



Universidad de Jaén

Facultad de Ciencias Sociales
y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

PROTECCIÓN JURÍDICA DEL PASAJERO EN EL TRANSPORTE AÉREO

Alumno: María José Álvarez Fuentes

Octubre, 2020

Resumen/Abstract

Resumen: El objeto de este trabajo fin de grado ha sido, primeramente, analizar el contrato de transporte aéreo de una persona que viaja, y, por consiguiente, los problemas a los que puede enfrentarse el pasajero o pasajera cuando realiza un viaje en aeronave. Los problemas que se han tratado a lo largo de este trabajo fin de grado son de gran relevancia por su frecuencia de ocurrencia y el malestar que ocasiona a las personas que viajan por medio aéreo. Así, este malestar se origina por diversas situaciones como cuando el equipaje sufre algún tipo de daño, cuando un vuelo se retrasa o se cancela, o como el tan popular problema de *overbooking*, entre otras situaciones. Además, en este trabajo fin de grado, se ha planteado la cuestión de si los daños morales por estas situaciones indeseables son indemnizables o no, sus respectivas resoluciones y, finalmente, se hace referencia al seguro de la persona que viaja por medio aéreo.

Palabras clave: Contrato de transporte aéreo de pasajeros, Derecho mercantil, Ciencias jurídicas y Derecho, Derecho y Legislación Nacionales.

Abstract: The purpose of this final degree thesis has been, firstly, to analyze the air transport contract of a person who travels, and, consequently, the problems that the passenger may face when traveling by aircraft. The problems that have been dealt with throughout this final degree project are of great relevance due to their frequency of occurrence and the discomfort they cause to people who travel by air. Thus, this discomfort is caused by various situations such as when luggage suffers some type of damage, when a flight is delayed or canceled, or as the popular problem of *overbooking*, among other situations. In addition, in this final degree project, the question has been raised as to whether the moral damages for these undesirable situations are compensable or not, their respective resolutions and, finally, reference is made to the insurance of the person who travels by air.

Keywords: Passenger air transport contract, Commercial Law, Juridical Sciences and Law, National Law and Legislation.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.	4
CAPÍTULO I: EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS	6
1. EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.	6
1.1. DEFINICIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS.	6
1.2. NORMATIVA APLICABLE.	8
1.3. ELEMENTOS DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.	9
A. ELEMENTOS FORMALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS: EL BILLETE.....	9
B. ELEMENTOS REALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS: EL PRECIO.....	11
C. ELEMENTOS PERSONALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. PARTES DEL CONTRATO.	12
2. DERECHOS Y DEBERES DEL PASAJERO Y EL TRANSPORTISTA.	12
2.1. DERECHOS DEL PASAJERO.	12
2.2. DEBERES DEL PASAJERO.....	13
2.3. DEBERES DEL TRANSPORTISTA.	13
CAPÍTULO II. LA PROTECCIÓN JURÍDICA DEL PASAJERO EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. CASOS CONCRETOS DE PROTECCIÓN.....	15
1. INTRODUCCIÓN A LA PROTECCIÓN JURÍDICA DEL PASAJERO EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.....	15
2. DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE TRANSPORTE AÉREO.....	16
2.1. DERECHOS DE LOS PASAJEROS POR LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE. .	16
2.2. DERECHOS DE LOS PASAJEROS POR LA CANCELACIÓN DE LOS VUELOS.	20
2.3. DERECHOS DE LOS PASAJEROS POR EL RETRASO DE LOS VUELOS.....	23
2.4. CAMBIO DE CLASE.....	26
2.5. DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE HUELGA EN EL TRANSPORTE AÉREO.....	27
2.6. RESPONSABILIDAD EN CASO DE ACCIDENTE.	28
2.7. EL EQUIPAJE.	31
2.7.1. RESPONSABILIDAD POR DEMORA EN LA ENTREGA, DAÑOS O PÉRDIDA DEL EQUIPAJE.	33
2.7.2. INCLUSIÓN DE DAÑOS MORALES RESPECTO A LA PÉRDIDA DEL EQUIPAJE	36
2.8. SEGURO DE PASAJEROS DE LA AERONAVE.....	37

CONCLUSIONES	39
BIBLIOGRAFÍA.....	41
LEGISLACIÓN	42
ANEXO I – ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL TRÁFICO AÉREO COMERCIAL EN ESPAÑA – ENERO 2020	43
ANEXO II – COYUNTURA DE LAS COMPAÑÍAS EN EL MERCADO AÉREO ESPAÑA – ENERO 2020	50

INTRODUCCIÓN.

Los medios de transporte permiten enlazar a personas, países y culturas. Dentro de los tipos de transportes más utilizados en sector turístico a nivel mundial se encuentra el transporte terrestre, el cual incluye el transporte ferroviario y por carretera, el transporte marítimo y, por último, el transporte aéreo.

Entre los factores de decisión en los que se basan los pasajeros o pasajeras a la hora de decidir qué medio de transporte escoger para ir a su destino se encuentran: la distancia desde el punto de origen al punto de destino, la naturaleza del punto de destino (isla, medios de comunicación, etc.), el tiempo de recorrido y coste para cada medio de transporte y, finalmente, la comodidad del viaje.

Debido a estos factores y la proliferación de compañías de bajo coste, o también llamadas *low cost*, en los últimos años, las personas que viajan se han decantado por el transporte aéreo para realizar sus viajes. De acuerdo al informe titulado “Los beneficios económicos y sociales del transporte aéreo” de 2008 se refleja que el 40% del turismo internacional utiliza el transporte aéreo para realizar su viaje.

El auge del transporte aéreo comenzó en la segunda mitad del siglo XX y, desde entonces no ha dejado de crecer y proporcionar numerosos beneficios, hasta llegar a convertirse en uno de los transportes más utilizados por todos los países del mundo por su rapidez y seguridad.

Es importante destacar que el transporte aéreo no solo es relevante en materia de turismo, también tiene un impacto destacado en materia de salud mental, así como en materia económica. A nivel de salud mental, se ha demostrado que tiene implicaciones beneficiosas en términos de autoconocimiento y crecimiento personal. A nivel económico mundial la importancia se evidencia en que el traslado vía aérea produce aproximadamente 32 millones de puestos de trabajo, tanto de índole directo o indirecto, representando el 7.5% del Producto Interno Bruto Mundial.

El crecimiento en materia económica se ha visto mermado por la crisis sanitaria mundial debido al COVID-19, así se refleja en el comunicado de la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA). Dicha asociación estimó en julio de 2020

que a final de año se aniquilarán un millón de puestos de trabajos de acuerdo a sus previsiones y que la demanda de empleos no se recuperará hasta dentro de 3 años.¹

Este trabajo fin de grado se centra en analizar la regulación, en materia mercantil, del transporte aéreo que, como ya se ha comentado, es cada vez más frecuente, es utilizado por numerosas personas y es clave en el sector del turismo y la economía global.

En este sentido, es necesario y fundamental conocer los derechos, así como las obligaciones que cada uno de los pasajeros y pasajeras poseen, con el objetivo de conocer toda la información en el caso de que se ocasione una situación no deseada como, por ejemplo, los derechos del pasajero cuando se le producen daños a él mismo o a su equipaje, o derecho que posee en caso de que se le deniegue el embarque, retraso, o cancelación de vuelo, entre otras controversias.

Con el objetivo de tratar las clases de controversias que puede verse inmerso el pasajero o pasajera en el transporte aéreo, este trabajo fin de grado se estructura del siguiente modo.

Por un lado, nos vamos a centrar, en el estudio del contrato de transporte aéreo. Para ello, realizaremos una revisión del contrato aéreo de pasajeros, la normativa aplicable y los tres elementos del contrato de transporte aéreo que son el billete, el precio y las partes del contrato, finalmente, describiremos los derechos y deberes de la persona que viaja y, como no, los deberes del transportista.

Por otro lado, nos vamos a centrar en la protección jurídica del pasajero en el contrato de transporte aéreo. Para ello, nos centraremos en las controversias que puede tener el pasajero o pasajera a la hora de iniciar su viaje, durante éste o al finalizar el mismo, debido a su situación de inferioridad respecto del empresario, así como las acciones, judiciales y extrajudiciales que poseen para que puedan verse resarcidos, en el caso de que sufran algunos de los problemas que citaremos a lo largo de la memoria.

Finalmente, este trabajo fin de grado concluirá con las conclusiones del mismo, la bibliografía consultada, la legislación asociada y, finalmente, dos anexos elaborados por la Subdirección General de Transporte Aéreo del área de Estudios Estratégicos y Análisis del Mercado de la Dirección General de Aviación Civil en enero de 2020.

¹ Triguero, B, (2020), *Vozpopuli*.

Existen informes mensuales posteriores, pero se ha seleccionado el mes de enero del presente año para obtener una imagen global reciente antes de la crisis sanitaria.

CAPÍTULO I: EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

En este capítulo, se describirá, por un lado, una introducción sobre el contrato de transporte aéreo y, por otro lado, los derechos y deberes del pasajero y el transportista.

1. EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.

Para comenzar, lo primero que hay que tener en cuenta es que el contrato de transporte (en general), carece de una regulación uniforme, por lo que su régimen jurídico dependerá del tipo de transporte del que se trate.

En esta memoria nos vamos a centrar en el estudio del contrato de transporte aéreo, debido a que en la actualidad es uno de los que poseen más importancia tanto por los beneficios económicos (debido al turismo, principalmente) que proporciona, como por las controversias a las que da lugar.

En este tipo de transporte una parte, el consumidor (pasajero) se sitúa en una posición de inferioridad respecto de la otra (la compañía aérea). Esto se debe a que las compañías ofrecen unos determinados contratos con cláusulas predispuestas que el consumidor únicamente puede o aceptar o rechazar.

Debido a esto es necesaria la intervención de las autoridades en beneficio de los consumidores, que son parte del contrato que figura en situación de desventaja, para así establecer un equilibrio entre ambas partes.

1.1. DEFINICIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS.

El contrato de transporte aéreo de pasajeros se trata de un contrato mercantil típico que se puede definir como “aquél por el que un empresario (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.)²

Por ello, se trata de un contrato de naturaleza:

- Mercantil, ya que se trata de un acto de comercio;
- Oneroso, ya que se establece un precio;
- Consensual, debido a que deben estar de acuerdo las dos partes con las condiciones establecidas;
- Sometido a tarifas, dependiendo de las circunstancias de cada pasajero, por ejemplo, si posee maleta de mano o facturada, si el trayecto es más próximo o más lejano...
- De adhesión, esto es porque las compañías establecen sus condiciones previamente y es el pasajero el que, una vez las haya analizado decide aceptarlas o no.³

Este contrato se diferencia de los contratos de los demás transportes, en que posee elementos nominativos y personalizados firmados entre el transportista y el pasajero, y éstos se representan mediante el “billete”, de cuyo estudio nos encargaremos más adelante.

Por último, podemos decir que se trata de un contrato de obra, ya que el transportista se compromete a realizar una actividad y a alcanzar el resultado, que no es otro que el pasajero llegue a su destino en el tiempo y en las condiciones establecidas en el billete de pasaje. En este sentido, la Sentencia del Tribunal Supremo del 31 de mayo de 1985 estableció que el contrato de transporte de pasajeros es “una modalidad del arrendamiento de obra al obligarse el porteador, no a la simple prestación de un

² Martínez Nadal, A. (2008), *Transporte aéreo en Derecho Privado del Turismo*, Thomson Aranzadi, p.23.

³ Comenzaremos por introducir de manera breve, el tema de las cláusulas abusivas, que más tarde estudiaremos en el Capítulo II. En este sentido puede surgir la duda de si estamos ante una cláusula abusiva o ante cláusulas generales de la contratación, pues bien, en primer lugar las cláusulas abusivas se definen como aquellas estipulaciones que no se negocian entre ambas partes, sino que únicamente una de las partes las interpone, así como aquellas que no se hayan aprobado por el consumidor y que actúan en perjuicio del mismo.

Como requisito indispensable para que estas cláusulas sean válidas, aparece la transparencia de éstas para que sean entendidas por todo aquel que las lea.

Normalmente en este tipo de contratos, lo que figura son cláusulas generales de la contratación, las cuales han de cumplir con el requisito que nombrábamos antes de transparencia.

servicio, sino a la consecución de un resultado, el cual es situar a las personas en un lugar determinado”.⁴

1.2. NORMATIVA APLICABLE.

En primer lugar, para determinar la normativa aplicable, debemos distinguir entre si nos encontramos ante un supuesto de transporte aéreo nacional o internacional.

En cuanto al transporte aéreo internacional, según el artículo 1.1 del Convenio de Montreal 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”.

Por otro lado, el transporte aéreo nacional, puede 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 sobrevuelo territorio extranjero o se salga al espacio aéreo situado sobre el mar libre, sin que la aeronave aterrice fuera del territorio del citado Estado”.⁵

El transporte aéreo posee una Ley propia que es la “Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea”. Se trata de Ley principal que regula el tráfico aéreo. Esta Ley contiene dos capítulos específicos referentes al transporte aéreo de personas, uno de los capítulos se encarga de la responsabilidad del transportista en caso de retraso y el otro se encarga de la responsabilidad por el daño al pasajero en caso de accidente o de responsabilidad por menoscabo del equipaje.

Pero la regulación principal de la responsabilidad en el transporte aéreo la llevan a cabo dos convenios internacionales, estos son: el “Convenio de Varsovia de 1929”- (en adelante CV) y el “Convenio de Montreal de 1999”- (en adelante CM). Que se aplique uno u otro dependerá del momento en el que se produjo el conflicto, los supuestos

⁴ Sánchez Bartolomé, José M. (2015), *Revisión actualizada del contrato de transporte aéreo de pasajeros*, Tesis Doctoral, p. 101.

⁵ Sánchez Bartolomé, José M. (2015), *Revisión actualizada del contrato de transporte aéreo de pasajeros*, Tesis Doctoral, p.134.

regulados en los instrumentos normativos, así como la ratificación de éstos por parte de los Estados.

El CV es el encargado de regular los daños de los pasajeros en los siguientes casos: accidentes, retrasos, así como los incidentes con el equipaje.⁶ Con este sistema se persiguen tres objetivos:

- 1) La limitación de las indemnizaciones de transportistas en caso de que tuvieran responsabilidad,
- 2) Lograr la uniformidad en los documentos de transporte y,
- 3) Disminuir los foros en los que los perjudicados puedan depositar sus reclamaciones.

En el CM, el cual posee carácter integrador, se reúnen las normas que integra el “Sistema de Varsovia”, así como otras normas comunitarias de transporte aéreo, especialmente el sistema de responsabilidad en relación a los daños físicos causados a los pasajeros por un accidente aéreo.⁷

1.3. ELEMENTOS DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.

A. ELEMENTOS FORMALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS: EL BILLETE.

Para que el pasajero pueda subir al avión son necesarios varios documentos, entre ellos el más conocido e importante es el billete. No obstante, también existen otros documentos como son la tarjeta de embarque y el talón de equipaje.

En primer lugar, nos centraremos en el estudio del billete, ya que es el más importante. Pues bien, según la jurisprudencia “el billete constituye el documento que confiere los derechos al titular para ser transportado al punto de destino y el contratante-consumidor

⁶ Guerrero Lebrón, MJ, (2005), *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, Tirant lo Blanch, p.25.

⁷ Ferrer Tapia. B. (2013), *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatutos y responsabilidad*, Random House p.34.

ha de tener cabal conocimiento de las condiciones de la contratación y, entre estas, de las tarifas aplicadas”.⁸

Se trata de un documento nominativo, es decir en él consta el nombre de la persona a la que va dirigido, en este caso el pasajero que va a hacer uso del transporte. Y por ello, es intransferible, no cabe que lo utilice otra persona distinta a la que figura en el documento.

En dicho documento aparecerán los datos concretos en que se va a realizar el viaje, como por ejemplo, la fecha y la hora de salida, el precio del billete, el destino, el nombre del pasajero, el vuelo, así como los aeropuertos a los que se ha de dirigir el pasajero.⁹

El billete de avión posee dos finalidades:

- En primer lugar, probar que el contrato de transporte ha sido celebrado, y por ello el pasajero puede exigir con éste, que se ejecute el contrato, que no es más que se realice el traslado.
- En segundo lugar, el billete también va a servir para que la parte que emite el billete, que es la compañía aérea, proporcione información al pasajero.

En la actualidad ha surgido una nueva modalidad de billete, debido al auge de las nuevas tecnologías, este es el llamado “billete electrónico”, el cual a pesar de tener un formato diferente, posee las mismas características que un billete de papel. Y es que, esta modalidad proporciona numerosos beneficios, entre ellos la disminución del coste del vuelo, la comodidad de los pasajeros ya que no han de desplazarse a las agencias de viajes, etc.

Como hemos mencionado al principio del apartado, no existe únicamente el billete como documento necesario para el transporte aéreo, sino que además existen otros como son:

- La tarjeta de embarque, se trata de un documento que carece de regulación legal y por la cual la compañía aérea puede tener un control específico de todos y cada uno de los pasajeros y así agilizar los trámites de embarque. En este

⁸ Ídem, p.102.

⁹ Artículo 3 Convenio de Montreal, de 28 de mayo de 1999.

documento consta principalmente el nombre del pasajero, la compañía aérea en la que ha contratado el vuelo, el número de vuelo, la fecha y la hora de vuelo, la puerta por donde ha de embarcar, etc.

- El talón de equipaje, el cual se regula junto al billete del pasajero, se proporciona al pasajero cuando éste ha entregado su equipaje al transportista para su traslado. Por lo cual, podríamos definirlo como el documento que acredita la efectiva entrega del equipaje al transportista y que más tarde servirá al pasajero para su recogida. Se trata por tanto, de una garantía para el pasajero, un justificante para la devolución de su equipaje, y para el caso de que éste sufra deterioro o se pierda o destruya.¹⁰

B. ELEMENTOS REALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS: EL PRECIO.

En primer lugar, el precio del contrato de transporte aéreo (materializado en el billete), se trata de un elemento esencial debido a que se trata de un contrato oneroso como ya hemos indicado al principio de la memoria.

Éste puede ser definido como la contraprestación que realiza el pasajero a la compañía aérea, a cambio de ser transportado de un lugar a otro, junto con su equipaje, en el caso de que lo llevara.¹¹

El precio va a estar determinado mediante una tarifa. Éste está sometido a condiciones generales de la contratación fijadas por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo. Por ello, el precio no puede ser fijado libremente por las partes. Esta tarifa podrá variar dependiendo de varias circunstancias (residentes en Islas Baleares, Canarias, entre otras), las cuales deben ser conocidas por el consumidor, teniendo que ser claras y transparentes.

Las tarifas que las compañías aéreas ofrecen pueden ser: súper reducida, reducida, económica, turista, etc.

¹⁰ Ferrer Tapia, B, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*, Random House, págs. 97-99.

¹¹ Ídem, p.86.

C. ELEMENTOS PERSONALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. PARTES DEL CONTRATO.

Existen dos partes esenciales en el contrato: el pasajero y el transportista.

Por un lado, por pasajero entendemos que se trata de la persona que es trasladada de un lugar a otro vía aérea. En cuanto a sus obligaciones principales son: pagar el precio acordado y seguir las normas de seguridad y equipaje.

Por otro lado, en cuanto al concepto de transportista o porteador, el CV y el CM no ofrecen una definición concreta, sino que se limitan a señalar a éste como sujeto responsable en los supuestos de incumplimiento que ambos convenios regulan.¹² No obstante, podemos decir que el transportista será aquél que se obliga a realizar un traslado de un lugar a otro de un pasajero junto con sus respectivos equipajes (si los tuviera), y por ello su obligación principal va a ser que éste se realice en las condiciones previstas en el contrato de transporte.

2. DERECHOS Y DEBERES DEL PASAJERO Y EL TRANSPORTISTA.

2.1. DERECHOS DEL PASAJERO.

En cuanto a los derechos que posee los pasajeros, esto vienen regulados en el Reglamento europeo 261/2004.

El citado Reglamento será de aplicación a todos los vuelos que salgan de los aeropuertos de la Unión Europea (UE), así como a todos aquellos que aunque no salgan de un aeropuerto de un estado miembro, dicho vuelo es operado por una compañía de la UE.¹³

Los derechos que posee todo pasajero son los siguientes: derecho a ser informado, al reembolso o modificación del trayecto si el vuelo se cancela o se deniega el embarque (overbooking), derecho al reembolso por retraso (5 horas o más), derecho a reclamar y a su correspondiente compensación, derecho a ser asistido y, por último, a viajar en las

¹² Aznar Domingo, D. Royo Padrón, A, (2018), *La protección al consumidor en los servicios de transporte aéreo*, Apartado IV, 2).

¹³ Artículo 3 del Reglamento 261/2004.

mismas condiciones que los demás pasajeros en caso de tener una discapacidad o la movilidad reducida.¹⁴

2.2. DEBERES DEL PASAJERO.

Como ya hemos indicado anteriormente, además de sus derechos, el pasajero tiene una serie de obligaciones que debe cumplir.

Las obligaciones principales del pasajero aéreo son:

- Pagar el precio del billete,
- Cumplir con las condiciones que se determinen (por ejemplo, no llevar equipaje de mano más grande de las dimensiones permitidas),
- Llevar consigo su documentación oficial de identidad (DNI para los vuelos nacionales y pasaporte para los internacionales),
- Llegar a la hora y fecha prevista en el mismo para la salida del vuelo,
- Actuar arreglo a las normas estipuladas en la aeronave.¹⁵

También existen otras obligaciones de los pasajeros aéreos, y éstas vienen reguladas en la Ley 21/2003 de 7 de julio, de Seguridad Aérea, la cual en su artículo 41 establece que los pasajeros y cualquier persona física o jurídica que utilicen los servicios aeronáuticos deben:

- Obedecer las normas, reglas, así como las medidas y condiciones de seguridad en vigor, ya sea a bordo de la aeronave como en los aeropuertos.
- Observar, así como actuar en consecuencia, de las órdenes, instrucciones y directrices de las autoridades aeroportuarias y del personal de la aeronave, ya que éstas van dirigidas a preservar el orden y la seguridad de la aeronave.

2.3. DEBERES DEL TRANSPORTISTA.

¹⁴ Artículos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14 del Reglamento 261/2004.

¹⁵ Artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor.

Las obligaciones del transportista aéreo pueden ser: de prestación, ya que realiza una acción satisfactoria para el pasajero transportándolo de un lugar a otro, así como de documentación, ya que éste envía unos documentos al pasajero para que se utilicen en la relación jurídica.

La obligación más importante del transportista no es otra que trasladar a los pasajeros al lugar de destino en la fecha pactada y en condiciones óptimas, así como entregarles a éstos sus respectivos equipajes. Dicho traslado se debe realizar en las mismas condiciones pactadas previamente.

No obstante, aunque en todo momento y a todos los pasajeros se les va a garantizar las condiciones mínimas de seguridad y comodidad, dependiendo de la tarifa elegida por éstos podrán disfrutar de unos servicios u otros, por ejemplo, alimentación a bordo, entretenimiento...

CAPÍTULO II. LA PROTECCIÓN JURÍDICA DEL PASAJERO EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. CASOS CONCRETOS DE PROTECCIÓN.

En este capítulo, en primer lugar, realizaremos una introducción a la protección jurídica del pasajero en el contrato de transporte aéreo para, posteriormente, analizar los derechos del pasajero en situaciones no deseadas relacionadas con este medio de transporte.

1. INTRODUCCIÓN A LA PROTECCIÓN JURÍDICA DEL PASAJERO EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Antes de analizar la protección del pasajero, tenemos que traer a colación el 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.

En su artículo 3 se define el concepto general de consumidor y de usuario, como aquellas personas físicas que actúan con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, por lo que el pasajero tiene la condición de consumidor.

Así mismo, deberíamos tener en cuenta el artículo 1 de la Ley de las Condiciones Generales de la Contratación, 7/1998 de 13 de abril, al ser el contrato de transporte aéreo de pasajeros una contratación en masa.

Dispone dicho precepto, que por condiciones generales de la contratación debemos entender las cláusulas predispuestas, es decir que no se negocian por las partes, sino que una de ellas las establece y la otra parte decide si adherirse o no, y las cuales son redactadas para ser incorporadas a una pluralidad de contratos. Por lo cual, se trata de un contrato de adhesión en el que el consumidor sólo puede aceptar el contrato con las cláusulas que ya vienen predispuestas por el oferente.

No obstante, el predisponente no podrá incorporar al contrato condiciones que el adherente no conozca de manera completa, si por ejemplo éstas son ambiguas, ilegibles, incomprensibles, salvo que éstas hubieran sido aceptadas expresamente por el adherente.

A tenor de lo anterior, vamos a proceder a un breve estudio de las cláusulas abusivas, siendo definidas éstas, como aquellas que dan lugar a una serie de desequilibrios de los contratantes, es decir, son más favorecedoras para el transportista (predisponente del contrato) en detrimento del pasajero, esto es, debido a que las condiciones generales de la contratación a las que ya hemos hecho referencia anteriormente, no están negociadas individualmente, sino que se encuentran predispuestas, como ocurre en el caso del contrato de transporte aéreo.¹⁶

El artículo 51 de la Constitución Española hace referencia al tema de las cláusulas abusivas estableciendo respecto a la protección de los consumidores el carácter de principio informador. En este mismo artículo se establece que los poderes públicos serán los encargados de garantizar esta defensa a los consumidores y usuarios.

2. DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE TRANSPORTE AÉREO.

Con el Reglamento (CE) 261/2004 se aspira a reafirmar las normas de protección de los pasajeros aéreos con la pretensión de que se consoliden los derechos de los pasajeros que a continuación vamos a analizar.

2.1. DERECHOS DE LOS PASAJEROS POR LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE.

En primer lugar la denegación de embarque, que es conocida de manera coloquial por *overbooking*, se considera como “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.

En concreto en el artículo 2. j) del Reglamento 261/2004 se establece como denegación de embarque “la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas, salvo que haya motivos razonables para

¹⁶ Artículo 82 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

¹⁷ Lozano Romeral, D. (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. P. 300.

denegarlo, como por ejemplo por razones de salud o de seguridad o por la presentación de documentos de viaje inadecuados”.¹⁸

Con esta práctica, que de hecho está permitida por Ley, pero siempre que se compense económicamente a los afectados, las compañías aéreas se garantizan la plena ocupación de los vuelos.

Pues bien, esta conducta, que supone un menoscabo para los pasajeros afectados, deberá ser compensada por parte de la compañía aérea, es decir, los pasajeros poseen ciertos derechos para el caso de que les suceda este tipo de imprevisto. Estos derechos de los que hablamos que tendrá el pasajero ante la denegación del embarque están plasmados en el Reglamento 261/2004 de 11 de febrero. Este Reglamento va a suponer que los pasajeros tengan una protección eficaz frente a estas prácticas, que, aunque como hemos dicho están permitidas por Ley, pueden resultar perjudiciales.

En dicho Reglamento se establece que cuando un transportista aéreo presienta que habrá posibles denegaciones de embarque, en primer lugar, deberá solicitar voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de beneficios. Si no hay suficientes voluntarios, entonces sí podrá el transportista aéreo denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad. Pero en ese caso, se les deberá compensar inmediatamente. Esta compensación viene establecida en el Reglamento 261/2004 y oscila entre los doscientos cincuenta, cuatrocientos y seiscientos euros, según los kilómetros del vuelo en cuestión.¹⁹

Los pasajeros a los que se les deniegue el embarque tendrán derecho a la compensación, a la asistencia y al reembolso o al transporte alternativo.²⁰

A continuación, veremos las tres alternativas:

En primer lugar, en cuanto a la compensación, la cantidad que percibirá el pasajero variará dependiendo de la distancia del vuelo, así pues, será:

- “De 250 euros para los vuelos de hasta 1500 kilómetros,

¹⁸ Ferrer Tapia, B. (2013), *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatutos y responsabilidad*, Random House, p. 292.

¹⁹ Artículo 7.1 del Reglamento 261/2004.

²⁰ Artículo 4.3 del Reglamento 261/2004.

- De 400 euros para los vuelos de más de 1500 kilómetros, y para los vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros,
- De 600 euros para demás vuelos”.²¹

La distancia va a determinarse respecto del último destino al que el pasajero llegara con retraso.

Respecto al derecho a la asistencia que se debe dar en estos casos, se deberá proporcionar a los pasajeros comidas y bebidas suficientes, de forma totalmente gratuita y, en función del tiempo que sea necesario esperar. También tendrán que proporcionarles alojamiento en un hotel cuando haya que pernoctar una o varias noches.

Y por último, también se les deberá de facilitar transporte entre el aeropuerto y el lugar donde se alojen, así como dos llamadas, mensajes, o cualquier otro medio de comunicación.²²

El reembolso se deberá realizar en siete días, por el medio que sea, en metálico, cheques, transferencia, etc. Éste será por el coste íntegro del billete en el precio en el que se compró, es decir, la cantidad debe ser la misma que el pasajero pagó en el momento que lo compró. No importa que ahora el billete sea más barato o más caro. Junto con el reembolso se deberá de proporcionar al pasajero un billete para un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápido posible.

En cuanto a la opción de un transporte alternativo, éste se podrá realizar de dos formas, o bien hasta el destino final en condiciones de transporte semejantes y en el plazo más breve que sea posible, o bien de igual manera, es decir en condiciones de transporte que sean semejantes, pero con la diferencia de que en esta opción podrá ser el propio pasajero el que decida una fecha posterior que más le convenga, atendiendo a los asientos disponibles.

En caso de que se utilice la vía del transporte alternativo, con una hora diferente a la estimada inicialmente, esta compensación podrá reducirse en un 50% cuando:

- El retraso no sea superior a dos horas para los vuelos de hasta 1500 kilómetros.

²¹ Antuña, B, (2010), *¿Alguien me puede decir donde puñetas están mis maletas?*, Septem ediciones, p.46.

²² Artículos 8 y 9 del Reglamento 261/2004.

- El retraso no supere las tres horas para los vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros.
- El retraso no supere las cuatro horas para las demás opciones de vuelo.²³

El propio Reglamento establece en el artículo 8.3 que sí en la ciudad existen varios aeropuertos, deberá el transportista ofrecerle al pasajero otro vuelo y correrá éste con los gastos de desplazamiento al otro aeropuerto.²⁴

No obstante, hay casos en los que el transportista no es responsable de esa denegación y por lo tanto esos beneficios quedan excluidos. Se observan dos supuestos:

- En los casos en los que los pasajeros tengan en su poder un billete a título gratuito o con un precio reducido que no esté a disposición del público.
- En el caso de que esa denegación se produzca por motivos razonables, como es el caso de que existan razones de salud o de seguridad o que se presenten documentos de viaje que no sean adecuados.²⁵

A continuación, se citarán unas sentencias a modo de ejemplo:

En primer lugar, la Sentencia 102/2003 de 20 Ene. 2003 de la Audiencia Provincial de Las Palmas, Sección 4ª, trata sobre un caso de un viaje combinado, en el que los demandantes tienen unos billetes de avión, de Madrid- Ámsterdam y Ámsterdam - Delhi. El problema vino cuando no pudieron embarcar en Ámsterdam debido al *overbooking*, en el día y vuelo contratado, sino que tuvieron que hacerlo al día siguiente con los gastos de estancia, comida y transporte que conlleva, así como la pérdida del primer día en Delhi, en el que estaba previsto un recorrido por la ciudad. A lo que la Audiencia condenó a la compañía aérea a indemnizar, además de por los gastos ocasionados (comida, estancia, transporte...), por los daños morales ocasionados (pérdida de día en Delhi). La Audiencia Provincial entendió que es responsabilidad de la compañía debido a que los demandantes no habían embarcado hasta el día siguiente al que en principio debió ser, y por consiguiente se le acabó provocando a éstos un perjuicio debido a que perdieron un día de sus vacaciones. En esta sentencia también se tratan los daños morales y, en cuanto a éstos establece que se deben tener en cuenta ya

²³ Artículo 7 del Reglamento 261/2004.

²⁴ Artículo 8.3 del Reglamento 261/2004.

²⁵ Artículo 96 de la Ley de Navegación Aérea.

que ese hecho (denegación de embarque) tuvo como consecuencia horas de tensión, incomodidad y molestias debido a una demora importante del vuelo.

Otro ejemplo es el de la Sentencia 309/2011 de 7 de octubre de 2011 de la Audiencia Provincial de Burgos, Sección 3ª. Trata sobre una pareja a los que se les denegó el embarque debido a que había una única plaza en la aeronave y ambos tenían planeado viajar juntos. En principio se desestimó la demanda ya que entendía que éstos no habían cumplido con las condiciones que se prevén en el artículo 3.2 del Reglamento 261/2004, ya que el Juzgado afirma que “no llegaron a facturar”. Esto es porque a la pareja al llegar al mostrador se le informó de que el avión volaba con exceso de reservas, por lo que probablemente no pudieran embarcar, y fue por ello, por lo que los pasajeros decidieron no facturar. La parte demandada alegó que debían haber facturado a pesar de todo. En este caso la AP Burgos revoca la sentencia de instancia y estima la demanda formulada contra la aerolínea, ya que entiende que los pasajeros, cumplieron las condiciones previstas en el artículo 3.2 del Reglamento 261/2004, debido a que en ningún caso se exige en el Reglamento que el pasajero facture para tener derecho a las prestaciones por denegación de embarque, sino que únicamente se exige que se presente a facturación.

2.2. DERECHOS DE LOS PASAJEROS POR LA CANCELACIÓN DE LOS VUELOS.

Viene regulado también en el Reglamento 261/2004, en el que en su artículo 2 define la cancelación como “la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza”.

Se diferencia de la denegación de embarque en que, aunque en ambos casos no se ve satisfecha la pretensión del pasajero, en la cancelación el vuelo no llega a realizarse y además no se realiza para la totalidad de los pasajeros, al contrario que en la denegación de embarque en la que el vuelo sí se efectúa pero sin él pasajero al que se le ha denegado el embarque y además en este caso, sólo se ven perjudicados unos pocos pasajeros y no la totalidad de ellos.²⁶

²⁶ Márquez Lobillo, P. (2013), *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*, Marcial Pons, p.88.

Al igual que ocurriría con el caso de denegación de embarque, en el caso de que el vuelo se vea cancelado, el transportista aéreo tendrá una serie de obligaciones frente al pasajero, es decir le será de aplicación el artículo 5 del Reglamento al que nos venimos refiriendo. Entre estas obligaciones está la de prestarle asistencia en cuanto a comida, bebida, estancia, etc.

El artículo 7 del Reglamento 261/2004, establece que el transportador aéreo, que es el encargado de realizar el itinerario establecido tendrá que compensar a los pasajeros que resulten afectados por la cancelación del vuelo. Así pues, una obligación del transportista es la de ofrecer al pasajero el reembolso o un transporte alternativo, como establece el mismo Reglamento en su artículo 8.

El transportador aéreo únicamente podrá exonerarse de esa obligación cuando haya informado a los pasajeros, con al menos dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida de la cancelación del vuelo, o bien, cuando les haya avisado con una antelación de entre dos semanas y siete días respecto de la hora de salida y se les ofrezca un transporte alternativo, o cuando se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación pero se les ofrezca coger otro vuelo.²⁷

En cuanto a la carga de la prueba, corresponderá al transportador aéreo el demostrar que ha informado a los pasajeros de la cancelación del vuelo al igual que el momento en el que ha sido informado.²⁸

No obstante, caben excepciones ya que el Reglamento, en concreto el artículo 5.3 establece que el transportista no estará en obligación de pagar una compensación cuando pueda demostrar que dicha cancelación se ha debido a circunstancias extraordinarias que eran inevitables, es decir, aunque se hubieran tomado todas las medidas necesarias para que no se produjera, el resultado no podría haberse evitado. Estas circunstancias pueden ser por ejemplo condiciones meteorológicas que pongan en peligro el vuelo, que exista un riesgo para la seguridad de los pasajeros, etc.

Un ejemplo de lo que pasa cuando se da este tipo de circunstancia lo vemos en la siguiente sentencia:

²⁷ Artículo 8.1 del Reglamento 261/2004.

²⁸ Artículo 8.4 del Reglamento 261/2004.

Sentencia de 11 de mayo de 2017, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala Octava. En este caso se trata de un pasajero que, a través de una página web reservó un vuelo desde Ámsterdam a Paramaribo, previsto para el 14 de noviembre de 2014. Esta web le informó el día 9 de octubre de 2014 de que este vuelo había sido cancelado. Así mismo, el día 4 de noviembre de 2014 recibió un correo en el que dicha web le comunicaba que su vuelo cancelado había sido cambiado para el 15 de noviembre. A lo que el pasajero solicitó una compensación por este hecho la cual fue denegada en un principio por la compañía. Por todo ello, el TJUE estableció que, el transportista estará obligado a abonar la compensación en caso de que se cancele un vuelo sin que el pasajero haya sido informado de ello con al menos dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, incluso cuando el transportista informó de esta cancelación, al menos dos semanas antes de tal hora, a la agencia de viajes a través de la cual se había concluido el contrato de transporte con el pasajero en cuestión pero esta agencia no informó a dicho pasajero dentro del plazo antes mencionado.

Un caso que se debe tener en cuenta se trata de los casos en los que los vuelos se cancelan por causas ajenas a la voluntad de las compañías, como es el supuesto de las huelgas de los trabajadores, ya sean los pilotos o controladores aéreos, así como el personal del aeropuerto, siempre que dicha huelga no sea promovida por la propia empresa y que ésta demuestre que no tuvo medidas alternativas para solucionar éste problema y poder haber realizado el vuelo.

Como ejemplo de ésta circunstancia, tenemos la Sentencia de la SAP Vizcaya de 1 de junio de 2015 (Rec. 543/2014), la cual desestimó la reclamación de compensación del daño, apelando al Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, por considerar que esa cancelación no tuvo por objeto una huelga legalmente convocada por las personas del aeropuerto, sino que establece que se trataba de una huelga encubierta por el personal de Aerolíneas. Por ello, se puede comprobar que el incumplimiento de la compañía vino motivado por actuaciones ajenas a la compañía, es decir, por la actuación de los trabajadores, las cuales no pudieron ser evitadas.

Se puede plantear la cuestión de si los daños morales son indemnizables en este caso, pues bien, en principio los tribunales concedían dichas indemnizaciones en los supuestos de gran retraso como de cancelación de los vuelos.

La jurisprudencia del Tribunal Supremo en numerosas sentencias deja ver el daño moral que existe por causa de la cancelación, así como el retraso de un vuelo. Establece el TS lo siguiente: “La situación básica para que pueda darse lugar a un daño moral indemnizable consiste en un sufrimiento o padecimiento psíquico”²⁹.

La jurisprudencia se refiere en ocasiones a varias situaciones como sufrimiento psíquico, impotencia, estrés, ansiedad, incertidumbre, etc.

No se considera como daños indemnizables los que se produzcan por mera molestia, enfado, o aburrimiento.

2.3. DERECHOS DE LOS PASAJEROS POR EL RETRASO DE LOS VUELOS.

Para este supuesto, serán de aplicación: el Reglamento (CE) 261/2004, el Reglamento (CE) 889/2002 y el Convenio de Montreal.

En cuanto al ámbito de aplicación de éstos, en caso de vuelos dentro de la Unión Europea, vuelos internacionales con origen en España o vuelos internacionales que tengan su origen en un país no comunitario pero que finalmente su destino sea España, serán de aplicación ambos reglamentos, mientras que el Convenio de Montreal se aplicará si el vuelo internacional se realiza desde un estado parte fuera de la Unión que tenga como destino España y su transportista tampoco fuera de origen comunitario.

Así, un vuelo sufre un retraso cuando se efectúa conforme a la programación prevista inicialmente pero su hora de salida se ve demorada respecto a la que estaba prevista desde un principio.³⁰

En el Reglamento 261/2004, se hace referencia a este supuesto al establecer que los pasajeros que se vean afectados por un retraso en sus respectivos vuelos deberán de recibir una adecuada atención y tendrán que tener la posibilidad de cancelar dicho vuelo, con su correspondiente reembolso, o si lo prefieren, pueden proseguirlo en condiciones óptimas.³¹

²⁹ Así lo establecen sentencias del Tribunal Supremo como la de 22 de mayo de 1995, 27 de septiembre de 1999.

³⁰ Reglamento 261/2004.

³¹ Artículo 9.1 y 9.2 del Reglamento 261/2004.

El artículo 6 del mismo Reglamento regula la protección de los pasajeros perjudicados por estos retrasos. En el mismo se establece la obligación que posee el transportista de:

- Ofrecer asistencia a los pasajeros (comida, bebida...),
- Alojamiento,
- Transporte gratuito para volver al aeropuerto si la hora de salida se retrasara hasta el día siguiente y,
- El reembolso en siete días de la parte del viaje no efectuada o de todo el viaje si éste ya no tiene razón de ser y el retraso sea de cinco horas como mínimo.

Ahora bien, para que el transportista se vea obligado a cumplir con las obligaciones citadas es preciso que el retraso sea por los siguientes motivos:

- a) Dos horas o más en el caso de todos los vuelos de hasta 1500 kilómetros.
- b) Tres horas o más para vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros.
- c) Cuatro horas o más en el caso de los demás vuelos no comprendidos en los demás casos.

No obstante, como establece el apartado 34 de la Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 19 de noviembre de 2009, los vuelos que experimenten un retraso no podrán calificarse como cancelados si su programación se ajusta finalmente a la que estaba prevista de manera inicial, independientemente de la duración de éste.

Ahora bien, según el Reglamento 889/2002, si los pasajeros sufrieran en daños a consecuencia de este retraso la compañía aérea será responsable del daño siempre que ésta no haya tomado las medidas razonables para evitar ese daño o no haya podido tomar esas medidas.

El artículo 19 del Convenio de Montreal establece la obligación del transportista de responder por los daños ocasionados por los retrasos en el transporte y por las causas por las que el transportista no será responsable. Pues bien, no será responsable cuando él mismo pruebe que él y sus dependientes adoptaron todas las medidas necesarias de manera razonable para evitar el daño o que les fuera imposible adoptar dichas medidas. En su artículo 20 se establece que el transportista quedará exonerado de manera total o

parcial de responsabilidad en tanto pruebe éste que los daños se produjeron por culpa del propio pasajero.

Finalmente el artículo 22 del mismo, fija los límites de la indemnización, siendo ésta 4150 derechos especiales de giro.³²

Para ver más claro este tema vamos a proceder a exponer una serie de sentencias:

La Sentencia 533/2000 de 31 Mayo del 2000, del Tribunal Supremo, Sala Primera, de lo Civil, la cual viene a referir el retraso que sufrió una pareja a la vuelta de su viaje de novios, por lo cual ambos perdieron un día en su trabajo. El Tribunal Supremo, estimó la existencia de daño moral en el demandante ya que entendió que se daban los tres requisitos exigidos, esto es, el retraso:

- Fue totalmente injustificado,
- Fue importante (10 horas),
- Y, por último, se dio la situación de afección en la esfera psíquica.

A parte del retraso sufrido, se une la tensión, incertidumbre, falta de explicaciones razonables sobre la demora, así como la inquietud por regresar al domicilio después del viaje de novios y la preocupación por la pérdida de un día de trabajo. Además, el hecho se produjo en un país extranjero y por su distancia era imposible buscar una alternativa.

Otro ejemplo de sentencia es el siguiente:

La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), de 17 de septiembre de 2015, en la que se resuelve la cuestión prejudicial planteada en el asunto C-257/14 por un Tribunal holandés, a consecuencia de la demanda presentada por una ciudadana particular frente a una compañía aérea (KLM), por la reserva de un billete de avión entre las ciudades de Quito y Ámsterdam, con un retraso de 29 horas, a consecuencia de problemas técnicos, según afirmó la compañía.

El interés de la sentencia radica en que el TJUE se pronuncia acerca de la interpretación de algunos conceptos contenidos en el Reglamento, por el que se establecen normas

³² Los Derechos Especiales de Giro (DEG) pueden definirse según Nicole Roldán, “como un activo de reserva que se asigna a los miembros del Fondo Monetario Internacional, de acuerdo con la cuota de acciones que cada uno tiene en la Organización Internacional. Esta cuota se basa básicamente en el Producto Interior Bruto (PIB) de cada país”.

comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

La gran mayoría de las situaciones relacionadas con la navegación aérea, ponen de relieve la importancia que esta resolución judicial puede tener en el futuro, ya que establece y fija unos criterios que deberán ser tomados en consideración tanto por las compañías aéreas como por los consumidores, especialmente cuando las primeras recurren al concepto de “problemas técnicos” para justificar la cancelación o el retraso significativo de un vuelo. Los criterios a los que nos referimos anteriormente se refieren a que para determinar la indemnización por retraso de un vuelo deberá éste calcularse a partir del momento en que se abre al menos una de las puertas del avión y no cuando éste aterriza.

2.4. CAMBIO DE CLASE.

El cambio de clase tiene lugar cuando la compañía, a la hora de realizar el transporte contratado en las condiciones establecidas sitúa al pasajero en un servicio distinto al que ha contratado.³³

Esto ocurre porque en las aerolíneas existen diferentes clases: la *business* y la turista. La diferencia que hay entre una y otra es principalmente el precio, en la de *business* el pasajero paga un incremento en el precio porque disfruta de unos servicios que no se dan en la clase turista.

Pues bien, puede ocurrir que: se ubique al pasajero en una plaza de clase inferior a la que había contratado, a esto se le denomina *downgrading*, o puede ocurrir al revés, es decir que se le ubique en una plaza superior a la que había contratado, a esto se le denomina *upgrading*. En este último caso no suele haber problemas, ya que el Reglamento 261/2004 establece que, si a un pasajero se le asigna una plaza superior a la solicitada, no se le solicitará suplemento alguno. Esto es porque lo que se está dando al pasajero es una mejora en las condiciones de manera ajena a su voluntad, es el transportista el que se lo ofrece.

³³ Antuña, B, (2010), *¿Alguién me puede decir donde puñetas están mis maletas?*, Septem ediciones, p.74.

Sin embargo, esto no ocurre en los casos de *downgrading*, es decir si el transportista acomoda a un pasajero, que sí había pagado para un asiento en clase business, en un asiento en clase turista, deberá reembolsarle en un plazo de siete días por la cuantía de:

- El 30% del billete para los vuelos de hasta 1500 kilómetros.
- El 50% del billete para los vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros.
- El 75% del billete para los demás vuelos.

2.5. DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE HUELGA EN EL TRANSPORTE AÉREO.

Se trata de una de las causas más frecuentes de retraso o cancelación de un vuelo.

No obstante, se puede considerar una huelga como una “causa extraordinaria”, pues bien, las huelgas legales del personal de vuelo o de los pilotos no pueden considerarse por causas extraordinarias, ya que los tribunales han venido considerando que la huelga no puede equipararse nunca a causas de fuerza mayor. Por esto, las compañías aéreas han de indemnizar a los afectados por ellas.

Por otro lado, se encuentran las “huelgas salvajes”, es decir, las que no están planeadas. Pero el TJUE en su Sentencia de 17 de abril de 2018 ha determinado que este tipo de huelgas tampoco constituye una causa circunstancia extraordinaria, por lo que la compañía aérea también tiene el deber de indemnizar a los afectados por aquéllas.

Por consiguiente, procedemos a estudiar qué derechos poseen los pasajeros cuando se den estas situaciones. Pues bien, cuando la huelga se convoque con anterioridad a la fecha de salida del vuelo, la compañía deberá avisarle de la cancelación del vuelo y ofrecerle alternativas para su desplazamiento o devolverle el importe íntegro del billete. En el caso de que la compañía no haya informado al pasajero de la huelga, ésta deberá compensarle económicamente.

En el caso de que ya esté el pasajero en el aeropuerto y le comunican que su vuelo ha sido cancelado o que va a retrasarse debido a una huelga distinguimos dos opciones:

- Si el pasajero se encuentra dentro del aeropuerto, deberá dirigirse al mostrador de la compañía y proceder a la presentación de una reclamación.

- Si el pasajero se encuentra fuera del aeropuerto, podrá presentar la reclamación en AESA³⁴.

Con la siguiente sentencia vamos a analizar a qué nos referimos. Se trata de la Sentencia del Juzgado de lo Mercantil núm.1 de San Sebastián, en concreto la sentencia número 4/2019, en la cual el demandado interpone una demanda contra la compañía aérea “Ryanair” debido a que se canceló el vuelo que estaba previsto por una huelga del propio personal de la compañía, en la cual se solicita una compensación de 250 euros.

La compañía, en contestación a la demanda alegó que se trataba de una circunstancia extraordinaria, prevista en el artículo 5.3 del Reglamento 261/2004, y que por ese mismo hecho se le eximía del deber de pago de la compensación anteriormente citada. También alega que no fue únicamente cancelado ese vuelo sino numerosos más, es decir fue una circunstancia que afectó de manera generalizada a sus vuelos. Al igual que afirman que no pudieron realizar ningún tipo de actuación para superar esta situación debido a que se trata de un derecho constitucional.

Finalmente, el tribunal decidió condenar a la compañía ya que se trataba de una huelga del propio personal, es decir por la actividad propia de la compañía y las condiciones laborales del personal de ésta. Por tanto, establece que no se trata de una circunstancia extraordinaria una huelga por mejoras de condiciones laborales.

2.6. RESPONSABILIDAD EN CASO DE ACCIDENTE.

Siendo la obligación principal, como ya analizamos en el epígrafe cuatro, del transportista la de transportar al pasajero, siendo una obligación llamada “de resultado, con las respectivas medidas de seguridad, de manera que éste desembarque en el punto de destino y sin perjuicios, hay veces en las que dicho transporte no se desarrolla normalmente, es decir se dan circunstancias en las que el pasajero sufre lesiones o incluso la muerte. En estos casos, de manera general se considerará responsable, en principio, al transportador puesto que no ha cumplido con la obligación de resultado antes citada. Únicamente podrá el transportador exonerarse de responsabilidad si

³⁴ Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

acredita que concurre alguna o algunas de las causas de exculpación que esté admitida en el régimen legal aplicable.

Esto es, porque se trata de una responsabilidad contractual en la que se presume la culpa del transportador, pudiendo únicamente exonerarse de esa culpa, cuando pruebe la culpa exclusiva de la víctima en los daños sufridos, que ha adoptado todas las medidas necesarias para que el daño no se hubiera producido (actuando con la diligencia debida), o el que no haya podido de ninguna manera adoptar dichas medidas (causas de fuerza mayor o caso fortuito).

El CM de 1999, estableció que se trataría de una responsabilidad objetiva, es decir se suprimiría la culpa del transportador si los daños sufridos por el pasajero no superaban los 100.000 derechos especiales de giro. En el caso contrario, se trataría de una responsabilidad subjetiva, es decir, si esos daños superasen esa cifra.

El CM en su artículo 17, establece que “el transportista será responsable del daño causado al pasajero en caso de muerte o lesiones a éste, por haberse producido a bordo de la aeronave o en las operaciones de embarque o desembarque”.

Este artículo afirma que para que pueda imputarse al transportista responsabilidad es necesario que la muerte o la lesión sufrida por el pasajero sea el resultado de un accidente, es decir debe ser un suceso eventual que altera el funcionamiento regular de las cosas, y que además se produce a bordo de la aeronave.

Pero, no obstante, con el fin de establecer la responsabilidad del transportador aéreo es necesario tener en cuenta una serie de elementos, los cuales son necesarios para considerar que existe dicha responsabilidad. Estos elementos son tres:³⁵

- Que el daño lo haya sufrido un pasajero, es decir una persona la cual a cambio de un precio pacta con el transportador su traslado de un lugar a otro,
- Que la lesión o la muerte haya sido producida a causa de un accidente, y
- Que el accidente haya sido producido a bordo de la aeronave o en el embarque o desembarque de ésta.

³⁵ Knobel, H, (2017), *El transporte aéreo de pasajeros y sus equipajes en el Convenio de Montreal de 1999*, Fundación Proturismo, p.52.

Un accidente aéreo se trata del incidente que tiene lugar en cualquier aeronave, por tierra o en vuelo. En principio, el pionero en regular dicho tema fue el Reglamento 2027/1997. Posteriormente éste fue modificado por el Reglamento que ya hemos citado con anterioridad 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, el cual es la norma fundamental que rige la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de que se produzca un accidente o daños a los pasajeros.

No se establece un límite económico exacto a la hora de determinar la indemnización correspondiente a la responsabilidad del transportista. No obstante, para los daños que no superen los 100000 derechos especiales de giro, la compañía aérea no podrá impugnar una reclamación. Si superan esa cantidad podrán impugnarlos sólo si ésta la compañía puede probar que no actuaron de manera negligente.

A su vez en el CM también se regula dicha situación, en concreto en su artículo 17, el cual establece que el transportista será responsable de los daños causados por muerte o lesiones corporales de los pasajeros únicamente si éstos se han producido dentro de la aeronave o en las operaciones de embarque o desembarque.

En cuanto a las indemnizaciones que van a proceder si se dan cualquiera de las situaciones descritas, vienen reguladas en el artículo 21 del mismo convenio, y viene a decir lo siguiente:

- Si el daño no excede de los 100000 Derechos Especiales de Giro (DEG), el transportista no podrá evadir su responsabilidad.
- Si el daño supera la cantidad anteriormente citada, podrá el transportista probar que no actuó negligentemente, es decir, que el daño no se debió a la negligencia o a la omisión o acción indebida del transportista o sus agentes, o que el daño se produjo por la acción u omisión indebida de un tercero, la cual la introdujo el Convenio de Montreal.

Dentro de este apartado, debemos resaltar los casos en los que se produce un siniestro en la aeronave, sin que se produzcan lesiones a los pasajeros, como es el caso, entre otros, el del vuelo de “Air Canadá” que estuvo sobrevolando varias horas Madrid, en el que se indemnizó a los pasajeros por los daños morales.³⁶ Distingue nuestra jurisprudencia, entre daños físicos y daños morales, incluyendo dentro de éstos las

³⁶ Sentencia del Tribunal General, Sala Primera de 16 de noviembre de 2015.

secuelas postraumáticas que se pueden originar, en los siniestros a causa del miedo sufrido por los pasajeros en los mismos, sin perjuicio de que se dé un desenlace en el que no se afecte a la integridad física de éstos.

2.7. EL EQUIPAJE.

La normativa legal del transporte aéreo no establece un concepto de equipaje, por ello acudiremos a la doctrina, en la que Mapelli define el equipaje como “el conjunto de objetos que, protegidos por cualquier clase de envoltura, guardan una directa relación con el viaje de la persona y son trasladados conjuntamente con ésta”.³⁷

El equipaje se clasifica en tres formas diferentes:

- Equipaje de mano, este es el que permanece a lo largo de todo el trayecto en posesión y bajo la custodia del pasajero. Este tipo de equipaje está limitado en cuanto a peso y volumen.
- Equipaje facturado, en este única y exclusivamente es responsable el transportista.
- Equipaje con declaración especial de interés, es aquel que posee un valor especial y por ello se declara al transportista, pagando el pasajero una tasa suplementaria.

Hay que señalar que el artículo 17 del CM (que se ocupa entre otros, de los daños causados en el equipaje). Establece que por equipaje se entiende tanto el facturado como el no facturado.

En principio cada pasajero es libre de decidir lo que desee incluir en su equipaje. No obstante, esta libertad se encuentra limitada por razones de seguridad. En cuanto a si hay limitaciones, va a depender de la compañía aérea.

La doctrina ha planteado como cuestión si el transporte del equipaje supone la existencia de un contrato independiente o, por el contrario, éste forma parte del contrato. Pues bien, hay autores como Tapia Salinas³⁸, el cual considera que el pasajero no está

³⁷ Ferrer Tapia B, (2013), *Incidentes en el equipaje: pérdida, retraso y daños*, Random House, p.196.

³⁸ Ídem, p.196 y 197.

obligado a llevar el equipaje consigo y que, por lo tanto el transportista tampoco lo estará. Por el contrario, otros autores piensan que el equipaje se debería de incluir dentro del contrato de transporte y que así se establecería la obligación del transportista.

La Ley de Navegación Aérea en su artículo 97 se ha encargado de establecer la obligación del transportista de transportar, incluido en el precio del billete, al pasajero junto con su equipaje, y además establece también que el transportista va a responder solamente de la pérdida, deterioro o sustracción del equipaje entregado a éste para su custodia.

Por todo ello, ante el problema planteado de si existen dos contratos, es decir, uno para el pasaje y otro para el equipaje. Podemos concluir que no existen dos contratos sino un contrato único que engloba tanto el transporte como el equipaje del pasajero.

El transporte de equipaje se trata de un tema muy problemático debido a que, en muchas ocasiones durante el proceso de facturación, carga o descarga de éste, puede sufrir menoscabos por parte del personal de tierra. Aunque lo normal es que no exista ningún problema, es un asunto que no puede el pasajero controlar debido a que el equipaje atraviesa demasiadas manos y por ello a veces pueden ocurrir infortunios.

En España, existen al año aproximadamente 2,5 millones de maletas que sufren problemas, ya sean daños, demoras, pérdidas, etc. aunque sólo una pequeña parte de los pasajeros reclama sus derechos frente a esas acciones.

La duración de la responsabilidad del transportista respecto del equipaje queda delimitada de la siguiente manera: la responsabilidad del transportista comienza desde que los bultos del equipaje se ponen a su disposición y durará hasta que éste vuelva a ponerlos a disposición del pasajero. Por ello, el transportista será responsable del equipaje mientras éste permanezca bajo su custodia, es decir, desde que se facturan hasta que se pone a disposición del pasajero.

Una vez el transportista haya puesto a disposición el equipaje al pasajero, éste deberá recogerlo lo más pronto posible aportando el talón de equipaje, así como la identificación de los bultos.

2.7.1. RESPONSABILIDAD POR DEMORA EN LA ENTREGA, DAÑOS O PÉRDIDA DEL EQUIPAJE.

El CM trata en su artículo 17.2, la responsabilidad a cargo del transportista estableciendo que éste será responsable “del daño causado en casos de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado por la sola razón de que el hecho que causó la destrucción, pérdida o avería se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier periodo en que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia del transportista. Sin embargo, el transportista no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propio del equipaje”³⁹. Así, en su artículo 22 se establece un límite a esa responsabilidad de 1000 DEG por pasajero a menos que el pasajero haya realizado una declaración especial de valor y haya aportado un suplemento.

Como ya hemos señalado en el apartado anterior, para que el daño sea indemnizable es necesario que el equipaje permanezca bajo la custodia del transportista, ya que no será responsable de los daños anteriores o posteriores que éste sufra. Este daño será tanto material como moral.

Para el caso de los daños materiales nos remitimos al Código Civil en su artículo 1106 que establece que existen dos tipos de daños patrimoniales, el daño emergente (valor de la pérdida), y como el lucro cesante (ganancia que se ha dejado de obtener).

No sólo el CM establece normas relativas a los daños, pérdidas o retrasos del equipaje, también el Convenio de Varsovia establece una responsabilidad a cargo del transportista, pero únicamente cuando el equipaje se encuentre bajo su custodia en un aeródromo o a bordo de la aeronave. Por lo que, el Convenio de Montreal se trata de un convenio que regula normas más concretas y que abarcan una mayor protección al pasajero aéreo, debido a que, como hemos dicho anteriormente, se trata de un régimen de responsabilidad único desde que el transportista asume la obligación de custodia del equipaje hasta que finalmente es entregado al pasajero.

³⁹ Serrano Barrientos, A. (2018), *Reclamaciones de consumidores en materia de transporte aéreo*, La jurídica, p.47.

Por consiguiente, la responsabilidad del transportista es de tipo objetivo, al contrario de lo que establecía el CV, es decir, se prescinde del elemento de culpa en la atribución de responsabilidad.

En primer lugar, en cuanto al daño por pérdida o retraso en la entrega del equipaje, es difícil que un pasajero pueda acreditar el contenido del mismo. Por esto, el principio que rige es el de “razonabilidad en materia de prueba”.

La Ley fija en los casos de pérdida o retraso del equipaje una obligación por parte de la compañía aérea, de dotar al pasajero de un neceser con los artículos de primera necesidad.

No obstante, el contenido es lo problemático de esta cuestión, por lo que hemos expuesto anteriormente de que es difícil de acreditar. Por lo que si el pasajero ha realizado la declaración previa y por consiguiente ha pagado las tasas que corresponden, será indemnizado con el valor declarado. Pero en el caso de que no haya declarado nada, la indemnización va a depender del ámbito geográfico del recorrido.

Pero no todo es susceptible de indemnización, ya que existen unas determinadas eximentes de responsabilidad. A continuación, se indican las eximentes de responsabilidad:

- Que el daño se deba a la naturaleza;
- Que el daño se deba a un defecto propio del equipaje o;
- Que el daño se deba a un daño propio del equipaje.

La obligación de probar que concurren las excepciones anteriores para así exonerarse de responsabilidad, será el propio transportador.⁴⁰

Puede ocurrir que, a la llegada al aeropuerto de destino, el equipaje no aparezca. En este caso debe interponerse una reclamación de inmediato en los mostradores de la aerolínea, así como rellenar el “Parte de Irregularidad de Equipaje” (PIR). Éste se trata de la exigencia necesaria para hacer constar la incidencia ocurrida con el equipaje. Si este procedimiento no tiene lugar, se entenderá que el equipaje ha sido recibido por su propietario y en las condiciones óptimas. Si a los 21 días después de interponer la reclamación, el equipaje sigue sin aparecer, se considerará perdido definitivamente.

⁴⁰ Artículo 20 del Convenio de Montreal.

Existe otro tipo de equipaje que también resulta controvertido, este es el equipaje de mano. Este equipaje se resuelve de manera diferente al anterior puesto que éste está bajo la custodia del pasajero, es decir, de su propietario. Por lo que, para que pueda resultar responsable el transportador, deberá el pasajero acreditar que el transportador o sus agentes han tenido la culpa. Se trata, por tanto, de un régimen de responsabilidad subjetiva basado en la culpa del transportador.

La jurisprudencia se ha ocupado de resolver las dudas sobre el contenido del equipaje, debido a que es muy complicado demostrar qué es lo que se encontraba en la maleta o no. Por ello, los tribunales utilizan como criterios los siguientes: el propósito o el destino del viaje, la situación socioeconómica del pasajero, etc.

Para plasmar esta situación en unos ejemplos he elegido dos sentencias que voy a explicar a continuación brevemente:

Por un lado, la Sentencia 121/2007 de 5 de marzo de 2007 de la Audiencia Provincial de Madrid, Sección 10, en la cual trata el caso de un extravío del equipaje por parte de la compañía aérea. El Tribunal decide que el mismo es responsabilidad de la compañía aérea debido al retraso negligente de los empleados de la misma respecto de la localización del equipaje. Por lo que, la compañía es la que debe indemnizar a los pasajeros que han sufrido perjuicios, debido a la mala gestión de la misma. Esto es, porque el pasajero (dueño del equipaje) no ha actuado de manera negligente.

Por otro lado, tenemos la Sentencia de 1 octubre de 1992 de la Audiencia Provincial de Madrid, sección 19, en la cual se reclama el retraso en la entrega del equipaje y, además con desperfectos.

La compañía debe abonar al pasajero los gastos en los que ha incurrido para adquirir productos de primera necesidad como son ropa, artículos de aseo, etc, así como también deberá de indemnizarle por los desperfectos causados en la maleta y por los daños morales sufridos. Los daños morales los incluyen debido a que se le causó al pasajero una perturbación debido a la demora relevante e injustificada de su equipaje en el que tenía sus cosas personales, el Tribunal establece que no se trata solo de una mera molestia sino que se le está privando al pasajero del disfrute de sus enseres, lo cual puede producir distintas alteraciones psíquicas como por ejemplo estrés, ansiedad, etc.

al igual que por la afectación al desarrollo normal de sus vacaciones, que no se pudieron desarrollar como estaba previsto inicialmente.

Un caso que causa controversia es el daño en el equipaje en caso de accidente aéreo, pues bien, en este caso inicialmente se responsabilizaba al transportista de esos daños, por lo que éste debía responder de los daños causados al equipaje en el caso de accidente. No obstante, de acuerdo con Monfort Ferrero,⁴¹ consideró que el término accidente se deberá entender como un daño ocasionado en el transporte aéreo o a consecuencia de él.

Por lo tanto, estamos ante una responsabilidad, que según el artículo 120 de la Ley de Navegación Aérea es:

- Objetiva, puesto que mientras el equipaje se encuentre bajo la custodia del transportista, éste será responsable de los daños que se produzcan al mismo, haya actuado éste con la diligencia o no debida.
- Limitada, ya que se establece en la Ley la cuantía máxima de la que es responsable.

Al no existir causa alguna de exoneración de responsabilidad, como por ejemplo la fuerza mayor o el caso fortuito, se tendrá que acudir al artículo 1105 del Código Civil, el cual establece los siguiente: “Con relación a los contratos de tracto sucesivo, que fuera de los casos expresamente mencionados en la Ley, y de los que así lo declare la obligación, nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que previstos, fueran inevitables”.

2.7.2. INCLUSIÓN DE DAÑOS MORALES RESPECTO A LA PÉRDIDA DEL EQUIPAJE

Se trata de una de las cuestiones más debatidas en el ámbito de la responsabilidad contractual de manera general y del contrato de transporte aéreo en concreto. De hecho, ya hemos visto como viene normalmente relacionado con cualquiera de los casos de responsabilidad del transportista.

⁴¹ Monfort Ferrero, MJ, (2000), *El contrato de transporte aéreo de pasajeros*, p.5.

En primer lugar, vamos a comenzar por definir los daños morales como tal. Pues bien, podemos definir el daño moral como “El impacto o sufrimiento psíquico o espiritual que en la persona pueden producir ciertas conductas, actividades, comportamientos o determinados resultados. No se comprenden únicamente los ataques a los bienes e intereses jurídicos sino que también se incluyen las repercusiones afectivas”.⁴²

El Tribunal Supremo en sentencias como la de 4 de febrero de 2005, establece también que para que pueda apreciarse la existencia de daños morales éstos, deben ser fruto de la existencia de unos hechos básicos de los que éstos puedan tener lugar y no de una mera situación de malestar o angustia.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea en su Sentencia de 17 de marzo de 2016 zanja el debate de si los daños morales deberían incluirse en el régimen de responsabilidad establecido en el Convenio de Montreal de 1999. Pues bien, ésta aclara lo siguiente:

- Que una disposición del Derecho de la Unión debe interpretarse no sólo de acuerdo a su tenor literal sino también de su contexto y de los objetivos que persigue,
- Que la indemnización de los daños tiende a garantizar la reparación íntegra del perjuicio sufrido.

Pues bien, la cuestión que se suscitaba era saber si los daños a los que se refiere la normativa únicamente son los daños materiales o si se incluyen también los daños morales que pueda padecer el pasajero. En el primer caso, los daños morales no se hallarían sometidos al régimen de responsabilidad previsto en la Ley, mientras que en el segundo caso tanto los daños materiales como los morales van a quedar sometidos al régimen uniforme de responsabilidad, con sus respectivos límites, como por ejemplo el no poder superar éstos la indemnización que le corresponda al pasajero.

2.8. SEGURO DE PASAJEROS DE LA AERONAVE.

⁴² Ferrer Vicente, JM, (2007), *La cuestión de los daños morales*, Difusión jurídica y tema de actúa, p.22.

Para asegurar la protección del pasajero, en todos los casos que hemos analizado, en los que las aerolíneas tienen que indemnizarles, existe un seguro obligatorio que debe tener la compañía.

Dicho seguro de pasajeros viene regulado en el artículo 127 de la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea, así como el artículo 126 de la misma, el cual dispone que “los seguros aéreos tienen por objeto garantizar los riesgos propios de la navegación que afectan a la aeronave, mercancías, pasajeros y flete”. La Ley de Navegación Aérea no establece el contenido que debe tener dicho seguro, por lo que se tendrá que estar a cada seguro, según lo que tenga contratado la compañía, siendo la norma general que se incluya la responsabilidad por los daños que se ocasionen a la salud o integridad del pasajero y a su equipaje.

Cuestión distinta es cuando la aerolínea entra en situación de insolvencia y, por lo tanto, se declara en concurso de acreedores. En estos casos, una vez dictado el auto de declaración de concurso por el juzgado de lo Mercantil competente, ya el pasajero no puede acudir a los tribunales para la reclamación de las cantidades debidas por los anteriores conceptos.

Para poder recuperar dichas cantidades, tendrá que acudir al proceso concursal en el que se constituirá como acreedor concursal y su crédito formará parte del pasivo, siendo un crédito ordinario.

Por lo que, teniendo dicho carácter el crédito, será muy difícil que el pasajero pueda recuperar la cantidad debida, ya que los créditos con privilegio especial o general y los créditos contra las masas tienen preferencia para su cobro que los ordinarios.

Más dificultades si cabe, existe en los casos en los que las compañías en concurso son extranjeras que obligaría al pasajero a tener que acudir a los tribunales.

CONCLUSIONES

Este trabajo fin de grado se ha centrado en analizar la regulación en situaciones no deseadas, en materia mercantil, del transporte aéreo. Este tipo de transporte es clave en materia de turismo y, como derivadas, en material de salud mental y economía mundial, entre otros.

Para ello, en este trabajo fin de grado, por un lado, se ha analizado el contrato de transporte aéreo y, por otro lado, la protección jurídica del pasajero en el contrato de transporte aéreo. Para ello, se han analizado las acciones extrajudiciales y judiciales, que se pueden entablar contra las compañías aéreas, para resarcir los perjuicios ocasionados por ellas.

A la luz del trabajo fin de grado desempeñado, se evidencia que, en la mayoría de las ocasiones, por el desconocimiento sobre nuestros derechos, las compañías aéreas se pueden llegar a aprovechar para evitar así darnos las indemnizaciones que nos corresponderían si nos surgen los problemas a los que nos hemos referido. A continuación, se exponen las conclusiones extraídas del presente trabajo:

- Desde la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea, se ha creado numerosa legislación, sobre la protección de los pasajeros en el contrato de transporte aéreo, tanto a nivel nacional como comunitario e internacional. Uno de los más importantes es el Convenio de Montreal.
- Del estudio de la jurisprudencia, es evidente que cada vez se dictan más sentencias sobre la responsabilidad civil de las compañías aéreas, siendo esto resultado del conocimiento, cada vez mayor que tienen los usuarios de esos vuelos sobre sus derechos en caso de que se dé la cancelación o retraso de los mismos, pérdidas o daños en sus equipajes, overbooking, y cambio de clase.
- El cambio que se ha producido en la jurisprudencia al incluirse el resarcimiento de los daños morales, en el caso de incumplimiento total o parcial, de las obligaciones propias del transportista aéreo.
- Se permite la venta de más pasajes que plazas existen (*overbooking*), ocasionando un perjuicio a quienes lo sufren.

- Es patente que las sentencias de los Jueces y Tribunales, son más favorables al consumidor (pasajero), al ser la parte más desprotegida en el contrato de transporte, siendo éste un contrato de adhesión.

Llevar a cabo este trabajo fin de grado ha sido muy gratificante para mí, ya que desconocía muchas situaciones indeseadas que ocurren frecuentemente en los viajes a través de transporte aéreo. A nivel personal opino que hay situaciones que no se encuentran reguladas en la legislación vigente, siendo circunstancias que también pueden provocar perjuicios a los pasajeros y por tanto, su correlativa indemnización, como es el caso de los pasajes en los que no se factura el equipaje para ahorrar tiempo y, una vez realizado el embarque y en la entrada del avión, no te permiten entrar la maleta, bajándola a la bodega. Además, considero que debería existir una legislación uniforme sobre esta materia a nivel internacional y mecanismos que facilitaran a los usuarios, independientemente del lugar de bandera de las compañías, el poder ejercitar acciones judiciales contra éstas en su lugar de residencia.

BIBLIOGRAFÍA

Antuña, B. (2010), *¿Alguien me puede decir donde puñetes están mis maletas?*, Septem Ediciones.

Aznar Domingo, D. Royo Padrón, A. (2018), *La protección al consumidor en los servicios de transporte aéreo*.

Ferrer Tapia, B. (2013), *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatutos y responsabilidad*, Random House.

Ferrer Vicente, JM, (2004), *La cuestión de los daños morales*, Difusión Jurídica y Temas de Actúa.

Guerrero Lebrón, MJ. (2005), *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, Tirant lo Blanch.

Knobel, H. (2017), *Transporte aéreo de pasajeros y sus equipajes en Convenio de Montreal 1999*.

Lozano Romeral D. (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*.

Martínez Nadal, A. (2008), *Transporte aéreo en Derecho Privado del Turismo*, Thomson Aranzadi.

Márquez Lobillo, P. (2013), *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*, Marcial Pons.

Monfort Ferrero, MJ, (2000), *El contrato de transporte aéreo de pasajeros*, Dykinson.

Restrepo Maya, A, (2008), *Los beneficios económicos y sociales del transporte aéreo*.

Sánchez Bartolomé, José M. (2015), *Revisión actualizada del contrato de transporte aéreo de pasajeros*, Tesis Doctoral

Serrano Barrientos, A. (2018), *Reclamaciones de consumidores en materia de transporte aéreo*, La jurídica.

Triguero, B, (2020), *Vozpopuli*.

LEGISLACIÓN

“Convenio de Montreal de 1999”.

“Convenio de Varsovia de 1929”.

“Ley 21/2003 de 7 de julio, de Seguridad Aérea”.

“Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea”.

“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”.

“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”.

“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”.

ANEXO I – ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL TRÁFICO AÉREO COMERCIAL EN ESPAÑA – ENERO 2020



Dirección General de
Aviación Civil

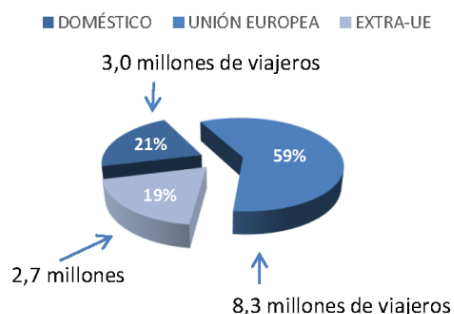
Subdirección General de Transporte Aéreo
Área de Estudios Estratégicos y Análisis de Mercado

Análisis de la evolución del tráfico aéreo comercial en España

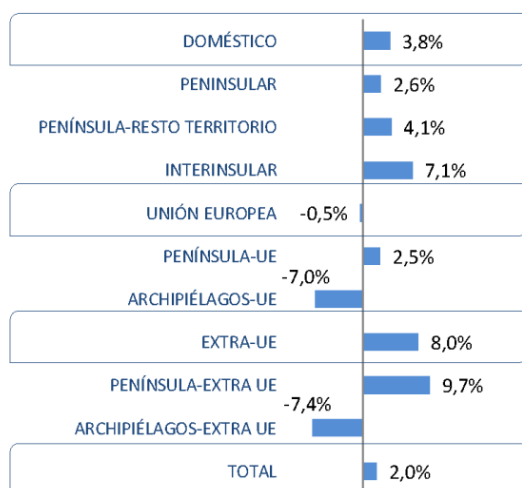
Enero 2020

Análisis de la evolución del tráfico aéreo comercial en España

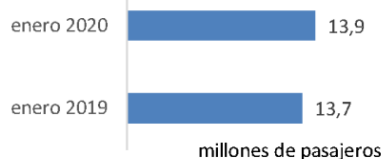
Distribución del tráfico de pasajeros por mercado



Variación interanual de los pasajeros en los corredores aéreos en España



Durante enero de 2020 el número de pasajeros en vuelos comerciales en el mercado aéreo español creció un 2,0%, hasta llegar a los 13,9 millones.



Este incremento del tráfico supone que durante enero viajaron en avión en España 269 mil pasajeros más respecto al mismo mes de 2019

Las rutas domésticas, con 3,0 millones de pasajeros este mes, ganaron en enero 110 mil viajeros.

Durante el mes de enero el tráfico doméstico creció un 3,8% respecto a enero de 2019

Los 8,3 millones de viajeros que volaron a destinos de la Unión Europea supusieron el 59% del total de los pasajeros comerciales en enero.

El tráfico con la Unión Europea cayó un 0,5%, perdiendo 39 mil pasajeros

El tráfico en el mercado extra-UE crece un 8,0% respecto a enero del año anterior, ganando 199 mil pasajeros, hasta los 2,7 millones de viajeros.

El tráfico extra UE creció un 8,0%

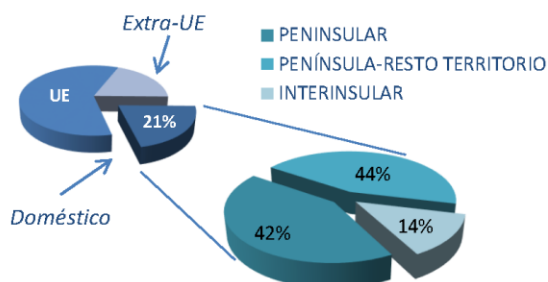
Mercado aéreo español

enero
2020

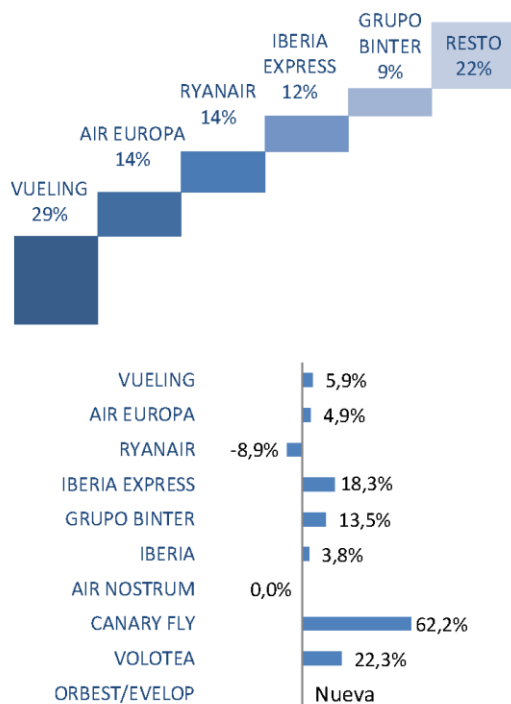
1

Análisis del mercado aéreo doméstico

Distribución del tráfico de pasajeros en el mercado doméstico



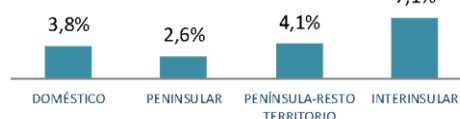
Cuota y variación interanual de las principales compañías en el mercado doméstico



3,0 millones de viajeros en el mercado doméstico en enero

La crisis económica y la entrada en funcionamiento de diversas líneas AVE hicieron que este mercado fuera el de peor comportamiento en los últimos tiempos. No obstante, ya desde abril de 2014 se advirtió un cambio de tendencia, volviendo a crecer el tráfico doméstico. En enero de 2020 el tráfico ha crecido un 3,8%.

Variación interanual en los corredores del mercado doméstico



En los enlaces peninsulares el tráfico creció un 2,6%. El tráfico entre la Península y los territorios no peninsulares un 4,1% y en las interinsulares un 7,1%.

Compañías

Como en meses anteriores, Vueling fue líder en el mercado doméstico español, transportando 865 miles de pasajeros, 5,9% más comparado a 2019.

Respecto al año anterior, Air Europa creció un 4,9% y el tráfico doméstico de Ryanair perdió un 8,9% de viajeros.

El volumen de pasajeros del Grupo Binter creció un 13,5% y el de Iberia aumentó un 3,8%. El tráfico de Iberia Express mejoró un 18,3% en enero. Canary Fly crece un 62,2%, ganando 26.000 pasajeros.

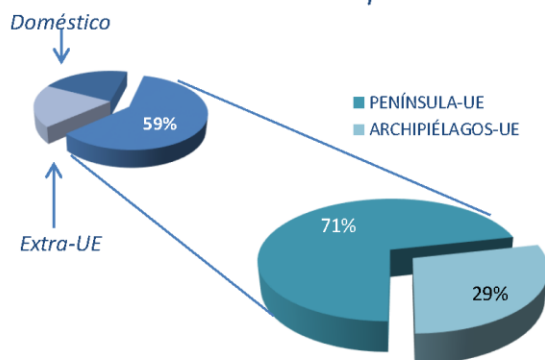
Mercado doméstico

enero
2020

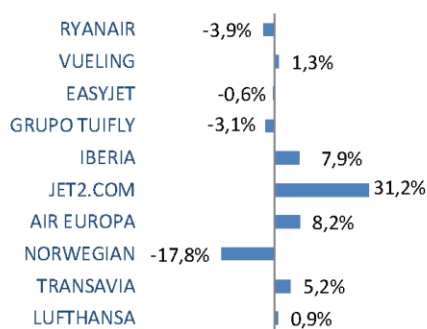
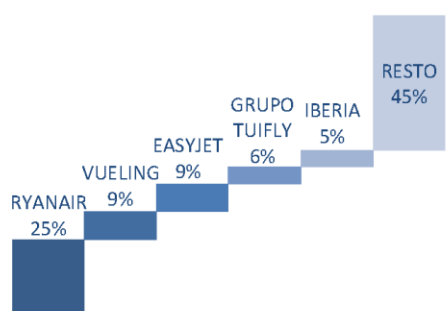
2

Análisis del mercado aéreo España-Unión Europea

Distribución del tráfico de pasajeros con la Unión Europea



Cuota y variación interanual de las principales compañías en el mercado Unión Europea



8,3 millones de viajeros en el mercado España-UE en enero de 2020

El mercado con la Unión Europea fue el más importante para España (59% del total), cayó un 0,5% respecto a enero de 2020.

Las conexiones entre la Península y los países de la Unión Europea, en enero supusieron el 71% del tráfico en este mercado, crecieron un 2,5%. El 29% restante, tuvo origen en aeropuertos de los archipiélagos y descendió un 7,0% respecto a enero de 2019.

Las rutas con la UE perdieron 39 mil pasajeros: ganaron 143 mil en rutas desde la Península y perdieron 182 mil en rutas desde las islas

Compañías

Ryanair siguió siendo líder en este segmento: su tráfico cae un 3,9% y transportó 2,1 millones de viajeros

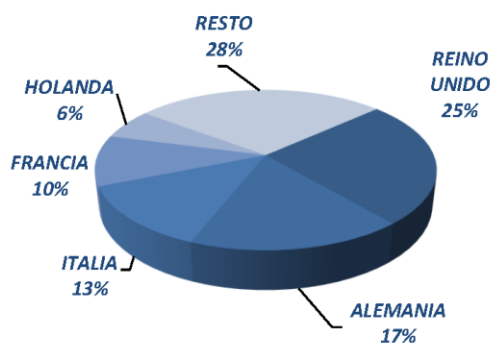
Vueling crece un 1,3%, hasta alcanzar los 778 miles de viajeros. EasyJet y las compañías del grupo TUIFly descendieron un 0,6% y 3,1%, respectivamente.

Jet2.com aumenta su tráfico un 31,2%, transportando 369 mil pasajeros

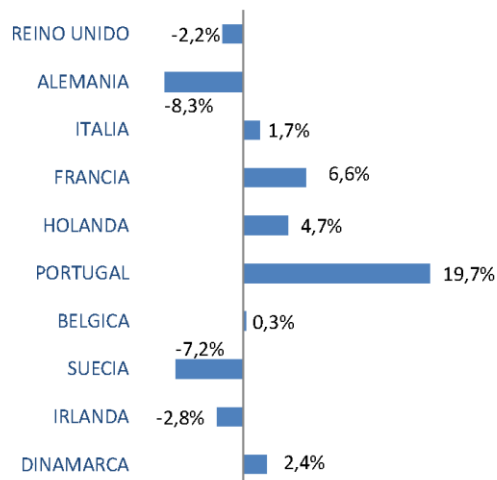
Norwegian sigue perdiendo pasajeros en este mercado, 60 mil en este mes de enero.

Análisis del mercado aéreo España-Unión Europea (2)

Distribución del tráfico con la Unión Europea por país de destino



Variación interanual del tráfico con los principales destinos europeos



enero
2020

Destinos

Respecto a enero del año anterior, el tráfico creció en 7 de los 10 principales mercados europeos.

Sin embargo, los destinos principales han perdido pasajeros en este mes. El mercado con Reino Unido, ha visto caer su tráfico un 2,2% en enero.

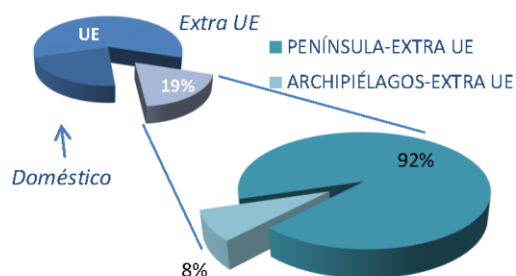
El tráfico con Alemania, segundo mercado en importancia para España, ha caído un 8,3%.

El tráfico con Italia y Francia, tercer y cuarto mercado han crecido un 1,7% y 6,6% respectivamente.

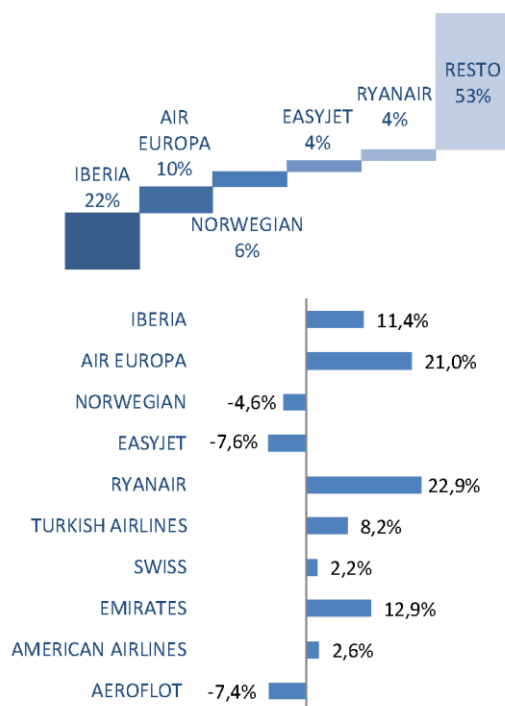
El tráfico con Portugal experimenta un crecimiento significativo del 19,7%. El tráfico con Suecia experimenta un descenso del 7,2%.

Análisis del mercado aéreo España-extra UE

Distribución del tráfico de pasajeros extra-Unión Europea



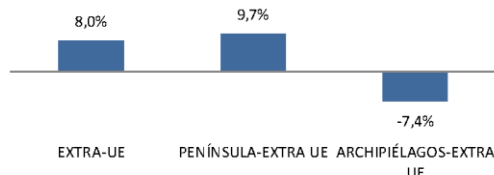
Cuota y variación interanual de las principales compañías en el mercado extra-Unión Europea



2,7 millones de viajeros en el mercado España-extra UE en enero de 2020

El mercado España-extra UE creció un 8,0% en enero. La mayor parte de los viajeros (92%) volaron desde aeropuertos peninsulares.

Variación interanual en los corredores del mercado extra-UE



El tráfico desde la Península creció un 9,7%. El tráfico de pasajeros comerciales desde las islas cayó un 7,4% este mes.

Compañías

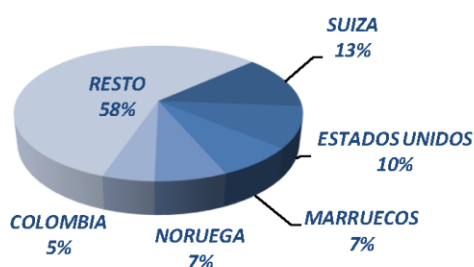
Iberia sigue siendo líder, ganando 61 mil pasajeros respecto a enero de 2019: creció un 11,4%

De las principales compañías de este mercado Norwegian, Easyjet y Aroflot redujeron su tráfico.

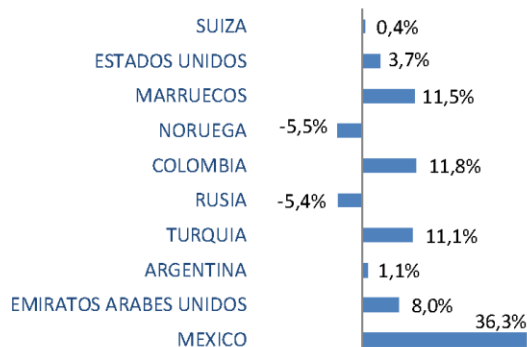
Ryanair y Air Europa son las compañías que más crecen en enero, con crecimientos por encima del 20%.

Análisis del mercado aéreo España-extra UE (2)

Distribución del tráfico extra-Unión Europea por país de destino



Variación interanual del tráfico con los principales destinos extracomunitarios



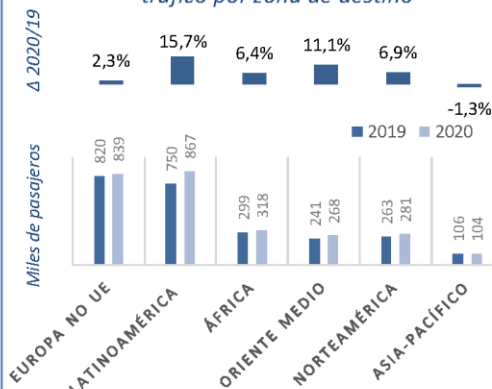
* EUROPA NO UE
SUIZA, NORUEGA, RUSIA, TURQUIA, UCRANIA, ISLANDIA, BIELORRUSIA, MOLDAVIA, REPUBLICA DE SERBIA, MACEDONIA
LATINOAMÉRICA
COLOMBIA, MEXICO, PERU, CHILE, REPUBLICA DOMINICANA, VENEZUELA, CUBA, ECUADOR, COSTA RICA, PANAMA, BOLIVIA, GUATEMALA, URUGUAY, PUERTO RICO, GUADALUPE, GUYANA FRANCESA
ÁFRICA
MARRUECOS, ARGELIA, SENEGAL, EGIPTO, CABO VERDE, TUNEZ, GUINEA ECUATORIAL, MAURITANIA, ANGOLA, GAMBIA, NIGERIA, CHANAJ, IBIA, GUINEA CONAKRY, RUANDA, SUDÁFRICA, SIERRA LEONA, NAMIBIA, BURKINA FASO, CAMERUN, KENIA
NORTEAMÉRICA
ESTADOS UNIDOS, CANADA
ORIENTE MEDIO
EMIRATOS ARABES UNIDOS, ISRAEL, QATAR, JORDANIA, ARABIA SAUDITA, BAHRAIN
ASIA-PACÍFICO
SINGAPUR, TAILANDIA, CHINA, COREA, PAKISTAN, UZBEKISTAN, PAPUA NUEVA GUINEA, AFGANISTAN, AZERBAIYAN, HONG KONG (CHINA), INDIA

Destinos

Dentro de los destinos no comunitarios, Suiza fue el país con mayor número de viajeros, 344 mil en enero. El siguiente destino, Estados Unidos, registra 264 mil viajeros transportados (+3,7%), seguido por Marruecos creciendo un 11,5% respecto a enero de 2019.

Noruega ocupa la cuarta posición, con un descenso del -5,5%. El tráfico con México experimenta un crecimiento significativo del 36,3%.

Pasajeros y variación interanual del tráfico por zona de destino*



Los pasajeros con destino Europa no comunitaria supusieron en enero el 31% del total en este mercado, con un crecimiento de tráfico del 2,3% más que enero de 2019.

El mercado latinoamericano (un 32% del total) creció un 15,7%, los destinos africanos (12% del mercado) crecen un 6,4 %, los destinos de Oriente Medio (10% del total) crecieron un 11,1%, y los destinos asiáticos (4% del mercado) cayeron un 1,3%. Los de Norteamérica (11% del mercado) crecieron un 6,9%.

enero
2020

Pasajeros comerciales* en los distintos mercados

Pasajeros comerciales enero 2020

	Pasajeros enero	% del mercado	Δ respecto 2019
DOMÉSTICO	2.967.469	21,3%	3,8%
PENINSULAR	1.256.772	42,4%	2,6%
PENÍNSULA-RESTO TERRITORIO	1.313.269	44,3%	4,1%
INTERINSULAR	397.428	13,4%	7,1%
UNIÓN EUROPEA	8.289.987	59,5%	-0,5%
PENÍNSULA-UE	5.877.853	70,9%	2,5%
ARCHIPIÉLAGOS-UE	2.412.134	29,1%	-7,0%
EXTRA-UE	2.678.178	19,2%	8,0%
PENÍNSULA-EXTRA UE	2.457.065	91,7%	9,7%
ARCHIPIÉLAGOS-EXTRA UE	221.113	8,3%	-7,4%
Total	13.935.634	100,0%	2,0%

* Pasajero comercial: aquel que paga billete por volar.
Tráfico regular y chárter

enero
2020

Pasajeros comerciales por mercado

7

ANEXO II – COYUNTURA DE LAS COMPAÑÍAS EN EL MERCADO AÉREO ESPAÑA – ENERO 2020



Dirección General de
Aviación Civil

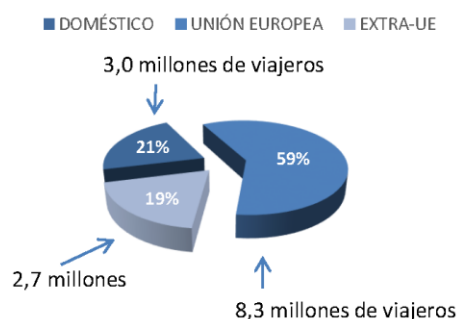
Subdirección General de Transporte Aéreo
Área de Estudios Estratégicos y Análisis de Mercado

Análisis de la evolución del tráfico aéreo comercial en España

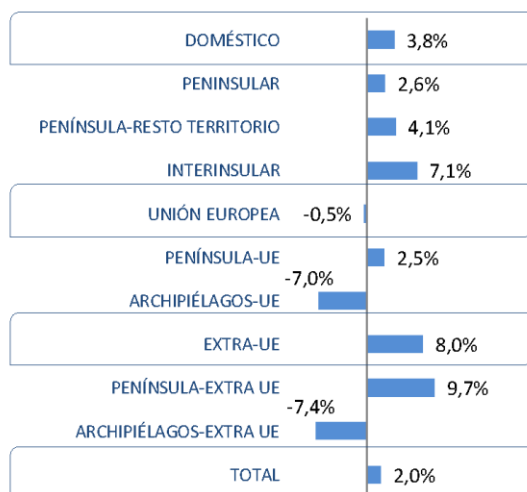
Enero 2020

Análisis de la evolución del tráfico aéreo comercial en España

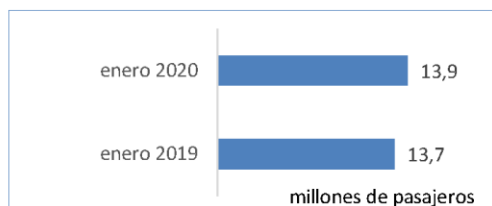
Distribución del tráfico de pasajeros por mercado



Variación interanual de los pasajeros en los corredores aéreos en España



Durante enero de 2020 el número de pasajeros en vuelos comerciales en el mercado aéreo español creció un 2,0%, hasta llegar a los 13,9 millones.



Este incremento del tráfico supone que durante enero viajaron en avión en España 269 mil pasajeros más respecto al mismo mes de 2019

Las rutas domésticas, con 3,0 millones de pasajeros este mes, ganaron en enero 110 mil viajeros.

Durante el mes de enero el tráfico doméstico creció un 3,8% respecto a enero de 2019

Los 8,3 millones de viajeros que volaron a destinos de la Unión Europea supusieron el 59% del total de los pasajeros comerciales en enero.

El tráfico con la Unión Europea cayó un 0,5%, perdiendo 39 mil pasajeros

El tráfico en el mercado extra-UE crece un 8,0% respecto a enero del año anterior, ganando 199 mil pasajeros, hasta los 2,7 millones de viajeros.

El tráfico extra UE creció un 8,0%

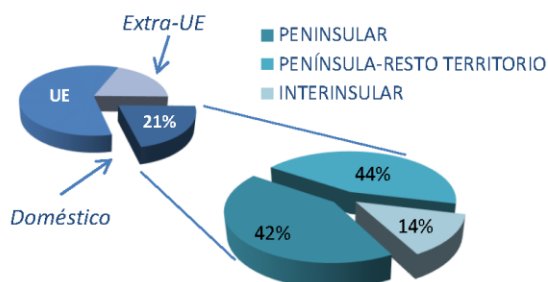
Mercado aéreo español

enero
2020

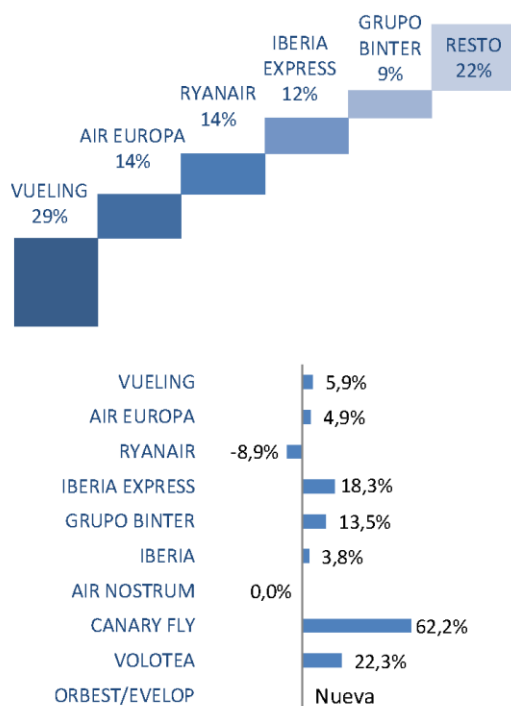
1

Análisis del mercado aéreo doméstico

Distribución del tráfico de pasajeros en el mercado doméstico



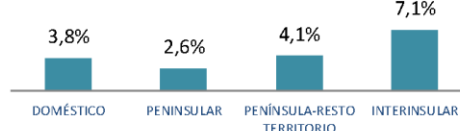
Cuota y variación interanual de las principales compañías en el mercado doméstico



3,0 millones de viajeros en el mercado doméstico en enero

La crisis económica y la entrada en funcionamiento de diversas líneas AVE hicieron que este mercado fuera el de peor comportamiento en los últimos tiempos. No obstante, ya desde abril de 2014 se advirtió un cambio de tendencia, volviendo a crecer el tráfico doméstico. En enero de 2020 el tráfico ha crecido un 3,8%.

Variación interanual en los corredores del mercado doméstico



En los enlaces peninsulares el tráfico creció un 2,6%. El tráfico entre la Península y los territorios no peninsulares un 4,1% y en las interinsulares un 7,1%.

Compañías

Como en meses anteriores, Vueling fue líder en el mercado doméstico español, transportando 865 miles de pasajeros, 5,9% más comparado a 2019.

Respecto al año anterior, Air Europa creció un 4,9% y el tráfico doméstico de Ryanair perdió un 8,9% de viajeros.

El volumen de pasajeros del Grupo Binter creció un 13,5% y el de Iberia aumentó un 3,8%. El tráfico de Iberia Express mejoró un 18,3% en enero. Canary Fly crece un 62,2%, ganando 26.000 pasajeros.

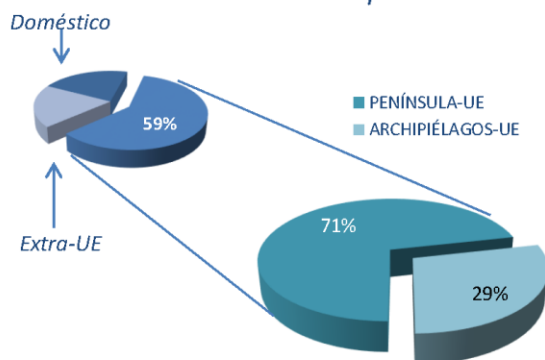
Mercado doméstico

enero
2020

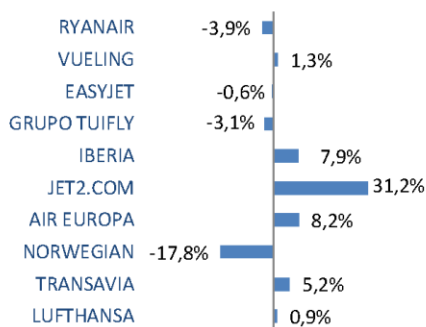
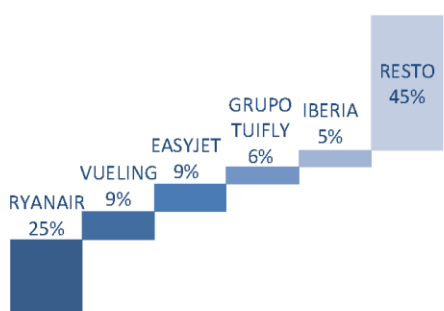
2

Análisis del mercado aéreo España-Unión Europea

Distribución del tráfico de pasajeros con la Unión Europea



Cuota y variación interanual de las principales compañías en el mercado Unión Europea



8,3 millones de viajeros en el mercado España-UE en enero de 2020

El mercado con la Unión Europea fue el más importante para España (59% del total), cayó un 0,5% respecto a enero de 2020.

Las conexiones entre la Península y los países de la Unión Europea, en enero supusieron el 71% del tráfico en este mercado, crecieron un 2,5%. El 29% restante, tuvo origen en aeropuertos de los archipiélagos y descendió un 7,0% respecto a enero de 2019.

Las rutas con la UE perdieron 39 mil pasajeros: ganaron 143 mil en rutas desde la Península y perdieron 182 mil en rutas desde las islas

Compañías

Ryanair siguió siendo líder en este segmento: su tráfico cae un 3,9% y transportó 2,1 millones de viajeros

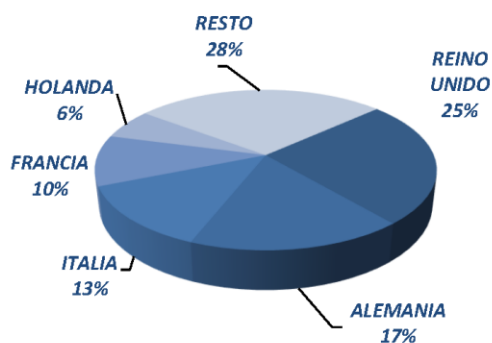
Vueling crece un 1,3%, hasta alcanzar los 778 miles de viajeros. EasyJet y las compañías del grupo TUIFly descendieron un 0,6% y 3,1%, respectivamente.

Jet2.com aumenta su tráfico un 31,2%, transportando 369 mil pasajeros

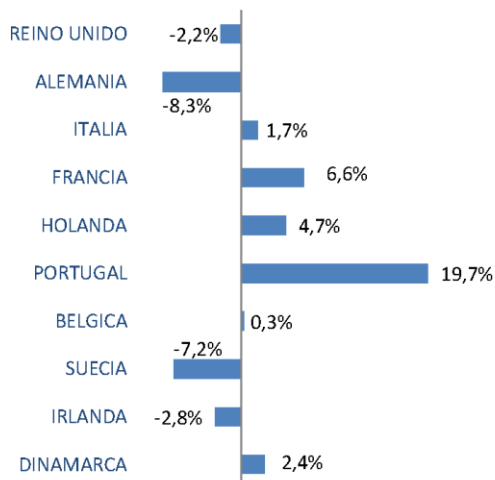
Norwegian sigue perdiendo pasajeros en este mercado, 60 mil en este mes de enero.

Análisis del mercado aéreo España-Unión Europea (2)

Distribución del tráfico con la Unión Europea por país de destino



Variación interanual del tráfico con los principales destinos europeos



enero
2020

Destinos

Respecto a enero del año anterior, el tráfico creció en 7 de los 10 principales mercados europeos.

Sin embargo, los destinos principales han perdido pasajeros en este mes. El mercado con Reino Unido, ha visto caer su tráfico un 2,2% en enero.

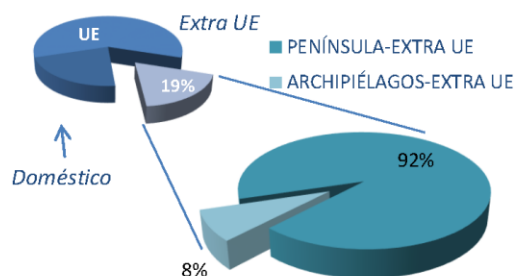
El tráfico con Alemania, segundo mercado en importancia para España, ha caído un 8,3%.

El tráfico con Italia y Francia, tercer y cuarto mercado han crecido un 1,7% y 6,6% respectivamente.

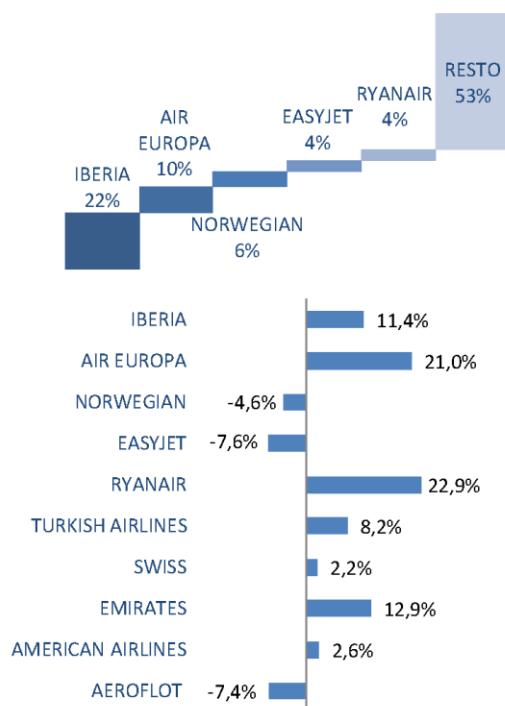
El tráfico con Portugal experimenta un crecimiento significativo del 19,7%. El tráfico con Suecia experimenta un descenso del 7,2%.

Análisis del mercado aéreo España-extra UE

Distribución del tráfico de pasajeros extra-Unión Europea



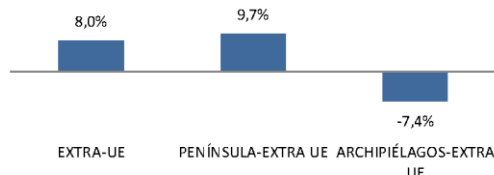
Cuota y variación interanual de las principales compañías en el mercado extra-Unión Europea



2,7 millones de viajeros en el mercado España-extra UE en enero de 2020

El mercado España-extra UE creció un 8,0% en enero. La mayor parte de los viajeros (92%) volaron desde aeropuertos peninsulares.

Variación interanual en los corredores del mercado extra-UE



El tráfico desde la Península creció un 9,7%. El tráfico de pasajeros comerciales desde las islas cayó un 7,4% este mes.

Compañías

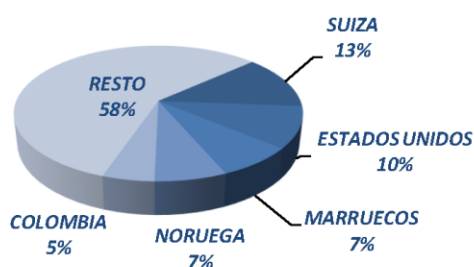
Iberia sigue siendo líder, ganando 61 mil pasajeros respecto a enero de 2019: creció un 11,4%

De las principales compañías de este mercado Norwegian, Easyjet y Aroflot redujeron su tráfico.

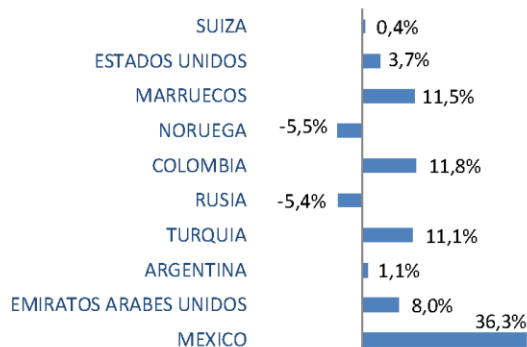
Ryanair y Air Europa son las compañías que más crecen en enero, con crecimientos por encima del 20%.

Análisis del mercado aéreo España-extra UE (2)

Distribución del tráfico extra-Unión Europea por país de destino



Variación interanual del tráfico con los principales destinos extracomunitarios



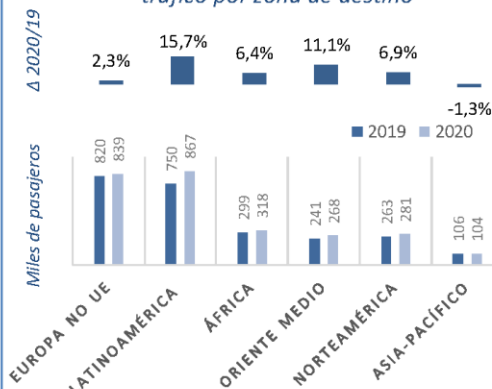
* EUROPA NO UE
SUIZA, NORUEGA, RUSIA, TURQUIA, UCRAINA, ISLANDIA, BIELORRUSIA, MOLDAVIA, REPUBLICA DE SERBIA, MACEDONIA
LATINOAMÉRICA
COLOMBIA, MEXICO, PERU, CHILE, REPUBLICA DOMINICANA, VENEZUELA, CUBA, ECUADOR, COSTA RICA, PANAMA, BOLIVIA, GUATEMALA, URUGUAY, PUERTO RICO, GUADALUPE, GUYANA FRANCESA
ÁFRICA
MARRUECOS, ARGELIA, SENEGAL, EGIPTO, CABO VERDE, TUNEZ, GUINEA ECUATORIAL, MAURITANIA, ANGOLA, GAMBIA, NIGERIA, CHAD, LIBIA, GUINEA CONAKRY, RUANDA, SUDÁFRICA, SIERRA LEONA, NAMIBIA, BURKINA FASO, CAMERUN, KENIA
NORTEAMÉRICA
ESTADOS UNIDOS, CANADA
ORIENTE MEDIO
EMIRATOS ARABES UNIDOS, ISRAEL, QATAR, JORDANIA, ARABIA SAUDITA, BAHRAIN
ASIA-PACÍFICO
SINGAPUR, TAILANDIA, CHINA, COREA, PAKISTAN, UZBEKISTAN, PAPUA NUEVA GUINEA, AFGANISTAN, AZERBAIYAN, HONG KONG (CHINA), INDIA

Destinos

Dentro de los destinos no comunitarios, Suiza fue el país con mayor número de viajeros, 344 mil en enero. El siguiente destino, Estados Unidos, registra 264 mil viajeros transportados (+3,7%), seguido por Marruecos creciendo un 11,5% respecto a enero de 2019.

Noruega ocupa la cuarta posición, con un descenso del -5,5%. El tráfico con México experimenta un crecimiento significativo del 36,3%.

Pasajeros y variación interanual del tráfico por zona de destino*



Los pasajeros con destino Europa no comunitaria supusieron en enero el 31% del total en este mercado, con un crecimiento de tráfico del 2,3% más que enero de 2019.

El mercado latinoamericano (un 32% del total) creció un 15,7%, los destinos africanos (12% del mercado) crecen un 6,4 %, los destinos de Oriente Medio (10% del total) crecieron un 11,1%, y los destinos asiáticos (4% del mercado) cayeron un 1,3%. Los de Norteamérica (11% del mercado) crecieron un 6,9%.

enero
2020

Pasajeros comerciales* en los distintos mercados

Pasajeros comerciales enero 2020

	Pasajeros enero	% del mercado	Δ respecto 2019
DOMÉSTICO	2.967.469	21,3%	3,8%
PENINSULAR	1.256.772	42,4%	2,6%
PENÍNSULA-RESTO TERRITORIO	1.313.269	44,3%	4,1%
INTERINSULAR	397.428	13,4%	7,1%
UNIÓN EUROPEA	8.289.987	59,5%	-0,5%
PENÍNSULA-UE	5.877.853	70,9%	2,5%
ARCHIPIÉLAGOS-UE	2.412.134	29,1%	-7,0%
EXTRA-UE	2.678.178	19,2%	8,0%
PENÍNSULA-EXTRA UE	2.457.065	91,7%	9,7%
ARCHIPIÉLAGOS-EXTRA UE	221.113	8,3%	-7,4%
Total	13.935.634	100,0%	2,0%

* Pasajero comercial: aquel que paga billete por volar.
Tráfico regular y chárter

enero
2020

Pasajeros comerciales por mercado

7