

**TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA**

*Sentencia de 11 de mayo de 2017*

*Sala Octava*

*Asunto n.º C-302/16*

**SUMARIO:**

**Transporte aéreo. Cancelación de vuelos. Indemnización.** Contrato de transporte celebrado a través de una agencia de viajes operativa en Internet. El transportista aéreo que no consiga probar que el pasajero fue informado de la cancelación de su vuelo con más de dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista está obligado a pagarle una compensación. Esa interpretación no sólo es válida cuando el contrato de transporte ha sido concluido directamente entre el pasajero y el transportista aéreo, sino también cuando ese contrato se ha celebrado por intermediación de un tercero, como una agencia de viajes que opera en Internet, es decir, es responsable, 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. No obstante, el cumplimiento por parte del transportista aéreo de las obligaciones que le incumben en virtud del Reglamento de la Unión Europea se produce sin perjuicio de que, de conformidad con el Derecho nacional aplicable, dicho transportista tenga derecho a reclamar una compensación a cualquier persona, terceros incluidos, a la que pueda achacarse el incumplimiento de sus obligaciones. En efecto, el Reglamento no limita en absoluto el derecho del transportista aéreo a reclamar una indemnización a un operador turístico u otra persona con quien haya celebrado un contrato.

**PRECEPTOS:**

Reglamento (CE) n.º 261/2004 (Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos), arts. 2, 3.5, 5, 7.1 y 13.

**PONENTE:**

*Don D. Šváby.*

En el asunto C-302/16,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el rechtbank Noord-Nederland (Tribunal de Primera Instancia de Noord-Nederland, Países Bajos), mediante resolución de 18 de mayo de 2016, recibida en el Tribunal de Justicia el 27 de mayo de 2016, en el procedimiento entre

**Bas Jacob Adriaan Krijgsman**

y

**Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV,**



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Octava),

integrado por el Sr. M. Vilaras, Presidente de Sala, y los Sres. J. Malenovský y D. Šváby (Ponente), Jueces;

Abogado General: Sr. H. Saugmandsgaard Øe;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV, por el Sr. A.J.F. Gonesh, advocaat;
- en nombre del Gobierno francés, por el Sr. D. Colas y por las Sras. E. de Moustier y M.-L. Kitamura, en calidad de agentes;
- en nombre del Gobierno austriaco, por el Sr. G. Eberhard, en calidad de agente;
- en nombre del Gobierno polaco, por el Sr. B. Majczyna, en calidad de agente;
- en nombre de la Comisión Europea, por la Sra. N. Yerrell y el Sr. F. Wilman, en calidad de agentes;

vista la decisión adoptada por el Tribunal de Justicia, oído el Abogado General, de que el asunto sea juzgado sin conclusiones;

dicta la siguiente

### **Sentencia**

1. La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 5, apartado 1, letra c), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (DO 2004, L 46, p. 1).

2. Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre el Sr. Bas Jacob Adriaan Krijgsman y Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV (en lo sucesivo, «SLM»), un transportista aéreo, en relación con la negativa de éste a pagar una compensación al Sr. Krijgsman por la cancelación de su vuelo.

### **Derecho de la Unión**

*Reglamento n.º 261/2004*

3. Los considerandos 1, 7 y 12 del Reglamento n.º 261/2004 enuncian lo siguiente:

«(1) La actuación de la Comunidad en el ámbito del transporte aéreo debe tener como objetivo, entre otros, garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros. Además, se



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

deben tomar plenamente en consideración los requisitos de protección de los consumidores en general.

[...]

(7) Para garantizar la aplicación eficaz del presente Reglamento, las obligaciones que éste impone deben incumbir al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, o que se proponga efectuarlo, con una aeronave propia, arrendada con o sin tripulación, o bajo cualquier otra modalidad.

[...]

(12) Asimismo, deben reducirse los trastornos y molestias que ocasiona a los pasajeros la cancelación de un vuelo. A fin de alcanzar este objetivo, debe inducirse a los transportistas aéreos a informar a los pasajeros de las cancelaciones antes de la hora de salida prevista y ofrecerles, además, un transporte alternativo razonable, de modo que los pasajeros puedan optar por otra solución. Los transportistas aéreos deben compensar a los pasajeros si no hacen lo anterior, excepto en el caso de que las cancelaciones se produzcan debido a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.»

4. El artículo 2 de dicho Reglamento establece:

«A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

[...]

b) transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, todo transportista aéreo que lleve a cabo o pretenda llevar a cabo un vuelo conforme a un contrato con un pasajero o en nombre de otra persona, jurídica o física, que tenga un contrato con dicho pasajero;

[...]».

5. El artículo 3, apartado 5, del citado Reglamento especifica:

«El presente Reglamento será aplicable a cualquier transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que proporcione transporte a los pasajeros a los que se hace referencia en los apartados 1 y 2. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que no tenga contrato con el pasajero dé cumplimiento a obligaciones en virtud del presente Reglamento, se considerará que lo hace en nombre de la persona que tiene un contrato con el pasajero.»

6 El artículo 5, apartados 1 y 4, del mismo Reglamento tiene el siguiente tenor:

«1. En caso de cancelación de un vuelo:

[...]

c) los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7, a menos que:



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

i) se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o

[...]

4. La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le ha informado, corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.»

7. El artículo 7, apartado 1, del Reglamento n.º 261/2004 dispone:

«Cuando se haga referencia al presente artículo, los pasajeros recibirán una compensación por valor de:

- a) 250 euros para vuelos de hasta 1 500 kilómetros;
  - b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros;
  - c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a) o b).
- [...]

8. El artículo 13 del mismo Reglamento está redactado en los siguientes términos:

«Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone el presente Reglamento, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último limitan su derecho a reclamar una compensación a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con la legislación [nacional] aplicable. En especial, este Reglamento no limita en ningún modo el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de tratar de lograr que un operador turístico u otra persona con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tiene un contrato le reembolse. Asimismo, ninguna disposición del presente Reglamento podrá interpretarse como una restricción al derecho del operador turístico o de un tercero, no pasajero, con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tenga un contrato, de solicitar de este último el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia.»

### **Litigio principal y cuestión prejudicial**

9. A través del sitio de Internet [www.gate1.nl](http://www.gate1.nl) (en lo sucesivo, «sitio Gate 1»), el Sr. Krijgsman reservó un vuelo de ida y vuelta desde Amsterdam Schiphol (Países Bajos) a Paramaribo (Surinam), que sería efectuado por SLM. La hora de salida del vuelo de ida estaba prevista para el 14 de noviembre de 2014, a las 15.15.

10. El 9 de octubre de 2014, SLM informó al sitio Gate 1 de que este vuelo había sido cancelado.

11. El 4 de noviembre de 2014, el Sr. Krijgsman recibió un correo electrónico del sitio Gate 1 en el que se le comunicaba que su vuelo de ida se había cambiado para el 15 de noviembre de 2014 a las 15.15.



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

**12.** El 20 de diciembre de 2014, el Sr. Krijgsman solicitó a SLM una compensación por ese motivo, solicitud que SLM rechazó, el 5 de marzo de 2015, aduciendo que la información sobre la modificación de la fecha de salida había sido transmitida al sitio Gate 1 el 9 de octubre de 2014.

**13.** El 12 de junio de 2015, el sitio Gate 1 informó al Sr. Krijgsman de que no asumía responsabilidad alguna por el daño cuya reparación éste le reclamaba, al entender esencialmente, en primer lugar, que su mandato se limitaba a la celebración de contratos entre los pasajeros y los transportistas aéreos; a continuación, que, por consiguiente, no era responsable de los cambios de horarios efectuados por esos transportistas, y, por último, que la responsabilidad de informar a los pasajeros de tal situación incumbía al transportista aéreo en cuestión, al que se transmitía, en el expediente de reserva, el correo electrónico de cada pasajero.

**14.** El 12 de junio de 2015, el Sr. Krijgsman reclamó nuevamente a SLM el pago de la cantidad a tanto alzado de 600 euros que figura en el artículo 7, apartado 1, letra c), del Reglamento n.º 261/2004. Esta reclamación fue rechazada el 3 de septiembre de 2015.

**15.** A continuación, el Sr. Krijgsman interpuso un recurso ante el rechtbank Noord-Nederland (Tribunal de Primera Instancia de Noord-Nederland, Países Bajos) para que SLM fuera condenada mediante sentencia inmediatamente ejecutoria al pago de dicha cantidad.

**16.** SLM se opone a tal demanda. En primer lugar, alega que el Sr. Krijgsman celebró un contrato de viaje con una agencia de viajes. A continuación, subraya que todas las agencias de viajes que comercializan sus billetes, incluido el sitio Gate 1, habían sido informadas de la cancelación del vuelo previsto para el 14 de noviembre de 2014. Por último, señala que es práctica habitual que los transportistas aéreos informen de sus vuelos a las agencias de viajes que han celebrado el contrato de viaje y de transporte en nombre de los pasajeros, y que esas agencias deben a su vez pasar esta información a esos pasajeros. Pues bien, según SLM, procede considerar en el caso de autos que, teniendo en cuenta la información que había facilitado al sitio Gate 1 el 9 de octubre de 2014, el Sr. Krijgsman fue informado de la cancelación de su vuelo más de dos semanas antes de la hora de salida prevista.

**17.** El órgano jurisdiccional remitente estima que el Reglamento n.º 261/2004 no especifica las modalidades según las cuales el transportista aéreo debe informar a los pasajeros de la cancelación de su vuelo en el supuesto de que se haya celebrado un contrato de transporte a través de una agencia de viajes o un sitio de Internet.

**18.** En estas circunstancias, el rechtbank Noord-Nederland (Tribunal de Primera Instancia de Noord-Nederland) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia la siguiente cuestión prejudicial:

«¿Qué requisitos (formales y materiales) deben reunirse para que se dé cumplimiento a la obligación de información establecida en el artículo 5, apartado 1, letra c), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 cuando el contrato de transporte se ha celebrado a través de una agencia de viajes o la reserva se ha hecho a través de un sitio de Internet?»





### **Sobre la cuestión prejudicial**

**19.** De la resolución de remisión se desprende que el demandante en el litigio principal, un pasajero que compró a través de una agencia de viajes operativa en Internet un billete de avión para un vuelo efectuado por SLM, reclama a este transportista aéreo que le pague la compensación establecida en los artículos 5, apartado 1, letra c), y 7 del Reglamento n.º 261/2004, al entender que no se le informó de la cancelación de ese vuelo con al menos dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.

**20.** Sin embargo, según la resolución de remisión, consta que ese transportista aéreo informó a la referida agencia de viajes, con más de dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista del vuelo en cuestión, de la cancelación de éste, pero que esta agencia de viajes informó de ello al demandante en el litigio principal sólo diez días antes de la hora de salida prevista. A este respecto, de dicha resolución no se desprende en absoluto que el demandante niegue el modo en que recibió esta información ni su carácter efectivo.

**21.** Así, mediante su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta si los artículos 5, apartado 1, letra c), y 7 del Reglamento n.º 261/2004 deben interpretarse en el sentido de que el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo está obligado a pagar la compensación establecida en dichas disposiciones 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.

**22.** El artículo 5, apartado 1, letra c), del Reglamento n.º 261/2004 dispone que, en caso de cancelación de un vuelo, los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7 de dicho Reglamento, a no ser que se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.

**23.** De conformidad con el artículo 5, apartado 4, del Reglamento n.º 261/2004, la carga de la prueba de haber informado a los pasajeros de la cancelación del vuelo en cuestión, así como del momento en que se les ha informado, corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

**24.** Según jurisprudencia reiterada, para la interpretación de una disposición de Derecho de la Unión procede tener en cuenta no sólo el tenor de ésta, sino también su contexto y los objetivos que pretende alcanzar la normativa de que forma parte (sentencia de 16 de noviembre de 2016, Hemming y otros, C-316/15, EU:C:2016:879, apartado 27 y jurisprudencia citada).

**25.** En el caso de autos, como han señalado tanto los Gobiernos francés, austríaco y polaco como la Comisión Europea en sus observaciones escritas, del tenor inequívoco de esas disposiciones se desprende que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo está obligado a pagar la compensación establecida en dichas disposiciones si no consigue probar que el pasajero de que se trate ha sido informado de la cancelación de su vuelo con más de dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

**26.** Contrariamente a lo que sostiene SLM, tal interpretación no solamente es válida cuando el contrato de transporte se ha concluido directamente entre el pasajero en cuestión y el transportista aéreo, sino también cuando ese contrato se ha celebrado por intermediación de un tercero como, en el asunto principal, una agencia de viajes operativa en Internet.

**27.** En efecto, como resulta tanto del artículo 3, apartado 5, como de los considerandos 7 y 12 del Reglamento n.º 261/2004, sólo el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, o que se proponga efectuarlo, está obligado a abonar una compensación a los pasajeros si no se cumplen las obligaciones establecidas en este Reglamento, incluida, en particular, la obligación de información prevista en su artículo 5, apartado 1, letra c).

**28.** Sólo esta interpretación permite alcanzar el objetivo, establecido en el considerando 1 del Reglamento n.º 261/2004, de asegurar un elevado nivel de protección de los pasajeros, ofreciendo al pasajero cuyo vuelo haya sido reservado a través de un tercero antes de ser cancelado la garantía de que sea capaz de identificar al deudor de la compensación prevista en los artículos 5, apartado 1, letra c), y 7 de dicho Reglamento.

**29.** No obstante, procede observar que el cumplimiento, por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, de las obligaciones que le incumben en virtud del Reglamento n.º 261/2004 se produce sin perjuicio de que este transportista tenga derecho a reclamar una compensación, de conformidad con el Derecho nacional aplicable, a cualquier persona, terceros incluidos, que haya provocado que dicho transportista incumpliera sus obligaciones, como prevé el artículo 13 de dicho Reglamento (véase, en este sentido, la sentencia de 17 de septiembre de 2015, van der Lans, C-257/14, EU:C:2015:618, apartado 46 y jurisprudencia citada).

**30.** Dicho artículo especifica concretamente que el Reglamento n.º 261/2004 no limita en ningún modo el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de tratar de lograr que un operador turístico u otra persona con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tiene un contrato le reembolse.

**31.** Habida cuenta de las consideraciones anteriores, procede responder a la cuestión prejudicial que los artículos 5, apartado 1, letra c), y 7 del Reglamento n.º 261/2004 deben interpretarse en el sentido de que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo está obligado a abonar la compensación establecida en estas disposiciones 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.

#### **Costas**

**32.** Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional nacional, corresponde a éste resolver sobre las costas. Los gastos efectuados por quienes, no siendo partes del litigio principal, han presentado observaciones ante el Tribunal de Justicia no pueden ser objeto de reembolso.

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Octava) declara:

**DEF.-**

**Revista práctica del  
Derecho CEFLegal.-**



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

Los artículos 5, apartado 1, letra c), y 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91, deben interpretarse en el sentido de que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo está obligado a abonar la compensación establecida en estas disposiciones 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.

Firmas

\* Lengua de procedimiento: neerlandés.

Fuente: sitio internet del Tribunal de Justicia.