclusión de la persona jurídica dentro del concepto de consumidor.

Dentro de la perspectiva estricta, hay que distinguir una noción más amplia de consumidor referida al consumidor como cliente, y otra más específica como consumidor final, *“el primero atiende al hecho del consumo en sí mismo, prescindiendo del destino final del bien (se incluiría a cualquier persona que tuviera una relación contractual con el empresario), El segundo está pensando primordialmente en este destino final del bien que debe ser privado, familiar o doméstico”*.²

Parte de la doctrina prefiere aproximarse a la economía, al delimitar la noción de consumidor a aquel que realiza “actos de consumo”, definiéndose esto *“como el acto jurídico que permite obtener un bien o un servicio con vistas a satisfacer una necesidad personal o familiar”*³, constituyéndose esta adquisición un hecho aislado motivado de una necesidad. Esta definición permite distinguir al consumidor del comerciante o empresario, al cual se le exige una habitualidad, y se eliminan problemas interpretativos derivados de la profesión u oficio de la persona que realiza el acto de consumo.

Hay que mencionar el concepto de consumidor y usuario que se realiza en Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, del Estatuto de Autonomía de Canarias, (título atributivo de competencias en materia de consumo a nuestra Comunidad Autónoma) en su artículo 2, la cual establece una noción positiva y otra negativa: *“A los efectos de esta Ley, se entiende por consumidor o usuario toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes, productos y servicios, o los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada. No tendrán la consideración de consumidores y usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran,*

² CASTAÑEDA MUÑOZ, JOSÉ E. (2002), “Nota breve sobre el concepto de consumidor” en *Cuadernos de Estudios Empresariales*, vol. 12, p. 317

³ LASARTE ÁLVAREZ, C. (2007) *“Manual sobre protección de consumidores y usuarios”* 3ª edición, Madrid: Ed. Dykinson, p. 60

utilicen o disfruten bienes, productos y servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.”

2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA

En España no fue hasta la segunda mitad del siglo XX cuando se desarrolló la necesidad de dotar de especial protección a los consumidores. Anteriormente se consideraba que, a raíz del principio de autonomía de la voluntad de los contratos, la mera aceptación del consumidor era amparo suficiente de sus derechos. Sin embargo, sí existía cierto control administrativo, interviniendo en materia de policía administrativa para garantizar la seguridad y sanidad de determinados bienes y servicios y en la conversión de concretos sectores de carácter fundamental en servicios públicos. Esta intervención administrativa proporcionaba cierto beneficio al consumidor aunque la intención de la Administración no fuese directamente la protección de éste.

Ante el auge de la economía, el consumo y las nuevas tecnologías, así como la implantación de la libertad de circulación de personas, bienes y servicios y las nuevas formas de contratación que comienzan a establecer cláusulas y condiciones predispuestas por la parte más fuerte, era inevitable la necesidad de dotar al consumidor de una tutela directa y diferenciada.

El momento histórico que determina el nacimiento de las políticas de protección al consumidor, fue tras el discurso de John Fitzgerald Kennedy, Presidente de los Estados Unidos, el 15 de marzo de 1962, en el Congreso sobre protección de los intereses de los consumidores, en el que proclamaba un listado de derechos del consumidor: el derecho a elegir, el derecho a ser oído, el derecho a ser informado y el derecho a la seguridad.

No fue hasta 1968 cuando el Parlamento Europeo indica en un Dictamen la intención de reforzar la situación del consumidor en el ámbito comunitario. Existen autores que consideran que el primer antecedente en el marco europeo de la protección al consumidor fue con la promulgación del Tratado de Roma el 25 de marzo de 1957, puesto que, en sus artículos 85 y 86 se limitan las prácticas abusivas y establecen políticas para la mejora del mercado común europeo que benefician al consumidor. Aún así, esta “protección” del consumidor no se realiza de forma directa, por lo que autores como Castañeda Muñoz, el cual comenta que *“parece difícil mantener que en la mente de los fundadores de la Comunidad Económica Europea, Adenauer, De Gaulle,*

Sehuman, Monet, Spaak, entre otros, cuando se habla de mejora constante de nivel de vida, se esté pensando en proteger a los consumidores, categoría inexistente en el momento de la firma de los tratados”,⁴ prefieren no considerar al Tratado de Roma como el primer antecedente en materia de protección al consumidor.

En 1973, la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa, mediante la Resolución 543/73, se aprueba la “Carta de Protección de los Consumidores”, la cual reconocía el derecho a la protección y a la asistencia de los consumidores y a la reparación del daño que soporte el consumidor por la circulación de productos defectuosos, o por la difusión de mensajes engañosos o erróneos; el derecho a la información y a la educación; y el derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representados en diversos organismos.

Especial importancia tiene la aprobación en el 14 de abril de 1975 mediante Resolución del Consejo de Europa el “Programa preliminar de la comunidad Económica Europea para una policía de protección e información de los consumidores”. Se constituye como la influencia más inmediata, junto con la Constitución portuguesa de 1976 (en la cual se encuentra reflejado en su artículo 81 i) que *“Incumbe prioritariamente al Estado en el ámbito económico y social: garantizar la defensa de los intereses y los derechos de los consumidores [...]”*), de nuestro actual artículo 51 de la Constitución Española. Dicha resolución propugna cinco grupos de derechos del consumidor: el derecho a la protección de la salud y la seguridad; el derecho a la protección de sus intereses económicos, el derecho a la reparación de daños, el derecho a la educación e información y el derecho a la representación y a ser escuchado.

⁴ CASTAÑEDA MUÑOZ JOSÉ E. (1992) “Historia breve de la evolución de la protección a los consumidores en la CEE” en *Congreso Regional de Consumidores, (Noviembre 1991 en Valladolid,)* Cuadernos de Estudios empresariales, vol. 2, Madrid: Ed. Complutense, p. 196-197.

El desarrollo legislativo del mandato constitucional del artículo 51 se materializó en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante LCU), la cual se tramitó con relativa urgencia a raíz de la intoxicación masiva que provocó el fraude del aceite de colza adulterado en 1981, que dejó alrededor de 22.000 personas afectadas y 650 muertos.⁵ Esta ley tuvo como objetivo proporcionar a los consumidores y usuarios de una disposición legal que sirva de protección a sus derechos. Dicho objetivo se concreta, tal y como se reproduce en su introducción de forma muy escueta, en una serie de acciones:

“1. Establecer, sobre bases firmes y directas, los procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios.

2. Disponer del marco legal adecuado para favorecer un desarrollo óptimo del movimiento asociativo en este campo.

3. Declarar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios y que, en el ámbito de sus competencias, habrán de ser tenidos en cuenta por los poderes públicos en las actuaciones y desarrollos normativos futuros, en el marco de la doctrina sentada por el Tribunal Constitucional.”⁶

La promulgación apresurada de la LCU sirvió como apertura al posterior desarrollo legislativo en muy diferentes materias. Podemos citar: la Ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil por los daños causados por los productos defectuosos; Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo; Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados, Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación; Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes inmuebles; Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico; Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de Bienes de Consumo, entre otras.

⁵ Fuente de las cifras: LASARTE ÁLVAREZ, C. (2007) “Manual sobre protección de consumidores y usuarios” 3ª edición, Madrid: Ed. Dykinson, p. 35.

⁶ Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Publicado en BOE núm. 176 de 24 de Julio de 1984. (Introducción)

Esta dispersión legislativa en materia de protección al consumidor dio lugar a que, por medio de la Ley 44/2006, de 26 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, en su disposición final quinta se habilitase al Gobierno la realización de la refundición de gran parte de la legislación y la LCU (*“Se habilita al Gobierno para que en el plazo de 12 meses proceda a refundir en un único texto la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, que inciden en los aspectos regulados en ella, regularizando, aclarando y armonizando los textos legales que tengan que ser refundidos.”*)⁷

Esto dio lugar a la promulgación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, del cual hablaremos más adelante.

3. MARCO LEGISLATIVO DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

3.1 EL RECONOCIMIENTO CONSTITUCIONAL DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Nuestra Constitución, en su artículo 51, se establece que:

“1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

⁷ Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios. Publicado en: «BOE» núm. 312, de 30 de diciembre de 2006, páginas 46601 a 46611. Disposición final quinta.

3. *En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.*”

Este precepto se sitúa en el Capítulo III del Título I, estableciéndose como un principio rector de la política social y económica, y no un Derecho Fundamental. Hay que ubicarlo dentro del contexto del Estado social y de Derecho del artículo 1 y de la economía de mercado.

Se constituye como un mandato a los poderes públicos para que obren de forma en que se garantice la debida protección a los consumidores y usuarios, sin definir una manera específica de actuación, únicamente se establece que se protegerá a los consumidores y usuarios *“mediante procedimientos eficaces”*, los cuales dependerán del momento histórico y de la situación política que exista en el país. No impone tampoco que dicha protección se deba hacer de forma directa a través de una ley específica, ni la creación de un Derecho especial que regularice una debida garantía de defensa a los consumidores. Así mismo, este artículo no vincula únicamente a la actuación de los poderes públicos cuando el consumidor se encuentra en una relación contractual privada frente a un empresario, sino que también cuando es la Administración Pública la que actúa como empresario realizando actividades consideradas como servicio público.

Al establecerse como principio rector la finalidad de protección de los intereses de los consumidores y usuarios, se justifica la posibilidad de limitar otros derechos constitucionales para conseguir dicho fin, en especial, el Derecho a la libertad de empresa contenido en el artículo 38 de la Constitución *“Se reconoce la libertad de empresa en el marco de la economía de mercado. Los poderes públicos garantizan y protegen su ejercicio y la defensa de la productividad, de acuerdo con las exigencias de la economía general y, en su caso, de la planificación.”*. Así mismo, se configura como título legitimador para la intervención de los poderes públicos en la economía para la consecución del bienestar social.

3.2 EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Cumpliendo con la disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, se procede a la refundición en un texto único la LCU y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en la materia. Para el reconocimiento de las normas de transposición que se incorporarán al TRLCU se acude al listado que se encuentra en el anexo de la Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios, el cual tiene por objeto aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros destinadas a la protección de los intereses colectivos de los consumidores a objeto de garantizar el buen funcionamiento del mercado interior.

De esta manera, se integran en el TRLCU la regulación de la LCU; la Ley 26/1991, de 26 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles; la Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva sobre contratos a distancia; la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, la Ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos y la Ley 21/1995, de 6 de julio, sobre viajes combinados.⁸

Ya en el Preámbulo del TRLCU se avisa del ámbito restrictivo de las leyes objeto de refundición, estableciéndose que *“Otras normas de transposición de las directivas comunitarias citadas en el anexo de la Directiva 98/27/CE instrumentan regímenes jurídicos muy diversos que regulan ámbitos sectoriales específicos alejados del núcleo básico de la protección de los consumidores y usuarios.”* Así, quedan excluidas de la refundición las leyes que regulan los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico; las normas sobre radiodifusión televisiva y la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios; la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo (no se incluye en la refundición por su

⁸ LASARTE ÁLVAREZ, C. (2007) “Manual sobre protección de consumidores y usuarios” 3ª edición, Madrid: Ed. Dykinson, p. 40

gran incidencia en el ámbito fiscal, y por la misma razón se excluye el régimen de los derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico de la Ley 42/1998); y la Ley 34/1998, de 11 de noviembre, General de Publicidad, ya que su ámbito subjetivo de aplicación incluye también las relaciones entre empresarios. En cuanto a las normas reglamentarias que transponen directivas dictadas en materia de protección a los consumidores y usuarios no se incorporan al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, puesto que la delegación legislativa no autoriza a incorporar al texto refundido disposiciones reglamentarias.⁹

3.3 COMPETENCIA EN MATERIA DE CONSUMO DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS. EN ESPECIAL, LA LEY 3/2003, DE 12 DE FEBRERO, DEL ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS.

La Constitución española no se configura como un título de competencias en cuanto a consumo se refiere al establecerse como una materia que abarca muchas disciplinas y sectores del Derecho y la economía. Aún así, en determinados Estatutos de autonomía sí que se ha realizado una atribución de competencias en materia de consumo en virtud de determinadas Comunidades Autónomas.

Centrándonos únicamente en la Comunidad Autónoma de Canarias, en la Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, del Estatuto de Autonomía de Canarias, en su artículo 31.3, se otorga la competencia exclusiva en materia de comercio interior, defensa del consumidor y del usuario, sin perjuicio de la política general de precios y de la legislación sobre defensa de la competencia.

⁹ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Publicado en BOE núm. 287 de 30 de Noviembre de 2007. Preámbulo.

La Ley que desarrolla dicha competencia es la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias. Ésta tiene como objeto, a tenor de su artículo 1 *“regular la defensa de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, así como establecer los principios destinados a la mejora de su calidad de vida, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.”* La Ley se centra mayoritariamente en las competencias y obligaciones que tiene la Administración de Canarias, las cuales se concentran en materia sancionadora, de control y de fomento.

SEGUNDA PARTE. LA PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

Tras haber realizado un estudio general de la protección al consumidor, analizaremos el tema de la protección al usuario de servicios de transporte aéreo. Preciso que el estudio se centrará únicamente en el transporte aéreo de pasajeros, excluyendo del mismo el transporte aéreo de mercancías. Este sector, gracias al alza de los viajes turísticos, se ha generalizado en los últimos tiempos y, en quizás demasiadas ocasiones, produce a los usuarios conflictos en la prestación del mismo, acentuados por el manifiesto desconocimiento de los derechos que los amparan. Este medio de transporte genera muchas reclamaciones, ya por el gran número de operaciones, de vuelos y de contrataciones que se realizan en el seno de las aerolíneas como por la complejidad de las prestaciones que se deben llevar a cabo, por lo que es necesario que los viajeros estén debidamente informados a la hora de resolver posibles incidencias que puedan acontecer.

El transporte aéreo de pasajeros descansa, al igual que en la amplia mayoría de servicios, sobre la estructura de un contrato, por lo que en primer lugar comenzaremos con el estudio del contrato de transporte aéreo de pasajeros, su concepto, naturaleza jurídica, elementos y características, para luego ahondar en los problemas e incumplimientos concretos que podemos encontrar en la prestación del mismo.

1. EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

1.1 CONCEPTO Y NATURALEZA JURÍDICA

El contrato de transporte aéreo de pasajeros se trata de un contrato mercantil típico que se puede definir como *“aquel por el que un empresario (el porteador o transportista) se obliga, a cambio de una remuneración, a trasladar a otras personas (denominadas pasajeros) de un lugar a otro utilizando el medio de locomoción pactado (en este caso, una aeronave) y conforme a las demás condiciones pactadas (horarios, itinerarios, categoría, etc.).”*¹⁰

La naturaleza jurídica del contrato de transporte aéreo, según la mayor parte de la doctrina, se estima que es un contrato de obra. En este sentido, la Sentencia del Tribunal Supremo de 31 de mayo de 1985 estableció que el contrato de transporte de personas es *“una modalidad del arrendamiento de obra al obligarse el porteador, no a la simple prestación de un servicio, sino a la consecución de un resultado, cual es situar a las personas en un lugar determinado”*.¹¹

Así mismo, junto con el contrato de seguro, se considera un contrato de adhesión, es decir, es un contrato-tipo cuyas cláusulas son preestablecidas por la parte más fuerte (el empresario/porteador), mientras que la otra parte contratante únicamente podrá decidir si se adhiere al contrato o no, sin poder negociar el contenido de éste. Las condiciones que se imponen de forma unilateral (denominadas condiciones generales de la contratación¹²) son definidas en gran medida por las compañías afiliadas a la Asociación

¹⁰ MARTÍNEZ NADAL A. (2008) “Transporte aéreo” en Derecho Privado del Turismo, estudio Jurisprudencial, Martínez Nadal, A., Munar Bernat Pedro A., Verdera Izquierdo, B. Illes Balears: Ed. Thomson Aranzadi, p. 23

¹¹ SÁNCHEZ BARTOLOMÉ, JOSÉ M. (2015) *“Revisión actualizada del contrato de transporte aéreo de pasajeros”* Tesis Doctoral, Madrid, Ed. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de derecho. Departamento de derecho mercantil, p. 101.

¹² Según el artículo 1.1 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación, *“son condiciones generales de la contratación las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos.”*

del Transporte Aéreo Internacional (IATA)¹³, las cuales tienen carácter privado y no vinculantes, únicamente sirven como modelo al transportista para configurar sus propias condiciones. Éstas podrán ser de aplicación simultánea a la legislación internacional siempre y cuando no la contradigan.

Ante esta situación, hay que plantearse si dichas condiciones se consideran cláusulas abusivas. En principio, aunque exista una clara desigualdad entre la compañía aérea y el cliente a la hora de decidir en qué términos y condiciones se prestará el servicio, los contratos que incluyan condiciones generales de la contratación son plenamente válidos siempre y cuando se respeten los requisitos establecidos legalmente. Una cláusula de un contrato puede ser una condición general de la contratación cuando ésta sea impuesta por una de las partes y sea incorporada a un gran número de contratos, decidiendo únicamente el cliente si se adhiere a dichas condiciones o no, sin embargo, este tipo de cláusulas no tienen por qué ser necesariamente abusivas. Se consideran abusivas pues, a tenor del artículo 82 del TRLCU, *“aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causan, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato”*.

¹³ *“La I.A.T.A. es un organismo internacional de carácter no gubernamental con sede en Montreal (Canadá). Creada el 19 de abril de 1945, como sucesora de la institución del mismo nombre, fundada el 29 de agosto de 1919, tiene por objeto coordinar, desde un punto de vista técnico, jurídico, comercial y financiero, la actividad de empresas aéreas que explotan un servicio regular de transporte aéreo abierto al público, contra remuneración y entre territorios de dos o más Estados elegidos como miembros de la O.A.C.I. (empresas con categorías de miembros) o de empresas que explotan un servicio regular bajo pabellón de un Estado elegible como miembro de la O.A.C.I. (empresas con categoría de asociadas). En concreto, la I.A.T.A. tiene entre sus fines - conforme al artículo 3 de los estatutos- fomentar el desarrollo de transportes aéreos seguros, regulares y económicos, favorecer el comercio aéreo, estudiar los problemas que de ello deriven, suministrar los medios adecuados para la colaboración de empresas comprometidas directa o indirectamente en los servicios de transporte aéreo internacional y cooperar con la O.A.C.I. y otros organismos internacionales.”*
FUENTE: <<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/organizacion-internacional-del-transporte-aereo-iata/organizacion-internacional-del-transporte-aereo-iata.htm>>”

En la Ley de Condiciones Generales de la Contratación, en su artículo 5.5, se constata la existencia de una condición indispensable para la validez de las cláusulas. Se trata del requisito de transparencia, mediante el cual se exige que estas cláusulas sean expresadas de forma clara, sencilla, legible y comprensible, de manera que no resulte dificultosa su interpretación. Este requisito de validez supondría que, en el contrato de transporte aéreo de pasajeros, las cláusulas que se incluyan dentro de éste, deberán ser lo suficientemente claras para que el cliente de a pie pueda comprender qué está contratando y en qué términos, siendo informado en cualquier caso de forma correcta y comprensible.

También, el artículo 26 del Convenio de Montreal, y ya hablando concretamente del sector transporte, propugna que *“Toda cláusula que tienda a exonerar al transportista de su responsabilidad o a fijar un límite inferior al establecido en el presente Convenio será nula y de ningún efecto, pero la nulidad de dicha cláusula no implica la nulidad del contrato, que continuará sujeto a las disposiciones del presente Convenio”*.

1.2 SUJETOS, DERECHOS Y DEBERES.

En el contrato de transporte aéreo podemos distinguir dos figuras principales: el transportista o porteador y los pasajeros.

El transportista o porteador es la parte del contrato, ya sea persona física o persona jurídica, que se obliga a trasladar de un lugar a otro al pasajero y, en ocasiones, el equipaje que pudiera llevar consigo. Para la realización de la prestación, el transportista se servirá de la llamada aeronave, la cual es definida en el artículo 11 de la Ley de Navegación Aérea (en adelante LNA) como *“toda construcción apta para el transporte de personas o cosas capaz de moverse en la atmósfera merced a las reacciones del aire, sea o no más ligera que éste y tenga o no órganos motopropulsores”*.

Los deberes principales del transportista frente al pasajero son:

- Extender al pasajero el billete de pasaje, el cual se define como *“documento nominativo e intransferible y únicamente podrá ser utilizado en el viaje para el que fue expedido y en el lugar del avión que, en su caso, determine”*, con la indicación de los siguientes requisitos: *“ 1.º Lugar y fecha de emisión, 2.º Nombre y dirección del transportista, 3.º Punto de salida y destino, 4.º Nombre del pasajero, 5.º Clase y precio del transporte, 6.º Fecha y hora del viaje, 7.º Indicación sumaria de la vía a seguir, así como de las escalas previstas.”*¹⁴
- Transportar al pasajero desde el origen al destino en las condiciones designadas y, conjuntamente con el precio del billete, su equipaje con los límites de peso establecidos, así como responder de la pérdida, sustracción o deterioro de éste siempre que se haya entregado para su custodia.

En el Convenio de Montreal, en su artículo 3, se designan una serie de requisitos más en el ámbito del transporte internacional: *“En el transporte de pasajeros se expedirá un documento de transporte, individual o colectivo, que contenga:*

- a) la indicación de los puntos de partida y destino;*
- b) si los puntos de partida y destino están situados en el territorio de un solo Estado Parte y se han previsto una o más escalas en el territorio de otro Estado, la indicación de por lo menos una de esas escalas.”*

¹⁴ Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea. Publicado en BOE núm. 176 de 23 de Julio de 1960. Artículo 92 y 93

En cuanto a la figura del pasajero, podemos definir éste como la persona física o jurídica que, a cambio del pago del precio del billete, utilizan los servicios del transportista aéreo mediante el vuelo amparado por un contrato suscrito con éste. No hay que confundir al pasajero con el viajero. Éste último se define como *“a todo aquel que se traslada de un punto a otro, haya o no abonado su pasaje”*¹⁵, diferenciándose con el pasajero en que éste necesariamente se circunscribe al contrato con el transportista, aceptando las condiciones establecidas y abonando la contraprestación a cambio. En definitiva, el viajero es únicamente una situación de hecho y el pasajero una situación que desencadena efectos jurídicos, y único título legitimador para posibles reclamaciones ante incumplimientos en el contrato.

Aunque no considero que exista mucha problemática al respecto, hay que distinguir también entre la figura del pasajero y la del adquirente del billete, que, en ocasiones, pueden no coincidir (como puede ser el caso de los menores de edad, o alguien que compra el billete a otro). El pasajero siempre será el titular del billete adquirido siempre y cuando esté a su nombre, creándose únicamente una relación jurídica entre éste y el transportista, quedando excluido el adquirente.

El pasajero, a parte del pago de la contraprestación por el servicio, está obligado, tal y como designa el artículo 41 de la Ley de Seguridad Aérea, a *“cumplir las normas, reglas, medidas y condiciones de seguridad en vigor tanto a bordo de las aeronaves como en los aeropuertos, aeródromos y demás instalaciones aeroportuarias, y atender las órdenes, instrucciones y directrices de las autoridades aeroportuarias y del personal aeronáutico dirigidas a preservar el orden y la seguridad de las actividades u operaciones aeronáuticas.”*

¹⁵ SÁNCHEZ BARTOLOMÉ, JOSÉ M. (2015) *“Revisión actualizada del contrato de transporte aéreo de pasajeros”* Tesis Doctoral, Madrid, Ed. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de derecho. Departamento de derecho mercantil, p. 146

1.3 **NORMATIVA**

Para determinar que normativa es aplicable, debemos distinguir entre si nos encontramos ante un supuesto de transporte aéreo nacional o internacional. El concepto de “transporte internacional” queda precisado en el Convenio de Montreal, en su artículo 1.1: *“significa todo transporte en que, conforme a lo estipulado por las partes, el punto de partida y el punto de destino, haya o no interrupción en el transporte o transbordo, están situados, bien en el territorio de dos Estados Partes, bien en el territorio de un solo Estado Parte si se ha previsto una escala en el territorio de cualquier otro Estado, aunque éste no sea un Estado Parte. El transporte entre dos puntos dentro del territorio de un solo Estado Parte, sin una escala convenida en el territorio de otro Estado, no se considerará transporte internacional para los fines del presente Convenio.”*. La noción de “transporte nacional”, según Sánchez Bartolomé, podría definirse como *“el que se realiza entre dos territorios sometidos al mismo Estado. Se incluyen los casos del denominado transporte externo, que es el desarrollado fuera de las fronteras de un determinado Estado, siendo suficiente a este respecto que se sobrevuele territorio extranjero o se salga al espacio aéreo situado sobre el mar libre, sin que la aeronave aterrice fuera del territorio del citado Estado.”*¹⁶. En resumen, siempre y cuando la aeronave aterrice en un Estado diferente al de despegue, será considerado transporte internacional, en cambio, si el aterrizaje y despegue se efectúa en distintos lugares de un mismo Estado, se constituirá como transporte nacional, el cual se regirá por la normativa del respectivo Estado.

En nuestro país, se aplicará, en el caso de estar ante transporte aéreo nacional, a la Ley 48/1960, de 21 de julio de Navegación Aérea (en adelante LNA), quedando afectado también a las disposiciones de la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, normativa de desarrollo y comunitaria. Cuando nos encontremos ante un caso de transporte aéreo internacional, se estará a lo establecido por los Convenios internacionales, mayoritariamente a lo designado por el Convenio de Montreal.

¹⁶ Opus cit., p 52.

2. LA RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS. PROBLEMAS CONCRETOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1 LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE. LA SOBREVENTA U “OVERBOOKING”

La denegación del embarque se considera *“la negativa al transporte en un vuelo, a un pasajero en contra de su voluntad para tal vuelo, en el que tenga su reserva confirmada y se presente a facturación, en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente por escrito por el transportista aéreo.”*¹⁷

Uno de los fenómenos más comunes de denegación de embarque es el llamado overbooking o sobreventa. Las compañías aéreas suelen tener la previsión de que un porcentaje relativamente alto de los pasajeros no llegará a coger el vuelo que han contratado. La aerolínea, ante esta circunstancia, puede vender más asientos de la aeronave que cupo disponible hay en ella para aprovechar dichos espacios que pueden quedar libres. Esto puede ocasionar que, si se presentase un número mayor de pasajeros que plazas existentes, a alguno se le deniegue el embarque.

Cuando esto ocurre, el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, en su artículo 4, establece un procedimiento a seguir: en primer lugar, se deberá pedir que se presenten pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Si el número de voluntarios no es suficiente para cubrir la sobreventa, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos debiendo compensarles inmediatamente y prestarles asistencia.

¹⁷ LOZANO ROMERAL, DIEGO L. (2005) “Transporte aéreo. El contrato de transporte. Derechos y deberes. La sobreventa. Las indemnizaciones por retraso. Especial consideración de los minusválidos. Responsabilidad civil y seguros” en *Régimen jurídico del transporte aéreo*, Dir. Menéndez Menéndez, A., Ed. Thomson Civitas, p. 300

Los pasajeros a los que se les deniegue el embarque, tendrán derecho (de acuerdo con los artículos 7, 8 y 9 del Reglamento) a la compensación, a la asistencia y al reembolso o transporte alternativo.

En cuanto al derecho de compensación, la cantidad objeto de retribución variará dependiendo de la distancia del vuelo: 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros, 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros y 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en las circunstancias anteriores. La distancia se determinará tomando como base el último destino al que el pasajero llegará con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque o a la cancelación.

En caso de ponerse a disposición del pasajero un transporte alternativo, con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista inicialmente, la compensación anteriormente citada podrá ser reducida en un 50 % si: el retraso no es superior a dos horas para todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos, no superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros, o no superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en las condiciones anteriores.

Con respecto al derecho de asistencia que se configura en el artículo 9 del Reglamento, se deberá dar a los pasajeros afectados de forma gratuita comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar; alojamiento en un hotel en los casos: en que sea necesario pernoctar una o varias noches, o en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero; transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros); así como dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

Por último, en caso de ofrecerse al pasajero el reembolso del billete adquirido, éste deberá efectuarse en el plazo de siete días, pudiendo abonarse metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios. Se reembolsará el importe íntegro del billete correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, así como un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

El derecho a percibir dichos beneficios queda excluido en dos supuestos: En los casos en los que los pasajeros que viajen con un billete a título gratuito o con precio reducido que no esté a disposición del público y cuando la denegación del embarque se produce por motivos razonables, como por ejemplo por razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados. Dichos motivos quedarán sujetos a prueba por parte del transportista.

2.2 CAMBIO DE CLASE

El cambio de clase significa que, la compañía aérea, a la hora de realizar el transporte contratado en las condiciones establecidas, sitúa al pasajero en un servicio distinto al contratado. Normalmente, en las aeronaves existen diferencias en los asientos, los cuales tienen distintas prestaciones a cambio de un incremento en el precio (clase *business* y clase turista). Puede entonces ocurrirse dos situaciones: que el transportista ubique al pasajero en una plaza de clase inferior a la contratada (*downgrading*) o en una plaza de clase superior (*upgrading*).

En los casos de *upgrading* no se plantean muchos inconvenientes. Reglamento (CE) nº 261/2004, en su artículo 10, reza que “*si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete no solicitará pago suplementario alguno.*”, cosa lógica puesto que se está dando al pasajero una mejora de las condiciones que contrató sin tener que pagar por ello.

En cambio, en los casos de *downgrading*, si el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, deberá reembolsarle, en el plazo de siete días, el 30 % del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos, el 50 % del precio del billete para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros, excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar, y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros, o el 75 % del precio del billete para todos los vuelos no comprendidos en las circunstancias anteriores, incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.

2.3 CANCELACIÓN

También regulado en el Reglamento (CE) nº 261/2004, la cancelación de vuelo supone la no realización del mismo. El Reglamento lo define, en su artículo 2 l) como *“la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza.”*. Se diferencia con la denegación de embarque en que, a pesar de que en los dos casos el pasajero no ve satisfecha su pretensión de realizar el vuelo, en la cancelación el vuelo no se celebra para la totalidad de pasajeros por diversas razones y no ya porque las plazas estén ocupadas.

En el artículo 5 del Reglamento se designa las obligaciones del transportista en caso de cancelación. Éste deberá prestar asistencia a los pasajeros en los mismos términos establecidos para los casos de denegación de embarque (comida, bebida, estancia, llamadas de teléfono...). Se tendrá derecho al reembolso o al transporte alternativo que propugna el antes citado artículo 8 del Reglamento.

También podrán obtener una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7, *“a menos que se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o bien se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita 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, o se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca 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.”*¹⁸. Los pasajeros tendrán derecho a que se les informe adecuadamente, debiendo darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos.

La cancelación se encuadra en un supuesto de incumplimiento de las obligaciones del contrato. El Código Civil, en su artículo 1.105 propugna la exoneración de responsabilidad en aquellos sucesos que sean imprevisibles e inevitables, circunstancia que se cumple también en los casos de cancelación de vuelos por causas de fuerza mayor. Se establece que el transportista aéreo no está obligado a pagar indemnización al pasajero 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.

¹⁸ Unión Europea. Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91. Publicado en: «DOUE» núm. 46, de 17 de febrero de 2004, artículo 5 c)

Hay que plantear la duda de si la cancelación sólo es efectiva si el pasajero se queda en tierra o si, en cambio, opera también si, aun habiendo despegado, la aeronave vuelve al aeropuerto de origen. Ante esto, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha configurado que “*para que un vuelo pueda considerarse realizado no basta con que el avión haya salido conforme al itinerario previsto, sino que es necesario también que haya alcanzado su destino tal y como figura en el mismo*”.¹⁹ Por ello, el ámbito de la cancelación se circunscribirá también en los casos en que el avión llegue a estar en el aire, pero retorna al punto de partida.

2.4 RETRASOS

Una de las obligaciones de la compañía aérea es realizar el vuelo en los términos horarios previstos. Para este caso, a parte del Reglamento (CE) nº 261/2004, también son de aplicación el Reglamento (CE) nº 889/2002, y el Convenio de Montreal.

En caso de vuelos a España, vuelos dentro de la Unión Europea, vuelos internacionales con origen en España y vuelos internacionales con origen en un país no comunitario, con destino final España y siendo el transportista comunitario, será de aplicación ambos reglamentos, en cambio, será de aplicación el Convenio de Montreal si el vuelo internacional se realizase desde un Estado parte fuera de la Unión con destino España y el transportista tampoco fuese de origen comunitario. Esta diferencia, sin embargo es de poca relevancia puesto que lo establecido en el Reglamento (CE) nº 889/2002 es muy similar a lo que designa el Convenio de Montreal en cuanto a la obligación de indemnización por los daños causados a raíz del retraso y los límites de la compensación.

¹⁹ SÁNCHEZ BARTOLOMÉ, JOSÉ M. (2015) “*Revisión actualizada del contrato de transporte aéreo de pasajeros*” Tesis Doctoral, Madrid, Ed. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de derecho. Departamento de derecho mercantil, p. 352.

Cuando nos encontremos dentro del ámbito de aplicación intracomunitario, el transportista estará obligado en caso de retraso, según el artículo 6 del Reglamento (CE) nº 261/2004, a ofrecer a los pasajeros asistencia, tales como recibir de forma gratuita bebida, comida, llamadas de teléfono etc., alojamiento y transporte gratuito hacia éste cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada y el reembolso en siete días, según del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando el retraso sea de cinco horas como mínimo.

Para que el transportista se encuentre obligado a cumplir dichas prestaciones, el retraso deberá ser de dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos, de tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros, o de cuatro horas o más en el caso de todos los vuelos no comprendidos en las circunstancias anteriores.

Si como consecuencia del retraso los pasajeros sufriesen daños, de acuerdo con el Reglamento (CE) nº 889/2002, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas.

En cuanto al contenido del Convenio de Montreal, lo relativo a los retrasos se encuentra en los artículos 19, 20 y 22. El artículo 19 configura la obligación del transportista de responder por los daños ocasionados por los retrasos en el transporte, así como las causas por las que el transportista no será responsable de dichos daños: *“el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.”* El artículo 20 exonera al transportista de forma total o parcial siempre y cuando pruebe éste que los daños se produjeron a costa del pasajero o tercera persona por causa de muerte o lesión de éste último.

Por último, el artículo 22 establece los límites en los que la indemnización se moverá, siendo ésta 4150 DEG.²⁰

2.5 RESPONSABILIDAD EN CASO DE ACCIDENTE

Aunque el transporte aéreo es considerado uno de los medios de transporte más seguros, igualmente se debe establecer un régimen en caso de que ocurra algún accidente, garantizando una compensación adecuada. Cuando este sector aun se encontraba en desarrollo, la normativa tendía a la excesiva protección del transportista. El Reglamento (CE) nº 2027/1997 fue precursor en cuanto a la correcta defensa de los pasajeros en los casos de accidente aéreo, preservando la competencia de las compañías aéreas y elevando la protección de los pasajeros. Este Reglamento fue modificado por el Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, el cual desarrolla al Convenio de Montreal.

Siempre y cuando no fuese por causa y culpa del pasajero, razón por la cual el transportista quedaría exento total o parcialmente de responsabilidad, el transportista se constituirá responsable en caso de daño, lesión o muerte del pasajero a raíz de un accidente. *“No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta 100000 DEG, la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.”*²¹ Desde que se pueda identificar al pasajero con derecho a compensación económica, la compañía aérea tendrá de plazo 15 días para abonar un anticipo que sirva para cubrir las necesidades

²⁰ El Derecho Especial de Giro (DEG) es una especie de divisa creada y utilizada por el Fondo Monetario Internacional (FMI) para que funcione como activo de reserva y como unidad de cuenta. Los tenedores de los DEGS pueden cambiarlos por divisas como euro, dólar u otras monedas fuertes. FUENTE: <<<http://economipedia.com/definiciones/derecho-especial-giro.html>>>

²¹ Unión Europea. Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente. Publicado en: «DOUE» núm. 140, de 30 de mayo de 2002, Anexo.

económicas más inmediatas a raíz del accidente. Este anticipo tendrá un límite positivo de 16000 DEG en caso de muerte.

El Convenio de Montreal también establece en su artículo 17 la responsabilidad del transportista por muerte o lesión del pasajero: *“El transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque.”*, así como las indemnizaciones procedentes, en el artículo 21: *“Respecto al daño previsto en el párrafo 1 del artículo 17 que no exceda de 100000 derechos especiales de giro por pasajero, el transportista no podrá excluir ni limitar su responsabilidad. El transportista no será responsable del daño previsto en el párrafo 1 del artículo 17 en la medida que exceda de 100000 derechos especiales de giro por pasajero, si prueba que: el daño no se debió a la negligencia o a otra acción u omisión indebida del transportista o sus dependientes o agentes; o el daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción u omisión indebida de un tercero.”* Como se puede observar la redacción del Reglamento (CE) nº 889/2002 es muy parecida a la que se establece en el Convenio.

Tenemos que plantearnos la duda de si, en caso de accidente, hubiese un polizón en la aeronave, ¿tendría éste derecho a indemnización? Según Álvarez Moreno, no. En el caso del polizón existe una propia culpa, al haber entrado en la aeronave sin título que le legitime para ello, así mismo, el propio transportista ignora que dicho polizón se encuentra en el avión, impidiéndole posibles acciones para evitar que el polizón sufra un accidente.

2.6 EL EQUIPAJE

A la hora de contratar un servicio de transporte aéreo, suele ser normal que en el precio del billete se incluya el transporte del equipaje, de acuerdo con determinados límites y condiciones. A la hora de obtener la tarjeta de embarque, el pasajero entrega el equipaje, recibiendo el correspondiente talón de identificación de equipaje por cada bulto de equipaje facturado.

La doctrina ha planteado la cuestión de si el transporte del equipaje comporta la existencia de un contrato independiente del contrato de transporte aéreo de personas o si, por el contrario, el transporte del equipaje forma parte también del contrato de pasaje del pasajero. Por un lado, hay autores como Tapias Salinas que consideran que el pasajero no está obligado a llevar equipaje consigo y que, por ende, el transportista tampoco estará obligado a llevarlo. Por otro, incluir el transporte del equipaje dentro del mismo contrato de pasaje se debería configurar y de hecho se establece, como una obligación del transportista. Esta obligación podría considerarse accesoria pero no separable del contrato de transporte aéreo de pasajeros, y más hoy en día en que, a razón de la proliferación de las aerolíneas de bajo coste, a cambio de una rebaja en el precio del billete, el pasajero puede decidir si llevar consigo o no equipaje (sin considerar aquí los equipajes de mano y bultos en cabina).

El artículo 97 de la LNA establece la obligación del transportista de llevar el equipaje del pasajero *“El transportista estará obligado a transportar juntamente con los viajeros, y dentro del precio del billete, el equipaje con los límites de peso, independientemente del número de bultos, y volumen que fijen los Reglamentos.”* Así mismo, se configuran como responsables de los mismos por su destrucción, pérdida, avería o retraso mientras se encuentren bajo su custodia. También, a tenor del artículo 97 TRLCU *“el transportista estará obligado a transportar de forma gratuita en cabina, como equipaje de mano, los objetos y bultos que el viajero lleve consigo, incluidos los artículos adquiridos en las tiendas situadas en los aeropuertos. Únicamente podrá denegarse el embarque de estos objetos y bultos en atención a razones de seguridad, vinculadas al peso o al tamaño del objeto, en relación con las características de la aeronave.”*

Podemos distinguir en cuanto a la posible responsabilidad del transportista, entre la pérdida, retraso y el daño del equipaje.

Suele ser corriente que durante el proceso de facturación, carga y descarga del equipaje, éste reciba golpes por parte del personal de tierra, causando desperfectos en el mismo o incluso, en los casos más graves, la destrucción de gran parte del equipaje. Ante esta situación, el Convenio de Montreal establece la responsabilidad del transportista, como se ha dicho con anterioridad, del equipaje facturado en bodegas. Dicha responsabilidad queda exonerada en los casos en que éste no sea responsable del daño, ya sea por vicios propios del equipaje o por elementos de desgaste. EL límite de dicha responsabilidad se encuentra designado en el artículo 22 del Convenio, el cual configura que *“se limita a 1000 derechos especiales de giro por pasajero a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello.”*

También es bastante usual que, a la llegada al aeropuerto de destino, el equipaje no aparece. Si esto ocurre así, se debe interponer reclamación en el mismo momento, en los mostradores de la aerolínea, y cumplimentar el llamado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R). Si no se hiciese, se constituirá como presunción de que el equipaje ha sido recibido en buen estado. Si tras 21 días el equipaje sigue sin ser entregado, se considerará que dicho equipaje está definitivamente perdido, pudiendo el pasajero hacer valer contra el transportista los derechos que le son propios.

CONCLUSIONES

1. Sin ninguna duda, el servicio de transporte aéreo es uno de los que más y más variadas incidencias acarrearán y en el que, tristemente con mucha frecuencia, los usuarios del mismo no conocen exactamente como hacer valer sus derechos frente al gran número de incumplimientos que ocurren.

2. En nuestro país no fue hasta la segunda mitad del siglo XX cuando se dota una protección efectiva y directa a los consumidores y usuarios. Con anterioridad, se consideraba que, a la hora de formalizar un contrato, las partes se encuentran en una posición de igualdad entre sí, procurando la satisfacción de sus intereses recíprocos. Sin embargo, en la actualidad, se ha generalizado la práctica de los contratos en masa o contratos de adhesión, en los que la parte más débil es obligada a firmar condiciones predispuestas por la parte económicamente más fuerte.

3. La protección a los consumidores y usuarios encuentra su fundamento en el mandato constitucional del artículo 51 CE, y desarrollado mediante la Ley de Consumidores y Usuarios, posteriormente refundida en el TRLCU, de acuerdo con la Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios.

4. El Derecho de Consumo se caracteriza por ser una rama del derecho que abarca muchas disciplinas y sectores del Derecho y la economía. Por lo que resulta difícil establecer una atribución de competencias en esta materia. La CE no se configura como un título de competencias en materia de consumo, pero en determinados Estatutos de autonomía sí que se ha realizado una atribución competencial en virtud de determinadas Comunidades Autónomas. En cuanto a la Comunidad Autónoma de Canarias se refiere, la Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, del Estatuto de Autonomía de Canarias, en su artículo 31.3, se otorga la competencia exclusiva en materia de comercio interior y defensa del consumidor y del usuario. La Ley que desarrolla dicha competencia es la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias y ésta se centra mayoritariamente en la actuación de la Administración en materia sancionadora, de fomento y de control.

5. Determinando exactamente quién es la figura del consumidor o usuario del servicio lograremos delimitar hasta donde llega la protección jurídica que le es propia. Debemos situarnos desde una visión amplia de lo que podemos conocer como “consumidor” para que dicha protección tenga una sombra más larga. En cuanto al ámbito de este trabajo, el servicio de transporte aéreo, tendrá dicha protección el pasajero, el cual podrá verse afectado por diferentes incumplimientos en el contrato.

6. El contrato de transporte aéreo se configura como un contrato mercantil típico, cuya naturaleza jurídica podemos identificar como un contrato de obra, en el que el transportista se compromete a realizar la prestación con el resultado final de llevar al pasajero a su destino. También encontramos los elementos propios de un contrato de adhesión, en el que las partes sólo podrán adherirse a las condiciones preestablecidas por el transportista.

7. Dentro de contrato de transporte aéreo de pasajeros podemos encontrar varios elementos: Los elementos personales, que serán las partes del contrato: el transportista y el pasajero; los elementos reales, siendo éstos el precio como contraprestación por el servicio y, considerando que la obligación del transportista de llevar el equipaje del pasajero se encuentra dentro del propio contrato de transporte, también se incluye el equipaje; y, por último, los elementos formales, que son el billete y el recibo de equipaje.

8. Considerando que el contrato de transporte aéreo de pasajeros se puede definir como aquel por el que el transportista se obliga a cambio de una remuneración a trasladar al pasajero de un lugar a otro por medio de una aeronave en las condiciones pactadas, podemos establecer los principales derechos y obligaciones de las dos partes del contrato. El transportista estará obligado a trasladar al pasajero y su equipaje, en las condiciones estipuladas, y a extender el billete de pasaje con la indicación de dichas condiciones. En cuanto al pasajero, éste estará obligado a cumplir las reglas establecidas para el servicio, así como respetar las indicaciones del personal de a bordo y, obviamente, al pago del precio.

9. El transportista será responsable de los incumplimientos que realice en el contrato. Podemos encontrar varias circunstancias: La denegación del embarque, consistente en la negativa del transportista a que el pasajero embarque; la cancelación del vuelo, en el que la prestación contratada nunca llega a realizarse; los retrasos, es decir la salida y

llegada al aeropuerto de destino en horarios distintos a los pactados; el cambio de clase, ya sea a una superior o a una inferior; los daños al pasajero y al equipaje y la pérdida o retraso en la entrega de éste.

10. Existe legislación tanto estatal como europea e internacional. La Ley de Navegación aérea es de aplicación dentro del territorio español, aunque en ocasiones tenga una mera aplicación residual; los distintos reglamentos existentes en la materia antes nombrados tienen aplicación en el marco intracomunitario, pudiendo utilizarse también el Convenio de Montreal, de uso en el transporte internacional.

11. Dependiendo en gran medida de la distancia que debe recorrer el vuelo contratado, así como las horas de retraso en los horarios establecidos determinará la cuantía de las indemnizaciones en materia de retrasos, cancelaciones y denegación de embarque. La indemnización en daños al pasajero y al equipaje, así como la pérdida o retraso de entrega de éste, tendrá un límite establecido por el que el pasajero no podrá pedir más cantidad. Será las aerolíneas, con el acuerdo del pasajero o, llegando a los extremos, de la autoridad judicial la cuantía final de la compensación. Dicha indemnización se otorgará en DEG (Derechos Especiales de Giro), los cuales sirven como divisa que funciona como activo de reserva y como unidad de cuenta. Los propietarios de DEG pueden cambiarlos por divisas como euro, dólar u otras monedas fuertes.

BIBLIOGRAFÍA

ACEDO PENCO, A. (2003) “Los derechos básicos de los consumidores reconocidos en el art. 51 de la constitución y su ulterior desarrollo mediante el estatuto de consumidores de Extremadura” en *Anuario de la Facultad de Derecho*, vol. XXI, pp. 339-354

ÁLVAREZ MORENO, MARÍA T. (2000), “La responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente: régimen instaurado por el Reglamento comunitario 2027/97 de 17 de octubre” en *La Ley digital 360*, Actualidad Civil, Sección Doctrina, Ref. XXXIII, p. 813, tomo 3, Ed. LA LEY.

CASTAÑEDA MUÑOZ JOSÉ E. (1992) “Historia breve de la evolución de la protección a los consumidores en la CEE” en *Congreso Regional de Consumidores. (Noviembre 1991 en Valladolid,)* Cuadernos de Estudios empresariales, vol. 2, Madrid: Ed. Complutense, pp. 195-205.

CASTAÑEDA MUÑOZ, JOSÉ E. (2002), “Nota breve sobre el concepto de consumidor” en *Cuadernos de Estudios Empresariales*, vol. 12, pp. 315-321.

CONFEDERACIÓN ESTATAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (2009), “*La Protección del consumidor en el transporte aéreo*” <cecu.es/publicaciones/INC09_transaereo.pdf>

EL KAOUTIT, T. (2012) “*La responsabilidad de las compañías aéreas por el incumplimiento de horarios en el contrato de transporte aéreo de pasajeros. Estudio jurídico en el marco de la política de transportes internacionales y de la Unión Europea*”, Tesis Doctoral, Madrid, Ed. Universidad Rey Juan Carlos. Departamento de Derecho Privado Universidad Rey Juan Carlos.

ESTÉBANEZ DE CELIS, MARÍA A. (2013) “*Los consumidores y usuarios: derechos*”, Trabajo de Fin de Grado, Soria, Ed. Universidad de Valladolid. Escuela Universitaria de Ciencias Empresariales y del Trabajo.

HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, A. (2011) “El contrato de transporte aéreo de pasajeros: algunas consideraciones sobre competencia Judicial internacional y derecho aplicable” en *Cuadernos de Derecho Transnacional*, Vol. 3, Nº 1, pp. 179-194.

IZQUIERDO CARRASCO, M. y REBOLLO PUIG, M. (2009) “La intervención pública en defensa de los consumidores y usuarios”, *Comentarios a la Constitución Española*, dir Casas Baamonde, M.E. y Rodríguez-Piñero M. y Bravo-Ferrer, Madrid: Fundación Wolters Kluwer, pp. 1136 y ss.

IZQUIERDO CARRASCO, M. (2009), “Protección de los usuarios de servicios de transporte de viajeros por carretera” en *Derecho Público del Transporte en la Ciudad: Renovación y nuevas perspectivas de la movilidad urbana*, Carbonell Porras, E., Cano Campos, M., Madrid: Universidad Complutense de Madrid, pp 79-94

LASARTE ÁLVAREZ, C. (2007) “*Manual sobre protección de consumidores y usuarios*” 3ª edición, Madrid: Ed. Dykinson.

LOZANO ROMERAL, DIEGO L. (2005) “Transporte aéreo. El contrato de transporte. Derechos y deberes. La sobreventa. Las indemnizaciones por retraso. Especial consideración de los minusválidos. Responsabilidad civil y seguros” en *Régimen jurídico del transporte aéreo*, Dir. Menéndez Menéndez, A., Ed. Thomson Civitas, pp. 293-321.

MARTÍNEZ NADAL A. (2008) “Transporte aéreo” en *Derecho Privado del Turismo, estudio Jurisprudencial*, Martínez Nadal, A., Munar Bernat Pedro A., Verdera Izquierdo, B. Illes Balears: Ed. Thomson Aranzadi, pp. 23-32

MONFORT FERRERO, MARÍA J. (2000), “El contrato de transporte aéreo de pasajeros: la responsabilidad del transportista por los equipajes” en *Actualidad Jurídica Aranzadi*, 27 de enero de 2000, año X, núm. 423, Ed. Aranzadi, pp. 2-6

PÉREZ-URDABAI JIMENEZ, N. (2000) “El contrato de transporte aéreo: Revisión doctrinal y jurisprudencial” en *Revista general de Derecho*, núm. 667, año LVI, pp. 3767-3790.

SÁNCHEZ BARTOLOMÉ, JOSÉ M. (2015) “*Revisión actualizada del contrato de transporte aéreo de pasajeros*” Tesis Doctoral, Madrid, Ed. Universidad complutense de Madrid, Facultad de derecho. Departamento de derecho mercantil.

LEGISLACIÓN

España. Constitución Española de 1978, Publicado en BOE núm. 311 de 29 de Diciembre de 1978.

Portugal. Constituição da República Portuguesa, 25 de abril de 1976, <<http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>>

España. Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Publicado en BOE núm. 176 de 24 de Julio de 1984 (Vigente hasta el 01 de Diciembre de 2007).

España. Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios. Publicado en: «BOE» núm. 312, de 30 de diciembre de 2006, páginas 46601 a 46611.

Unión Europea. Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de mayo de 1998 relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores. Publicado en: «DOUE» núm. 166, de 11 de junio de 1998, páginas 51 a 55.

España. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Publicado en BOE núm. 287 de 30 de Noviembre de 2007.

España. Comunidad Autónoma de Canarias. Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias. Publicado en BOIC núm. 34 de 19 de Febrero de 2003 y BOE núm. 56 de 06 de Marzo de 2003.

España. Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, del Estatuto de Autonomía de Canarias. Publicado en BOE de 16 de Agosto de 1982.

España. Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación. Publicado en BOE núm. 89 de 14 de Abril de 1998.

España. Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea. Publicado en BOE núm. 176 de 23 de Julio de 1960

España. Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea. Publicado en BOE núm. 162 de 08 de Julio de 2003

Convenio Internacional. Convenio sobre aviación civil internacional (Convenio de Chicago). Firmado en Chicago, el 7 de diciembre de 1944

Unión Europea. Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91. Publicado en: «DOUE» núm. 46, de 17 de febrero de 2004, páginas 1 a 7.

Unión Europea. Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente. Publicado en: «DOUE» núm. 140, de 30 de mayo de 2002, páginas 2 a 5

WEBGRAFÍA

2014 Enciclopedia jurídica <<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/organizacion-internacional-del-transporte-aereo-iata/organizacion-internacional-del-transporte-aereo-iata.htm>>"

2015. Economipedia << <http://economipedia.com/definiciones/derecho-especial-giro.html>>>