

El coste de volar

Observaciones al Reglamento (CE) 261/2004, de 11 de febrero, 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

Marian Gili Saldaña

Fernando Gómez Pomar

Facultad de Derecho
Universitat Pompeu Fabra

298

Sumario

1. Introducción
2. Análisis del Reglamento (CE) 261/2004, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91
 - 2.1. Antecedentes
 - 2.2. Objeto
 - 2.3. Ámbito de aplicación
 - 2.4. *Overbooking* y denegación de embarque
 - 2.5. Cancelación de vuelos
 - 2.6. Retraso aéreo
 - 2.7. Otras disposiciones
3. Consecuencias básicas de la nueva disposición
4. Tabla de sentencias citadas
5. Bibliografía

1. Introducción

Con la llegada de las vacaciones veraniegas proliferan en los medios de comunicación noticias sobre retrasos aéreos, con pérdidas de enlaces y de días de vacaciones; extravío de equipajes; denegaciones de embarque; cancelaciones de vuelos. Con las consiguientes escenas en los aeropuertos de los lugares más dispares.

En efecto, los tipos de incidencia que pueden ocurrir con ocasión de un viaje en avión son muchas y de diversa índole¹. Ello ha supuesto que, tanto en el ámbito internacional, como en el comunitario e interno, se hayan adoptado medidas tendentes a regular, por un lado, los derechos mínimos de los pasajeros y, por otro, la responsabilidad de los transportistas aéreos².

El régimen jurídico del transporte aéreo internacional se encuentra regulado, en la actualidad, por el Sistema de Varsovia, cuya principal norma sería el [Convenio de Varsovia de 12.10.1929](#)³. Este sistema ha sido modificado y pretende ser sustituido por el [Convenio de 28.5.1999 para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional \(Convenio de Montreal\)](#), que todavía no ha entrado en vigor. España ha ratificado e incorporado a su ordenamiento jurídico el Convenio de Varsovia, el Protocolo de La Haya de 28.9.1955 y los Protocolos de Montreal 1, 2 y 4, de 25.9.1975.

En el ámbito comunitario, la responsabilidad de las compañías aéreas por los daños (muerte, lesiones) sufridos por los pasajeros como consecuencia de un accidente a bordo de una aeronave, o en el curso de las operaciones de embarque o desembarque, ha sido regulada por el [Reglamento \(CE\) nº 2027/97, de 9 de octubre, del Consejo](#)⁴. La necesidad de adaptar este Reglamento a las disposiciones del Convenio de Montreal, firmado por la Comunidad el 9.12.1999 pero no ratificado, supuso la aprobación del [Reglamento \(CE\) nº 889/2002, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo, por el que se modifica el Reglamento \(CE\) nº 2027/97, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente](#)⁵.

Por otro lado, el Consejo de las Comunidades Europeas, en el ámbito de la denegación de embarque, aprobó el [Reglamento \(CEE\) 295/91, de 4 de febrero, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular](#)⁶, derogado recientemente por el [Reglamento \(CE\) 261/2004, de 11 de febrero, 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](#)⁷.

Finalmente, dentro de este ámbito, encontramos, asimismo, la [Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados](#)⁸, cuyo principal objetivo sería la eliminación de los obstáculos a la libre prestación de servicios en relación con los viajes combinados mediante el establecimiento de normas comunes en los Estados miembros.

¹ La OCU recibió, en el año 2003, 5.000 reclamaciones sobre algún aspecto relacionado con las vacaciones. En el año 2.004, ya eran 5.400 las reclamaciones presentadas. La casuística es variopinta, desde problemas con las agencias de viaje, *overbooking*, retrasos de equipajes, pérdida de maletas, hasta la falta de conformidad entre las características de lo publicitado en el folleto o contrato y lo encontrado en el lugar del destino vacacional.

² Véase, sobre esta materia, M^a Victoria PETIT LAVALL (2004, pp. 95-116).

³ Este Convenio ha sido modificado por el Protocolo de la Haya de 28.9.1955, el Convenio de Guadalajara de 18.9.1961, el Protocolo de Guatemala de 8.3.1971, y los Protocolos 1, 2, 3 y 4 de Montreal, de 25.9.1975.

⁴ DOCE L 285/1, de 17.10.1997.

⁵ DOCE L 140, de 30.5.2002, pp. 2-5.

⁶ DO L 36, de 8.2.1991, p. 5.

⁷ DOCE L 46/1, de 17.2.2004.

⁸ DO L 158, de 23.6.1990, p. 59.

En el derecho español, el contrato de transporte de viajeros aparece regulado en la [Ley 48/1960, de 21 de septiembre, sobre navegación aérea](#)⁹. Por su parte, la [Ley 21/1995, de 6 de julio, de regulación de los viajes combinados](#)¹⁰ regula, por un lado, la obligación del organizador o detallista de facilitar al consumidor una información completa y detallada a través de un programa de viaje y, por el otro, la responsabilidad que se deriva de los casos de no ejecución del contrato o ejecución deficiente del mismo.

El objeto del presente trabajo consiste en analizar las principales características del recién entrado en vigor [Reglamento \(CE\) 261/2004, 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](#), así como su posible impacto en el ordenamiento jurídico español.

2. Reglamento (CE) 261/2004, 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

2.1. Antecedentes

La política de consumidores de la Unión Europea que, a tenor de lo previsto en el art. 153 (1) del Tratado, debe perseguir y garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores, ha prestado atención en los últimos años a la protección del consumidor de servicios de transporte aéreo y, por tanto, a los derechos de los pasajeros ante las denegaciones de embarque, las cancelaciones y los retrasos de vuelos.

Así, en 1991, el Consejo de las Comunidades Europeas aprobó el [Reglamento \(CEE\) 295/91, de 4 de febrero, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular](#).

Este Reglamento pretendió avanzar en una política común en materia de transporte aéreo, contribuyendo a la homogeneidad de las normas sobre compensación por denegación de embarque en los Estados miembros y un régimen de protección básica del pasajero.

Mediante esta regulación, los pasajeros a quienes se les había denegado el embarque tenían derecho a una compensación económica, así como un derecho de asistencia. Cuando un pasajero con una reserva válida y confirmada era víctima de *overbooking* (sobreventa de billetes), podía escoger entre el reembolso del precio del billete correspondiente a la parte no efectuada del viaje, la conducción hasta el destino final, o la conducción a dicho destino en una fecha posterior. Independientemente de este derecho, el

⁹ BOE nº 176, de 23.7.1960. Modificada por las Leyes 53/1968, de 27.7.1968 (BOE nº 181, de 29.7.1968); 113/1969, de 30.12.1969 (BOE nº 313, de 31.12.1969); LO 1/1986, de 8.1.1986 (BOE nº 12, de 14.1.1986); Real Decreto 37/2001, de 19.1.2001, por el que se actualiza la cuantía de las indemnizaciones por daños (BOE nº 29, 2.2.2001).

¹⁰ BOE nº 161, de 7.7.1995. Modificada por la Ley 39/2002, de 28.10.2002, de transposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios (BOE nº 259, de 29.10.2002, pp. 37.922-37.933).

transportista aéreo debía abonarle, inmediatamente después de la denegación de embarque, una compensación mínima de 150 ecus para los vuelos de 3.500 km (reducida a 75 ecus si el retraso no era superior a dos horas) y de 300 ecus para los vuelos de más de 3.500 km (reducida a 150 ecus si el retraso no era superior a cuatro horas). Asimismo, dicho transportista estaba obligado a ofrecer a los pasajeros, gratuitamente, los gastos de una llamada telefónica y/o de un mensaje por télex o telefax al punto de destino; comida y bebidas suficientes según el tiempo de espera; y alojamiento en los casos en los que fuere necesario pernoctar una o varias noches.

En 1998, la Comisión Europea consideró necesaria la extensión y clarificación del sistema de compensación que establecía el [Reglamento \(CEE\) 295/91](#). Para ello, se debía articular un mecanismo que permitiera adecuar los niveles de compensación mínimos a los niveles de inflación existentes, así como extender su ámbito de aplicación a los vuelos no regulares. Sin embargo, el desacuerdo entre el Reino Unido y España sobre la aplicación de la propuesta al aeropuerto de Gibraltar supuso su abandono.

En el 2000, la sensación de que los pasajeros desconocían cómo actuar en los casos de denegación de embarque, llevó a la Comisión a la publicación de una carta que especificaba los principales derechos que asistían a los pasajeros en los aeropuertos comunitarios.

Posteriormente, en el 2001, la Comisión presentó una nueva propuesta sobre el sistema de compensación por denegación de embarque. Sin embargo, como había sucedido con anterioridad, la oposición, esta vez, del sector del transporte aéreo europeo, que consideraba que la nueva regulación colocaba a las compañías aéreas europeas en una clara posición de desventaja, impidió su aprobación.

Nadie duda de que el mercado de transporte aéreo en Europa es hoy mucho más competitivo que hace simplemente una década, no digamos ya que cuando las compañías de bandera y los reguladores ministeriales eran los únicos protagonistas. La competencia ha traído consigo, como era de prever, una drástica reducción en los precios reales del transporte aéreo. Pero no ha acabado, ni de lejos, con las denegaciones de embarque, las cancelaciones de vuelos sin previo aviso y los largos retrasos en los aeropuertos¹¹. La Unión Europea ha apostado, en este escenario más competitivo en los cielos europeos, por reforzar las normas mínimas comunes de protección de los pasajeros y por establecer condiciones armonizadas que, al menos en la pretensión teórica y retórica de los impulsores de la norma, permitan garantizar a los transportistas aéreos el desarrollo de su actividad de acuerdo con el principio de un mercado liberalizado. De ahí la publicación, el 17.2.2004, del [Reglamento \(CE\) 261/2004, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de](#)

¹¹ De hecho, la observación casual permite concluir que, probablemente, tales problemas son más agudos hoy que hace unos años, por un doble motivo. Cuando las compañías de bandera se repartían cómodamente el mercado y la competencia en precio entre las mismas era imposible, por razones jurídicas y económicas, la competencia se orientaba hacia la mejora –acaso excesiva– de la calidad, dado que no había otro modo de ganar cuota de mercado a costa de los demás. Ahora, la competencia en precio es posible e, incluso, en algunos sectores y líneas, no en todos, feroz, con lo que los incentivos a competir en calidad se han evaporado, si es que no han invertido su signo. Por otro lado, la bajada de los precios al impulsar la demanda, agrava la congestión en aviones y aeropuertos, lo que repercute directa y negativamente en el *overbooking*, las cancelaciones y los retrasos.

denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, cuya entrada en vigor tuvo lugar el pasado 17.2.2005.

El [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) ha derogado el [Reglamento \(CEE\) 295/91](#), y ha supuesto la adopción de las siguientes medidas (Mia WOUTERS, 2004):

- En primer lugar, la eliminación de la distinción entre vuelos aéreos regulares y no regulares (incluidos los que forman parte de viajes combinados), que se encuentran sujetos a las disposiciones del Reglamento.
- En segundo lugar, la ampliación del ámbito subjetivo de protección, que ya no se circunscribe únicamente a aquellos pasajeros cuyo aeropuerto de origen se encuentre en un Estado miembro, sino también a aquéllos procedentes de un aeropuerto situado en un Estado extracomunitario, siempre y cuando tanto el lugar de destino, como el transportista aéreo, sean comunitarios.
- En tercer lugar, la articulación de un sistema de derechos mínimos de los pasajeros que incluye, entre otros, el derecho a recibir una compensación (art. 7), el derecho al reembolso o a un transporte alternativo (art. 8) y el derecho de asistencia (art. 9).

2.2. Objeto

De acuerdo con el art. 1 del [Reglamento \(CE\) 261/2004](#), los pasajeros detentarán unos derechos mínimos en tres tipos de sucesos o incidencias¹²:

- a) Denegación de embarque contra su voluntad¹³
- b) Cancelación del vuelo¹⁴
- c) Retraso aéreo

¹² A pesar de las diferencias entre los tres, todos se caracterizan por ser sucesos negativos para el pasajero cuya probabilidad puede ser reducida por la compañía aérea incurriendo en un coste (vendiendo menos billetes, tomando más precauciones para tener siempre aviones disponibles, mejorando la eficiencia y rapidez), pero en las que interviene un elemento de aleatoriedad no sujeto al control de la compañía (cuántas cancelaciones de reservas van a producirse en un concreto vuelo, así como factores meteorológicos, operativos y de otra clase que inciden en el mantenimiento y puntualidad de los vuelos). Esto permite, en principio, y desde el punto de vista teórico, aplicar el modelo de precaución contractual o extracontractual típico del análisis económico del Derecho para analizar las consecuencias de las distintas reglas y alternativas de regulación. Si se pensara que las compensaciones y otras medidas de reparación o de reducción del impacto negativo de aquellos sucesos no generan incentivos para que las compañías aéreas mejoren su comportamiento en relación con tales eventos, probablemente habría que cuestionar muy seriamente la sabiduría de la adopción de estas medidas legales.

¹³ Según el art. 2 j) del Reglamento, la denegación de embarque es *“la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados”*.

¹⁴ El art. 2 l) del Reglamento define la cancelación como *“la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza”*.

De este modo, el [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) amplía la tipología de casos en que los pasajeros podrán beneficiarse de una protección mínima.

Ello contrasta con la regulación que establecía el art. 1 del [Reglamento \(CEE\) 295/91](#), según el cual dicho Reglamento establecía unas “(...) *normas mínimas comunes aplicables en los casos en que se deniegue el embarque en un vuelo regular con exceso de reserva a pasajeros que posean un billete válido y una reserva confirmada, con salida de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro y sujeto a las disposiciones del Tratado, independientemente del Estado en el que esté establecido el transportista aéreo, de la nacionalidad del pasajero y del lugar de destino*”.

A partir de ahora, no sólo quedan protegidos aquellos pasajeros afectados por una situación de *overbooking* y consiguiente denegación de embarque, sino también aquéllos a quienes se hubieren ocasionado trastornos y molestias como consecuencia de la cancelación o gran retraso en su vuelo. Con todo, como se verá a continuación, la protección otorgada en cada uno de estos supuestos presenta algunas diferencias.

2.3. **Ámbito de aplicación**

El art. 3.1 del [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) extiende la aplicación, en relación con la normativa anterior, de su propio contenido, por un lado, a los pasajeros que partan del aeropuerto de un Estado miembro y, por otro, a los pasajeros que partan del aeropuerto de un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro, siempre que el transportista aéreo sea comunitario. Ahora bien, en este último caso, la protección desaparece si el pasajero afectado por la denegación de embarque, cancelación o retraso del vuelo, disfruta de beneficios o compensaciones y de asistencia en aquel tercer país.

De nuevo, el [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) se separa del [Reglamento \(CEE\) 295/91](#), cuyo ámbito de aplicación se circunscribía a los “*vuelos procedentes de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro, independientemente del Estado en el que estuviera establecido el transportista aéreo, de la nacionalidad del pasajero y del lugar de destino*” (art. 1).

De este modo, se elimina la distinción entre vuelos regulares y no regulares que, a partir de ahora, gozarán de unas mismas garantías. Sin embargo, ello dependerá del cumplimiento de una de las siguientes condiciones: o bien que los pasajeros dispongan de una reserva¹⁵ confirmada y se hayan presentado a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (incluso por medios electrónicos) o, ante la ausencia de indicación de hora, con una antelación mínima de 45 minutos respecto de la hora de salida anunciada; o bien que hayan sido trasbordados por un transportista aéreo¹⁶ u operador turístico¹⁷ del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independientemente de los motivos del trasbordo.

¹⁵ A efectos del Reglamento, un pasajero tiene una reserva cuando dispone de un billete o de otra prueba que demuestre que la reserva ha sido aceptada y registrada por el transportista aéreo o el operador turístico [art. 2 g)].

¹⁶ De acuerdo con el art. 2 a), se entenderá por transportista aéreo “*toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida*”.

¹⁷ Según el art. 2 d), se entenderá por operador turístico, con excepción de los transportistas aéreos, “*un organizador con arreglo al punto 2 del artículo 2 de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a*

En todos los casos, se exigirá que los pasajeros sean transportados por aviones motorizados de ala fija (art. 3.4) y que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo proporcione transporte a los pasajeros (art. 3.5).

No es requisito para la aplicación del [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) que medie una relación contractual entre el pasajero y el transportista aéreo. Con mucha frecuencia, tal relación existirá, pues el pasajero habrá celebrado con la compañía aérea un contrato de transporte aéreo (denominado, comúnmente, pasaje aéreo). Así, las medidas previstas en el Reglamento se impondrían, como reglamentación imperativa, a la regulación contractual acordada por las partes y/o a la reglamentación contenida en las condiciones generales válidamente incorporadas al contrato. Pero es igualmente posible que la relación contractual básica de la cual derivan los deberes del transportista aéreo no ligue al pasajero con la compañía aérea, sino con un sujeto distinto. Por ejemplo, en el caso de los viajes combinados, típicamente el contrato vincula a la organizadora (agencia de viajes mayorista) con el consumidor de servicios turísticos, siendo la compañía aérea un auxiliar del cumplimiento de aquél.¹⁸

Si el transportista aéreo no es parte de un contrato con los pasajeros afectados, pero le incumbe la realización de la prestación de transporte, se presumirá que ha actuado en nombre de la persona con la que el pasajero celebró, efectivamente, el contrato de transporte (o de otra clase, pero del cual la prestación de transporte aéreo es un elemento componente).

Finalmente, quedarán excluidos del ámbito de aplicación del [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) aquellos pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público (art. 3.3), así como los viajes combinados que se cancelen¹⁹ por motivos que no sean la cancelación del vuelo (art. 3.6).

2.4. *Overbooking* y denegación de embarque

El primero de los supuestos que regula el [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) es el relativo a la denegación de embarque contra la voluntad de los pasajeros. La denegación de embarque por exceso de reservas constituye un incumplimiento imputable de contrato²⁰, tanto del que medie entre el transportista aéreo y el pasajero, si es el caso, pues se habrá incumplido la prestación principal a cargo del primero, como del contrato de viaje combinado, si este es el caso, entre el organizador del viaje y el consumidor. En este segundo supuesto, tanto la [Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los](#)

los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados". De acuerdo con esta Directiva, el organizador es aquella persona que organiza de forma no ocasional viajes combinados y los vende u ofrece a la venta, directamente o por medio de un detallista.

¹⁸ En la [Ley 21/1995, de 6 de julio, de regulación de los viajes combinados](#), la interpretación dominante es la que entiende que la responsabilidad contractual básica recae en el organizador del viaje (que será necesariamente una agencia de viajes) y, en su caso, en el detallista, en función de sus respectivas actuaciones en la gestión del viaje combinado. En este sentido, véase Antonio PÉREZ DE LA CRUZ (2001, pp. 291 y ss) y M^a Paz GARCÍA RUBIO (1999).

¹⁹ Véase el art. 9 de la [Ley 21/1995, de 6 de julio, de regulación de los viajes combinados](#).

²⁰ En el mismo sentido, RUBIO TORRANO (2002) y NIETO ALONSO (2005).

circuitos combinados [art. 4.6. ii)] como la Ley 21/1995, de 6 de julio, de regulación de los viajes combinados [art. 9.3. b)] excluyen expresamente el exceso de reservas –supuesto enteramente análogo al del *overbooking*- de las circunstancias (de fuerza mayor o asimiladas) que excluyen la obligación de indemnizar del organizador y del detallista por incumplimiento imputable al cancelarse o no realizarse el viaje programado.

En el Reglamento (CE) 261/2004, de acuerdo con el art. 4, el transportista aéreo que prevea una posible denegación de embarque, deberá solicitar, en primer lugar, que se presenten voluntarios²¹. Si éstos fueran insuficientes para que el resto de pasajeros con reserva pudiera embarcar, el transportista aéreo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad.

En este caso, los derechos que asisten a los voluntarios difieren, en cierta medida, de los previstos para aquellos pasajeros a quienes se hubiere denegado el embarque. En el caso de los voluntarios, el Reglamento (CE) 261/2004 establece que el transportista aéreo estará obligado, por un lado, a facilitarles determinados beneficios, en las condiciones acordadas entre el pasajero y el transportista aéreo y, por el otro, las alternativas que prevé el art. 8 para remediar la situación sufrida.

Según el art. 8, deberá ofrecerse a estos pasajeros las siguientes opciones:

- a) El reembolso en 7 días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser junto, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. Ello también será de aplicación a los pasajeros de vuelos que forman parte de un viaje combinado, excepto en lo relativo al derecho de reembolso.
- b) La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible.
- c) La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero.

En cambio, los pasajeros a quienes se haya denegado el embarque contra su voluntad tendrán derecho a recibir:

- a) Una compensación económica (art. 7)²² consistente en 250 € para los vuelos de hasta 1.500 km; 400 € para los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y los demás vuelos de entre 1.500-3.500 km; y 600 € para el resto de vuelos.

Según el Reglamento 295/91 (art. 4), la compensación mínima que debía pagar el transportista aéreo inmediatamente después de la denegación del embarque era de 150 ecus para los vuelos de hasta 3.500 km; y 300 ecus para los vuelos superiores a 3.500 km, en función del destino final fijado en el billete.

²¹ Los voluntarios se definen, en el art. 2 k) del Reglamento, como aquellas personas que se hayan presentado para el embarque en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3 y accedan, a petición del transportista aéreo, a renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de determinados beneficios.

²² Esta compensación será compartible con cualquier otra compensación suplementaria que pudieren obtener los pasajeros (art. 12).

El pago deberá realizarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios (art. 7.3).

Si se ofrece a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos a su destino final en un transporte alternativo, el transportista aéreo podrá reducir la compensación en un 50%, siempre y cuando la diferencia entre la hora de llegada y la prevista para el vuelo inicialmente reservado no supere las 2 horas en los vuelos de hasta 1.500 km; las 3 horas en los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y otros vuelos de entre 1.500 y 3.500 km; o las 4 horas en el resto de vuelos.

- b) La misma asistencia prevista para los voluntarios en el art. 8 [véase *supra*, art. 8].
- c) Comida y refrescos en función del tiempo de espera; alojamiento en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches o sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero; transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento; y dos llamadas gratuitas (teléfono, télex, fax o correo electrónico)²³ (art. 9).

El *overbooking* o sobreventa, en el transporte aéreo, ha sido definido doctrinalmente “*como aquella situación que se produce cuando el transportista reserva y confirma, consciente y deliberadamente, más plazas que asientos disponibles tiene la aeronave que realiza el transporte y como consecuencia de ello le es denegado el embarque en el vuelo contratado a un pasajero que ha cumplido con todas sus obligaciones*” (RUBIO TORRANO, 2002).

La jurisprudencia también se ha pronunciado en diversas ocasiones sobre la noción de *overbooking* en el sistema jurídico español.

Así, la SJPI nº 43 de Barcelona, de 25.10.2001, que resuelve la demanda presentada contra la compañía aérea “Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.” por el retraso del vuelo Barcelona-Madrid, que supuso la denegación de embarque en el vuelo Madrid-Santiago de Chile, establece que “(...) *El overbooking o sobreventa se produce en aquellas ocasiones en que el transportista aéreo ha vendido, a través de sus propias oficinas o de las agencias de viajes autorizadas, un número de plazas confirmadas para un vuelo que exceden de las que efectivamente tiene a su disposición la aeronave, de tal suerte que en el momento en que determinados pasajeros se presentan a embarcar, se encuentran que no pueden proceder al embarque por existir un exceso de reserva. En consecuencia, en el caso de presentarse todos los viajeros, al sumar más de los asientos disponibles, algunos de ellos quedan en tierra, frustrándose sus deseos de volar*” (FJ 2º).

En cualquier caso, como ya se ha indicado, esta práctica supone un manifiesto incumplimiento contractual imputable al transportista aéreo, cuando sobre él pesa la responsabilidad contractual frente al pasajero o consumidor. Este incumplimiento, a tenor de las reglas generales de responsabilidad contractual, daría lugar a una indemnización por el simple hecho (presupuestos los restantes requisitos generales de la indemnización de los daños y perjuicios en el ámbito

²³ Según el art. 6 del ya derogado [Reglamento \(CEE\) 295/91](#), el transportista aéreo debía ofrecer, gratuitamente, a los pasajeros a los que se denegase el embarque, los “*gastos de una llamada telefónica y/o de un mensaje por télex o telefax al punto de destino*”.

contractual) de la denegación de plaza en el vuelo para el que se adquirió el billete, independientemente de que, posteriormente, fuera posible tomar otro vuelo (NIETO ALONSO, 2005; RUBIO TORRANO, 2002) hacia el mismo destino.

En caso de viaje combinado, sin embargo, la previsión de compensaciones económicas por el [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) o el hecho de que el *overbooking* sea un fenómeno de incumplimiento (en sentido material, en todo caso) del contrato –de viaje combinado, aquí– bajo el control del transportista aéreo, y no del organizador del viaje o del detallista, no exonera de responsabilidad a estos segundos, a tenor del art. 11 la [Ley 21/1995, de 6 de julio, de regulación de los viajes combinados](#)²⁴. Este precepto, en su apartado 1, responsabiliza a los organizadores y detallistas del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios y, en su apartado 2 b), al establecer la responsabilidad de organizadores y detallistas por los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato, permite su exoneración cuando los defectos sean imputables a un tercero “(...) ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato (...)”, lo que claramente deja fuera al transportista aéreo²⁵. Otra cosa es que, desde luego, en la relación interna, no haya obligación de compartir la responsabilidad por denegación de embarque entre la compañía aérea, los organizadores y los detallistas, por ser la denegación de embarque un hecho imputable al transportista aéreo y que, aún habiendo adoptado toda la diligencia exigible, ni los organizadores ni los detallistas podrían haber evitado (el propio apartado 1 del art. 11 de la [Ley 21/1995, de 6 de julio, de regulación de los viajes combinados](#) prevé el derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios).

²⁴ Según el art. 11 de esta Ley: “1. Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. La responsabilidad será solidaria cuando concurran conjuntamente en el contrato diferentes organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos.

2. Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- b. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- c. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- d. Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los apartados b), c) y d), el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

3. El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones.

4. No podrán establecerse excepciones mediante cláusula contractual a lo previsto en los apartados 1 y 2 del presente artículo”.

²⁵ En el mismo sentido, Antonio PÉREZ DE LA CRUZ (2001, p. 295) y M^a Paz GARCÍA RUBIO (1999, p. 197).

Erróneamente, no obstante, absolvió de los daños y perjuicios por *overbooking* a la organizadora y a la minorista la SAP Vizcaya, de 28.7.2000²⁶. En este caso, la compañía aérea "Avianca, S.A." denegó al actor y a su familia el embarque en el vuelo Madrid-Bogotá por *overbooking*. Como consecuencia de dicha denegación, llegaron a Bogotá con un día de retraso y perdieron una de las noches de hotel con desayuno que habían contratado. El JPI estimó la demanda y condenó a la agencia de viajes-detallista ("Viajes Gestur, S.A."), a la empresa mayorista-organizadora ("Touroporador, S.A.") y a la compañía aérea ("Avianca, S.A.") al pago solidario de 2.226,44 € (importe necesario para llegar a su destino), 315,80 € (noche de hotel y servicio de desayuno) y 900 ecus. La AP revocó la SJPI en el sentido de condenar, únicamente, a la compañía aérea al pago de 3.127,96 €, más aquella cuantía que se determinara en ejecución de sentencia con el límite de 315,80 €, al considerar que "(...) *si bien es cierto que, como garantía para el consumidor, se establece conforme al art. 27.2 LGDCU y al Derecho Comunitario que da lugar a la ya citada Ley de Viajes Combinados, en su art. 11, la responsabilidad solidaria de organizadores y detallistas frente al consumidor en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, también lo es que tal responsabilidad cesa cuando los defectos observados en el cumplimiento del contrato se deben a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar*" (FJ único).

También absuelve a la empresa organizadora la STSJ Madrid de 13.12.2002, en la que los demandantes tuvieron que hacer frente a los gastos de cuatro días adicionales de estancia en Pekín como consecuencia de la denegación de embarque por *overbooking* en el vuelo de regreso. Según el tribunal, "(...) *En el presente caso la demora en el viaje fue motivada por overbooking, que es una figura conocida y admitida en los vuelos aéreos, sin que ello de lugar a responsabilidad alguna a la empresa organizadora del viaje, ni a la empresa detallista del mismo, por ser algo ajeno a las mismas, que ocurre en el último momento y que no da lugar a que se puedan tomar medidas para evitar el problema surgido, por ser algo imprevisible teóricamente.*" (FJ 2º).

Por el contrario, en la SAP Valencia de 24.7.2002 se condenó solidariamente a la compañía aérea ("Iberojet, S.A."), a la agencia de viajes ("Resident Travel, S.L.") y a la detallista ("Guama Havana Tur, S.A.") al pago de 2.634,03 € por los daños y perjuicios sufridos por los demandantes ante la imposibilidad de efectuar el vuelo Cuba-España por *overbooking*, con la consiguiente permanencia en la isla, gastos de alojamiento y manutención, llamadas telefónicas, alquiler de vehículo, pérdida de tiempo y otros perjuicios en el punto de destino, al haberse alterado las previsiones en el regreso.

Otros casos más recientes en los que se condena a la empresa organizadora del viaje se resuelven en las SSAAPP Las Palmas de 20.1.2003 -denegación de embarque por *overbooking* en el vuelo Ámsterdam-Delhi, con los consiguientes gastos de alojamiento y comida, así como por la pérdida de un día de vacaciones- y Barcelona de 14.4.2004 -condena a la organizadora de un viaje-crucero por la pérdida de un día y medio de un total de 8 días contratados, tras la denegación del embarque en el vuelo Madrid-Puerto Rico, con los consiguientes gastos de alojamiento y transporte desde Puerto Rico a la isla de Aruba, donde alcanzaron el crucero.

Las primeras sentencias citadas exoneran de responsabilidad a los organizadores y detallistas de viajes combinados, al amparo del art. 11.2 d) de la [Ley 21/1995, de 6 de julio, de regulación de los viajes combinados](#), que libera de responsabilidad por los daños y perjuicios al consumidor cuando "(...) los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar". La consecuencia que extraen de este subapartado d), no obstante, es equivocada, pues procede de una interpretación aislada, que no tiene en cuenta que la conducta de las personas o empresas que suministran las prestaciones ya está contemplada en el subapartado b), precisamente, sin efecto

²⁶ Comentada en María José PIZARRO MAQUEDA (2001).

exonerador de la responsabilidad de los organizadores o detallistas. Además, el concepto de factor exonerador que resultaría de tal interpretación asistemática del subapartado d) tampoco sería coherente con la idea de “ajenidad” que domina la noción de fuerza mayor, tanto en la ley española como en la Directiva en la que se inspira de forma directa. Lo contrario, por añadidura, dejaría, con frecuencia, a los consumidores sin protección contractual efectiva frente a las conductas (de *overbooking* o de otra clase) de transportistas aéreos que son, de facto, *judgement-proof* en España.

La aplicación del [Reglamento \(CEE\) 295/91](#) supuso, en esta materia, un avance de clarificación en lo relativo a la determinación de mínimos de protección de los intereses de los pasajeros en los casos de *overbooking*.

A título de ejemplo, la SAP Madrid, de 4.2.2002, se pronuncia sobre la demanda presentada contra la compañía aérea “Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.” por una agencia de viajes, “Viajes Nobel, S.A.”, y un pasajero a quien se denegó el embarque en el vuelo Madrid- Johannesburg por *overbooking*. El JPI condenó a la compañía aérea a pagar al pasajero 1.083,72 €, con base en que “(...) *la cobertura de los daños que puedan sufrir los pasajeros queda garantizada, con carácter mínimo, por el Reglamento 295/91*” (FJ 3º), y desestimó la demanda de la agencia de viajes. La AP de Madrid estimó el recurso de apelación presentado por la agencia y condenó a la compañía aérea al pago de 342,06 € en concepto de daño emergente y lucro cesante.

Podemos encontrar, incluso, algún caso que, si bien no caería dentro del ámbito de aplicación del [Reglamento \(CEE\) 295/91](#), fijaría el monto de la indemnización con base en los criterios establecidos para los casos de denegación de embarque.

Así, en la SJPI Madrid, de 23.4.1999²⁷, un grupo de seis viajeros perdió un día de vacaciones como consecuencia de un retraso de 18 horas en el vuelo Madrid-Santo Domingo-San Juan de Puerto Rico. Los demandantes solicitaron una indemnización consistente en la devolución de la mitad del importe del billete de ida (1.915,43 €), que el JPI estimó en aplicación del Convenio de Varsovia, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como las normas genéricas en materia de incumplimiento de las obligaciones previstas por el Código Civil. El tribunal consideró que la indemnización concedida era “(...) *una cifra módica, justa, equitativa y adecuada al perjuicio sufrido que en realidad supone una equiparación análoga a los supuestos denominados de «overbooking», y con mayor razón en el supuesto que comentamos ya que en el «overbooking» la indemnización se concede por el solo hecho de no tener plaza en el vuelo para el que se adquirió el pasaje, con independencia de que tome otro vuelo con poco o más tiempo después (...)*” (FJ 3º).

Asimismo, existiría un grupo supuestos en los que la denegación de embarque por razón de *overbooking* no se produciría en el primer vuelo, que se tomaba de acuerdo con las condiciones previstas, sino en el vuelo de enlace con el destino final. Estos casos, según la jurisprudencia, quedaban claramente excluidos del ámbito de aplicación del [Reglamento \(CEE\) 295/91](#).

Así, en la ya citada SJPI nº 43 de Barcelona, de 25.10.2001, el tribunal consideró que “(...) *no puede considerarse que al tomar el vuelo (...) para Chile hubiese de efectuarse un “embarque” ya que se produjo correctamente en Barcelona (...).*En consecuencia, no se le podía denegar al actor que tomara la conexión para

²⁷ Véase el comentario de esta sentencia en Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (1999, pp. 1.585-1.586).

Santiago por causa de overbooking, porque su plaza para Chile ya estaba asegurada desde el momento en que embarcó en el aeropuerto de El Prat. Otra cosa hubiera sido que el "embarque" se le hubiese denegado en Barcelona, caso en el que sí se aplicaría la normativa del Reglamento 295/1991 (...). En el supuesto en que se hubieren expedido al actor dos tarjetas de embarque, una para Madrid y otra para Santiago, a tenor del art. 2 existirían dos "embarques", y cualquiera de ellos podría haber sido denegado por situación de overbooking" (FJ 3º).

Por esta razón, los tribunales solían, y suelen, recurrir a los artículos sobre incumplimiento contractual previstos en el Código Civil (arts. 1.101 y ss.) y a las normas previstas por la [Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios](#).

Ejemplo de ello sería la SAP Asturias de 26.11.2002, que confirmó la sentencia de instancia condenatoria de la compañía aérea "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A." al pago de 1.502,53 € en concepto de daño moral. En el caso, como consecuencia del retraso en la salida del vuelo Oviedo-Madrid, los demandantes llegaron una vez cerradas las puertas del vuelo de enlace Madrid-La Habana y se vieron obligados a pernoctar un día en Madrid y, por tanto, perder un día de sus vacaciones de Semana Santa en Cuba²⁸.

Por su parte, la reciente SAP Madrid de 10.2.2005, confirma la SJPI condenatoria de la compañía "Air Europa Líneas Aéreas" al pago de 1.202,02 € por incumplimiento contractual como consecuencia de la denegación de embarque en el vuelo que los demandantes tenían confirmado.

Finalmente, algunos autores, incluyen como una modalidad del *overbooking* los supuestos de elevada ocupación y plena ocupación en hoteles, con la consiguiente necesidad de reenvío de clientes de un hotel a otro, lo que puede comportar la frustración de sus expectativas vacacionales (NIETO ALONSO, 2005).

Así sucede en el caso resuelto por la SAP Lleida de 12.3.1998²⁹, donde una pareja que iba a pasar su luna de miel en las Islas Maldivas consiguió el traslado a otro hotel de la isla, tras cuatro días de incomodidades, ya que el hotel que habían contratado, confiando en la apariencia del catálogo y su categoría superior, no se correspondía con la realidad. Lo mismo sucedió en la SAP Madrid de 9.12.2004, donde las actoras, que habían concertado una estancia en el hotel "Tryp Cayo Coco" en régimen de "todo incluido", fueron alojadas en otro hotel y localidad por supuesto *overbooking* en los hoteles de Cayo Coco.

2.5. Cancelación de vuelos

El segundo supuesto previsto por el [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) se refiere a la cancelación de vuelos (art. 5). Como sucedía en el caso anterior, el transportista aéreo deberá ofrecer a los pasajeros afectados por la cancelación de su vuelo la asistencia prevista en el art. 8. Asimismo, les deberá proveer de comida y refrescos suficientes [art. 9.1 a)], en función del tiempo de espera, y les garantizará la posibilidad de realizar, gratuitamente, dos llamadas (ya sea por teléfono, télex, fax o correo electrónico).

En el caso de ofrecer a los pasajeros afectados un transporte alternativo cuya partida fuere, como mínimo, al día siguiente del previsto, debería añadirse el derecho al alojamiento en un hotel, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento [art. 9.1 b) y c)].

²⁸ En este mismo sentido, véase la SAP Asturias, de 28.11.2002.

²⁹ Comentada en María José PIZARRO MAQUEDA (2001).

Finalmente, los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación, que únicamente quedará excluida en aquellos casos en que hubieren sido informados de la cancelación:

- a) Con un mínimo de dos semanas de antelación respecto a la hora de salida
- b) Con una antelación de entre 2 semanas y 7 días con respecto a la hora de salida, siempre y cuando se les hubiere ofrecido un transporte alternativo con el que hubieren partido con no más de 2 horas de antelación y hubieren llegado al destino final con menos de 4 horas de retraso respecto a la hora de llegada prevista.
- c) Con menos de 7 días de antelación con respecto a la hora de salida prevista, pero se les hubiere ofrecido otro vuelo con el que hubieren partido con no más de 1 hora de antelación y hubieren llegado al destino final con menos de 2 horas de retraso respecto a la hora de llegada.

La jurisprudencia sobre cancelación de vuelos no es tan numerosa como la de *overbooking* o retrasos aéreos, si bien cabe destacar la proliferación de pronunciamientos en esta materia a partir del año 2004. En cualquier caso, la [Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados](#), establece las consecuencias de la modificación del contrato y de su consiguiente resolución o cancelación. De acuerdo con el art. 8 de la [Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados](#), si antes de la salida del viaje, el organizador se ve obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, que podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado y, en caso no notificar su decisión, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

La SAP Jaén de 28.10.2003 resolvió un caso de incremento del precio ofertado en un viaje combinado de estudios, sin haber informado ni existir aceptación con anterioridad al inicio del viaje. El tribunal resolvió el contrato y condenó al organizador del viaje a rembolsar las cantidades pagadas, así como a abonar la correspondiente indemnización.

Por su parte, el art. 9 de la [Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados](#)³⁰ se refiere a las consecuencias de la resolución del contrato, las opciones del consumidor para los

³⁰ Según el art. 9 LVC, "1. En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 2 del artículo anterior, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de la salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuere de calidad inferior, el organizador o el detallista deberá rembolsar al consumidor, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

2. En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por 100 del

casos en que opte por la resolución en los supuestos de modificación significativa (art. 8 LVC) o de cancelación por el organizador del viaje combinado antes de la fecha de salida acordada por motivos no imputables al consumidor. En concreto, dicho precepto establece un derecho de opción a favor del consumidor entre el reembolso de todas las cantidades pagadas o la realización de otro viaje combinado de cantidad equivalente o superior y, en su caso, la indemnización por incumplimiento del contrato (siempre, claro está, que la cancelación del viaje no se deba a motivos de fuerza mayor).

En la SAP Vizcaya de 26.11.1999, los demandantes abandonaron Cuba a los siete días de estancia por las deficiencias en las prestaciones, restituyéndoles el importe íntegro de los billetes. Según el tribunal, el art. 9.2 LVC, "(...) nos ofrece un criterio sobre la indemnización a abonar en caso de cancelación del viaje que llega al 25% en los supuestos en los que la cancelación se produce en el último momento" (FJ 1º).

Entre las sentencias más recientes sobre cancelación de vuelos se observa el recurso de los demandantes a las acciones de resolución contractual (1.124 CC) y de indemnización de daños y perjuicios (art. 1.101 CC), en relación con las normas propias y específicas de la [Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados](#) y de la [Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios](#).

A título de ejemplo, la SAP Barcelona de 5.2.2004 resuelve un caso en que los demandantes perdieron dos días de estancia en el hotel contratado en la República Dominicana como consecuencia de la cancelación del vuelo Barcelona-Madrid por una avería en el avión, con la consiguiente pérdida de enlaces. El JPI condenó a la agencia de viajes mayorista "Iberojet, S.A." al pago de 3.000 €, absolviendo a la agencia minorista "Avui Viatges, S.L.". La AP estimó en parte el recurso de apelación interpuesto por la mayorista y redujo la indemnización a 1.800 €. Según el tribunal, "(...) hubo un incumplimiento contractual pues, de los siete días de viaje contratados, los actores sólo disfrutaron en las condiciones estipuladas de cinco de ellos habiendo sufrido hasta la llegada al destino una serie de incomodidades e incertidumbre que produjo que no pudieran disfrutar de las vacaciones de manera satisfactoria. Ahora bien, (...) la demandada, aunque tardíamente, procuró un medio de transporte alternativo a los actores y no consta que fueran abandonados en momento alguno durante el viaje" (FJ 3º).

En la SAP Sevilla de 5.4.2004, el vuelo de los demandantes fue cancelado como consecuencia de una huelga de controladores. El JPI estimó en parte la demanda y condenó a "Tiempo Libre, S.A." (organizadora) y a "Planet Hobby" (detallista) al pago solidario de 900 €; y a "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A." al pago de 205 €. La AP confirmó la sentencia de instancia al considerar que, aunque la suspensión de un vuelo por causas ajenas a los organizadores y detallistas del viaje combinado se podría incardinar en alguna de las causas de exoneración de responsabilidad que prevé el art. 11.2 LVC, "(...) se mantiene la misma (la responsabilidad) si no prestan la necesaria asistencia al consumidor que se encuentra afectado por la cancelación del vuelo, haciendo todo lo posible porque se supere de algún modo la situación creada, proporcionando información, otro vuelo lo más próximo posible, dando alojamiento si fuere necesario, etc. (...)" (FJ 2º).

Por su parte, la SAP Madrid de 16.9.2004 condenó a "Air Europa Líneas Aéreas, S.A. Sociedad Unipersonal" al pago de 1.500 € por los daños y perjuicios causados como consecuencia de la cancelación del vuelo Nueva York-Madrid, sin haber avisado a los demandantes, previamente, de la cancelación, debiendo permanecer en el aeropuerto John Fitzgerald Kennedy durante 24 horas.

precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por 100 si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por 100 en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores".

En la SAP Madrid de 18.11.2004, la AP confirma la sentencia de instancia condenatoria de “Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.” al pago de 600 € por la cancelación del vuelo Düsseldorf-Madrid. Como consecuencia, el actor tuvo que tomar un taxi y alojarse en un hotel, partiendo al día siguiente y llegando a Madrid con una demora de 17-18 horas.

Finalmente, la reciente SAP Guadalajara de 4.2.2005 resuelve un supuesto en el que, además de incumplimiento contractual respecto de la calidad y servicio del Hotel contratado, el actor se vio afectado por la cancelación del vuelo de regreso Caracas-Madrid. El JPI estimó en parte la demanda y condenó solidariamente a “Travelplan” y “Aireuropa” al pago de 3.466,97 € en concepto de precio de los billetes de avión, absolviendo a “Halcón Viajes”. Dicha sentencia fue revocada por la AP, que extendió la condena a “Halcón Viajes”. Según el tribunal, en lo referente a las calidades del hotel, “(...) en el folleto que recoge los hoteles ofertados con sus respectivas prestaciones aparecen tanto Travelplan como Halcón Viajes siendo esta última quien, en la contraportada, alude a la variedad de sus ofertas y precios sin competencia, lo que sin duda lleva a cierta confusión en cuanto a delimitar las funciones de ambas intervinientes, lo que no puede repercutir negativamente en quien contrata confiado en el prestigio y la solvencia de unas sociedades conocidas ampliamente por su dedicación a la organización o gestión de este tipo de viajes, sin que se delimite externamente y por lo que afecta al cliente el papel de cada una de ellas, lo que debe resolverse en este caso concreto con la aplicación del criterio de la solidaridad (...)”. Por su parte, y en materia de la cancelación del vuelo, “(...) resulta injustificable con el argumento del golpe de Estado (en Venezuela) que durante todos esos días haya vuelos con normalidad salvo el del día 14, que es cuando debía regresar a Madrid el demandante y cuando precisamente se instauró de nuevo el gobierno del presidente depuesto por el frustrado golpe de Estado (...)” (FJ único).

2.6. Retraso aéreo

El último supuesto regulado por el [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) es el relativo al retraso de vuelos (art. 6). La protección otorgada por el Reglamento depende, en estos casos, de la posible inclusión del caso concreto dentro de los límites temporales y espaciales previstos en el apartado 1 del art. 6. En efecto, los pasajeros gozarán de asistencia siempre que el retraso respecto de la hora de salida prevista sea de 2 horas o más en los vuelos de hasta 1.500 km; de 3 horas o más en los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y en el resto de vuelos de entre 1.500 y 3.500 km; y de 4 horas o más en el resto de vuelos.

En todos estos casos, el transportista aéreo deberá ofrecer a los pasajeros afectados comida y refrescos suficientes, en función del tiempo de espera [art. 9.1 a)]; dos llamadas gratuitas (ya sean por teléfono, télex, mensajes de fax o correos electrónicos (art. 9.2); alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento si la salida se produce al día siguiente [art. 9.1 b) y c)]; el reembolso en 7 días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser junto, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible [art. 8.1 a)].

En nuestro derecho interno, la [Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre navegación aérea](#), silencia la responsabilidad del transportista aéreo por retraso cuando éste no sea consecuencia de fuerza mayor o de condiciones meteorológicas que afecten a la seguridad del vuelo. Ello ha llevado a la jurisprudencia a aplicar las reglas generales en materia de responsabilidad contractual derivada del incumplimiento de un contrato de transporte aéreo. En materia de culpa del transportista,

serán de aplicación los arts. 1.101 y ss CC, en especial el art. 1.104. Por otro lado, corresponderá al transportista aéreo probar su falta de responsabilidad y la fuerza mayor o el caso fortuito (art. 217 LEC). Finalmente, en materia de valoración de los daños, regirán los arts. 1.106 y ss CC.

El JPI nº 36 de Madrid, en sentencia de 23.4.1999, condenó a “Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.” al pago de 1.909,42 € (mitad del importe del billete de ida), con base en los arts. 1.101, 1.106 y 1.107 CC, por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento parcial del contrato al sufrir un “(...) apreciable retraso en el vuelo (...) con destino a Santo Domingo-San Juan de Puerto Rico, concertado para el día 15 de noviembre de 1997 con salida a las 16 horas, que salió a las 10 horas del día 16 de noviembre, habiendo sido privados por consiguiente de 1 día de vacaciones” (FJ único).

En la SJPI nº 2 de Oviedo de 24.1.2000, se condenó a “Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.” al pago de 283,11 € en concepto de indemnización por los perjuicios económicos y morales causados por la demora en 100 minutos del vuelo Asturias-Madrid, que le impidió tomar el vuelo Madrid-Jerez y, por tanto, “(...) tener que posponer el viaje proyectado para el día siguiente, teniendo que buscar alojamiento, etc. al verse obligado a pernoctar en la localidad de Madrid” (FJ único).

La STS de 31.5.2000, por su parte, confirmó la sentencia de instancia por la que se condenaba a “Línea Aérea Trans World Airlines Incorporated” al pago de 1.502,53 €. por los daños morales derivados del retraso de 8 horas de un vuelo procedente del aeropuerto John F. Kennedy con destino a Barcelona, previa escala en Lisboa.

Asimismo, la SJPI nº 5 de Oviedo de 31.7.2000 condenó a “Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.” al pago de 2.145,44 € por los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia del retraso de un vuelo de la compañía demandada, que les impidió tomar el vuelo de enlace con destino a Asturias y les obligó a contratar un vehículo de alquiler. Según el TS, “(...) Iberia no puede ampararse en la cláusula de exoneración inserta en el billete de transporte aéreo, porque tal cláusula reúne los requisitos para ser declarada nula de acuerdo con la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios (...)”. Por otro lado, Iberia no había probado, conforme al art. 20 del Convenio de Varsovia, que hubiera tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fuere imposible tomarlas; no acreditó ninguna de las causas de exoneración previstas en el art. 94 LNV; ni probó la culpa exclusiva de la víctima, la fuerza mayor o el caso fortuito según establece el art. 28 LGDCU.

Por su parte, en la SJPI nº 13 de Madrid de 8.3.2001 se enjuician los siguientes hechos: el demandante contrató con la agencia de viajes “Póker de Viajes” para sí, su esposa y sus dos hijos, un viaje a París, con salida del aeropuerto de Asturias el 13.10.2000 y regreso el 16.10.2000, por un precio de 1.502,53 €. Los vuelos debían realizarse con la compañía “Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.”, con salida a las 10.50 horas del día 13.10.2000 y llegada a las 12.40 horas. Por causas no determinadas, el vuelo salió del aeropuerto de Asturias a las 14.10 horas, con destino a Madrid, y con salida de Madrid-París a las 16.30 horas. El JPI estimó la demanda y condenó a Iberia al pago de 1.502,53 € en concepto de daño moral. Asimismo, entendió que la cláusula 9 de las condiciones del contrato, según la cual “El transportista se compromete a esforzarse todo lo posible para transportar al viajero y equipaje con la diligencia razonable. Las horas indicadas en los horarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte de este contrato. En caso de necesidad y sin previo aviso, el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas, utilizar otros aviones o suprimir escalas previstas en el billete. El transportista no asume la responsabilidad de garantizar enlaces”, era claramente abusiva [art. 10 c) 3º LGDCU].

La SJPI nº 5 de Asturias de 12.3.2001 condenó a “Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.” y a “Viajes El Corte Inglés, S.A.” al pago solidario de 1.502,53 € por los daños y perjuicios causados a los demandantes por un retraso aproximado de 20 horas en la salida del vuelo Madrid-Buenos Aires. Como consecuencia de dicho

retraso, los demandantes perdieron el vuelo de conexión con destino a Iguazú y un día de estancia de los dos contratados en dicha localidad.

En la SAP Madrid de 15.1.2002 se confirmó la sentencia de instancia condenatoria de la compañía aérea "Swissair" al pago de 1.245,92 € por el daño moral derivado del retraso en la salida del vuelo Madrid-Praga, que obligó a los demandantes a pernoctar el primer día de sus vacaciones en un destino no deseado (Zurich) y a demorar la llegada al destino elegido.

Por su parte, la SAP Asturias de 21.1.2002 confirmó la condena a la compañía "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A." a indemnizar a los demandantes en 1.208,03 € como consecuencia de la pérdida del enlace con el vuelo Madrid-Asturias por el retraso en la llegada de otro vuelo de la misma compañía procedente de Nueva York.

La SAP Valencia de 23.9.2002 condenó a "V.B. Travel, S.A." y a "Chapman Freebon Airchatering" al pago solidario de 84,14 € a cada uno de los demandantes, aficionados del Valencia CF, que sufrieron un retraso de 14 horas en el vuelo que les debía llevar a París para asistir a un torneo de fútbol.

Finalmente, se acredita la existencia de fuerza mayor, pero se concede una indemnización de 300,51 € por daño moral, en la SAP Barcelona de 20.3.2003, por el retraso de tres horas y media en la salida de un vuelo desde el aeropuerto de París, como consecuencia de una avería, que supuso la pérdida de la conexión aérea en Miami, destino a Guatemala, así como la pérdida de un día de vacaciones.

Por otro lado, son muchos los casos en que a los retrasos aéreos debe sumarse el extravío de equipaje.

Así, en la SAP Asturias de 22.10.2002, el tribunal debe pronunciarse sobre la responsabilidad de la compañía aérea ("KLM Royal Dutch Airlines"), de la empresa detallista ("Fruela Oficina de Viajes, S.A.") y de la empresa organizadora del viaje ("Viajes Nobel, S.A.") en un caso de retraso de 8 horas del vuelo Madrid-Amsterdam con pérdida de equipaje. El JPI estimó la demanda y condenó a la compañía aérea al pago de 1.953,29 €, absolviendo al resto de codemandadas. La AP estimó el recurso de apelación de los demandantes y aumentó la indemnización a 3.155,31 €.

Por su parte, la SAP Madrid de 14.5.2004 confirmó la sentencia de instancia condenatoria de la compañía aérea "Air France" al pago de 1.986,71 USD y 2.000 € por el retraso de 45 minutos del vuelo Madrid-París y el extravío de la maleta del actor.

En la SAP Barcelona de 10.6.2004, se condenó a la compañía aérea "Air France" al pago de 1.050 € por el retraso en 34 minutos del vuelo Barcelona-París, lo que provocó la pérdida del vuelo de enlace París-Nuremberg. Consta que la compañía aérea facilitó al actor una habitación en un hotel de París y la manutención, así como un pasaje para Nuremberg para el día siguiente. A su llegada, sin embargo, se produjo el extravío de dos de sus maletas.

Finalmente, un caso muy reciente en esta materia lo encontramos en la sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Alicante, de 3.1.2005, que condenó a "Spanair, S.A." al pago de 333 € por la pérdida de una maleta en el vuelo Buenos Aires-Madrid-Alicante.

2.7. Otras disposiciones

El [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) regula, igualmente, una serie de disposiciones de aplicación a los tres supuestos anteriormente analizados.

Así, el art. 10 establece las consecuencias que, para el transportista aéreo, se derivan de un cambio de clase, ya sea a una superior o inferior a la reservada. Para ello, distingue dos supuestos:

- a) Si se acomoda al pasajero en una plaza de clase superior a la reservada, el transportista aéreo no podrá solicitar un pago suplementario.
- b) Si, por el contrario, se le acomoda en una plaza de clase inferior a la reservada, el transportista aéreo deberá rembolsar el 30% del precio del billete en los vuelos de hasta 1.500 km, el 50% del precio del billete en los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y en el resto de vuelos de entre 1.500 y 3.500 km; finalmente, el 75% del precio del billete en el resto de vuelos³¹.

Por otro lado, el Reglamento regula algunas de las obligaciones que incumben a los transportistas aéreos. Así, están obligados a priorizar el transporte de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento, así como de los menores no acompañados (art. 11). Por otro lado, deben velar por la exposición en el mostrador de facturación, de forma visible, de un anuncio con el siguiente texto: *“En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a 2 horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia”*. Finalmente, deben entregar a cada pasajero afectado un impreso en el que indiquen las normas sobre compensación y asistencia, procediendo al uso de medios alternativos en caso de personas invidentes o con problemas de vista (art. 14).

En cualquier caso, el transportista aéreo que hubiere abonado una compensación o hubiere cumplido el resto de obligaciones impuestas por el Reglamento, tendrá derecho a repetir contra cualquier otra persona, incluidos terceros (art. 13).

Por otro lado, se declara la imposibilidad de derogar o limitar las obligaciones previstas en el Reglamento por medio de una cláusula de inaplicación o cláusula restrictiva en el contrato de transporte. En todo caso, si se aplicase dicha cláusula o no se informase debidamente de los derechos que asisten a los pasajeros, éstos seguirían teniendo derecho a emprender las acciones necesarias para obtener una compensación adicional (art. 15).

Finalmente, de acuerdo con el art. 16, cada Estado designará un organismo responsable del cumplimiento del Reglamento, ante el cual los pasajeros podrán reclamar por cualquier incumplimiento acaecido en el aeropuerto de un Estado miembro o durante un vuelo desde un tercer país a un aeropuerto situado en ese territorio.

³¹ En la regulación prevista por el Reglamento 295/91, el pasajero que aceptaba viajar en una clase inferior a aquella para la que pagó el billete, tenía derecho al reembolso de la diferencia entre los dos precios (art. 4.6).

3. Consecuencias básicas de la nueva disposición

El [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) esencialmente determina unos derechos mínimos de reparación o compensación (en dinero, en el art. 7; en especie, en el art. 9) y de reembolso o prestación sustitutoria (en el art. 8) en caso de producirse determinados eventos que obstaculizan o impiden el normal desarrollo del transporte aéreo en detrimento de los intereses del pasajero. La nota de “mínimos” que recogen tanto el considerando 4 como el art. 1.1 del [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) hace compatibles sus previsiones en favor de los pasajeros con los remedios de distinta naturaleza (los de las responsabilidades contractuales o extracontractuales) que procedan conforme a las reglas generales para obtener la indemnidad de los pasajeros frente a los perjuicios derivados de tales incidencias.

Además de mínimos, los remedios reparadores o compensatorios previstos en el Reglamento que nos ocupa son sustancialmente uniformes. Es cierto que el art. 7 diversifica de alguna forma la compensación económica que se habrá de pagar en caso de *overbooking* o cancelación de vuelo en función de la lejanía del destino del pasaje aéreo (con las tres categorías ya descritas *supra* en el apartado 2.4). Sin embargo, lo cierto es que, si bien la distancia es un factor, observable y objetivo, además, correlacionado positivamente con el impacto negativo sobre un pasajero de la denegación de embarque o de la cancelación del vuelo, no es, ni de lejos, el único factor. De hecho, ni siquiera parece el más importante o relevante. El precio del billete resulta, en términos económicos, un elemento más adecuado, caso de tener que elegir uno, para servir de anclaje a la determinación de una compensación estereotipada en caso de concurrencia de los eventos desencadenantes de la misma.

No es un misterio para nadie que haya adquirido billetes de avión y haya comparado mínimamente los precios de las distintas alternativas de tarifas, que la variación y la complejidad de la estructura de precios es altísima. La varianza en el precio que se ha pagado por distintos pasajeros a cambio de un asiento similar, si no idéntico, en un mismo vuelo, es, comúnmente, extraordinaria. Esta práctica no es sino una manifestación de la estrategia económica conocida como discriminación de precios³², que suele reflejarse en la diferenciación de los términos del contrato para poder ajustar el precio a la verdadera disposición a pagar por la prestación de los distintos adquirentes. En el extremo, y en el mejor escenario posible para el productor del bien o servicio, la discriminación le permitiría obtener a través del precio (que sería el máximo que se estaría dispuesto a pagar) todo el excedente del contrato de cada adquirente –discriminación de primer grado. Obviamente, la realidad de las tarifas aéreas dista mucho de esta situación pero, sin duda, traduce el hecho de que las personas que más valoran el pasaje (viajeros de negocio, viajeros de última hora o por motivos urgentes) y más están dispuestos a abonar por él, pagan más por el billete que los viajeros que lo valoran menos (viajeros accidentales o por turismo, viajeros con menor coste de oportunidad del tiempo). El modo de inducir esta autoselección discriminadora en los precios suele ser la introducción, por parte del transportista aéreo, de restricciones en la flexibilidad temporal asociada al pasaje, para las tarifas más económicas,

³² Versión canónica de la mejor exposición teórica de la discriminación de precios en Jean TIROLE (1988, cap. 1).

restricciones que resultan menos atractivas a los viajeros con mayor valoración del viaje o mayor coste de oportunidad del tiempo.

Así pues, parece que el precio del billete está fuertemente correlacionado con la valoración del pasaje y el coste de oportunidad del tiempo para el viajero, dos factores que, a primera vista al menos, debieran tener un reflejo en las compensaciones económicas predeterminadas en caso de eventos como la denegación de embarque o la cancelación de vuelo. En realidad, la cuestión, desde el punto de vista teórico, no es sino una manifestación del problema general de los daños y perjuicios en el contrato de transporte, que en Derecho español reside normativamente, sobre todo, en los arts. 372 CCom y 1.107 CC. Según el primero de estos preceptos, el valor de los efectos transportados que el porteador deberá abonar al cargador en caso de pérdida o extravío de los mismos es el valor declarado por el propio cargador, sin admitirse prueba de un mayor valor de lo transportado. Tal regla supone una aplicación específica de la más general del art. 1.107 CC, que limita la indemnización de los daños y perjuicios en caso de incumplimiento contractual a los previstos (aquí, los valores declarados por el cargador y aceptados por el porteador) o previsibles en el momento de contratar. Los que excedan de tal límite, aun cuando se hubieran efectivamente producido, no quedarán a cargo del deudor, salvo que sea un deudor doloso.

La regla que limita las compensaciones económicas a los pasajeros a las consecuencias negativas previstas específicamente o previsibles derivadas del incumplimiento (en nuestro caso, la denegación de embarque o la cancelación de vuelo) resulta la regla preferible para el contrato, dadas las circunstancias. Limitar la indemnización de daños y perjuicios por incumplimiento a los previstos o previsibles no es una regla caprichosa, ni un intento generalizado de favorecer injustamente a los deudores, sea en el sector del transporte aéreo, en el transporte en general, o en otros. Es la regla más eficiente en casos en los cuales existe una asimetría de información entre los contratantes en cuanto al valor de la prestación³³. En el contrato de transporte de mercancías o efectos, parece indudable que el pasajero conoce el valor para él del viaje (mucho mejor que el transportista aéreo, sin duda). De ordinario, el transportista porteador no puede distinguir aquellos casos en que la valoración de la prestación es muy alta de aquéllos en que tal valoración es la ordinaria o común. En el transporte aéreo, no obstante, la prevalencia de la discriminación de precios hace que exista un buen indicio de la valoración del pasajero (lo que incluye el coste de oportunidad), y es precisamente el tipo de tarifa elegido por el mismo.

De hecho, la lógica que subyace a los razonamientos anteriores abogaría, no sólo porque las compensaciones económicas dependieran (por ejemplo, fueran un porcentaje) del precio del billete, sino que las compensaciones no se establecieran como un mínimo, sino como una baremación preestablecida, ampliable tan sólo si en el contrato se hubieran previsto compensaciones de mayor magnitud. En la misma línea apuntaría la fundamentación teórica general acerca del uso de "barremos", esto es, de esquemas predeterminados de fijación de las

³³ Para un análisis más extenso y detenido del fundamento económico (de eficiencia) de la venerable regla del art. 1107 CC, véase Fernando GÓMEZ POMAR (2002).

compensaciones por daños y perjuicios, que ve en el ahorro de costes de litigación posterior acerca de la cuantía de los daños y perjuicios su principal ventaja y atractivo³⁴.

Crucial para que estas ventajas se manifiesten, claro, es que las compensaciones estereotipadas correspondan, en términos globales, a los daños previsibles como consecuencia de los eventos de incumplimiento a los que se asocian. Si se mira a la jurisprudencia española en la materia, la impresión general es que las cantidades que fija el [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) son notoriamente inferiores a las que los tribunales de nuestro país estiman típicamente como indemnización por la denegación de embarque o la cancelación de vuelos. Ya es historia vieja el insistir sobre los efectos perniciosos de la infracompensación de daños y perjuicios³⁵, y no lo haremos aquí.

Sin embargo, nos asaltan algunas dudas acerca de la justificación, en términos de eficiencia de las políticas públicas, de medidas de intervención pública en un sector económico, en un conjunto determinado de transacciones de mercado las cuales, si bien pueden tener algún efecto positivo de clarificación de cuantías y de incremento de la percepción por los pasajeros de sus medios de reacción frente a los incumplimientos, no parecen mejorar significativamente las prestaciones que se obtienen a través del funcionamiento del mercado bajo las reglas generales del Derecho privado en materia de responsabilidad contractual y extracontractual.

³⁴ Véase Louis KAPLOW y Steven SHAVELL (1994, pp. 1-15). Entre nosotros, Jesús PINTOS AGER (2001).

³⁵ Mucho mayores, dicho sea de paso, en el ámbito extracontractual que en el contractual (entre contratantes que pueden ajustar los términos del contrato) porque, en el segundo caso, el reajuste de precios puede servir a paliar o, incluso, a eliminar, el efecto negativo sobre los incentivos de conducta.

4. Tabla de sentencias citadas

Tribunal Supremo

<i>Sala y Fecha</i>	<i>Ref.</i>	<i>Magistrado Ponente</i>	<i>Partes</i>
STS, 31.5.2000	1ª, RJ 2000\5089	Jesús Corbal Fernández	Jordi c. "Trans World Airlines Incorporated" (TWA)

Tribunales Superiores de Justicia

<i>Sala y Fecha</i>	<i>Ref.</i>	<i>Magistrado Ponente</i>	<i>Partes</i>
STSJ Madrid, 13.12.2002	3ª, JUR 2002\94409	Ricardo Sánchez Sánchez	Juan y otros c. "Viajes Catai, S.A."

Audiencias Provinciales

<i>Sala y Fecha</i>	<i>Ref.</i>	<i>Magistrado Ponente</i>	<i>Partes</i>
SAP Lleida, 12.3.1998	1ª, AC 1998\356	Miguel Gil Martín	Juan Ramón y Mónica c. "World Air Corporation Services, S.A."
SAP Vizcaya, 26.11.1999	1ª, AC 1999\7960	Fernando Valdés-Solís Cecchini	Alicia y Pedro c. "Politours, S.A." y "Eroski Bidaiak"
SAP Vizcaya, 28.7.2000	1ª, AC 2000\2029	Leonor Ángeles Cuenca García	José Alberto c. "Viajes Gestur, S.A.", "Intermundos Touroperador, S.A." y "Avianca"
SAP Madrid, 15.1.2002	1ª, AC 2002\1078	José Manuel Suárez Robledano	Alberto y Mercedes c. "Swissair"
SAP Asturias, 1ª, 21.1.2002	AC 2002\189	Ramón Avelló Zapatero	José Ramón, Marta María y Antonio c. "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A."
SAP Madrid, 4.2.2002	1ª, JUR 2002\75471	Modesto de Bustos Gómez-Rico	Gonzalo y "Viajes Nobes, S.A." c. "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A."
SAP Valencia, 1ª, 24.7.2002	JUR 2002\247076	María Mestre Ramos	José, María y Mónica c. "Resident Travel, S.L.", "Guama Havana Tur, S.A." e "Iberojet, S.A."
SAP Valencia, 1ª, 23.9.2002	AC 2002\2352	Manuel José López Orellana	Leonor y otros c. "Chapman Freebon Airchartering, S.L." y "V.B. Travel"
SAP Asturias, 1ª, 22.10.2002	AC 2002\2310	Ramón Avelló Zapatero	Alberto Enrique y María Flora c. "KLM Compañía Real Holandesa de Aviación", "Viajes Nobel, S.A." y "Frutela Oficina de Viajes, S.A."
SAP Asturias, 1ª, 26.11.2002	AC 2002\452	María José Pueyo Mateo	Matías y Margarita c. "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A."
SAP Asturias, 1ª, 28.11.2002	AC 2002\540	Ramón Avelló Zapatero	María Luz, Javier, Rebeca y Sandra c. "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A."
SAP Las Palmas, 1ª, 20.1.2003	JUR 2003\ 196075	José Antonio Martín y Martín	María José y Mariano c. "Viajes Cosmostur, S.A." y "Viajes Catai Tours, S.A."

SAP Barcelona, 1ª, 20.3.2003	AC 2003\1354	Juan Miguel Jiménez de Parga Gastón	Luis Alberto c. "Air France"
SAP Jaén, 1ª, 28.10.2003	AC 2003\2293	José Requena Paredes	"Anibal Travel" c. Asociación de Padres del Colegio Sebastián
SAP Barcelona, 1ª, 5.2.2004	JUR 2004\97946	Rosa Mª Agulló Berenguer	Gabriela y Miguel c. "Viajes Iberojet, S.A." y "Avui Viatges, S.L."
SAP Sevilla, 1ª, 5.4.2004	JUR 2004\ 162953	José María Fragoso Bravo	Luis Carlos y Claudia c. "Tiempo Libre, S.A.", "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A." y "Planet Hobby"
SAP Barcelona, 1ª, 14.4.2004	JUR 2004\ 158222	Remei Bona i Puigvert	José Francisco y Milagros c. "ADD Viajes Corporativos, S.A."
SAP Madrid, 1ª, 14.5.2004	AC 2004\1542	Fernando Delgado Rodríguez	Santiago c. "Air France"
SAP Madrid, 1ª, 10.6.2004	AC 2004\ \1014	Enrique Alavedra Farrando	Luis c. "Air France"
SAP Madrid, 1ª, 16.9.2004	JUR 2004\ 299072	María Almudena Cánovas del Castillo Pascual	Ignacio, María Rosa, Alicia y Asunción c. "Air Europa Líneas Aéreas, S.A."
SAP Madrid, 1ª, 18.11.2004	JUR 2005\37065	Fernando Herrero de Egaña y Octavio de Toledo	Ramón c. "Líneas Aéreas de España, S.A."
SAP Madrid, 1ª, 9.12.2004	AC 2005\106	José Luís Gordillo Álvarez Valdés	Elsa, María Esther, Claudia y Leticia c. "Agencia de Viajes Luna Tours, S.L." y "Viajes Iberojet, S.A."
SAP Guadalajara, 1ª, 4.2.2005	AC 2005\493	Isabel Serrano Frías	Juan Alberto c. "Halcón Viajes", "Travelplan, S.A." y "Aireuropa, S.A."
SAP Madrid, 1ª, 10.2.2005	JUR 2005\94058	Almudena Sebastián Montero	Mariana, José Augusto y Paloma c. "Air Europa Líneas Aéreas, S.A."

Juzgados de Primera Instancia

<i>Sala y Fecha</i>	<i>Ref.</i>	<i>Magistrado Ponente</i>	<i>Partes</i>
SJPI nº 36 AC Madrid, 23.4.1999	1999\823	José Antonio Fraile Merino	Enrique, Natalia, Jesús, Carmen, Felipe y Regina c. "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A."
SJPI nº 2 Asturias, 24.1.2000	AC 1999\2608	Piedad Liébana Rodríguez	Luis Fermín c. "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A."
SJPI nº 5 Asturias, 31.7.2000	AC 2000\1661	Agustín Azparren Lucas	Natalio, María Emilia y José Ramón c. "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A."
SJPI nº 13 Madrid, 8.3.2001	AC 2001\382	Sagrario Arroyo García	Roberto, Isabel, Guillermo y Carlos c. "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A."
SJPI nº 5 Asturias, 12.3.2001	AC 2001\1053	Emma Rodríguez Díaz	Francisco Javier y María Concepción c. "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A." y "Viajes El Corte Inglés, S.A."
SJPI nº 43 Barcelona, 25.10.2001	AC 2002\517	Ignacio Sancho Gargallo	Josep María c. "Iberia Líneas Aéreas de España, S.A."

Juzgados de lo Mercantil

<i>Sala y Fecha</i>	<i>Ref.</i>	<i>Magistrado Ponente</i>	<i>Partes</i>
SJM nº 1 Alicante, 3.1.2005	AC 2005\15	Rafael Fuentes Devesa	Marta c. "Spanair, S.A."

5. Bibliografía

Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (1999), "Esperas en los aeropuertos. Comentario a la SJPI Madrid, de 23 de abril 1999", *Aranzadi Civil*, Vol. I, Parte Tribuna, Ed. Aranzadi S.A., Pamplona.

Mª Paz GARCÍA RUBIO (1999), *La responsabilidad contractual de las agencias de viaje*, Montecorvo, Madrid.

Fernando GÓMEZ POMAR (2002), *Previsión de daños, incumplimiento e indemnización*, Cívitas, Madrid.

Louis KAPLOW y Steven SHAVELL (1994), "Accuracy in the Assessment of Damages", *Journal of Law and Economics*, Vol. XXXVII.

Antonia NIETO ALONSO (2005), "Viajes, vacaciones y circuitos combinados. Los remedios frente al incumplimiento -las "vacaciones frustradas"- y las facultades y derechos de los consumidores y usuarios", *La Ley- Actualidad Civil*, nº 13.

Antonio PÉREZ DE LA CRUZ (2001), "Los contratos turísticos", en URÍA/MENÉNDEZ, *Curso de Derecho mercantil*, tomo II, Cívitas, Madrid.

Mª Victoria PETIT LAVALL (2004), "El retraso en el transporte aéreo de pasajeros", *Revista de Derecho Patrimonial nº 12/2004*, Parte Artículos, Ed. Aranzadi, S.A., Pamplona, pp. 95-116.

Jesús PINTOS AGER (2001), *Baremos, seguros y Derecho de daños*, Cívitas-IUDEC, Madrid.

María José PIZARRO MAQUEDA (2001), "Cuando las vacaciones se convierten en una pesadilla...", *Boletín Aranzadi Civil- Mercantil nº 34/2001*, Parte Boletín, Ed. Aranzadi, S.A., Pamplona.

Enrique RUBIO TORRANO (2002), "Overbooking", *Aranzadi Civil nº 18/2002*, Parte Tribuna, Ed. Aranzadi, S.A.

Jean TIROLE (1988), *The Theory of Industrial Organization*, MIT Press, Cambridge (MA).

Mia WOUTERS (2004), "A new European Regulation 261/2004 on compensation and assistance in the event of denied boarding, cancellation or long delay of flights, extends the rights of air passengers", *European Transport Law*, Vol. 39, n° 2, pp. 151-157.