



TRIBUNAL DE JUSTICIA  
DE LA UNIÓN EUROPEA

---

# EL TRIBUNAL DE JUSTICIA Y LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS



---

## INTRODUCCIÓN

Desde 1952, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) vela por el respeto y la correcta aplicación del Derecho de la Unión en los Estados miembros. A lo largo de los años ha dictado varias sentencias que han reforzado la integración europea y, al mismo tiempo, han otorgado a los ciudadanos derechos cada vez más amplios. En las páginas siguientes se presentan algunas sentencias destacadas del Tribunal de Justicia sobre los derechos de los pasajeros aéreos.



---

## PRINCIPIOS GENERALES



**Cada año viajan en avión 3 000 millones de personas. En 2004, la Unión adoptó un Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos que partan de un aeropuerto situado en un Estado miembro o que lo tengan como destino (Reglamento n.º 261/2004). El Tribunal de Justicia ha tenido que interpretar con frecuencia este Reglamento para garantizar que se aplicara de manera uniforme en todos los Estados miembros. En particular, se le ha pedido que respondiera a una cuestión recurrente: ¿en qué casos y bajo qué condiciones debe indemnizar a los pasajeros una compañía aérea?**

Mientras que el Reglamento de 2004 únicamente dispone que los pasajeros de un vuelo cancelado a los que se ofrezca un transporte alternativo a su destino tienen derecho a recibir una compensación cuando pierdan tres horas o más con respecto a la duración inicialmente prevista, el Tribunal de Justicia declaró en 2009 que los pasajeros cuyo vuelo se retrase tres horas o más también tienen derecho a una compensación, pues no estaría justificado tratar a los pasajeros de los vuelos retrasados de distinto modo si llegan también a su destino final con un retraso de tres horas como mínimo.

En esa misma sentencia, el Tribunal de Justicia precisó que, en caso de cancelación o de gran retraso de un vuelo, las compañías aéreas pueden liberarse de su obligación de abonar una compensación si prueban que la cancelación o el retraso se deben a circunstancias extraordinarias que escapan a su control efectivo y que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables ([sentencia de 19 de noviembre de 2009, Sturgeon, C-402/07](#)).



---

## CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS



## Las compañías aéreas no están obligadas a indemnizar a sus pasajeros en caso de «circunstancias extraordinarias». A lo largo de los años se ha pedido al Tribunal de Justicia que precisara y concretara este concepto.

El Tribunal de Justicia ha especificado que no constituyen circunstancias extraordinarias el choque de una escalerilla móvil de embarque contra un avión ni, en principio, los problemas técnicos imprevistos, como una avería o una pieza prematuramente defectuosa, dado que esos problemas técnicos resultan ineluctables en el funcionamiento de un avión y no escapan al control efectivo del transportista aéreo, a quien corresponde garantizar el mantenimiento del aparato ([sentencia de 17 de septiembre de 2015, van der Lans, C-257/14](#)). Sin embargo, ha precisado también que ciertos problemas técnicos pueden considerarse circunstancias extraordinarias (por ejemplo, vicios ocultos de fabricación que afecten a la seguridad de los aparatos que ya estén en servicio o bien daños causados a los aviones por actos de sabotaje o de terrorismo) ([auto de 14 de noviembre de 2014, Siewert y otros, C-394/14](#)).

El Tribunal de Justicia ha reconocido igualmente que el cierre de una parte del espacio aéreo europeo a raíz de la erupción del volcán Eyjafjallajökull en Islandia constituía una circunstancia extraordinaria, al igual que la colisión entre una aeronave y un ave y el tiempo dedicado por un especialista debidamente autorizado a las comprobaciones de seguridad que esa colisión requería ([sentencia de 31 de enero de 2013, McDonagh, C-12/11](#); [sentencia de 4 de mayo de 2017, Pešková y Peška, C-315/15](#)).



---

**RETRASOS**

**En diversas ocasiones, el Tribunal de Justicia se ha visto obligado a precisar su jurisprudencia sobre los vuelos que han sufrido un retraso de tres horas o más. En particular, se le ha pedido que explique el modo de calcular el retraso y cómo repercuten en los retrasos los vuelos de conexión.**

El Tribunal de Justicia indicó en 2014 que la hora de llegada efectiva de un vuelo corresponde al momento en que se abre al menos una de las puertas del avión, ya que los pasajeros sólo pueden reanudar sin restricciones sus actividades en el momento en que se les permite abandonar el aparato ([sentencia de 4 de septiembre de 2014, Germanwings, C-452/13](#)). Además, ha precisado que cuando el retraso de un vuelo se deba a la vez a circunstancias extraordinarias y a otras circunstancias imputables a la compañía aérea, es preciso descontar del retraso total a la llegada del vuelo el tiempo de retraso debido a la circunstancia extraordinaria. Si después de este descuento el retraso del vuelo a la llegada es de tres horas o más, entonces los pasajeros tienen derecho a una compensación ([sentencia de 4 de mayo de 2017, Pešková y Peška, C-315/15](#)).

En 2013, el Tribunal de Justicia indicó, por otra parte, que la indemnización no está supeditada a la existencia de un retraso en la salida. Para que exista derecho a recibir una compensación basta con que el pasajero sufra al llegar a su destino final un retraso igual o superior a tres horas, con independencia de que ese retraso tenga su origen en el vuelo inicial o en alguno de los eventuales vuelos de conexión ([sentencia de 26 de febrero de 2013, Folkerts, C-11/11](#)). Además, el Tribunal de Justicia ha precisado en 2017 que, en el caso de conexiones aéreas con correspondencias, la distancia de vuelo que determina el importe de la compensación corresponde únicamente a la distancia entre el lugar del primer despegue y el destino final y debe calcularse «a vuelo de pájaro» ([sentencia de 7 de septiembre de 2017, Bossen y otros, C-559/16](#)).



---

## CANCELACIONES Y DENEGACIONES DE EMBARQUE

**Como en lo que respecta a los retrasos, el Tribunal de Justicia se ha visto confrontado a casos concretos en los que debía decidir si se había producido una cancelación del vuelo o si la compañía aérea había denegado injustificadamente el embarque a un pasajero.**

Cuando el avión no ha llegado a su destino y se ha visto obligado a regresar al aeropuerto de origen sin que los pasajeros pudieran volver a tomarlo, el Tribunal de Justicia ha juzgado que procede considerar que se ha cancelado el vuelo, incluso en el caso de que a los pasajeros se les haya ofrecido un transporte alternativo hasta su destino en otro vuelo. Como el vuelo inicial se considera cancelado, los pasajeros pueden exigir en tal caso una indemnización ([sentencia de 13 de octubre de 2011, Sousa Rodríguez y otros, C-83/10](#)).

El Tribunal de Justicia ha considerado igualmente que el concepto de denegación de embarque no se aplica sólo en las situaciones de exceso de reservas. Así, la concurrencia de circunstancias extraordinarias —como una huelga— que obligan a una compañía aérea a reorganizar sus vuelos posteriores no justifica que se deniegue el embarque a los pasajeros que han reservado una plaza en esos vuelos posteriores. En consecuencia, una compañía aérea que atribuye la plaza de un pasajero a una persona cuyo vuelo se vio afectado por una huelga deniega injustificadamente el embarque a ese pasajero, que tiene por tanto derecho a obtener una compensación ([sentencia de 4 de octubre de 2012, Finnair, C-22/11](#)).



---

## OBLIGACIONES DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS



**Según el Reglamento de 2004, las compañías aéreas deben compensar a los pasajeros cuyo vuelo sea cancelado o retrasado o a los que deniegue ilegítimamente el embarque. El Reglamento establece una compensación a tanto alzado comprendida entre 250 y 600 euros, en función de la distancia del vuelo programado. Además, las compañías aéreas tienen unas obligaciones de asistencia (en particular, el reembolso del billete o la conducción hasta el destino final) y de asunción de gastos (gastos de restauración, de alojamiento y de comunicaciones). El Tribunal de Justicia ha tenido en varias ocasiones la oportunidad de precisar estas obligaciones.**

En 2011, el Tribunal de Justicia indicó que, cuando la compensación a tanto alzado establecida por el Reglamento de 2004 no cubre la totalidad del perjuicio material y moral sufrido por los pasajeros, éstos pueden reclamar una compensación suplementaria a la compañía aérea, dentro de los límites fijados por el Derecho internacional y por el Derecho nacional. El Tribunal de Justicia declaró así que es necesario que los pasajeros puedan obtener una indemnización íntegra de su perjuicio, respetando los citados límites ([sentencia de 13 de octubre de 2011, Sousa Rodríguez y otros, C-83/10](#)).

Cuando una compañía aérea incumple sus obligaciones de asistencia y de asunción de gastos, los pasajeros pueden exigir el reembolso de las cantidades que resulten necesarias, apropiadas y razonables para suplir el incumplimiento de la compañía aérea. El Tribunal de Justicia ha precisado, además, que la existencia de circunstancias extraordinarias exime ciertamente a las compañías aéreas de su obligación de abonar una compensación, pero no de sus obligaciones de asistencia y de asunción de gastos ([sentencia de 31 de enero de 2013, McDonagh, C-12/11](#)).



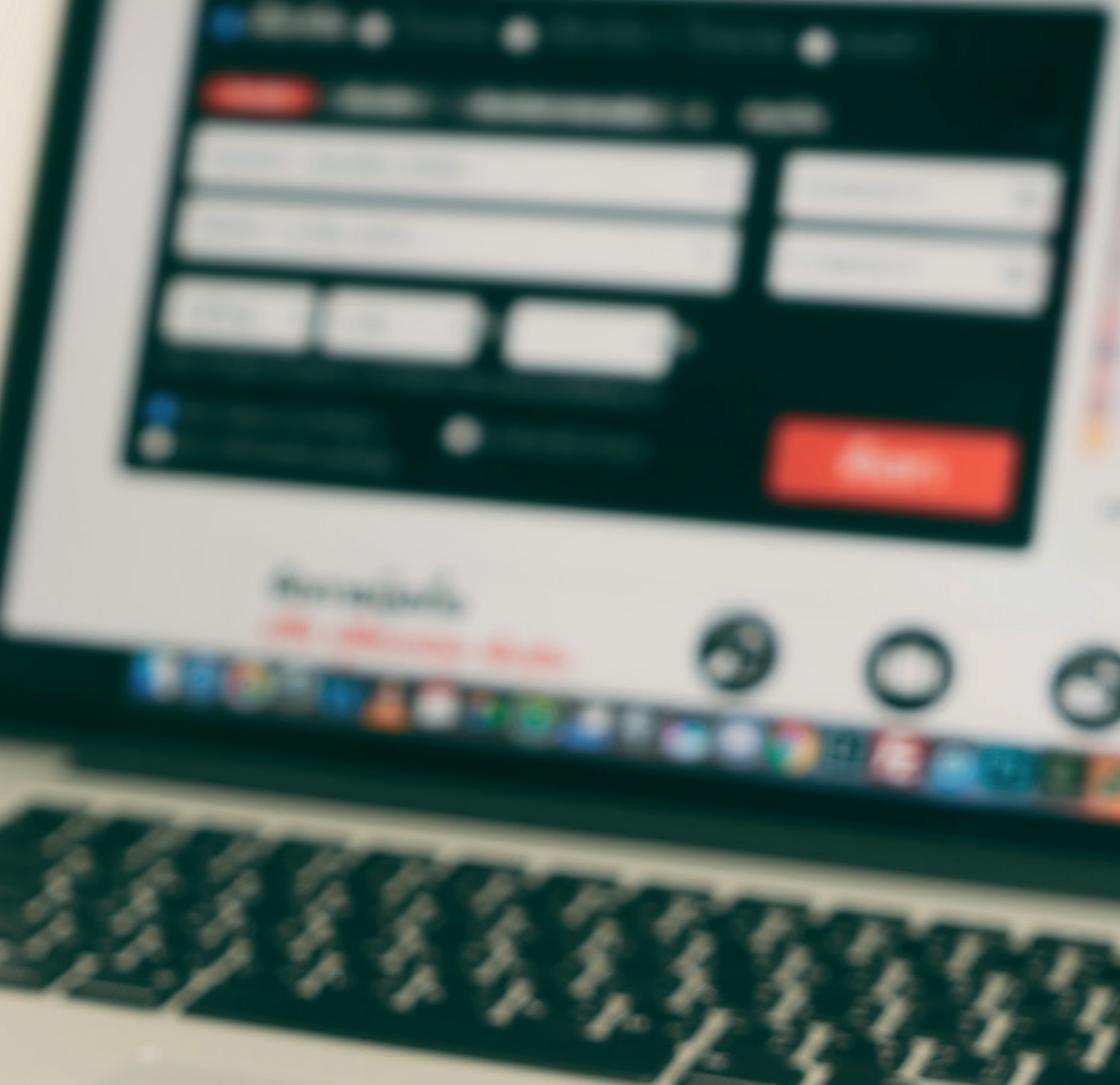
---

## EQUIPAJE

**Entre otras cuestiones relativas al equipaje, el Tribunal de Justicia ha tenido que precisar el importe máximo que un pasajero puede exigir como indemnización del perjuicio material y moral sufrido por la destrucción o la pérdida de su equipaje. También se ha pronunciado sobre la posibilidad de que las compañías aéreas facturen a los pasajeros el precio del transporte de su equipaje.**

Según el Convenio de Montreal de 1999, la responsabilidad de la compañía aérea en caso de destrucción o pérdida del equipaje se limita a una cantidad de unos 1 300 euros. El Tribunal de Justicia ha precisado que este límite máximo comprende todos los tipos de perjuicio, es decir, tanto el perjuicio material como el moral. En efecto, el Tribunal de Justicia ha considerado que el límite máximo fijado para la indemnización se refiere a la totalidad del perjuicio sufrido por cada pasajero, con independencia de la naturaleza del perjuicio ([sentencia de 6 de mayo de 2010, Walz, C-63/09](#)).

Por otra parte, el Tribunal de Justicia ha reconocido que es posible facturar el precio del transporte del equipaje como suplemento del precio del billete de avión, tal como hacen la mayoría de las compañías aéreas de bajo coste. Sin embargo, el Tribunal de Justicia ha precisado que no puede aplicarse un suplemento de precio al equipaje de mano, ya que éste debe considerarse un elemento indispensable del transporte de los pasajeros ([sentencia de 18 de septiembre de 2014, Vueling Airlines, C-487/12](#)).



---

## RESERVAS DE VUELOS

## **El Tribunal de Justicia ha tenido la oportunidad de precisar en diversas ocasiones las normas que los vendedores de viajes aéreos deben respetar cuando presentan ofertas en su sitio de Internet.**

En 2012, el Tribunal de Justicia declaró que los vendedores de viajes aéreos no tienen derecho a incluir por defecto un seguro de anulación del vuelo en el precio del billete. En efecto, el seguro es un suplemento opcional del precio que, según un Reglamento de 2008 sobre la explotación de servicios aéreos, debe ser comunicado con claridad al comienzo del proceso de reserva y ser aceptado expresamente por el comprador mediante la opción de incluirlo o no ([sentencia de 19 de julio de 2012, ebooker.com Deutschland, C-112/11](#)).

Este mismo Reglamento de 2008 dispone, además, que en todo momento debe precisarse el precio final que deba pagarse. El Tribunal de Justicia ha deducido de ello que el precio final que deba pagarse ha de precisarse respecto de cada servicio aéreo propuesto, incluida la primera vez que aparezca en pantalla. El objetivo principal de esta obligación es permitir que los clientes comparen realmente el precio de los servicios aéreos prestados por diferentes compañías aéreas ([sentencia de 15 de enero de 2015, Air Berlin, C-573/13](#)).





TRIBUNAL DE JUSTICIA  
DE LA UNIÓN EUROPEA

---

Dirección de Comunicación

Unidad de Publicaciones y Medios Electrónicos

Octubre de 2017

