REVISTA DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN

SECCIÓN
Artículo de investigación

DOI
https://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2026.n49.10

RECIBIDO
02/05/2026

ACEPTADO
10/11/2026

PUBLICADO
23/11/2026

AUTORÍA
Diego Cruz Rivero
ORCID 0000-0003-1017-2765

CÓMO CITAR
Cruz Rivero, D. (2026). Derechos del pasajero aéreo en la Unión Europea. La reformulación del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Revista de Derecho (Universidad Católica de la Santísima Concepción), (49), 1-51. https://doi.org/10.21703/issn2735-6337/2026.n49.10

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Derechos del pasajero aéreo en la Unión Europea. La reformulación del Reglamento (CE) n.º 261/2004

Air Passenger Rights in the European Union. The Reshaping of Regulation (EC) No 261/2004

Diego Cruz Rivero
Universidad de Sevilla, Sevilla, España
dcr@us.es

RESUMEN: El 16 de septiembre de 2026 la Unión Europea aprobó el Reglamento 2026/2202, por el que se modifica el Reglamento 261/2004. Con ello culmina una larga tramitación legislativa iniciada con la propuesta presentada por la Comisión el 13 de marzo de 2013. La reforma, aplicable a partir del 23 de octubre de 2027, supone una profunda revisión y ampliación de los derechos de los pasajeros aéreos en la Unión Europea e incorpora al texto normativo buena parte de la doctrina jurisprudencial elaborada hasta la fecha por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Aunque se conserva la estructura básica del Reglamento 261/2004, se reformulan los tradicionales derechos de compensación, reembolso o transporte alternativo y atención en los supuestos de denegación de embarque, cancelación y retraso. Al mismo tiempo, se redefinen estas categorías y se incorporan nuevas situaciones que generan derechos para los pasajeros, como el retraso en la plataforma del aeropuerto, la pérdida de conexiones y determinados supuestos relacionados con la gestión de las tarjetas de embarque. Aunque la reforma atiende en algunos aspectos a las demandas de las compañías aéreas dirigidas a limitar el alcance de determinados derechos, en términos generales refuerza la posición jurídica del pasajero frente al transportista. Este trabajo examina sistemáticamente las principales modificaciones introducidas por el Reglamento 2026/2202 y valora su incidencia sobre el sistema europeo de protección de los pasajeros aéreos.

PALABRAS CLAVE: transporte aéreo; protección de los pasajeros aéreos; compensación y asistencia; Reglamento 261/2004; Reglamento 2026/2202

ABSTRACT: On 16 September 2026, the European Union adopted Regulation 2026/2202, amending Regulation 261/2004. This marked the culmination of a lengthy legislative process initiated by the proposal

© 2026, los autores. Artículo de acceso abierto bajo licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0): se permite su uso, distribución y reproducción en cualquier medio, citando a los autores y la fuente original. https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

submitted by the European Commission on 13 March 2013. Applicable from 23 October 2027, the reform entails a substantial revision and expansion of air passenger rights within the European Union, incorporating into the legislative text a significant body of the case law developed to date by the Court of Justice of the European Union. While preserving the basic structure of Regulation 261/2004, the reform reshapes the traditional rights to compensation, reimbursement or re-routing, and care in cases of denied boarding, cancellation, and delay. At the same time, these categories are redefined and new situations giving rise to passenger rights are introduced, including tarmac delays, missed connections, and certain situations relating to the management of boarding passes. Although the reform takes into account, in some respects, the airlines' demands to limit the scope of certain passenger rights, it generally strengthens the legal position of passengers vis-à-vis air carriers. This article systematically examines the main amendments introduced by Regulation 2026/2202 and assesses their impact on the European system of air passenger protection.

KEYWORDS: air transport; air passenger rights; compensation and assistance; Regulation 261/2004; Regulation 2026/2202

I. PLANTEAMIENTO

El 16 de septiembre de 2026 la UE aprobó el Reglamento 2026/2202[1] por el que se modifican los Reglamentos 261/2004[2] y 2027/97[3]. Con ello culmina la larga tramitación de la reforma propuesta por la Comisión el 13 de marzo de 2013[4], que supondrá, tras su aplicación a partir del 23 de octubre de 2027, una profunda revisión y ampliación[5] de los derechos de los pasajeros aéreos en la UE[6]. Dicha reforma toma como base las interpretaciones jurisprudenciales habidas

1 DO L 2026/2202, de 2026. Reglamento (UE) 2026/2202 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2026 que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo 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 el Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje.

2 DO L n.º 46, de 2004. 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.

3 DO L n.º 285, de 1997. Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo de 9 de octubre de 1997 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje.

4 Marco (2017), pp. 51-55. Ver sobre la tramitación de la propuesta y las razones que explican su demora.

5 Se considera que la reforma es más consistente con los intereses de las compañías aéreas en González Cabrera (2015a), p. 129. No obstante, ha de resaltarse que la versión finalmente aprobada por el legislador comunitario es, ciertamente, más beneficiosa para el pasajero que la inicialmente propuesta y comentada por la mencionada autora. Asimismo, también desde un primer momento la propuesta de reforma del Reglamento 261/2004 fue criticada por el sector de los transportistas aéreos. Luongo (2015), pp. 118 y 119.

6 Nótese que se encuentra también en tramitación otra propuesta de reforma, esta de 2023, de los reglamentos de asistencia al pasajero en los distintos medios de transporte, también del Reglamento 261/2004. Se trata de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782 en lo que respecta a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión (COM/2023/753 final). La misma se refiere fundamentalmente a la posibilidad de obtener el reembolso del billete, cuando ello sea procedente, a través de un intermediario, a la vez que se refuerza el derecho de información del pasajero y el control del cumplimiento del Reglamento por

hasta la fecha en el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y las *Directrices interpretativas* del Reglamento 261/2004[7]. Ante todo, llama la atención que se haya optado por la decisión de modificar el Reglamento de 2004 en lugar de promulgar un texto de nuevo cuño, pese a que prácticamente todos los preceptos han sido reformulados. Tan solo cuatro de los diecinueve artículos del texto original quedan inalterados tras la reforma: los arts. 15 ("Inadmisibilidad de exenciones"), 16 ("Incumplimientos"), 18 ("Derogación") y 19 ("Entrada en vigor"). El resto de los preceptos han sido modificados, aunque se mantiene la sistemática de 2004. Así, los arts. 4, 5 y 6 siguen refiriéndose a la denegación de embarque, la cancelación y el retraso, mientras que los arts. 7, 8 y 9 regulan el derecho a compensación, el derecho al reembolso o a un transporte alternativo y el derecho de asistencia respectivamente. Igualmente, los arts. 10, 11, 12 y 14 siguen tratando el cambio de clase, la protección de los pasajeros con necesidades especiales, la relación del Reglamento con otros sistemas normativos y la obligación de informar a los pasajeros.

Pese a lo anteriormente indicado, el nuevo Reglamento amplía sustancialmente la protección del pasajero en el ámbito de la Unión Europea. Esta ampliación ha obligado al legislador a numerar varios artículos mediante el uso de adjetivos *iterativos* (*"bis"*, *"ter"* y hasta *"nonies"*). Así, se introducen los arts. 3 *bis* ("Etiqueta de derechos de los pasajeros aéreos de la Unión"), 6 *bis* ("Retraso en la plataforma del aeropuerto"), 6 *ter* ("Pérdida de un vuelo de conexión en viajes realizados en virtud de un único contrato de transporte aéreo"), 6 *quater* ("Circunstancias extraordinarias"), 8 *bis* ("Vales"), 10 *bis* ("Planes de emergencia aeroportuarios"), 11 *bis* ("Accesorio personal y equipaje de mano"), 11 *ter* ("Tarjetas de embarque"), 12 *bis* ("Corrección de nombres"), 15 *bis* ("Reclamaciones al transportista aéreo o al intermediario") y 16 *nonies* ("Procedimiento de comité")[8]. Ante la amplitud de estas incorporaciones, quizás hubiera sido mejor la sustitución del Reglamento 261/2004 por un Reglamento de nueva planta.

En cuanto a la delimitación del ámbito objetivo del Reglamento, el nuevo art. 1 mantiene la referencia a la denegación de embarque, la cancelación y el retraso, ahora categorizadas como "incidencias" (art. 2-z)[9]. A estos supuestos se añaden ahora expresamente el cambio de clase (anteriormente regulado también en el art. 10), el cambio de horario de un vuelo y la pérdida de un vuelo de conexión. Asimismo, aunque no se alude a ellos en el art. 1, la nueva versión del Reglamento 261/2004 reconoce determinados derechos del pasajero relativos a las tarjetas de embarque, la posibilidad de corregir sus datos personales y el equipaje de mano.

parte de los transportistas. Se trata en nuestra opinión de una reforma de menor calado respecto a la de 2013, que, en cualquier caso, no afecta al tema objeto de este trabajo. Tal como ha considerado la doctrina, el impulso que ha recibido la propuesta de 2013, finalmente aprobada, parece indicar una opción del legislador por la propuesta de 2013 y en consecuencia que la propuesta de 2023 puede tardar en aprobarse. Petit (2025), epígrafe I. "Protección de los pasajeros aéreos en la Unión Europea".

7 DO C, 2024/5687, de 2024. Tras la versión de 2016, las Directrices en vigor hoy día, de 2024, se encuentran en la Comunicación de la Comisión *Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, 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 del Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente*.

8 Parece haberse cometido un error en la numeración de los preceptos, pues el Reglamento 2026/2202 introduce un art. 16 *nonies*, cuando ni siquiera hay un art. 16 *bis*.

9 En concreto, se definen las incidencias como "toda denegación de embarque, cancelación, retraso a la salida, retraso a la llegada o retraso en la plataforma del aeropuerto".

Por otra parte, la nueva regulación evidencia la voluntad del legislador de intensificar la protección del pasajero en dos ámbitos: por un lado, la información que debe proporcionar el transportista (e incluso ahora también la entidad gestora del aeropuerto) al pasajero; y, por otro, la atención dispensada cuando este presenta necesidades especiales. En cuanto al primero, se refuerza el derecho del pasajero a recibir información tanto en el proceso de contratación como ante cualquier contingencia en el desarrollo del viaje, especialmente a la hora de formular la correspondiente reclamación.

Sin perjuicio de lo que se expondrá más adelante al analizar las distintas incidencias, con carácter general el Reglamento trata de garantizar el derecho de información del pasajero en los nuevos arts. 14 y 15 *bis*. El Reglamento 2026/2202 prevé, por ejemplo, la necesidad de informar en la página web o aplicación del transportista sobre los principales derechos del pasajero y las vías para plantear reclamaciones. Incluso, se detalla la información precontractual que debe ofrecerse antes de la adquisición de los billetes, información que posteriormente debe remitirse al pasajero en soporte duradero una vez adquirido el billete (art. 14.5). También resulta relevante que el acceso a toda la información, correspondencia, formularios y la documentación exigida (lo que incluye la tarjeta de embarque), no pueda condicionarse a que el pasajero disponga de una cuenta de usuario o una aplicación específica (art. 14.7). En definitiva, se trata de garantizar que el pasajero tenga un adecuado conocimiento de sus derechos de forma fácil y en soporte duradero[10]. Además, como es habitual, recae sobre el transportista a lo largo de todo el Reglamento la carga de la prueba de haber informado convenientemente al pasajero y haber cumplido con sus obligaciones.

Asimismo, se impone a los transportistas el deber de establecer un mecanismo de tramitación de reclamaciones, detallándose en el Reglamento las líneas maestras del funcionamiento de dicho mecanismo (art. 15 *bis*), todo ello con el propósito de facilitar a los pasajeros el ejercicio de sus derechos frente a las compañías aéreas.

La protección del pasajero se completa con la imposición de obligaciones a las entidades gestoras de los aeropuertos[11], que se añaden a las ya previstas en otras normas comunitarias[12]. Además de determinados deberes de información y asistencia, se establece la obligación de contar con un plan de emergencia aeroportuario (art. 10 *bis*). Por regla general, dicho plan deberá existir en los aeropuertos de la Unión que registren un volumen de tráfico de al menos cuatro millones de pasajeros durante tres años consecutivos. Su finalidad es garantizar que se proporcione información y asistencia adecuadas a los pasajeros bloqueados, especialmente a aquellos con necesidades especiales, así como reducir al mínimo los tiempos de espera y las molestias.

10 El reforzamiento del derecho de información del pasajero ha tenido una acogida favorable entre la doctrina. Marco (2017), p. 63.

11 En concreto, quedan obligadas a contar con estaciones de recarga de dispositivos electrónicos o suministrar gratuitamente agua potable (art. 9.5) y ofrecer cierta información a los pasajeros sobre sus derechos (art. 14.4).

12 Ver por ejemplo las establecidas en el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, publicado en el DO L n.º 204, de 2006.

El plan debe permitir, asimismo, afrontar situaciones de múltiples cancelaciones o retrasos que dejen retenido en el aeropuerto a un número considerable de viajeros[13].

Este artículo examina las modificaciones introducidas en la regulación de las incidencias que pueden producirse en el transporte y la protección que ofrecerá frente a ellas la nueva versión del Reglamento 261/2004, tras el Reglamento 2026/2202, junto con los nuevos derechos reconocidos al pasajero.

II. PROTECCIÓN DEL PASAJERO EN CASO DE INCIDENCIAS O PÉRDIDA DE UN VUELO DE CONEXIÓN

A. DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Los arts. 2-j y 4.1 de la nueva versión del Reglamento actualizan la delimitación conceptual de la denegación de embarque en dos sentidos. En primer lugar, con muy buen criterio, se reconoce que dicha incidencia, y la consiguiente respuesta jurídica, se produce también sin necesidad de que el pasajero se haya presentado al embarque, cuando se le ha advertido previamente de que será rechazado. Evidentemente, la posibilidad de exigir la prestación del transporte por parte del pasajero está condicionada al cumplimiento de la carga de presentarse temporáneamente al embarque[14]. Dado que el transporte aéreo está necesariamente sometido a un horario, la demora del pasajero acarrea el despegue de la aeronave y la imposibilidad del pasajero de volar, sin que el transportista tenga que prestarle asistencia alguna[15]. En este supuesto, no son aplicables los arts. 7, 8 y 9 del Reglamento[16]. Sin embargo, carece de sentido por completo exigir al pasajero dicha presentación cuando la compañía[17] le ha advertido ya sobre la imposibilidad

13 Con ello se asume la experiencia de situaciones en las que se han producido incidencias en masa en la UE, denominadas frecuentemente como circunstancias "particularmente extraordinarias", como la erupción volcánica del Eyjafjallajökull (Islandia) en 2010 o la pandemia del COVID-19 en 2020.

14 *Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vitoria-Gasteiz* (2018), de 23 de febrero, ECLI:ES:JPI:2018:62; *Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vitoria-Gasteiz* (2018), de 26 de febrero, ECLI:ES:JPI:2018:84; *Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vitoria-Gasteiz* (2019), de 28 de marzo, ECLI:ES:JPI:2019:73; *Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vitoria-Gasteiz* (2019), de 3 de junio, ECLI:ES:JPI:2019:126; *Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vitoria-Gasteiz* (2020), de 13 de enero, ECLI:ES:JPI:2020:105; *Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vitoria-Gasteiz* (2020), de 8 de mayo, ECLI:ES:JPI:2020:292; *Sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Pamplona* (2020), de 6 de julio, ECLI:ES:JMNA:2020:3898; *Sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Pamplona* (2020), de 21 de septiembre, ECLI:ES:JMNA:2020:3925. En cambio, se califica de obligación cuyo incumplimiento justifica la denegación de embarque por parte del transportista en Ferrer (2013), pp. 152-154. Incluso, se considera con carácter general el deber de presentarse a la salida como una obligación cuyo incumplimiento podría desencadenar la responsabilidad del pasajero en Zubiri (2017), pp. 270 y 271.

15 Ahora bien, se presume que quien tiene una reserva confirmada se ha presentado al embarque, siendo, en su caso, el transportista quien debe probar que el pasajero no ha cumplido la carga, *Auto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2019), de 24 de octubre, asunto C-756/18, ECLI:EU:C:2019:902.

16 A este respecto, la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2024), de 25 de enero, asunto C-474/22, ECLI:EU:C:2024:73 considera que para tener derecho a la compensación por cancelación se requiere que el pasajero haya comparecido al embarque.

17 Incluso, se ha entendido que, si la información ha sido transmitida por el operador turístico, aun cuando no haya

de embarcar. La versión todavía vigente del Reglamento establece como única excepción en la que la falta de presentación del pasajero no impide la aplicación del Reglamento la cancelación del vuelo (art. 3.2-a), si bien el Tribunal de Justicia de la Unión Europea se encargó de aclarar que tampoco es exigible la presentación del pasajero cuando se ha comunicado previamente al pasajero la intención del transportista de denegarle el embarque[18]. Tras el Reglamento 2026/2202 el legislador comunitario reconoce expresamente también este otro supuesto. Así, cuando el pasajero haya sido advertido con antelación de la denegación de embarque, quedará protegido según lo previsto para dicha incidencia, sin necesidad de presentarse al momento de la salida del vuelo. Esta protección se aplica con independencia de la antelación con la que se avise al pasajero, incluso cuando la comunicación se realice al menos dos semanas antes de la salida del viaje. Como se verá, este aspecto resulta ser una diferencia entre denegación de embarque y la cancelación (cf. nuevo art. 5.5 del Reglamento 261/2004).

En segundo lugar, la debida presentación del pasajero a la salida del vuelo se concreta en el seguimiento de las reglas previstas en la norma. Actualmente, el pasajero debe presentarse a la facturación con la antelación comunicada por el transportista o, a falta de indicación alguna, con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos antes de la hora de salida anunciada. Este se considera un tiempo prudencial para efectuar los trámites previos y llegar a tiempo al embarque. Sin embargo, esta regla obvia que el pasajero puede haber realizado el *check-in* en línea, sin necesidad de pasar por el mostrador de facturación, en caso de no viajar acompañado de equipaje en bodega. El nuevo texto establece que el pasajero debe presentarse en la puerta de embarque, tras haber cumplido los trámites de facturación, con la anticipación que se le haya comunicado previamente al pasajero o, a falta de indicación, cuarenta y cinco minutos antes de la hora de salida que figure en el billete[19]. Tras la reforma, el art. 4 asume la nueva realidad práctica del transporte aéreo, en la que se encuentra generalizada la posibilidad de efectuar el *check-in* en línea. Sin embargo, el tenor literal del Reglamento 2026/2202 es confuso, pues no queda claro si, a falta de indicación al respecto, el pasajero debe comparecer cuarenta y cinco minutos antes de la salida bien en el mostrador de facturación o bien ya en la puerta de embarque.

Cuando el transportista deba denegar el embarque a algún pasajero, aquel tiene el deber de informarle al respecto. El nuevo Reglamento refuerza este derecho del pasajero, a quien debe informarse inmediatamente de la situación y de sus derechos, así como, respecto de los pasajeros que finalmente se queden en tierra, sobre cómo tramitar las reclamaciones.

Al igual que en la norma actualmente vigente, cuando se produzca la circunstancia que provoca la denegación de embarque, la compañía aérea está obligada a pedir voluntarios que accedan a no embarcar a cambio de los beneficios que se acuerden. Ahora bien, una vez sea plenamente aplicable el Reglamento 2026/2202, el voluntario deberá recibir una mayor protección.

intervenido la compañía aérea, el pasajero puede confiar en dicha información y posteriormente reclamar al transportista pese a no haberse presentado al embarque. Ver *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2024), de 17 de octubre, asuntos acumulados C-650/23 y C-705/23, ECLI:EU:C:2024:903.

18 Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2023), de 26 de octubre, asunto C-238/22, ECLI:EU:C:2023:815. Esta sentencia aclara además que ello es así aun cuando se avise al pasajero con catorce días de antelación. Ver en el mismo sentido, Del Saz (2025), pp. 170-172.

19 Se muestra a favor de esta precisión efectuada por la reforma González Fernández (2015), p. 200.

Con la versión original del Reglamento 261/2004, además de los beneficios ofrecidos por la compañía, el pasajero ostentará en todo caso el derecho a optar entre el reembolso y un transporte alternativo (art. 8), pero no la compensación del art. 7 ni el derecho de asistencia contemplado en el art. 9, que comprende, entre otras prestaciones, comida, bebida y alojamiento. En cambio, con la nueva versión del Reglamento, los beneficios ofrecidos al pasajero que renuncie a la reserva nunca pueden eximir al transportista de prestar al pasajero la atención prevista en el art. 9. Una vez entre en vigor la reforma, los beneficios acordados entre el pasajero voluntario y el transportista exclusivamente podrán sustituir al derecho a la compensación del art. 7.1 y solo si así se pacta expresamente[20].

Lógicamente, si el número de voluntarios no resulta suficiente, se puede denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad. No obstante, a nuestro entender la reforma ha desaprovechado la ocasión de aclarar los criterios que deben presidir la decisión del transportista a este respecto, como la pertenencia a una clase, no haber facturado equipaje, orden de llegada o facturación, etc.[21] Únicamente se establece que no es posible la denegación de embarque a los pasajeros a los que se refiere el art. 11, relativo a las personas con necesidades especiales[22]. Esta previsión constituye una novedad, si bien la norma actual ya reconoce prioridad a las personas con movilidad reducida o necesidades especiales, aunque sin precisar el alcance de dicha prioridad[23]. Asimismo, en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso, estas personas deben tener preferencia en el derecho de atención previsto en el art. 9.

Con la salvedad anteriormente expuesta respecto de los pasajeros que acepten la oferta del transportista de renunciar al vuelo ante la imposibilidad de embarcar a todos los pasajeros, aquellos a quienes se les deniegue el embarque ostentarán, bajo el nuevo Reglamento, los siguientes derechos, que se desarrollarán más adelante: (1) se les debe dar la opción entre obtener el reembolso del precio pagado y un transporte alternativo, según art. 8[24]; (2) se les debe dar la asistencia del art. 9, con la peculiaridad de que debe ofrecerse una bebida de manera inmediata; y (3) se les debe abonar una compensación según lo previsto en el art. 7, en un plazo de siete días naturales desde la denegación de embarque. Como se analizará más adelante, tal compensación será debida aun cuando la denegación de embarque pueda atribuirse a circunstancias extraordinarias, lo que constituye una excepción a la regla general (art. 6 *quater*.2). Asimismo, la reforma del Reglamento mantiene la posibilidad de que la compensación sea reducida a la mitad, aunque,

20 Además, como sucede actualmente, el pasajero que renuncie voluntariamente al vuelo ante la oferta del transportista nunca perderá el derecho reconocido en el art. 8 del Reglamento.

21 En algún caso la doctrina había señalado la ausencia de un criterio legal al respecto como un defecto del Reglamento 261/2004. Ferrer (2013), p. 293.

22 Ello había sido reclamado por la doctrina. Ver Petit (2014), pp. 628 y 629; y Sánchez (2016), pp. 120 y 121.

23 Resulta por tanto razonable entender que estos no serían forzados a no embarcar. Así lo ha entendido la doctrina. Ver por ejemplo Bercovitz (2024), p. 7213.

24 Tal como se verá más adelante, el reembolso debería producirse en un plazo de siete días naturales desde la denegación de embarque, no desde la solicitud del pasajero, lo que constituye una especialidad para esta incidencia respecto de la regla general.

a diferencia de la redacción actualmente vigente, esta reducción no será aplicable en todos los supuestos[25].

Por último, tras la reforma, el art. 4.5 del Reglamento añade un derecho de gran importancia para el pasajero. Según se establece, el transportista no puede denegar el embarque a un pasajero, como tampoco cobrarle ninguna cuantía adicional[26], en el viaje de vuelta por el hecho de no haberse verificado el viaje de ida. Con ello se proscribe una práctica habitual de las compañías aéreas, la llamada "cláusula *no show*", que actualmente suele impedir la utilización de los vuelos de vuelta cuando, por cualquier motivo, el pasajero no se ha presentado a la salida del vuelo de ida. Dicha cláusula ha sido considerada abusiva en algunos casos[27], por lo que resulta conveniente un pronunciamiento al respecto del legislador comunitario para eliminar la disparidad de criterios existentes en los distintos estados[28]. Pese a las justificaciones ofrecidas por las compañías aéreas[29], a nuestro entender los vuelos de ida y de vuelta son prestaciones independientes. De este modo, la renuncia del acreedor a la exigencia de una de las prestaciones debidas (el vuelo de ida), manifestada mediante su incomparecencia a la salida, no debe comprometer la posibilidad de exigir otra de las prestaciones (el vuelo de vuelta)[30]. Lamentablemente, esta nueva regla se limita al viaje de vuelta, que queda así individualizado a estos efectos respecto del viaje de ida. En nuestra opinión, la misma regla debería seguirse para permitir al pasajero utilizar un vuelo de escala cuando, tras haber perdido un primer vuelo, consiga llegar a tiempo por otros medios

25 Cf. art. 7.2 de la versión todavía vigente del Reglamento y art. 7.2 de la nueva redacción del precepto.

26 Tal puntualización es importante, por cuanto que, ante la posibilidad de que la cláusula *"no show"* sea considerada abusiva por los tribunales, las compañías aéreas salvaban tal contingencia, no denegando el embarque, sino exigiendo un suplemento en el precio.

27 *Sentencia del Tribunal Supremo de España* (2018), de 13 de noviembre, ECLI:ES:TS:2018:3733. Ver a favor de la consideración como abusiva de esta cláusula, con abundante cita de resoluciones judiciales en Fernández (2018), pp. 478-480. En particular, se muestra de acuerdo con la mencionada sentencia en cuanto a la abusividad de la cláusula *"no show"* Otero (2019), pp. 289 y 290.

28 COMISIÓN EUROPEA. Commission Staff Working Document: Impact Assessment. Accompanying the Document Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council Amending Regulation (EC) No 261/2004 and Regulation (EC) No 2027/97 (2013), SWD (2013) 62 final. Ver, en el mismo sentido, Petit (2025), epígrafe II.2.A, "Denegación de embarque".

29 Desde el punto de vista de las compañías aéreas, el contrato se configura, y así es aceptado por el pasajero en las condiciones generales, de modo que los distintos trayectos en los que se divide el viaje (los vuelos de ida y vuelta) no son prestaciones divisibles, sino que la obligación de ejecutar el vuelo de vuelta se encuentra condicionada a la verificación del vuelo de ida. Por tanto, ante la inejecución de este último, la obligación de efectuar el transporte de vuelta no llega a nacer con lo que no existe propiamente incumplimiento contractual. Y, desde un punto de vista económico, se argumenta que los vuelos de ida y vuelta están sujetos a una tarifa más económica. La adición del trayecto de vuelta implica un suplemento en el precio muy inferior a lo que correspondería si se adquiriera el vuelo de vuelta de forma independiente. Así, si se considera consumida la parte del precio relativa al vuelo de ida, pese a no haberse verificado el transporte, la exigencia de la prestación consistente en el viaje de vuelta implicaría que este último trayecto se ha obtenido a un precio considerablemente inferior al de mercado. Además, tal conducta del pasajero privaría al transportista del mayor ingreso que podría obtener por la comercialización por separado de ambos trayectos. Este interés del transportista en sostener la licitud de la cláusula se ha visto amparado por diversas resoluciones judiciales. Ver por ejemplo la Sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Oviedo (2018), de 28 de junio, ECLI:ES:JMO:2018:2676. Sobre esta cuestión ver más ampliamente Cruz (2026a), pp. 100-106.

30 Cruz (2026a), pp. 103 y 104. Es frecuente entre la doctrina la opinión de la conveniencia de proscribir la cláusula *"no show"*. Ver por ejemplo González Cabrera (2015b), p. 310.

al aeropuerto en el que ha de tomarse un segundo o ulterior vuelo[31]. Sin embargo, el tenor literal de la norma no permite esta interpretación[32].

B. CANCELACIÓN

Como sucedía con la denegación de embarque, el Reglamento 2026/2202 retoca la definición de cancelación. Junto al supuesto tradicional de no realización del vuelo programado, quedan amparados bajo el paraguas de la cancelación otros tres supuestos: (1) que la aeronave haya despegado, pero haya tenido que desviarse a un aeropuerto distinto del contemplado en el billete sin poder continuar hasta su destino; (2) que la aeronave haya despegado, pero haya tenido que volver al aeropuerto de salida, sin poder continuar hasta su destino; y (3) que la hora de salida del vuelo se adelante más de una hora respecto de la recogida en el billete. Todo ello, como en otras ocasiones, supone la incorporación al Reglamento de criterios jurisprudenciales anteriormente seguidos por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea[33].

La modificación del Reglamento 261/2004 refuerza la posición del pasajero al ampliar el deber de información del transportista. Así, producida la cancelación, este deberá informar inmediatamente de ello a los pasajeros indicando la causa de la cancelación, los derechos que les asisten y cómo presentar una reclamación[34].

Por lo demás, conforme a la sistemática tradicional, la cancelación supone el reconocimiento de los derechos comprendidos en los arts. 7, 8 y 9 del Reglamento: previa solicitud del pasajero, el derecho a una compensación; el derecho a optar entre el reembolso y un transporte alternativo; y el derecho de asistencia, todo ello sin perjuicio de las modificaciones introducidas en la regulación de estos derechos.

En primer lugar, en cuanto a la compensación del art. 7, el derecho a la misma por parte del pasajero desaparece en dos supuestos, como también puede reducirse su cuantía si concurren dos situaciones, las descritas en los apartados 2 y 3 del mismo artículo.

31 Las *Directrices interpretativas* de 2024 abren la puerta a considerar que en este caso se estaría produciendo un supuesto ilícito de denegación de embarque. Ver el apartado 3.1.1.

32 Sobre los vaivenes en la redacción de este precepto en la tramitación de la reforma en las instituciones europeas, González Fernández (2015), pp. 203 y 204; Cruz (2026a), pp. 106-110.

33 Así, el Auto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2021), de 6 de octubre, asunto C-253/21, ECLI:EU:C:2021:840; aclara que un vuelo desviado a otro aeropuerto puede considerarse cancelado. Asimismo, la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2011), de 13 de octubre, asunto C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652 calificó de cancelación el hecho de que el avión tuviera que volver al aeropuerto de origen, debiéndose transferir los pasajeros a otros vuelos. Por su parte, la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2021), de 21 de diciembre, asunto C-263/20, ECLI:EU:C:2021:1039; y la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2021), de 21 de diciembre, asuntos acumulados C-146/20, C-188/20, C-196/20 y C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038 interpretaron ampliamente la cancelación para considerar un supuesto asimilable a la misma la anticipación de la hora de salida del vuelo en más de una hora, pues ello causa graves molestias a los pasajeros. Ver sobre este particular, COMISIÓN EUROPEA. Directrices interpretativas sobre el Reglamento (CE) n.º 261/2004 (2024), apartado 3.2; ver a favor de la ampliación del concepto de cancelación González Fernández (2015), pp. 205-206.

34 La doctrina se ha mostrado favorable a la ampliación del derecho de información del pasajero, tanto en caso de cancelación, como de retraso, con la reforma del Reglamento 261/2004. Ancis (2026), p. 29.

No hay derecho a compensación cuando la cancelación sea debida a circunstancias extraordinarias, de modo que el nuevo art. 6 *quater*.2 mantiene la excepción contemplada actualmente en el art. 5.3. E igualmente, el nuevo art. 5.5 conserva la posibilidad de cancelar el vuelo sin reconocer al pasajero una compensación automática, siempre que se le avise con cierta anticipación (actual art. 5.1-c). Ambas excepciones son aplicables también a la compensación automática por retraso en la llegada (art. 6 *quater*.2 y art. 2-o), pero no a la compensación por denegación de embarque.

Además, la compensación puede reducirse en dos supuestos. Ante todo, el nuevo art. 7.2 mantiene la reducción de dicha cuantía a la mitad si el transporte alternativo ofrecido al pasajero, ahora que parta después de la hora inicialmente pactada, no implica un retraso excesivo, regla general aplicable también en caso de denegación de embarque y, tras la reforma, de retraso en la llegada. No obstante, como se verá más adelante, la nueva regulación de esta excepción resultará ser más beneficiosa para el pasajero en comparación con la actualmente vigente.

Y se incluye una nueva reducción de la compensación automática en el art. 7.3, solo aplicable a la compensación por cancelación, y no en caso de denegación de embarque ni al retraso en la llegada. Así, el nuevo art. 7.3 prevé para la cancelación la reducción de la indemnización a la mitad o al 75% según el caso. Si el transporte alternativo ofrecido según lo dispuesto en el art. 8.1-b se inicia con más de una hora y menos de dos horas de antelación respecto de la hora inicial de salida, la compensación se reducirá a la mitad. Y, si el transporte alternativo se inicia con menos de tres horas de antelación (pero con dos o más horas de antelación, ha de entenderse) respecto de la hora inicial de salida la compensación se reducirá en un 25%. A este respecto, como se verá más adelante, el art. 8.1-b establece que el transporte alternativo propuesto debe ser lo antes posible, aunque, por regla general, después de la hora de salida indicada. Solo con el acuerdo del pasajero dicho transporte alternativo podrá iniciarse antes de la hora prevista para el vuelo originariamente. Además, en nuestra opinión, estas reglas deberían aplicarse también cuando la cancelación consiste en un adelanto del horario del vuelo de más de una hora, supuesto que, como se ha indicado, queda ahora expresamente asimilado a la cancelación. Y, en nuestra opinión no tiene sentido aplicar la reducción establecida en el art. 7.3 cuando el vuelo se cancela y se ofrece otro alternativo según se describe en el precepto, pero no cuando es el mismo vuelo adelantado el que transporta al pasajero a su destino final. Por lo tanto, ante el adelanto del vuelo, la compensación será de 50% si el vuelo se adelanta más de una hora y menos de dos, del 75% si el vuelo se adelanta dos horas o más, pero menos de tres horas; y del 100% si el vuelo se adelanta tres o más horas[35].

En segundo lugar, la mencionada ampliación del concepto de cancelación se acompaña en la nueva versión del Reglamento de una excepción no solo al derecho a compensación (art. 7), sino también al derecho del pasajero a optar entre el reembolso y un transporte alternativo (art. 8).

35 A este respecto, la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2021), de 21 de diciembre, asuntos acumulados C-146/20, C-188/20, C-196/20 y C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038, estimó que no era aplicable la reducción establecida en el art. 7.2 de la versión original del Reglamento 261/2004 en aquellos casos en los que no había un retraso significativo en la llegada de un vuelo considerado cancelado al haberse adelantado más de una hora. Se entendía que, tratándose de un vuelo adelantado, muy probablemente no se produciría un retraso, con lo que la indemnización del art. 7 se vería disminuida a la mitad de forma sistemática.

Conforme al nuevo art. 5.6, ninguno de estos derechos existirá cuando la cancelación consista en la modificación del aeropuerto de llegada, siempre que dicho aeropuerto dé servicio a la misma región y el transportista traslade al pasajero al aeropuerto previsto en el billete con un retraso en la llegada no superior a tres horas. En nuestra opinión, se considera cancelación el hecho de que por cualquier motivo la aeronave se haya desviado a otro aeropuerto *y no pueda seguir hasta el aeropuerto de llegada indicado en el billete*. Por tanto, si resulta posible continuar al aeropuerto consignado en el billete, el transportista deberá hacerlo. Y si el aeropuerto en el que ha aterrizado el avión da servicio a la misma región, el transportista estará obligado a trasladar al pasajero por otro medio al aeropuerto de llegada consignado en el billete (*ex* nuevo art. 8.1-b). No tendría sentido que esta obligación existiera cuando se haya verificado el transporte alternativo y no cuando se trate de un vuelo simplemente desviado a otro aeropuerto. En tal caso, de acuerdo con la regla general, no existirá compensación, tampoco por retraso, si el pasajero llega a su destino final con un retraso no superior a tres horas[36]. Ahora bien, el nuevo art. 2.l-i se refiere a que esta incidencia se haya producido *por cualquier motivo*, lo que parece exigir la existencia de un motivo. Sin embargo, en nuestra opinión, deberían acotarse los motivos que permiten al transportista modificar sobrevenidamente el aeropuerto de llegada, de modo que esta posibilidad quede supeditada a la concurrencia de circunstancias extraordinarias. La norma debería dejar claro que el transportista no puede modificar la prestación debida por su propia conveniencia, dado que el cambio de aeropuerto puede generar incomodidades para el pasajero.

C. RETRASO

La reforma del Reglamento 261/2004 supondrá, a partir de que sea aplicable el 23 de octubre de 2027, la implementación de una regulación más amplia y protectora del pasajero, integrando en una misma norma el retraso tanto en la salida como en la llegada, a la vez que se introducirá un nuevo concepto, el "retraso en la plataforma del aeropuerto".

Estas tres incidencias aparecen en la nueva versión del Reglamento definidas en su art. 2. A la hora de delimitar el retraso en la salida o en la llegada, los apartados n) y o) de dicho precepto tienen en cuenta la posibilidad de que el horario del vuelo se haya modificado (adelantado[37] o, solo si el cambio se advierte al menos catorce días naturales, retrasado[38]) o de que se trate de un vuelo alternativo ofrecido a raíz de una incidencia. En tales casos, la hora de salida o llegada

36 Con buen criterio, para evaluar el retraso y determinar si este supera las tres horas, debe tenerse en cuenta el momento en que el pasajero llega efectivamente al aeropuerto de destino consignado en su billete. Este criterio ya había sido reconocido por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea con anterioridad a la reforma de 2026. Ver *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2021), de 22 de abril, asunto C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318.

37 Nótese, no obstante, que ello no implica que el transportista aéreo disponga de libertad para adelantar unilateralmente el horario del vuelo a su arbitrio, pues, cuando la salida se anticipe más de una hora, el pasajero tendrá derecho a la protección prevista para los supuestos de cancelación, de conformidad con el nuevo artículo 2, letra l), inciso ii), del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

38 Por tanto, si dentro de los catorce días anteriores a la salida se retrasa el vuelo, debe considerarse hora de salida o llegada la prevista inicialmente en el billete, con lo que, materializado el retraso, el pasajero tendrá los derechos propios para estas incidencias. Ver el Considerando 18 del Reglamento 2026/2202.

que se tendrá en cuenta para evaluar la existencia y entidad del retraso será la hora actualizada o la del vuelo alternativo, y no la inicialmente prevista en la reserva o el billete[39]. Por su parte, el retraso en la plataforma del aeropuerto describe dos situaciones: que, embarcado el pasajero y cerradas las puertas de la aeronave, no se efectúa el despegue; o que, tras el aterrizaje, las puertas de la aeronave permanezcan cerradas. Ambas situaciones solo adquieren relevancia jurídica si se mantienen durante más de treinta minutos.

Ante estas tres incidencias, el transportista debe mantener informado al pasajero. Cuando se prevea un retraso en la salida o en la llegada debe comunicarle, lo antes posible y, a más tardar, a la hora de salida indicada en el billete, de esta contingencia, su causa, los derechos que asisten al pasajero y el modo de ejercerlos (art. 6.1)[40]. Asimismo, en caso de retraso en la plataforma del aeropuerto, debe ofrecerse información periódicamente y, si es posible, en tiempo real (art. 6 *bis*.1).

Las consecuencias jurídicas de estas incidencias son distintas. En caso de retraso en la salida, el pasajero ostentará el derecho de asistencia del art. 9, sin que se requiera que dicho retraso supere un mínimo de tiempo, como sí sucede en la versión de la norma todavía vigente (art. 6.1 del texto anterior a la reforma)[41]. Como en la regulación actual, el transportista habrá de prestar esta asistencia con independencia de que el retraso se deba a circunstancias extraordinarias[42]. Además, el nuevo Reglamento mantiene el derecho a reembolso cuando el retraso en la salida es superior a cinco horas. En tal caso, el pasajero solo puede ejercitar el derecho descrito en el art. 8.1-a del Reglamento, y no las demás opciones contempladas en el precepto. En particular, el pasajero puede optar por obtener el reembolso del billete y, si fuera necesario, el transporte al lugar de inicio del viaje. Como sucede bajo el régimen actual, debe entenderse que, no estando cancelado, el pasajero puede seguir esperando a la salida de su vuelo, sin que tenga sentido poder optar por un transporte alternativo lo antes posible o en una fecha a convenir[43].

Como novedad, el Reglamento 2026/2202 se refiere también al retraso en la llegada. El nuevo art. 6.2 reconoce el derecho de asistencia con carácter general, lo que parece indicar que el trans-

39 Con ello se ofrece una solución normativa a este problema. A este respecto, la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2025), de 30 de octubre, asunto C-558/24, ECLI:EU:C:2025:847, consideró que si la compañía cambiaba unilateralmente el momento de salida o llegada programado debía tenerse en consideración en todo caso la fecha y hora pactados, pues lo contrario supondría permitir que el transportista alterara unilateralmente las condiciones del contrato. La nueva norma adopta una solución de compromiso, menos protectora con el pasajero que la anteriormente fijada por la jurisprudencia comunitaria. En cambio, la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2020), de 12 de marzo, asunto C-832/18, ECLI:EU:C:2020:204, declaró compatibles las compensaciones por cancelación y por retraso en la llegada cuando el vuelo alternativo aceptado por el pasajero, conforme al artículo 8 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, experimenta un retraso superior a tres horas. No obstante, tal como establece ahora la nueva versión del Reglamento, debe tenerse en cuenta para estimar la entidad del retraso la hora prevista para el vuelo alternativo, y no la inicialmente pactada en el billete.

40 Se aprecia la semejanza de esta regla con la contenida en el art. 20.1 del Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, publicado en DO L n.º 172, de 2021.

41 Se ha simplificado enormemente el tenor literal de la norma. La doctrina se ha mostrado a favor de no establecer reglas distintas en función de la distancia programada del vuelo. Ver Marco (2017), p. 59.

42 Con el matiz recogido en el nuevo art. 9.6.

43 Vid. el apartado 3.3.1 de las *Directrices interpretativas* de 2024.

portista debe cumplir esta obligación también cuando se produce un retraso en la llegada. A nuestro entender, resulta difícil concebir que cuando se produce un retraso en la llegada surja la necesidad que justifica el reconocimiento de dicho derecho, máxime cuando existe ya una regulación para proteger al pasajero ante la pérdida de un vuelo de conexión. Cabría interpretar, no obstante, esta norma en el sentido de considerar que, también cuando se pierda un vuelo de conexión no integrado en un mismo viaje, el transportista debe al menos prestar la asistencia contemplada en el art. 9. Veremos cómo aplican los tribunales este apartado del art. 6.

Por su parte, el nuevo art. 6.4 reconoce al pasajero que sufra un retraso en la llegada superior a tres horas el derecho a obtener una compensación según lo dispuesto en el art. 7. Con ello se incorpora al Reglamento una regla previamente reconocida por la jurisprudencia comunitaria[44], que había apreciado una identidad de razón entre el pasajero cuyo vuelo ha sido cancelado y es conducido a su destino mediante un medio de transporte alternativo (art. 8.1-b) y el pasajero que simplemente padece un retraso en la llegada de un vuelo no cancelado[45]. De este modo, la norma contempla una compensación automática de 250, 400 o 600 euros según la distancia que suponga el viaje, compensación que se reduce a la mitad cuando el retraso en la llegada no supera las cuatro horas (nuevo art. 7.2) y que queda excluida o minorada si el retraso se debe total o parcialmente a circunstancias extraordinarias (art. 6 *quater*.2)[46]. Además, hay que tener en cuenta que una interpretación sistemática del Reglamento, en su nueva versión, permite entender que el transportista puede evitar la existencia de esta compensación si comunica el retraso con cierta antelación. No lo indica así el nuevo art. 6 del Reglamento, a diferencia del art.

44 Petit (2014), pp. 643-645. Dicha tendencia jurisprudencial fue muy criticada desde el ámbito del transporte aéreo, por cuanto que añadía una nueva incidencia no comprendida expresamente en el Reglamento 261/2004. Luongo (2015), p. 118.

45 Así se estableció en la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2009), de 19 de noviembre, asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716. En dicha sentencia se fijó precisamente el límite para considerar un retraso como significativo en tres horas (que este fuera de tres o más horas), reconociéndose además que la compensación automática no resulta procedente cuando dicho retraso se ha debido a circunstancias extraordinarias. E igualmente, se considera que, si el retraso es inferior a cuatro horas, podría reducirse a la mitad la compensación. Ello ha sido posteriormente seguido por la jurisprudencia. Ver, entre otras resoluciones, el Auto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2019), de 24 de octubre, asunto C-756/18, ECLI:EU:C:2019:902; y las Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2012), de 23 de octubre, asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10, ECLI:EU:C:2012:657; (2013), de 26 de febrero, asunto C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106; (2017), de 4 de mayo, asunto C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342; (2020), de 12 de marzo, asunto C-832/18, ECLI:EU:C:2020:204; (2020), de 26 de marzo, asunto C-215/18, ECLI:EU:C:2020:235; (2021), de 22 de abril, asunto C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318; (2022), de 7 de julio, asunto C-308/21, ECLI:EU:C:2022:533; y (2024), de 25 de enero, asunto C-54/23, ECLI:EU:C:2024:74. Esta construcción jurisprudencial contribuye, además, a evitar prácticas fraudulentas de las compañías aéreas consistentes en presentar como simples retrasos supuestos en los que, en realidad, se ha producido la cancelación de un vuelo y la posterior reubicación de sus pasajeros en otro servicio. Ver Bercovitz (2024), pp. 7216 y 7217. Esta orientación jurisprudencial ha sido vinculada por parte de la doctrina con el principio pro consumatore. Ver Ferrer (2013), p. 249. A nuestro entender, ciertamente se aprecia la idea de que el pasajero ostenta una posición negocial débil frente al transportista, si bien el pasajero no siempre tiene la condición de consumidor.

46 A este respecto, las Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2017), de 4 de mayo, asunto C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, y (2026), de 8 de octubre, asunto C-108/26 RX, ECLI:EU:C:2026:838, consideran que, producido un retraso relevante en la llegada, el tiempo de retraso que pueda imputarse a una circunstancia extraordinaria debe descontarse del tiempo de retraso total a efectos de calcular la compensación automática del art. 7.

5.5 relativo a la cancelación (actual art. 5.1-c). Pero cuando el nuevo art. 2-o define el "retraso en la llegada" permite al transportista modificar a estos efectos el momento pactado inicialmente en el contrato de transporte. Con hasta catorce días naturales de antelación podrá retrasar la llegada y, dentro de los catorce días naturales previos a la salida del viaje podrá anticipar el horario del vuelo. En definitiva, si el transportista cambia el horario del vuelo con catorce días de antelación evitará que se desencadene su obligación de compensar al pasajero por no haber cumplido el horario inicialmente pactado.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que el retraso en la llegada se regula también en el Convenio de Montreal, cuya aplicación reconoce expresamente a nivel comunitario el art. 3 del Reglamento 2027/97[47]. En definitiva, el transportista es responsable del daño, salvo que pruebe la adopción de todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño o la imposibilidad de adoptarlas (art. 19 del Convenio de Montreal)[48]. Bajo el Convenio de Montreal la responsabilidad queda, no obstante, limitada según lo dispuesto en el art. 22.1, actualmente a 6.303 DEG[49].

Ha de entenderse por tanto que, producido un retraso en la llegada superior a tres horas, el pasajero recibirá la mencionada compensación automática, salvo que dicho retraso sea consecuencia de circunstancias extraordinarias. Ahora bien, tal compensación automática no eliminará la posibilidad de que el pasajero exija una indemnización más elevada, hasta el límite de los 6.303 DEG, siempre que consiga probar la concurrencia de daños cuantificados en un importe superior a aquella compensación y se cumplan los presupuestos del Convenio de Montreal[50]. Cuando ello suceda, la cuantía recibida con base en el Reglamento 261/2004 deberá deducirse de la indemnización resultante de aplicar las reglas del Convenio (art. 12 del Reglamento 261/2004)[51].

47 De hecho, el Reglamento por el que se modifica el Reglamento 261/2004 modificará también el art. 3 del Reglamento 2027/97 precisamente para aclarar expresamente que el Convenio de Montreal es aplicable en lo que al retraso se refiere.

48 Sin perjuicio de la posibilidad de exonerarse de responsabilidad según lo dispuesto en el art. 20 del Convenio de Montreal. Sobre esta responsabilidad, Guerrero (2016), pp. 342-344.

49 Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). *Comunicación a los Estados LE 3/38.1-IND/24/4* (2024), de 28 de junio, relativa a la revisión de los límites de responsabilidad establecidos en el Convenio de Montreal de 1999. En España, ver la *Enmienda a los artículos 21 y 22 del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional* (2025), hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999, publicada en el Boletín Oficial del Estado, n.º 50, de 27 de febrero de 2025. En el ámbito de la Unión Europea, ver la Decisión (UE) 2024/2592 del Consejo, de 26 de septiembre de 2024, relativa a la posición que debe adoptarse, en nombre de la Unión Europea, en respuesta a la comunicación a los Estados emitida por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en relación con la revisión de los límites de responsabilidad llevada a cabo por la OACI con arreglo al artículo 24 del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal), publicado en DO L, 2024/2592.

50 Petit (2014), p. 651.

51 La deducción del importe de la compensación recibida por el pasajero con base en el art. 7 del Reglamento de la cuantía de una indemnización más alta que pueda reconocerse por el daño padecido no viene impuesta por el Derecho comunitario. Tan solo, tal minoración de la indemnización es compatible con el Derecho de la UE. Ver Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2019), de 29 de julio, asunto C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637. Esta posibilidad de obtener una indemnización adicional también se contempla en otros sectores del transporte de pasajeros. Ver Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo (2010), de 24 de noviembre, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004, DO L, n.º 334, de 17 de diciembre de 2010, artículo 21; y Reglamento (UE) n.º 181/2011 del

Una cuestión que queda abierta en el nuevo Reglamento, teniendo en cuenta que se regula la compensación por el retraso en la llegada, es si el pasajero tiene derecho a obtener la compensación automática prevista en el art. 7 cuando, ante un retraso en la salida superior a cinco horas, decide acogerse a la opción contemplada en el art. 8.1-a. El art. 6 guarda silencio al respecto, lo que da a entender que no es posible dicha compensación. En nuestra opinión, hubiera sido razonable reconocerla, ya que es precisamente la demora en la posible llegada a su destino lo que justifica esta opción del pasajero. Transcurridas cinco horas sin obtener una solución, este puede razonablemente pensar que no llegará a su destino con menos de tres horas de retraso. A este respecto, el art. 6 *quater*.2 permitiría, ya *de lege lata*, sustentar esta idea, pues en el mismo se contempla la obligación de abonar la compensación prevista en el art. 7, salvo que el transportista pruebe que la cancelación, el retraso o la pérdida del vuelo de conexión se debió a circunstancias extraordinarias. Se refiere el precepto al *retraso* sin circunscribirlo expresamente al *retraso en la llegada*. Aunque este argumento no resulta concluyente para entender que el pasajero tiene derecho a la compensación automática en el supuesto descrito, los tribunales podrían seguir esta interpretación, más protectora de los intereses del pasajero.

Por último, como se ha señalado, tras la reforma el Reglamento 261/2004 incorpora entre las incidencias reguladas el denominado "retraso en la plataforma del aeropuerto". Se trata de una novedad respecto de la versión todavía vigente del Reglamento, orientada a preservar, en la medida de lo posible, la comodidad de los pasajeros durante este tipo de situaciones[52]. En concreto, se obliga al transportista, además de a informar periódicamente sobre la situación, a proporcionar una adecuada calefacción o refrigeración en la cabina, permitir el uso de los aseos de a bordo y suministrar agua potable. Todas estas medidas deberán adoptarse siempre que resulten compatibles con las exigencias de seguridad y no ocasionen una demora adicional en el despegue.

Asimismo, salvo que existan razones vinculadas a la seguridad, la normativa de inmigración o el control del tráfico aéreo, el retraso en la plataforma no podrá exceder de dos horas. Una vez transcurrido dicho periodo de tiempo, la aeronave deberá dirigirse a un punto de desembarque que permita a los pasajeros abandonar el avión. Y lógicamente los pasajeros que desembarquen ostentarán los derechos de compensación, reembolso o transporte alternativo, y asistencia que resulten aplicables como consecuencia del retraso en la salida y, en su caso, en la llegada. A este respecto, en algún caso la jurisprudencia[53] ha aclarado, a la hora de estimar el retraso en la llegada, que debe tenerse en cuenta el momento de la llegada efectiva, que se produce con la

Parlamento Europeo y del Consejo (2011), de 16 de febrero, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004, DO L, n.º 55, de 28 de febrero de 2011, artículo 22. En el ámbito del transporte aéreo, se aclara la posibilidad de obtener una indemnización por daños superior a la compensación automática del art. 7, con base en el art. 12 del Reglamento 261/2004, en la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2019), de 29 de julio, asunto C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637. Ello ha sido también resaltado por la doctrina. Ver Bercovitz (2024), p. 7213.

52 La doctrina ya había puesto de manifiesto la necesidad de incorporar este tipo de medidas a la protección del pasajero. Guerrero (2010), p. 141.

53 Así se considera en las *Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2014), de 4 de septiembre, asunto C-452/13, ECLI:EU:C:2014:2141, y (2020), de 1 de octubre, asunto C-654/19, ECLI:EU:C:2020:770.

apertura de las puertas de la aeronave[54]. De este modo, el retraso en la plataforma del aeropuerto de llegada ha de computarse, a estos efectos, como parte de la duración del vuelo.

D. PÉRDIDA DE UN VUELO DE CONEXIÓN

Ante todo, la nueva versión del Reglamento define los conceptos de viaje, vuelo y vuelo de conexión. Aunque con una redacción un tanto confusa, ha de entenderse que el viaje puede estar integrado por varios vuelos cuando estos se contraten en virtud de un único contrato de transporte para desplazarse desde un punto de partida hasta un punto de llegada[55]. Ahora bien, los tradicionales vuelos de ida y vuelta, en cambio, constituyen viajes distintos[56].

Sobre esta base, el nuevo art. 6 *ter* regula la pérdida de un vuelo de conexión como consecuencia de una incidencia en un vuelo anterior, siempre que ambos se hayan contratado en virtud de un único contrato de transporte, esto es, cuando formen parte de un mismo viaje. En definitiva, se ha producido una denegación de embarque, cancelación, retraso en la salida o en la llegada o un retraso en la plataforma del aeropuerto (así se delimitan las incidencias en el art. 2-z) y ello impide al pasajero comparecer a tiempo en la puerta de embarque del vuelo de conexión, que consiguientemente despega dejándolo en tierra[57]. La incorporación del concepto de "pérdida de un vuelo de conexión" amplía la protección del pasajero ante las incidencias acaecidas en el vuelo, que pueden afectar a vuelos subsiguientes de un mismo viaje[58]. Por ello, el deber de

54 Y el transportista debe dejar constancia de cuándo se produce la apertura de puertas. Ver el apartado 3.3.3 de las *Directrices interpretativas* de 2024.

55 La idea de considerar que una sucesión de vuelos contratados bajo una misma reserva representa una unidad aparece también en la jurisprudencia, si bien para determinar el ámbito de aplicación del Reglamento 261/2004. Así se reconoce en la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2018), de 31 de mayo, asunto C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361. La misma idea se sigue en las *Directrices interpretativas de la Comisión Europea* (2024), apartado 2.1.2. No puede dejar de señalarse la similitud con el transporte por ferrocarril, pues la Directiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de noviembre de 2012, por la que se establece un espacio ferroviario europeo único, DO L, n.º 343, de 14 de diciembre de 2012, reconoce en su art. 3.35 la posibilidad de adquirir billetes combinados. Dicho concepto se traslada posteriormente al Reglamento 2021/782 (arts. 3.9 y 12), precisamente para regular la pérdida de enlaces cuando se han adquirido este tipo de billetes, para el caso de que un viajero pierda uno o más servicios en el transcurso de un viaje por ferrocarril, como resultado del retraso o la cancelación de uno o más servicios previos o de la salida de un servicio antes de la hora programada de salida. Para estos casos, se contemplan los derechos de asistencia, reembolso o transporte alternativo y compensación. Asimismo, se contempla la responsabilidad del transportista por la pérdida de enlaces en el art. 32 de las Reglas CIV (Apéndice A del Convenio relativo a los Transportes Internacionales por Ferrocarril, COTIF, de 9 de mayo de 1980).

56 No se sigue, por tanto, la conceptualización adoptada en la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2008), de 10 de julio, asunto C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, que consideraba, a falta de definición alguna en la versión original del Reglamento 261/2004, que el viaje podía estar integrado por los vuelos de ida y vuelta. Dicho esto, lo cierto es que la mencionada sentencia excluía la aplicación al vuelo de vuelta del Reglamento 261/2004 pese a que el vuelo de ida había partido de un aeropuerto de la UE.

57 Nótese que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea también ha examinado el supuesto inverso. Producida la denegación de embarque en un primer vuelo, el pasajero llega a tiempo para tomar el vuelo de conexión, de modo que no se produce retraso alguno en la llegada. A este respecto, la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2020), de 30 de abril, asunto C-191/19, ECLI:EU:C:2020:339, consideró que no era procedente la compensación regulada en el art. 7 del Reglamento 261/2004 consecuencia de la denegación de embarque.

58 Y sin embargo, no se refiere el supuesto al hecho de que la imposibilidad de tomar el vuelo de conexión haya sido provocada, no por una incidencia en un vuelo anterior, sino a un adelanto de la hora de salida del vuelo de conexión.

asistencia en estos casos recae sobre el transportista encargado del vuelo en el que se produjo la incidencia, no necesariamente coincidente con el transportista encargado del vuelo de conexión perdido[59]. Ahora bien, ello implica que quedan fuera del ámbito de la norma aquellos supuestos en los que una incidencia en un vuelo provoca la pérdida de otro posterior contratado de forma separada por el pasajero, pues ambos no se integran en un mismo viaje en el sentido del nuevo art. 2-v del Reglamento 261/2004[60]. Si el primer vuelo ha tenido un retraso en la llegada de más de tres horas, el pasajero tendrá derecho a la compensación automática según los arts. 6.4, 6 *quater* y 7 de la nueva versión del Reglamento. Pero posiblemente la indemnización plena de los daños estará condicionada a que el pasajero reclame con base en el Derecho nacional o el Convenio de Montreal.

Siendo así, la determinación del viaje y la consideración de los sucesivos vuelos como partes integrantes del mismo, fruto de lo pactado en el contrato, constituyen el presupuesto principal para determinar la aplicabilidad del art. 6 *ter*. Por consiguiente, es sumamente importante que el pasajero conozca si los distintos vuelos se han adquirido en virtud de un único contrato de transporte o de contratos independientes. A tal efecto, el nuevo art. 14.3 impone al transportista aéreo o al intermediario el deber de informar al pasajero sobre esta circunstancia[61] y de advertirle, cuando corresponda, de que la protección prevista en el art. 6 *ter* no resulta aplicable.

Ante la pérdida del vuelo de conexión, el Reglamento 2026/2202 impone al transportista la obligación de proporcionar al pasajero un transporte alternativo según lo dispuesto en el art. 8.1-b del Reglamento. Con ello se garantiza la continuación del viaje mediante un transporte alternativo en condiciones comparables lo antes posible. En cambio, por regla general, el pasajero no puede optar por cualquiera de las otras alternativas del art. 8: el reembolso del precio y el traslado al punto de partida, o la conducción al destino final en una fecha posterior a convenir. En principio, el pasajero debe aceptar la propuesta de transporte alternativo y continuar su viaje, sin perjuicio de que si todo ello genera un retraso relevante en la llegada al destino final se activen las consecuencias jurídicas ya expuestas. Además, mientras el pasajero se incorpora al vuelo alternativo para continuar su viaje, el transportista tendrá que suministrarle la asistencia contemplada en el art. 9, que comprende, entre otras prestaciones, comida, bebida, alojamiento, etc.

Como excepción, si el transportista no puede facilitar al pasajero un transporte alternativo para continuar el viaje en las cinco horas posteriores a la hora de salida indicada en el vuelo de

Si dicho vuelo se ha adelantado más de una hora el pasajero queda protegido como si el vuelo hubiera sido cancelado (nuevo art. 2.l), pero pueden darse supuestos límite en los que un adelanto inferior a una hora implique la pérdida del vuelo de conexión.

59 Ello supone un cambio respecto de la propuesta inicial de la Comisión Europea de modificación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, contenida en la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifican el Reglamento (CE) n.º 261/2004 y el Reglamento (CE) n.º 2027/97 (2013), COM(2013) 130 final, procedimiento 2013/0072(COD), que establecía que el deber de asistencia recaía sobre el transportista encargado del vuelo perdido, por encontrarse en mejores condiciones para hacerlo. Ver González Cabrera (2015b), p. 299; Sánchez (2015), p. 646.

60 Se critica este aspecto de la reforma del Reglamento 261/2004 en González Cabrera (2015a), pp. 118 y 119. Por otra parte, en algún caso se ha considerado abusiva la cláusula por la que el transportista advierte acerca de su no responsabilidad por la pérdida de enlaces. Vid. a este respecto Fernández (2018), pp. 472-473.

61 Lo mismo se regula para el transporte por ferrocarril en el art. 12 del Reglamento 2021/782.

conexión, deberá ofrecer al pasajero el reembolso del precio, de conformidad con el art. 8.1-a. Esta previsión es coherente con lo previsto para el retraso en la salida en el art. 6.3, dado que ambas situaciones son ciertamente análogas: en este caso se estaría produciendo un retraso en la salida del vuelo sustitutivo. Aunque el nuevo art. 6 *ter*.2 no lo explicita, entendemos que, si el pasajero eligiera esta opción, el transportista estaría obligado, además, a trasladarlo al aeropuerto en el que se inició el viaje. De hecho, esta obligación, consignada en el art. 8.1-a, solo tiene sentido cuando la incidencia afecta a un vuelo de conexión[62].

Por último, el art. 6 *ter* no contempla ningún tipo de compensación automática por la mera pérdida de un vuelo de conexión[63], sino que en su tercer apartado se reconduce esta cuestión al régimen previsto para el retraso en la llegada. En buena lógica, si finalmente la pérdida del vuelo de conexión provoca un retraso en la llegada superior a las tres horas respecto al horario inicialmente pactado, el pasajero podrá reclamar la compensación general por retraso en la llegada recogida en el art. 7.1[64]. No obstante, como ya vimos en relación con el retraso en la salida, el art. 6 *ter* guarda silencio, ahora respecto a la pérdida del vuelo de conexión, acerca de la posibilidad de obtener una compensación cuando el pasajero opte por el reembolso según lo dispuesto en el art. 8.1-a, cuando el transportista no ofrezca un vuelo alternativo en las cinco horas posteriores a la salida prevista del vuelo de conexión. Nuevamente, tendría sentido reconocer este derecho al pasajero, aunque el tenor literal del art. 6 *ter*.3 parece excluir esta posibilidad. Una interpretación sistemática del Reglamento, a la vista del art. 6 *quater*.2, podría llevar a los tribunales a reconocer la obligación de los transportistas de compensar al pasajero en la situación descrita. El art. 6 *quater*.2 se refiere expresamente a la pérdida del vuelo de conexión, con independencia de que exista un retraso o cancelación, como presupuesto que permite reconocer al pasajero la compensación del art. 7, salvo que el transportista pruebe que la cancelación, el retraso o la pérdida del vuelo de conexión se debieron a circunstancias extraordinarias. Así pues, cabría entender que, si el transportista no consigue invocar exitosamente la concurrencia de circunstancias extraordinarias, deberá compensar al pasajero con arreglo a lo recogido en el art. 7, con independencia de que el pasajero espere a tomar un vuelo alternativo que le haga llegar a destino con más de tres horas de retraso o que decida, transcurridas ya cinco horas, obtener el reembolso del precio y volver al punto de partida. Veremos cómo interpretan la norma los Tribunales.

62 Así se deduce también del apartado 4.2 de las *Directrices interpretativas* de 2024.

63 Nótese la diferencia respecto de lo contemplado para el transporte por ferrocarril en el art. 12.4 del Reglamento 2021/782.

64 Teniendo en cuenta que la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2009), de 19 de noviembre, asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, reconoció, bajo la versión original del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el derecho a la compensación automática prevista en su artículo 7 a los pasajeros que llegaran a su destino final con un retraso igual o superior a tres horas, el Tribunal no tardó en reconocer a los pasajeros el mismo derecho cuando dicho retraso se producía en el vuelo de conexión. Así se estimó en las *Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2013), de 26 de febrero, asunto C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, y (2022), de 7 de abril, asunto C-561/20, ECLI:EU:C:2022:266. Ahora bien, debe tenerse en cuenta que, si la incidencia en el vuelo que causa a su vez la pérdida del vuelo de conexión se debe a una circunstancia extraordinaria, se perdería el derecho a compensación. Ello se ha reconocido, bajo la versión original del Reglamento 261/2004 en la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2026), de 8 de octubre, asunto C-108/26 RX, ECLI:EU:C:2026:838. Dicha sentencia no obstante parece imponer ciertos requisitos para que la concurrencia de circunstancias extraordinarias sea apreciada en el vuelo de conexión.

E. PROTECCIÓN DEL PASAJERO

1. Derecho a asistencia

Al igual que en la actualidad, una vez que resulte aplicable el Reglamento 2026/2202, el pasajero seguirá teniendo derecho a recibir asistencia cuando se produzca una incidencia consistente en la denegación de embarque del pasajero, la cancelación o el retraso en la salida del vuelo. Además, como ya hemos señalado, el art. 6.2 de la nueva versión del Reglamento parece dar a entender que este derecho también existirá en caso de retraso en la llegada, lo que es difícilmente justificable. En efecto, ello carece de sentido si se tiene en cuenta que las medidas de protección previstas para los supuestos de pérdida de conexión (nuevo art. 6 *ter*), ya incluyen la obligación del transportista de prestar asistencia al pasajero conforme a lo dispuesto en el art. 9[65]. Respecto a la otra incidencia regulada en el nuevo Reglamento, el retraso en la plataforma del aeropuerto, el art. 6 *bis* no se remite al art. 9. No obstante, como se ha expuesto, el pasajero tiene, en la medida de lo posible, ciertos derechos que le garantizan un mínimo de confort: calefacción o refrigeración adecuadas y acceso a agua potable y los baños de la aeronave.

En los supuestos señalados, el nuevo art. 9.1 impone al transportista la tradicional obligación de asistencia, actualmente contenida igualmente en el art. 9 del Reglamento, aunque la nueva redacción puntualiza y detalla el alcance de esta obligación. Según se indica, salvo que ello provocase demoras adicionales en la salida del vuelo retrasado o en el transporte alternativo[66], el transportista debe ofrecer:

- bebida cada dos horas de forma inmediata en caso de denegación de embarque (art. 4.4);
- una comida después de tres horas de espera y, posteriormente, cada cinco horas, hasta un máximo de tres comidas al día;
- acceso a internet y dos llamadas telefónicas[67].

Además, si fuera necesario pernoctar a la espera de la salida del vuelo retrasado o del transporte alternativo, el transportista deberá ofrecer al pasajero alojamiento en un hotel y efectuar los traslados necesarios entre este y el aeropuerto.

Como sucede en la versión original del Reglamento 261/2004, a partir del 23 de octubre de 2027 el pasajero seguirá teniendo todas estas atenciones, incluso cuando la incidencia se deba a una circunstancia extraordinaria según esta es definida en el art. 2-r. No obstante, una vez entre en vigor la reforma, el derecho al alojamiento podrá quedar limitado a un máximo de tres

65 Tal vez podría entenderse que con ello se quiere imponer un derecho de asistencia cuando se produce la pérdida de un vuelo de conexión que no haya sido contratado conjuntamente, dentro de un mismo viaje, respecto del vuelo que padece la incidencia, pues en tal caso no resulta aplicable el nuevo art. 6 ter. Parece que si el legislador hubiera tenido intención de ofrecer esta cobertura al pasajero lo habría expresado más claramente en la norma.

66 Ello aparece también en el Considerando 18 del Reglamento 261/2004, en su versión original, como también se señala en el apartado 4.3.2 de las *Directrices interpretativas* de 2024. Tal como afirma la doctrina, la carga de la prueba acerca de la concurrencia de esta situación excepcional recae sobre el transportista. Así se considera en Petit (2025), epígrafe 2.4. C) "Derecho a asistencia".

67 A nuestro entender, al ofrecerse el acceso a internet se actualiza lo dispuesto en el actual art. 9.2, mejorando la posición del pasajero. Nótese que ello sigue siendo una singularidad respecto a la asistencia debida por el transportista ante contingencias que puedan aparecer en el desarrollo del transporte verificado por otros medios.

noches[68]. Esta regla parece inspirarse en el art. 20.2-b del Reglamento 2021/782, que regula el transporte mediante ferrocarril[69]. En el Considerando 31 del Reglamento 2026/2202, el legislador comunitario justifica esta modificación por la incertidumbre que genera la ausencia de un límite temporal a la obligación de alojamiento a cargo del transportista, que podría comprometer la estabilidad económica de la compañía[70]. Asimismo, a juicio del legislador, los efectos negativos que la reforma puede tener para los pasajeros se ven mitigados por la necesaria implantación de planes de emergencia por las entidades gestoras de los aeropuertos, que deberían reducir el tiempo de espera hasta la obtención de un transporte alternativo.

Por regla general, las prestaciones que dotan de contenido al derecho de asistencia se suministran a través de terceros empresarios de hostelería, con lo que habitualmente se entrega al pasajero un vale para ser canjeado en los establecimientos del propio aeropuerto. Esta posibilidad se recoge ahora expresamente en el art. 9.3 de la nueva versión del Reglamento, puntualizándose que el vale deberá poder utilizarse en todos los establecimientos del aeropuerto que ofrezcan comida y bebida.

Y finalmente el régimen del derecho de asistencia se cierra en el nuevo Reglamento indicándose que, si el transportista no facilita al pasajero las atenciones contempladas en la norma, este podrá adquirir los servicios por su cuenta teniendo derecho al reembolso de los gastos en los que haya incurrido por ello en un plazo de catorce días[71]. Esta previsión resulta coherente con la jurisprudencia relativa a la versión original del Reglamento 261/2004[72].

68 De esta regla se exceptúan los pasajeros con necesidades especiales (nuevo art. 11.10 del Reglamento 261/2004).

69 En el ámbito del transporte por mar o vías navegables, el art. 17.2 del *Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo* (2010), de 24 de noviembre, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables, prevé una limitación de 80 euros por noche y tres noches por pasajero con independencia de cuál haya sido la causa de la incidencia que se trata de atender. De manera semejante, en el transporte en autobús o autocar, el artículo 21, letra b), del *Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo* (2011), de 16 de febrero, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, permite limitar el coste del alojamiento a 80 euros por noche y por pasajero, durante un máximo de dos noches, con independencia de que la incidencia haya sido causada por circunstancias extraordinarias, sin perjuicio de las excepciones legalmente establecidas. Asimismo, el límite temporal de tres noches se contempla en el artículo 13.7 de la *Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo* (2015), de 25 de noviembre, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo, DO L, n.º 326, de 11 de diciembre de 2015. Esta última disposición establece, como regla general, un límite de tres noches de alojamiento por viajero cuando resulte imposible garantizar su retorno debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, con las excepciones previstas en la propia Directiva.

70 La doctrina ha justificado esta pretensión de las compañías aéreas, que ha tenido acogida en la reforma de 2026 en supuestos de cancelaciones y retrasos masivos, como los producidos en 2010 como consecuencia de la erupción volcánica del Eyjafjallajökull (Islandia). Sánchez (2015), pp. 650 y 651; Franch (2026), p. 97. A favor de esta modificación, González Cabrera (2015a), pp. 116 y 117.

71 Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia, el plazo podrá ampliarse a treinta días naturales (art. 9.4). Dicho plan de *contingencia* no queda definido en el nuevo Reglamento 261/2004, debiendo entenderse que el precepto se refiere al plan de *emergencia* aeroportuario regulado en el art. 10 *bis*. Así se considera también en Petit (2025), epígrafe 2.4. E): "Concurrencia de circunstancias extraordinarias como causa de exclusión de la compensación económica".

72 Se considera que en caso de incumplimiento el transportista debe reembolsar al pasajero aquellos gastos en los que este haya incurrido, que resulten necesarios, adecuados y razonables para suplir la deficiencia del transportista aéreo en la asistencia a dicho pasajero, en la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2013), de 31 de enero, asunto C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43. Ahora bien, se entiende que el transportista cumple las previsiones del

2. Derecho a reembolso o transporte alternativo

En su nueva redacción, el art. 8 del Reglamento 261/2004 mantiene el derecho del pasajero a optar, ante determinadas contingencias, entre el reembolso o un transporte alternativo[73], si bien adapta el contenido de este derecho a la nueva regulación de las incidencias efectuada por el Reglamento 2026/2202. En particular, el pasajero tiene esta posibilidad cuando se vea afectado por una denegación de embarque, una cancelación, un retraso en la salida de al menos cinco horas o la pérdida de un vuelo de conexión[74].

Al igual que en la normativa todavía en vigor, en caso de denegación de embarque del pasajero o de cancelación del vuelo, el pasajero podrá elegir, a la vista de la información suministrada por el transportista[75], una de las tres siguientes opciones:

a) El reembolso del precio del billete y, cuando proceda, un vuelo de vuelta al punto de salida inicial. Este derecho se reconoce en el nuevo Reglamento en iguales términos que en la versión todavía vigente, aunque ahora se aclara que el plazo de siete días naturales para efectuar el reintegro de las cuantías percibidas debe computarse desde la solicitud del pasajero[76]. Como excepción, cuando la incidencia acaecida sea la denegación de embarque, la devolución ha de ser en un plazo de siete días naturales desde que se produce dicha incidencia. Además, se aclara que el reembolso debe comprender también las comisiones de intermediación[77] y que el vuelo al lugar de inicio del viaje debe ser, por regla general, posterior a la hora de salida indicada en el billete. Solo con el acuerdo del pasajero podrá efectuarse antes de esa hora. Con ello se evitan retrasos

art. 9 del Reglamento 261/2004 proporcionando un alojamiento y responde en caso de que incumpla tal obligación. Pero el Reglamento no ampara la exigencia al transportista de una indemnización por la prestación defectuosa del servicio de alojamiento por parte del empresario hotelero. Así se considera en la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2020), de 3 de septiembre, asunto C-530/19, ECLI:EU:C:2020:635.

73 Se recalca que es el pasajero el que elige la opción más adecuada de entre las contenidas en el art. 8 del Reglamento 261/2004 en el Considerando 15 del Reglamento 2026/2202.

74 Nótese que, pese al tenor literal del art. 8, no toda incidencia, tal como este concepto queda definido en el art. 2-z, desencadena la aplicación de dicho precepto. En concreto, el pasajero no ostentará este derecho cuando el retraso en la salida sea inferior a cinco horas, ni cuando se produzca únicamente un retraso en la llegada o un retraso en la plataforma del aeropuerto. No obstante, en este último supuesto, el art. 8 resultará aplicable si el retraso en la plataforma desemboca finalmente en un retraso en la salida de al menos cinco horas.

75 Ello aparece en el art. 14.2 de la versión original del Reglamento 261/2004, si bien la jurisprudencia se encargó de detallar la información requerida. Ver *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2019), de 29 de julio, asunto C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637. Tras la reforma de 2026 es el nuevo art. 8.6 del Reglamento el que regula esta cuestión.

76 Asimismo, se indica que "en caso de que la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia de conformidad con el artículo 10 *bis*, el plazo a que se refiere la letra a) del presente apartado podrá ampliarse a treinta días naturales".

77 Este criterio ya había sido reconocido bajo la versión original del Reglamento (CE) n.º 261/2004 por la jurisprudencia comunitaria. Ver las Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2018), de 12 de septiembre, asunto C-601/17, ECLI:EU:C:2018:702, y (2026), de 15 de enero, asunto C-45/24, ECLI:EU:C:2026:2. Ver un comentario a esta sentencia y a favor de la interpretación del Tribunal en Chamorro (2026), epígrafe II.4.B. Durante la tramitación de la reforma se planteó la posibilidad de sustituir la referencia al precio del billete por la del precio del vuelo, lo que podría sustentar una interpretación a favor de excluir del reembolso ciertas cuantías (tasas, por ejemplo). Afortunadamente la expresión utilizada finalmente incluye claramente todo el monto que pagó el pasajero por el billete. Ver González Fernández (2015), p. 211.

de las compañías aéreas en el cumplimiento de su obligación y conflictos sobre la determinación del importe de la devolución.

Asimismo, el reembolso debe efectuarse mediante transferencia bancaria, salvo que el pasajero haya consentido el uso de otro medio de pago. A este respecto, el art. 8 *bis* permite al transportista ofrecer al pasajero un vale de una cuantía, como mínimo, equivalente al reembolso debido. Como sucede en la normativa todavía vigente, el reembolso mediante vale solo es posible si el pasajero lo consiente expresamente. No obstante, el nuevo art. 8 *bis* refuerza la posición del pasajero al imponer al transportista el deber de información[78] sobre las características del bono y al regular detalladamente este instrumento: la posibilidad de utilización para cualquier servicio prestado por el transportista, su empleo total o parcial, una duración determinada y su canje obligatorio por dinero de curso legal tras su expiración[79].

De esta forma, el nuevo art. 9.7 del Reglamento aclara que, cuando el pasajero se encuentra al inicio de su viaje y, por tanto, no está a la espera de un vuelo de retorno, la opción por el reembolso prevista en el art. 8.1-a implica la pérdida del derecho de asistencia.

b) La continuación del viaje del pasajero hasta el destino final en condiciones de transporte comparables mediante un transporte alternativo y lo antes posible. No obstante, la nueva redacción añade que, por regla general, este transporte deberá efectuarse después de la hora de salida inicialmente prevista y solo podrá anticiparse si el pasajero así lo consiente.

Además, el art. 8.2 precisa el alcance del concepto de transporte alternativo, que comprende la realización del viaje que siga la misma ruta o una distinta; la utilización de aeropuertos de salida y llegada distintos, en cuyo caso el transportista debe correr con los gastos de desplazamiento desde y hacia tales aeropuertos[80]; el uso de servicios de otros operadores aéreos; y, en última instancia, el empleo de otros medios de transporte[81]. El transportista podrá dar varias de estas opciones para que el pasajero configure el transporte alternativo según su conveniencia. Y las alternativas ofrecidas deben estar orientadas a que la duración del viaje sea lo más parecida posible a la inicialmente pactada[82], teniendo en cuenta las opciones efectivamente dispo-

78 Ya el Tribunal de Justicia de la Unión Europea entendió que solo es posible la renuncia a recibir el reembolso en moneda de curso legal a cambio de un bono si el pasajero ha sido convenientemente informado con anterioridad. Ver *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2024), de 21 de marzo, asunto C-76/23, ECLI:EU:C:2024:253.

79 La imposición de un deber de información y la regulación de los bonos contenida en el art. 8 *bis* del Reglamento (CE) n.º 261/2004 presentan una notable semejanza con lo previsto en el art. 12 *bis* de la *Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo* (2015), relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, tras su modificación por la *Directiva (UE) 2026/1024 del Parlamento Europeo y del Consejo* (2026), de 29 de abril, por la que se modifica la Directiva (UE) 2015/2302 para hacer más eficaz la protección de los viajeros y simplificar y aclarar determinados aspectos de dicha Directiva, DO L, 2026/1024, de 8 de mayo de 2026. Ver sobre esta cuestión, Cruz (2026b), epígrafe IV, "Terminación anticipada del contrato".

80 Ello se ha considerado con carácter general también bajo la versión original del Reglamento 261/2004. Ver *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2021), de 22 de abril, asunto C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318.

81 Respecto al Reglamento 261/2004, se aclara qué puede considerarse un transporte alternativo en el apartado 4.2 de las *Directrices interpretativas* de 2024.

82 A este respecto, se ha entendido que recae sobre el transportista la carga de la prueba acerca del hecho de que el transporte alternativo ofrecido permita llegar al destino lo más rápidamente posible. Ver *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2019), de 29 de julio, asunto C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637.

nibles en cada caso[83]. Además, el empleo de los servicios de otro transportista o incluso el uso de otro medio de transporte no exime al transportista de prestar la asistencia contemplada en el Reglamento 261/2004 ni de compensar al pasajero por el retraso en la llegada que, en su caso, corresponda.

De hecho, el nuevo art. 8 contempla incluso que el pasajero pueda rechazar las opciones propuestas por el transportista si las mismas no pueden considerarse *comparables*, como también puede comunicar al transportista su intención de organizar por sí mismo el transporte alternativo[84]. En este último caso, el transportista asumirá los gastos razonables en que incurra el pasajero, incluidas las comisiones de intermediación[85], hasta un límite del cuádruple del precio del billete[86].

c) Un transporte alternativo, en condiciones de transporte comparables, hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de la disponibilidad de plazas[87]. Lógicamente, el pasajero que elija esta opción perderá el derecho de asistencia, según se aclara en el art. 9.7[88].

En caso de denegación de embarque del pasajero o la cancelación del vuelo, el pasajero puede elegir una de las tres opciones anteriores. En cambio, como se ha indicado, cuando se produce un retraso en la salida de más de cinco horas, el pasajero puede solo optar por la primera de las tres alternativas antes señaladas, debiendo entenderse, como sucede también bajo la normativa todavía vigente, que el pasajero puede simplemente continuar a la espera de que se verifique tardíamente el transporte contratado o, en su caso, de que el vuelo quede definitivamente can-

83 Tal como se aclara en el Considerando 25 del Reglamento 2026/2202, esta regla está prevista para evitar que el transportista circunscriba las opciones ofrecidas al pasajero a las plazas disponibles en vuelos de la misma compañía. Así, "el transportista aéreo debe proponer también otras opciones de transporte alternativo, por ejemplo, un aeropuerto alternativo, una ruta diferente, los servicios de un transportista aéreo distinto u otros modos de transporte que puedan agilizar el transporte alternativo". Sobre este particular, incluso la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2020), de 11 de junio, asunto C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, obligó a la compañía aérea a pagar al pasajero la compensación establecida en el art. 7 pese a que la cancelación había sido debida a circunstancias extraordinarias. Para ello, se consideró que no se habían adoptado todas las medidas razonables impuestas en el art. 5.3 de la versión original del Reglamento, al ofrecerse al pasajero un transporte alternativo que no era el más ventajoso para él, pues había otro vuelo, operado por otra compañía, que permitía al pasajero llegar a su destino con un menor retraso.

84 En concreto, el pasajero podrá organizar por sí mismo el viaje alternativo cuando haya comunicado al transportista su decisión de continuar el viaje con arreglo al art. 8.1-b y este no le haya ofrecido en un plazo de tres horas un transporte alternativo, en condiciones de transporte comparables.

85 El reembolso de tales gastos deberá efectuarse en un plazo de catorce días naturales a partir de la presentación de la correspondiente solicitud por parte del pasajero. Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia, el plazo podrá ampliarse a treinta días naturales.

86 A favor de incluir esta limitación se ha mostrado Petit (2025), epígrafe 2.4.B) "Derecho al reembolso o a un transporte alternativo".

87 Tal como ha considerado la jurisprudencia, la negativa a esta alternativa por parte del transportista solo puede basarse en la falta de plazas disponibles en el vuelo alternativo. No es posible condicionar temporalmente la posibilidad del pasajero de utilizar este transporte alternativo. Ver *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2025), de 16 de enero, asunto C-516/23, ECLI:EU:C:2025:21.

88 De hecho, tal como aclara el párrafo 4.3.1 de las *Directrices interpretativas* de 2024, el derecho de asistencia solo subsiste en tanto se espera al vuelo de regreso (art. 8.1-a, último inciso) o a un transporte alternativo que conduzca al pasajero lo antes posible a su destino final (art. 8.1-b).

celado. Mientras tanto, el pasajero ostenta el derecho de asistencia según se dispone en el art. 9 del Reglamento 261/2004.

Asimismo, tras la reforma del Reglamento, el pasajero que pierda un vuelo de conexión no dispondrá, por regla general, de la capacidad de elección entre las distintas alternativas, puesto que la remisión del nuevo art. 6 *ter*.1 al art. 8 comporta la obligación del transportista de suministrar al pasajero un transporte alternativo que lo conduzca hasta su destino final (solución contemplada en el art. 8.1-b). Únicamente cuando no pueda ofrecerse dicho transporte alternativo en las cinco horas posteriores a la salida indicada en el billete del vuelo de conexión, surgirá para el pasajero el derecho a optar por el reembolso y el traslado al punto de inicio del viaje, según el art. 8.1-a. Esta solución parece coherente con la sistemática del Reglamento, pues en este último caso también se produciría un retraso en la salida que, con carácter general, permite al pasajero ejercer esta facultad.

3. Derecho a compensación

Conforme al régimen actualmente vigente, el pasajero tiene derecho a una compensación automática, sin necesidad de probar la existencia de un daño ni su cuantificación, tanto en los supuestos de denegación de embarque (excepto respecto de aquellos pasajeros que renuncien voluntariamente a sus reservas a cambio de ciertos beneficios) como en los casos de cancelación del vuelo. Para esta última incidencia, el Reglamento prevé supuestos que excluyen la indemnización automática: cuando se avise al pasajero con cierta anticipación (art. 5.1-c) o cuando la cancelación obedezca a circunstancias extraordinarias (art. 5.3).

Como se ha señalado, el nuevo Reglamento mantiene esta sistemática. En caso de denegación de embarque, el pasajero tiene derecho a la compensación automática, aunque dicha incidencia se deba a circunstancias extraordinarias, con la única excepción de que el voluntario renuncie, ahora expresamente (art. 4.2). Y, ante la cancelación del vuelo, la compensación al pasajero queda excluida también cuando se avise con cierta anticipación (art. 5.5) o cuando se deba a circunstancias extraordinarias (art. 6 *quater*.2)[89].

A estas incidencias, se añade como presupuesto del derecho a la compensación automática del pasajero tras el Reglamento 2026/2202 el retraso en la llegada superior a tres horas (nuevos arts. 6.4 y 6 *ter*.3). No obstante, esta compensación desaparece si el retraso se debe a circunstancias extraordinarias (art. 6 *quater*.2) o si se evita el retraso avisando de un cambio de horario con catorce días de antelación (art. 2-o). Además, como se ha indicado, esta indemnización ha de considerarse compatible con la que corresponda abonar al transportista en aplicación del Convenio de Montreal.

89 Nótese que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea también excluyó la compensación prevista en el art. 7 del Reglamento 261/2004 cuando, habiendo un vuelo de conexión, la incidencia (una denegación de embarque en el concreto supuesto) no impidió al pasajero tomar dicho vuelo de conexión, con lo que llegó a destino sin retraso alguno. Vid. Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2020), de 30 de abril, asunto C-191/19, ECLI:EU:C:2020:339.

La ausencia de la compensación prevista en el art. 7 del Reglamento cuando la cancelación o el retraso ha sido consecuencia de circunstancias extraordinarias resulta coherente con la definición de estas en el art. 2-r, pues, como se verá más adelante, se trata de situaciones fácilmente asimilables a la fuerza mayor[90].

No obstante, como se ha indicado, el Reglamento también permite al transportista modificar el horario del vuelo hasta catorce días antes de la salida, fijando una nueva hora de llegada, que servirá de referencia para determinar si se ha producido un retraso. Asimismo, el transportista puede cancelar el vuelo sin tener que abonar ninguna compensación si se informa de ello al pasajero con la debida antelación[91]. En materia de cancelación, el nuevo art. 5.5 simplifica y mejora ligeramente la posición del viajero respecto del régimen contemplado en la norma actualmente vigente al respecto, el art. 5.1-c. Con la nueva redacción, el pasajero no tendrá derecho a compensación si se le informa de la cancelación con una antelación de, al menos, catorce días naturales respecto de la salida del vuelo o, aun cuando se produzca la comunicación dentro de los catorce días naturales anteriores a la salida, si se le ofrece un transporte alternativo que le permita partir con no más de una hora de antelación respecto de la hora prevista y llegar al destino con menos de dos horas de retraso respecto de la hora de llegada programada.

La facultad de modificar el horario del vuelo, aunque ello provoque un retraso respecto de la hora de llegada inicialmente programada, o de cancelarlo sin obligación de compensar al pasajero no está supeditada a la existencia de una necesidad de hacerlo a causa de una circunstancia extraordinaria. El transportista puede ejercerla por meras razones operativas o económicas, siendo incluso irrelevante que los hechos que justifiquen la conveniencia o necesidad de la modificación o cancelación traigan causa de una actuación negligente del propio transportista. Basta, por tanto, con que informe al pasajero con la antelación exigida y, en su caso, le ofrezca un transporte alternativo en los términos anteriormente expuestos[92].

En caso de cancelación, el aviso según lo establecido en el nuevo art. 5.5 del Reglamento (como también del actual 5.1-c) deja intactos los otros derechos del pasajero: la posibilidad de elegir entre el reembolso y un transporte alternativo y el derecho de asistencia[93]. Ello minora el perjuicio que provoca la cancelación al pasajero, pero resulta evidente que este régimen jurídico presenta un carácter excepcional en el panorama del Derecho de contratos *clásico*. El obligado

90 Tal afirmación debe entenderse sin perjuicio de que algunas de las situaciones descritas en el anexo I como "circunstancias extraordinarias" pudieran ser discutibles desde esta óptica.

91 Nótese que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha entendido que debe avisarse al pasajero, siendo irrelevante que se haya transmitido la información al operador turístico y este no ha advertido de la cancelación al pasajero. Ver Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2017), de 11 de mayo, asunto C-302/16, ECLI:EU:C:2017:359.

92 Llama la atención a este respecto que el régimen jurídico plasmado en la nueva versión del Reglamento sea menos protector respecto del pasajero respecto del que podemos encontrar en la jurisprudencia comunitaria. Así, la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2025), de 30 de octubre, asunto C-558/24, ECLI:EU:C:2025:847, consideró que si la compañía cambiaba unilateralmente el momento de salida o llegada programado debía tenerse en consideración en todo caso la fecha y hora pactados, pues lo contrario supondría permitir que el transportista alterara unilateralmente las condiciones del contrato.

93 Nótese no obstante la excepción que podría aplicarse, contemplada en el nuevo art. 9.7 del Reglamento.

puede decidir no suministrar la prestación debida, simplemente ofreciendo la devolución del importe percibido o, si así lo elige el acreedor, una prestación distinta. Del mismo modo, en caso de cambio de horario, el deudor puede modificar el momento en el que está obligado a cumplir su obligación, lo que puede resultar relevante para el pasajero acreedor. A nuestro entender, tal facultad del transportista debería verse compensada con un derecho equivalente del pasajero, a quien en cambio se le viene sistemáticamente negando la posibilidad de desistir del contrato, pese a que dicho derecho aparece incluso recogido en nuestro Derecho patrio (arts. 95 de la LNA[94] y 2 y 6 del Real Decreto 2047/1981[95])[96]. Se ha perdido, por tanto, la ocasión de atribuir al pasajero esta facultad.

Siendo así, parece razonable entender que la concurrencia de estas circunstancias exime al transportista de la obligación de abonar al pasajero la compensación automática prevista en el art. 7, pero no de indemnizar los daños causados con arreglo a las normas generales del Derecho privado y, en el caso de retraso en la llegada, al Convenio de Montreal.

Cumplidos los presupuestos que generan el derecho a la compensación automática del pasajero, el transportista debe informarle de ello. De hecho, la reforma del Reglamento 261/2004 refuerza el derecho de información del pasajero en este ámbito. Efectivamente, cuando el pasajero tenga derecho a la compensación prevista en el art. 7 como consecuencia de una cancelación o retraso en la llegada, el transportista debe facilitar al pasajero información sobre la compensación y el procedimiento para solicitarla, en un soporte duradero y en un plazo de 96 horas desde la conclusión del viaje. Se excluye de esta previsión el supuesto de que la compensación se deba a una denegación de embarque del pasajero. Tal exclusión se justifica por el hecho de que el art. 4 no condiciona la compensación a la previa reclamación del pasajero, sino que el transportista debe abonarla directamente en un plazo de siete días naturales. A nuestro entender, dado que el transportista tiene siempre constancia del hecho que genera la obligación de compensar y que el importe de la compensación está determinado en la norma, lo lógico sería que la compensación se abonara automáticamente en todos los supuestos y no solo en los de denegación de embarque[97].

Tras la reforma, las cuantías actualmente contempladas en el art. 7 se mantienen[98] en 250, 400 o 600 euros, según los casos[99]. Asimismo, se mantienen los supuestos en los que la compensación

94 BOE n.º 176, de 1960. Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre navegación aérea.

95 BOE n.º 222, de 1981. Real Decreto 2047/1981, de 20 de agosto, por el que se establecen normas a seguir en caso de anulación de plazas y reembolso de billetes en el transporte.

96 Ver sobre esta cuestión Cruz (2026a), pp. 85-100.

97 A estos efectos, el nuevo art. 17.2-b del Reglamento incluye entre las cuestiones objeto de análisis cada cinco años por la Comisión para evaluar su posible reforma la automatización en los pagos de las compensaciones por retraso.

98 Llama la atención a este respecto que la norma, de 2026, mantenga el importe de las compensaciones reconocidas en 2004, cuando el art. 17 del Reglamento 261/2004, en su versión original, ya preveía la posibilidad de adaptar las cuantías a la inflación con el transcurso del tiempo. El Reglamento 2026/2202 da una nueva redacción al art. 17 para volver a indicar que cada cinco años debe evaluarse, entre otras cuestiones, la conveniencia de elevar los importes reconocidos en el art. 7.

99 A la hora de calcular las distancias que sirven de base para determinar la indemnización, debe hacerse según la distancia entre el punto de salida inicial y el destino final, aplicando el método de la distancia ortodrómica (nuevo art. 7.5 del Reglamento 261/2004). Ha de entenderse por tanto que, cuando existan vuelos de conexión, no se pro-

debe reducirse, aunque la modificación del Reglamento 261/2004 introduce ajustes en los casos en que procede dicha reducción.

Con la redacción del Reglamento todavía vigente, la reducción de la compensación a la mitad está recogida, tanto para la denegación de embarque como para cancelación, de forma uniforme para los tres tramos indemnizatorios cuando el retraso en la llegada provocado por la incidencia no supera las 2, 3 o 4 horas respecto de la hora inicialmente prevista, según el caso.

Tras la aprobación del Reglamento 2026/2202 se contemplan dos supuestos de reducción de la compensación. En primer lugar, el nuevo art. 7.2 recoge una reducción a la mitad solo para los viajes correspondientes al tercer tramo (viajes extracomunitarios de más de 3500 kilómetros), aplicable a todas las incidencias que fundamentan este derecho del pasajero: denegación de embarque, cancelación y retraso en la llegada. En estos viajes, la compensación se reducirá en un 50% si se ofrece un transporte alternativo lo antes posible, aunque con salida posterior a la inicialmente pactada, según lo dispuesto en el art. 8.1-b, y el retraso en la llegada no supere las cuatro horas[100]. Además, dado que ahora se regula expresamente una compensación automática para el supuesto de retraso en la llegada superior a tres horas, se prevé también una reducción al 50% de la compensación cuando dicho retraso no supere las cuatro horas. Esta previsión resulta plenamente coherente con la regla establecida para el supuesto de que el pasajero llegue a su destino final mediante un transporte alternativo[101].

En segundo lugar, el art. 7.3 prevé un supuesto específico para aquellos casos en los que la compensación tenga su fundamento en la cancelación del vuelo, que no resulta aplicable a la denegación de embarque ni al retraso en la llegada superior a tres horas. En caso de cancelación del vuelo, si el transporte alternativo ofrecido según lo dispuesto en el art. 8.1-b se inicia con más de una hora y menos de dos horas de antelación respecto de la hora inicial de salida, la compensación se reducirá a la mitad. Y, si el transporte alternativo se inicia con menos de tres horas de antelación respecto de la hora inicial de salida, la compensación se reducirá en un 25%. A este respecto, debe señalarse que, según lo dispuesto en el art. 8.1-b, el transporte propuesto debe ser lo antes posible, aunque, por regla general, su salida debe ser posterior a la hora inicialmente prevista. Solo con el acuerdo del pasajero dicho transporte alternativo puede iniciarse antes de esa hora. Además, por las razones anteriormente expuestas, consideramos que esta regla debe aplicarse también cuando la cancelación consista en un adelanto del vuelo de más de una hora.

En cuanto a la forma de pago, se establece como modalidad prioritaria la transferencia bancaria, sin que el transportista pueda optar, como permite la regulación actual, por abonar el

cederá a la suma de las distancias existentes entre los aeropuertos de escala, sino estrictamente a la distancia entre el inicio y el destino de viaje. Ello no supone una alteración de la regla seguida bajo la versión original del Reglamento 261/2004. Ver Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2017), de 7 de septiembre, asunto C-559/16, ECLI:EU:C:2017:644. Este criterio se critica en Marco (2018), pp. 509-511.

100 La nueva redacción del art. 7.2 deja claro que no es suficiente que se ofrezca un transporte alternativo cuya hora de llegada prevista no suponga un retraso superior a cuatro horas, sino que dicho transporte alternativo debe efectivamente llegar a destino con un retraso no superior a cuatro horas. A nuestro entender, también la norma actualmente vigente debe interpretarse en este sentido, pero ello ha sido objeto de debate por la doctrina. Bercovitz (2024), p. 7214.

101 De hecho, se venía entendiendo así también bajo la versión original del Reglamento 261/2004. Ver el apartado 4.4.10 de las *Directrices interpretativas,* de 2024.

importe en metálico o mediante cheque. Cualquier modalidad de abono distinta a la transferencia bancaria requiere el consentimiento del pasajero. En particular, se reconoce en el nuevo art. 8 *bis* la posibilidad de que la compensación se realice mediante la entrega de un vale, opción que, al igual que en la regulación actual, requiere el consentimiento del pasajero[102]. Como se ha indicado al analizar el reembolso contemplado en el art. 8.1-a del Reglamento, la nueva redacción refuerza la posición del pasajero al imponer al transportista el deber de informar sobre las características del vale y regularse su funcionamiento.

Por último, otra diferencia entre la versión del Reglamento 261/2004, tras su modificación por el Reglamento 2026/2202, y la versión todavía vigente del Reglamento radica en que el nuevo art. 7.9 detalla el proceso para que el pasajero solicite la compensación[103], lo que no parece que sea necesario cuando la compensación deriva de la denegación de embarque (art. 4.2). Entre otros extremos, se prevé que el pasajero tiene un plazo de 9 meses, contado desde la fecha de salida indicada en el billete, para presentar la reclamación. El transportista, por su parte, debe acusar recibo de la reclamación y, en un plazo de 30 días naturales, abonar la compensación o justificar su rechazo. En tal caso, deben darse las explicaciones pertinentes respecto a la circunstancia extraordinaria que justifica el rechazo e informarse sobre el mecanismo de tramitación de reclamaciones del art. 15 *bis*.

III. OTROS DERECHOS DEL PASAJERO, EN ESPECIAL FRENTE AL CAMBIO DE CLASE

A. CAMBIO DE CLASE

Tras la reforma del Reglamento 261/2004 por el Reglamento 2026/2202, la regulación de esta cuestión toma como punto de partida la definición de "clase de transporte" contenida en el nuevo art. 2-p. En nuestra opinión la delimitación de este concepto es precisamente la principal modificación del régimen del cambio de clase, en la medida en que puede llegar a ampliar el ámbito de aplicación de la norma y, con ello, la protección del pasajero. Según el mencionado precepto, la "clase" es una parte de la cabina caracterizada bien por un código específico indicado en el contrato de transporte o bien por una combinación de factores, tales como los asientos o

102 A este respecto, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha mantenido una interpretación restrictiva de esta regla, exigiendo que la aceptación del pasajero sea expresa, definitiva e inequívoca. Vid. *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2025), de 16 de enero, asunto C-642/23, ECLI:EU:C:2025:12.

103 Ya en algún caso la jurisprudencia trató de concretar el deber de información establecido en el art. 14.2 de la versión original del Reglamento 261/2004 en lo que al derecho a la compensación se refiere. En particular, la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2021), de 21 de diciembre, asuntos acumulados C-146/20, C-188/20, C-196/20 y C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038, consideró que dicho precepto "debe interpretarse en el sentido de que obliga al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo a informar al pasajero aéreo de la razón social exacta y de la dirección de la empresa a la que puede reclamar una compensación con arreglo al artículo 7 de dicho Reglamento y, en su caso, a precisar los documentos que debe adjuntar a su reclamación de compensación. Sin embargo, no impone a dicho transportista la obligación de informar al pasajero aéreo del importe exacto de la compensación que puede obtener, en su caso, con arreglo al artículo 7 de dicho Reglamento".

los servicios prestados en cabina. A nuestro entender resulta muy conveniente esta delimitación del concepto, pues caracteriza la clase más allá de la nomenclatura utilizada por las compañías, si bien, tal como se verá a continuación, el Reglamento no termina de cerrar la cuestión.

En cuanto a los códigos, está muy extendido utilizar las letras "Y", "W", "J" y "F" para *"Economy"*, *"Premium Economy"*, *"Business"* y *"First Class"* respectivamente. Estos códigos se utilizan en los sistemas de reserva, como Amadeus y Sabre, y sirven para identificar las clases en los acuerdos de código compartido. Lógicamente, el cambio de un pasajero a una clase identificada con otro código es evidentemente un cambio de clase, tanto conforme a la norma actualmente vigente como al nuevo texto.

Pero, además, las compañías suelen añadir otras letras a las anteriores para subdividir las clases en función de las tarifas y condiciones, sin que dichas subdivisiones estén tan estandarizadas en el mercado. Y, al margen de ello, dentro de una misma clase puede haber asientos con diferentes características, que pueden ser aleatoriamente asignados a los pasajeros al realizar el *check-in* o adquiridos a cambio del pago de un sobreprecio. Los asientos en los que puede viajar el pasajero no son todos iguales.

La amplitud con la que se configura la clase, con referencia no solo a los códigos básicos, sino a otras características, plantea la posibilidad de considerar como cambio de clase cualquier alteración de las condiciones de comodidad del pasajero[104]. Ahora bien, al mismo tiempo, el nuevo art. 10.5 establece que la protección del pasajero dispensada en caso de cambio de clase "no se aplicará a los servicios auxiliares, como aquellos relativos a asientos o servicios de restauración específicos, que son independientes de la clase de transporte y se venden por separado". De este modo, la clase es una parte de la cabina caracterizada por la prestación de servicios diferentes a los pasajeros, como un servicio de restauración específico (art. 2-p). No obstante, esta protección del pasajero no se aplica si se incumple un servicio de restauración específicamente contratado, parece que un concreto menú o unas características del mismo, tal vez por salud o convicciones filosóficas o religiosas (art. 10.5). Más sutil incluso parece el hecho de que la clase sea una parte de la cabina caracterizada por tener asientos diferentes o una configuración diferente de asientos (art. 2-p), pero al mismo tiempo el pasajero queda desprotegido ante el cambio en un servicio auxiliar relativo a un asiento específico que se venda por separado (art. 10.5). A nuestro entender, con ello el legislador comunitario provocará un problema hermenéutico, pues, ante pretensiones de los pasajeros fundadas en el art. 2-p del Reglamento, los transportistas tratarán de invocar el art. 10.5 de la misma norma.

El concepto de cambio de clase, tal como se define en el nuevo art. 2-p, podría extenderse a aquellos supuestos en los que el pasajero es reubicado en un asiento objetivamente inferior al contratado, ya sea por sus menores dimensiones o por disponer de un espacio más reducido entre filas. Incluso podría sostenerse que el asiento central de una fila de tres asientos constituye una prestación objetivamente inferior, al limitar tanto el espacio personal disponible como la facilidad de acceso y movimiento del pasajero. Asimismo, el pasajero puede estar dispuesto a pagar un sobreprecio por ocupar un asiento de ventanilla o de pasillo. Da la sensación de que, si

104 Antes de la reforma de 2026 se interpretaba ampliamente el concepto de cambio de clase en González Fernández (2015), p. 209.

el pasajero ha adquirido el uso de un concreto asiento (que no ha sido asignado aleatoriamente), no le es irrelevante un cambio de dicha plaza en la aeronave. Sin embargo, el art. 10.5 obliga a acotar el concepto. No puede entenderse que cualquier reubicación del pasajero sea un cambio de clase. Ello no es solo porque el nuevo asiento asignado tenga objetivamente las mismas características que el contratado por el pasajero, sino también porque el art. 10.5 obliga a considerar que no todo incumplimiento en la prestación de los servicios (como los de restauración, mencionados en el propio art. 2-p) o en el empleo de un asiento concreto es asimilable al cambio de clase. De la lectura conjunta de ambos preceptos parece que, si el pasajero adquiere un billete con unos servicios específicos o un tipo concreto de asiento, el cambio en estas características será un cambio de clase. En cambio, si se adquiere un billete y posteriormente se solicitan unos servicios o se concreta la prestación del transportista en el uso de unos asientos, ya no será aplicable el art. 10 del Reglamento 261/2004. En tal caso, a nuestro entender el transportista deberá devolver el precio que haya abonado el pasajero por esos servicios adicionales no suministrados e incluso indemnizarle los daños padecidos, una vez estos se hayan cuantificado y según resulte procedente de acuerdo con las reglas generales del Derecho[105]. Ahora bien, tal planteamiento permite a la compañía aérea restringir la protección del pasajero mediante la adaptación de sus protocolos de contratación. A su vez, las actuales prácticas comerciales, en las que el pasajero va adquiriendo servicios de forma seriada, dificulta la delimitación del concepto en la práctica. En definitiva, habrá casos en los que claramente podrá determinarse si existe o no un cambio de clase, pero también existe una amplia gama de supuestos dudosos que deberán concretarse en las políticas comerciales de las compañías aéreas y, en última instancia, por los tribunales.

La delimitación del concepto de "cambio de clase" plantea dificultades adicionales cuando, como consecuencia de una incidencia, el pasajero es reubicado en un vuelo operado por una aeronave distinta, que puede pertenecer a otra compañía aérea. Esta circunstancia no puede implicar una desprotección del pasajero, si bien fácilmente las características del nuevo asiento asignado serán distintas[106].

La nueva regulación del cambio de clase es sustancialmente idéntica a la contenida en la versión original del Reglamento 261/2004. El cambio del pasajero a una clase superior no permite al transportista cobrar suplemento alguno. En cambio, cuando se reubica al pasajero a una clase inferior, el transportista debe reembolsar un porcentaje del precio del vuelo[107], determinado en función de su distancia. Estos porcentajes (del 30, el 50 o el 75%, según los casos) permanecen idénticos en la nueva norma. En nuestra opinión, el Reglamento debería contener, además, la opción para el pasajero de rechazar la plaza ofrecida por el transportista y acogerse, si lo desea, a lo previsto en los arts. 7, 8 y 9. A este respecto, debe tenerse en cuenta que el cambio de clase

105 Ver el apartado 3.4.1 de las *Directrices interpretativas,* de 2024.

106 A este respecto, el Considerando 27 del Reglamento (UE) 2026/2202 (2026) expone, en cuanto al transporte alternativo que debe ofrecerse al pasajero con base en el art. 8.1-b que "cuando sea posible y no provoque mayores retrasos, no se debe cambiar a los pasajeros a servicios de transporte de una clase de transporte inferior a los del billete".

107 Muy acertadamente en nuestra opinión se indica que si el billete no indica el precio del vuelo (por tratarse de un viaje con vuelos de conexión, ha de entenderse), el precio del vuelo se individualizará teniendo en cuenta la proporción que suponga la distancia del vuelo de que se trate respecto del total del viaje. Con ello se tipifica en el Reglamento 261/2004 la misma regla que había sido seguida por la jurisprudencia. Ver Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2016), de 22 de junio, asunto C-255/15, ECLI:EU:C:2016:472.

constituye una alteración unilateral de las condiciones pactadas, por lo que sería razonable que el pasajero, acreedor de la prestación, pudiera rechazarla y resolver el contrato, con derecho a la devolución íntegra del precio abonado. En el ámbito del transporte, esta solución remitiría a lo previsto en el art. 8 del Reglamento 261/2004. Y, si el cambio de clase no se debe a una circunstancia extraordinaria, estaría justificado reconocer una indemnización al pasajero. Por ello, *de lege ferenda*, sería razonable la imposición al transportista de una compensación automática según el art. 7[108].

El nuevo Reglamento ofrece, por otra parte, una regulación detallada sobre la devolución de las cantidades adeudadas por el transportista como consecuencia de la reubicación del pasajero en una clase inferior. Entre las modificaciones introducidas, se amplía el plazo para que este realice el reembolso previsto en el art. 10: mientras que el vigente art. 10.2 establece un plazo de siete días para la devolución parcial del precio, la nueva redacción lo extiende a catorce días naturales[109]. No obstante, el precepto precisa el *dies a quo* para el cómputo del plazo, que sitúa en el momento del cambio de clase, y prevé que el reembolso se efectúe de forma automática, sin necesidad de solicitud previa por parte del pasajero. Esta modificación mejora la posición del pasajero, especialmente si se tiene en cuenta que el cambio de clase puede producirse incluso antes del inicio del vuelo.

Finalmente, debe indicarse que el reembolso regulado para el cambio de clase en el art. 10.2 puede verificarse mediante la entrega de un vale al pasajero, siempre que medie el consentimiento del pasajero y según se regula en el art. 8 *bis* del Reglamento.

B. OTROS DERECHOS

Junto a la regulación de las incidencias (denegación de embarque, cancelación y retraso), ahora complementada con la protección del pasajero ante el retraso en la plataforma del aeropuerto y la pérdida de un vuelo de conexión, la nueva versión del Reglamento 261/2004 amplía la tutela de los pasajeros frente a determinadas prácticas actualmente habituales de las compañías aéreas que se consideran perjudiciales para los intereses de los pasajeros. De hecho, la legalidad de algunas de ellas ha sido objeto de análisis en diversas ocasiones por parte de los tribunales.

La reforma introducida por el Reglamento 2026/2202 refuerza la especial consideración hacia las personas con necesidades especiales (art. 11). A tal efecto, el art. 2 incorpora las definiciones de "niño", entendido como la persona menor de 14 años; "menor no acompañado", como la persona menor de 18 años que viaje sin un tutor adulto y "bebé", como la persona menor de dos años[110]. Además de tenerse en cuenta la especial atención que deben recibir estas personas ante una incidencia en el viaje se establece, por ejemplo, el derecho de las personas con necesidades especiales y de los niños a embarcar prioritariamente en el avión y a viajar en un asiento

108 Ver en este sentido Bercovitz (2024), p. 7220.

109 Ello se critica en Petit (2025), epígrafe 2.2.D) "Cambio de clase".

110 Tales definiciones son consistentes con lo recogido en el anexo I del Reglamento (UE) n.º 965/2012 de la Comisión, de 5 de octubre de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos en relación con las operaciones aéreas en virtud del Reglamento (CE) n.º 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, publicado en DO L, n.º 296, de 2012.

contiguo al de su acompañante sin coste adicional[111]. Asimismo, los niños y bebés que necesiten silla de paseo podrán utilizarla hasta la puerta de embarque o la puerta de la aeronave.

El nuevo art. 11 *bis*.1 reconoce al pasajero el derecho a portar consigo un accesorio personal sin que ello suponga un sobrecoste respecto del precio del billete. Distinto del accesorio personal es el equipaje de mano o de cabina que, por regla general, ha de situarse en los compartimentos habilitados para ello en la parte superior de la propia cabina del avión. Tras la reforma, el Reglamento no ha impuesto al transportista la obligación de incluir en el precio del billete el transporte de este tipo de equipaje, aunque el tratamiento que hace la norma parte del presupuesto de que el pasajero viajará con equipaje de cabina. De este modo, se establece que, en función de la capacidad de la cabina de la aeronave[112], los transportistas han de permitir a los pasajeros llevar consigo equipaje de mano. Asimismo, durante la comercialización de los billetes, debe mostrarse por defecto la tarifa que incluya su transporte[113]. Esta regla pretende facilitar la comparación por parte de los pasajeros entre las ofertas de las compañías aéreas y fomentar la transparencia del mercado[114]. Ahora bien, a diferencia del accesorio personal, el proceso de contratación puede permitir adquirir, a un precio inferior, billetes que no den derecho a portar equipaje de mano. La UE zanja de este modo la polémica existente en esta materia, de modo que la libertad de precios establecida en el Reglamento 1008/2008[115] debe interpretarse de acuerdo con el nuevo tenor literal del Reglamento 261/2004[116]. En España, ello exige, asimismo, la necesidad de interpretar el art. 97 de la LNA de conformidad con la norma europea.

111 Ello es además coherente con lo ya contemplado en el Reglamento 1107/2006.

112 El propio precepto recoge que, si por motivos de seguridad o capacidad, no es posible que el equipaje de mano sea trasportado en cabina, el transportista podrá llevarlo en bodega sin coste adicional para el pasajero (art. 11 bis.2).

113 Llama también la atención que el Reglamento 2026/2202 ha incluido en el Reglamento 2027/97 un nuevo art. 6 *ter* en el que se obliga a los transportistas a informar al pasajero en el momento de la reserva acerca de la franquicia máxima de equipaje en términos de dimensiones y peso, tanto respecto del equipaje facturado como del que puede llevar consigo el pasajero, así como cualquier restricción en el número de bultos. Compartimos la evaluación positiva de esta reforma de González Cabrera (2015a), p. 121. Asimismo, con muy buen criterio, el Considerando 45 del Reglamento 2026/2202 estima que, teniendo en cuenta la diversidad de políticas al respecto entre los distintos transportistas, sería conveniente evaluar, en la revisión del Reglamento 1008/2008, la viabilidad de establecer normas mínimas uniformes para el equipaje de mano.

114 Así se estima en el Considerando 43 del Reglamento 2026/2202. Ello dificultará que las compañías aéreas, especialmente las de bajo coste, lancen al mercado precios reclamo que posteriormente se van incrementando durante el proceso de contratación (*"drip pricing"*), que, con buen criterio, ha sido considerada una práctica engañosa por la doctrina. Ver Miranda (2026), pp. 153-160.

115 DO L n.º 293, de 2008. Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad.

116 A este respecto, ya la *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2014), de 18 de septiembre, asunto C-487/12, ECLI:EU:C:2014:2232, consideró que una norma nacional, en concreto el art. 97 de la LNA española, que impusiera a las compañías aéreas la obligación de transportar el equipaje facturado sin un coste adicional sería contraria al Reglamento 1008/2008, que impone la libertad de precios en el sector. No obstante, *obiter dicta*, estima que "por lo que se refiere al equipaje no facturado, es decir, el equipaje de mano, debe señalarse, con objeto de ofrecer una respuesta completa al órgano jurisdiccional remitente, que tal equipaje debe considerarse, en principio, un elemento indispensable del transporte de los pasajeros y que su transporte, por consiguiente, no puede ser objeto de un suplemento de precio, siempre y cuando dicho equipaje responda a las exigencias razonables relativas a su peso y dimensiones y cumpla con los requisitos de seguridad aplicables". Ver a este respecto Mayorga (2015a), pp. 170-171; y más ampliamente Mayorga (2015b), pp. 323-327.

También es relevante la regulación de las tarjetas de embarque introducidas en el nuevo tenor literal del Reglamento 261/2004. El art. 11 *ter* regula su expedición y utilización y prohíbe algunas prácticas desarrolladas actualmente por las compañías aéreas que han dado lugar a resoluciones judiciales contradictorias en los últimos años[117]. Ciertamente, se permite al transportista expedir la tarjeta de embarque en soporte papel o en soporte electrónico. No obstante, esta última alternativa no puede implicar la carga para el pasajero de tener una cuenta de usuario o una aplicación específica (nuevo art. 14.7). Asimismo, el pasajero podrá obtener en el momento de facturación la tarjeta de embarque en formato digital o impreso, sin que ello conlleve un sobreprecio. De este modo, a partir del 23 de octubre de 2027, cuando se haya expedido la tarjeta de embarque digitalmente, no podrá obligarse al pasajero que la imprima a su costa ni cobrársele cuantía alguna por su impresión por parte del transportista[118]. Esta previsión resulta coherente con el hecho de que la obligación de expedir la documentación necesaria para el transporte, el billete y la tarjeta de embarque, recae sobre el transportista. No es razonable, entonces, que el transportista obligue al pasajero a presentar dicha documentación en un soporte distinto a aquel en el que se le haya entregado.

Asimismo, el art. 11 *ter* garantiza al pasajero la posibilidad de imprimir la tarjeta expedida electrónicamente y utilizarla sin coste adicional, siempre que la copia impresa resulte legible por medios electrónicos.

Finalmente, el nuevo art. 12 *bis* reconoce al pasajero el derecho a corregir gratuitamente, al menos una vez, los errores ortográficos de su nombre o a actualizarlo cuando se haya producido un cambio administrativo del mismo[119]. Esta previsión se complementa con la necesidad de informar al pasajero de este nuevo derecho en el momento de la adquisición del billete (art. 14.2-c). Lamentablemente, se prevé como límite a este derecho el hecho de que el cambio del nombre no implique la transmisión del billete a otra persona[120]. Habría sido más adecuado permitir expresamente incluso la transmisión del billete[121], especialmente cuando el transporte forme parte de un viaje combinado[122].

117 Ver a este respecto Fernández (2018), pp. 480 y 481.

118 Así, por ejemplo, la *Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona* (2011), de 5 de octubre, ECLI:ES:APB:2011:8841, consideró que no resultaba abusiva la cláusula por la que se penaliza al pasajero con el pago de 40 euros por no llevar la tarjeta de embarque impresa.

119 Para ello el pasajero debe solicitarlo, a más tardar, cuarenta y ocho horas antes de la hora de salida prevista. Ha de entenderse por tanto que dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida el transportista puede cobrar un suplemento por dicho cambio o denegar el embarque. Ello se pone de manifiesto en Petit (2025), epígrafe 2.2.A) "Denegación de embarque"; Franch (2026), p. 95.

120 Nótese cómo en los trámites legislativos de la reforma del Reglamento 261/2004 se planteó la posibilidad de articular un sistema de reventa de los billetes de pasaje aéreo para permitir al menos la recuperación de parte del precio desembolsado a los pasajeros que no pudieran utilizar sus billetes. Tal propuesta fue descartada por considerar que obligaría a las compañías aéreas a alterar su operativa, además de poder fomentar operaciones especulativas por parte de terceros. Guerrero (2026), pp. 123 y 124.

121 Existen algunos ejemplos normativos de sistemas jurídicos en los que se permite la transmisión de los billetes de avión. Así, en Chile, la *Ley n.º 21.392*, de 2021, modificó el Código Aeronáutico para permitir expresamente la cesión de pasajes aéreos en vuelos de cabotaje. Guerrero (2026), pp. 121 y 122.

122 La cesión del viaje combinado se encuentra permitida en las condiciones establecidas en el art. 9 de la *Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo* (2015), de 25 de noviembre, relativa a los viajes combinados y a los

IV. CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS

En su versión original, el art. 5.3 del Reglamento 261/2004 excluye la compensación automática al pasajero como consecuencia de la cancelación del vuelo cuando dicha incidencia haya sido debida a "circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables". Se trata, por tanto, de un concepto jurídico indeterminado de cuya delimitación depende el alcance del derecho del pasajero a obtener la compensación por cancelación.

La noción de "circunstancias extraordinarias" aparece de forma recurrente en el Derecho de la UE para referirse a acontecimientos que, cuando causan una incidencia, pueden eximir total o parcialmente[123] al transportista de la obligación de abonar las compensaciones automáticas previstas en las distintas normas[124]. Los Reglamentos 261/2004, 1177/2010 y 2021/782, relativos al transporte aéreo, por vías navegables y por ferrocarril respectivamente, describen de forma parecida, aunque no idéntica, el contenido de esta expresión para los distintos sectores regulados. Y es posteriormente la jurisprudencia la que concreta los supuestos que pueden verse incluidos en este concepto, con frecuencia a partir de los considerandos de estas normas[125]. En general, se

servicios de viaje vinculados. Conforme a dicha disposición, el viajero cedente y el cesionario responden solidariamente de los costes adicionales que la cesión pueda ocasionar, siempre que sean razonables, efectivos y estén debidamente justificados. En la práctica, la imposibilidad de transmitir el billete aéreo incluido en el viaje combinado puede generar un coste adicional para el viajero que pretenda ceder su contrato.

123 A este respecto, las Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2017), de 4 de mayo, asunto C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, y (2026), de 8 de octubre, asunto C-108/26 RX, ECLI:EU:C:2026:838, consideran que, producido un retraso relevante en la llegada, el tiempo de retraso que pueda imputarse a una circunstancia extraordinaria debe descontarse del tiempo de retraso total a efectos de calcular la compensación automática del art. 7.

124 Así, por ejemplo, en el transporte ferroviario, el artículo 19.3, letra a), del *Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo* (2021), de 29 de abril, excluye la indemnización por parte de la empresa ferroviaria si esta prueba que el retraso, la pérdida del enlace o la cancelación se debió, entre otras, a "circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria, como los fenómenos meteorológicos extremos, las catástrofes naturales graves o las crisis graves de salud pública que la empresa ferroviaria, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar". Igualmente, el artículo 20.4 del *Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo* (2010), de 24 de noviembre, elimina la indemnización automática por cancelación o retraso en el transporte por mar y vías navegables si estas incidencias se deben, entre otras, "a circunstancias extraordinarias que entorpecen la ejecución del servicio de pasaje y que no hubieran podido evitarse incluso tras la adopción de todas las medidas oportunas". De manera semejante, el artículo 3.12 de la *Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo* (2015), de 25 de noviembre, define las "circunstancias inevitables y extraordinarias" como aquellas "circunstancias objetivas que están fuera del control de la parte que las alega y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables". La concurrencia de tales circunstancias permite al organizador cancelar el viaje combinado sin abonar una indemnización al viajero (art. 12.3-b). E igualmente, si estas circunstancias provocan la falta de conformidad de la prestación debida por el organizador, este no estará obligado a indemnizar los daños que ello haya causado al viajero, debiendo solo devolver el precio que haya percibido por los servicios no suministrados (art. 14.3-c).

125 La jurisprudencia sobre esta materia es abundante. A modo de ejemplo, en el ámbito de la UE, pueden citarse en el marco del transporte aéreo, el *Auto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2014), de 14 de noviembre, asunto C-394/14, ECLI:EU:C:2014:2377; y las *Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2008), de 22 de diciembre, asunto C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771; (2013), de 31 de enero, asunto C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43; (2015), de 17 de septiembre, asunto C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618; (2017), de 4 de mayo, asunto C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342; (2018), de 17 de abril, asuntos acumulados C-195/17, C-197/17 a C-203/17, C-226/17,

consideran "circunstancias extraordinarias" aquellos acontecimientos ajenos al ámbito de control del transportista, no inherentes al ejercicio normal de su actividad y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado mediante la adopción de medidas razonables.

Con la reforma del Reglamento 261/2004, el legislador europeo trata de delimitar con mayor precisión la noción de "circunstancia extraordinaria" e incorpora, en buena medida, los criterios desarrollados por la jurisprudencia habida hasta la fecha en la interpretación de la versión original de la norma[126]. Ante todo, el nuevo art. 2-r introduce una definición que, siguiendo la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 22 de diciembre de 2008 (asunto C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771), considera circunstancias extraordinarias aquellos "acontecimientos que, por su naturaleza u origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen a su control efectivo"[127]. Esta definición parece adoptar una formulación distinta a la habitual en el ámbito del transporte, centrada en la "inevitabilidad" de las consecuencias, y más próxima al sector de los viajes combinados, centrada en la "falta de control". Sin embargo, el art. 6 *quater* recala en el concepto tradicional al excluir la compensación cuando la incidencia "se debió a circunstancias extraordinarias y que no podría haberse evitado aunque el transportista aéreo hubiera tomado todas las medidas razonables"[128]. El nuevo art. 6 *quater* pone de manifiesto que no solo la circunstancia extraordinaria debe escapar al control del transportista, sino que también debe ser inevitable su consecuencia, ya sea la cancelación o el retraso. Aunque esta exigencia no se desprende con claridad de la redacción original del art. 5.3 del Reglamento 261/2004, la doctrina y jurisprudencia ya lo interpretaban en este sentido[129]. Por tanto, no parece que exista un cambio en la conceptualización de estas circunstancias impeditivas, que pueden asimilarse, en gran medida, a la fuerza mayor de nuestro Derecho patrio, como un acontecimiento externo, ajeno al control del empresario e irresistible.

Con gran acierto en nuestra opinión, el anexo I del nuevo Reglamento incluye una relación ejemplificativa de estas circunstancias[130], lo que resulta de gran utilidad para minimizar los con-

C-228/17, C-254/17, C-274/17, C-275/17, C-278/17 a C-286/17 y C-290/17 a C-292/17, ECLI:EU:C:2018:258; (2019), de 4 de abril, asunto C-501/17, ECLI:EU:C:2019:288; (2019), de 26 de junio, asunto C-159/18, ECLI:EU:C:2019:535; (2020), de 12 de marzo, asunto C-832/18, ECLI:EU:C:2020:204; (2020), de 11 de junio, asunto C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460; (2021), de 23 de marzo, asunto C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226; (2021), de 6 de octubre, asunto C-613/20, ECLI:EU:C:2021:820; (2022), de 7 de julio, asunto C-308/21, ECLI:EU:C:2022:533; (2023), de 11 de mayo, asuntos acumulados C-156/22 a C-158/22, ECLI:EU:C:2023:393; (2024), de 16 de mayo, asunto C-405/23, ECLI:EU:C:2024:408; (2024), de 13 de junio, asunto C-385/23, ECLI:EU:C:2024:497; (2024), de 13 de junio, asunto C-411/23, ECLI:EU:C:2024:498; y (2025), de 16 de octubre, asunto C-399/24, ECLI:EU:C:2025:791, entre otras.

126 Así se advierte en el Considerando 6 del Reglamento 2026/2202. A este respecto, debe tenerse en cuenta que la jurisprudencia comunitaria ha tendido a ser restrictiva a la hora de apreciar la existencia de circunstancias extraordinarias. Guerrero (2016), p. 348; Franch (2026), pp. 91-93.

127 Ambos requisitos deben cumplirse cumulativamente (Considerando 6 del Reglamento 2026/2202).

128 Sobre la determinación de lo que puede considerarse razonable atendiendo a las circunstancias del caso concreto, ver *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2011), de 12 de mayo, asunto C-294/10, ECLI:EU:C:2011:303.

129 Especialmente Del Saz (2025), pp. 74 y 75.

130 Durante la tramitación de la reforma, se propuso que la lista de circunstancias extraordinarias se configurara como una lista cerrada. Afortunadamente las contingencias enunciadas en el anexo son meros ejemplos de posibles cir-

flictos que deban ser resueltos por los tribunales. Excede del ámbito de este trabajo el estudio exhaustivo del contenido del anexo I. Basta simplemente resaltar que, según dicho anexo, son circunstancias extraordinarias aquellas no relacionadas con la operación de la aeronave, como las catástrofes naturales, condiciones meteorológicas o guerras; incidentes relacionados con los pasajeros, como el comportamiento de pasajeros conflictivos[131] o emergencias médicas; y otras situaciones, tales como actos terroristas, defectos de fabricación o de diseño, restricciones de gestión del tráfico aéreo, o cierre de un aeropuerto o, en ciertos casos, la huelga del personal de los prestadores de servicios esenciales o del propio transportista[132]. La norma se encarga de aclarar que los incidentes descritos en el anexo no suponen una enumeración cerrada, sino meramente ejemplificativa de circunstancias que puedan considerarse extraordinarias. Asimismo, la concurrencia de estas circunstancias no excluye automáticamente el reconocimiento de la compensación automática[133]. Para ello, debe probarse tanto un nexo causal entre la circunstancia extraordinaria y la incidencia, y que la misma "no podría haberse evitado, aunque el transportista aéreo hubiera tomado todas las medidas razonables". Por tanto, una huelga que reúna las características descritas en el anexo puede causar la incidencia sin que ello baste para que opere la eximente del art. 6 *quater* si, a la vista del caso concreto, dicha incidencia pudiera haber sido evitada mediante la adopción de medidas razonables.

Bajo el paradigma del Derecho español, podría afirmarse que, cuando una incidencia se debe a una circunstancia extraordinaria, el transportista deudor no está obligado a indemnizar los daños padecidos por el pasajero acreedor. Ello responde a la regla general, según la cual nadie responde "de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables" (art. 1105 del Código Civil[134]). Resulta coherente con esta idea que la compañía aérea

cunstancias extraordinarias. Compartimos a este respecto la opinión de González Fernández (2015), p. 207. Ver también sobre esta cuestión Marco (2017), p. 58.

131 En particular, el anexo remite el concepto de "pasajeros conflictivos" al Protocolo de Montreal (2014), de 4 de abril, que modifica el Convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves (1963), hecho en Tokio el 14 de septiembre. Dicho Protocolo fue firmado por España el 9 de septiembre de 2015, aunque no ha sido ratificado. Ahora bien, ni el Convenio ni el Protocolo definen el pasajero conflictivo. El art. 15 *bis* del Convenio, introducido por el Protocolo, se refiere a pasajeros que agredan o amenacen a la tripulación o que se nieguen a obedecer instrucciones legítimas del comandante destinadas a salvaguardar la seguridad de la aeronave o de las personas y bienes embarcados. Tal concepto resulta más restrictivo que el descrito en el art. 1.1 del Convenio, que delimita el ámbito de aplicación de la norma. Lógicamente, ante este tipo de pasajeros su eventual denegación de embarque está justificada y no debe considerarse denegación de embarque a los efectos del art. 4 del Reglamento 261/2004. Ver en este sentido el Considerando 12 del Reglamento 261/2004. Además, también bajo la versión original del Reglamento se consideraba que el comportamiento de pasajeros conflictivos podía considerarse una circunstancia extraordinaria. Ver Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2020), de 11 de junio, asunto C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460.

132 El nuevo art. 17 del Reglamento prevé que, en un plazo de cinco años, la Comisión debe informar al Parlamento Europeo sobre la lista de circunstancias extraordinarias, a fin de evaluar la conveniencia de modificar la normativa a este respecto.

133 Lo mismo se entendía respecto de los ejemplos de circunstancias extraordinarias incluidos en el Considerando 14 del Reglamento 261/2004, en su versión original. Ver por ejemplo Del Saz (2025), pp. 73 y 74. Ver también el apartado 5.1 de las *Directrices interpretativas* de 2024.

134 Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil, publicado en Gaceta de Madrid n.º 206, de 1889.

tampoco tenga que abonar la compensación automática prevista en el art. 7 del Reglamento 261/2004. Este planteamiento dogmático nos parece correcto, pues la debida asistencia al pasajero, especialmente la prevista en el art. 8 del Reglamento, parece transformar y no extinguir la obligación del transportista, cuando acaecen estas incidencias. El Reglamento no sitúa el supuesto en el ámbito de la imposibilidad total de cumplir la obligación, sino más bien frente a un incumplimiento defectuoso o tardío. De no ser así, la circunstancia extraordinaria provocaría que el cumplimiento de la obligación por parte del transportista deviniera imposible, lo que, en el fondo, implicaría la extinción de su obligación (art. 1184 del Código Civil). Al no existir propiamente un incumplimiento, no resultaría adecuado imponer al transportista la obligación de indemnizar los daños causados al pasajero por la insatisfacción de sus intereses. A nuestro entender este último planteamiento no se corresponde con la sistemática impuesta en el Reglamento 261/2004, que parece posicionarse en el ámbito del art. 1105 del Código Civil. En cualquier caso, con independencia del encaje del supuesto acontecido en la dogmática jurídica, parece adecuado no imponer al transportista la obligación de compensar al pasajero en estos casos.

Por otra parte, la ausencia de un deber de indemnizar por parte del transportista deudor no impide que recaiga sobre él el riesgo de la operación frustrada. Por ello, cuando la incidencia se deba a una circunstancia extraordinaria, la compañía aérea está obligada a ofrecer el reembolso del precio conforme al art. 8 del Reglamento. Ciertamente nuestro Código Civil no regula esta cuestión con la debida claridad, si bien puede afirmarse que la insatisfacción del acreedor le permite resolver el contrato según lo dispuesto en el art. 1124 del C.C., aun cuando no proceda una indemnización de los daños causados en aplicación del art. 1105 del C.C. Al tratarse de obligaciones recíprocas, la insatisfacción del pasajero provoca la ruptura del equilibrio sinalagmático contractual, de modo que el pago del precio por su parte estaría injustificado. La peculiaridad del sistema previsto en la norma comunitaria, especialmente tuitivo para el pasajero, radica en que este, como acreedor de la prestación del transporte, puede optar por otras alternativas según el art. 8 del Reglamento y que el transportista tiene, además, el deber de asistencia recogido en el art. 9.

En su nueva versión, el Reglamento 261/2004 extiende los efectos de las circunstancias extraordinarias al nuevo supuesto que da derecho a la compensación automática: el retraso en la llegada superior a tres horas (art. 6.4), previsión que comprende expresamente aquellos casos en los que dicho retraso tiene su origen en una pérdida de conexión (art. 6 *ter*.3). El pasajero no tiene derecho a la compensación automática cuando la cancelación o el retraso se deban a circunstancias extraordinarias inevitables (art. 6 *quater*.2). Ahora bien, como se ha indicado, la inexistencia de la compensación automática no impide el reconocimiento de responsabilidad para el transportista conforme a las reglas generales (art. 12). Ello será infrecuente en España, cuando los daños alegados constituyan una consecuencia directa de una circunstancia extraordinaria[135], dada la regla de exoneración contenida en el art. 1105 del C.C. De igual modo, tampoco será fácil reconocer una indemnización en el marco del art. 19 del Convenio de Montreal.

135 Sí resultará más fácil el reconocimiento de responsabilidad para el transportista como consecuencia de otras actuaciones desarrolladas en el marco de la contingencia acaecida, como por ejemplo el incumplimiento de los deberes de información o asistencia. Ahora bien, la jurisprudencia europea ha considerado que no debe excluirse la compensación del art. 7, aun cuando la incidencia haya sido causada por una circunstancia extraordinaria, si el transporte

Sin embargo, la reforma no ha alterado, a estos efectos, el régimen jurídico de la denegación de embarque. Según se dispone en el art. 4, el pasajero afectado por esta incidencia (salvo en el caso contemplado en el art. 4.2) tendrá derecho a la compensación del art. 7, ahora con independencia de que la denegación de embarque se deba a una circunstancia extraordinaria inevitable[136]. Esta respuesta jurídica tiene sentido cuando la denegación de embarque responde a una situación de sobrecontratación. Dado que el transportista se ha beneficiado de la posibilidad de aceptar más reservas de las que puede atender, parece razonable que deba compensar al pasajero que finalmente no pueda viajar por presentarse al embarque un mayor número de pasajeros de los previstos. No obstante, como se reconoce en el art. 2, la denegación de embarque puede producirse por otros motivos, como una merma de la capacidad de la aeronave (por ejemplo, por un defecto sobrevenido en uno de los asientos) que impida acomodar al pasajero en la plaza reservada[137]. Parece ser este un supuesto en el que el transportista debe compensar al pasajero por un incumplimiento eventualmente causado por fuerza mayor, contemplado como algo excepcional en el art. 1105 del C.C. Además, esta compensación es incluso independiente de la propia existencia y cuantificación del daño padecido por el pasajero, pues se trata de una cuantía estimada a tanto alzado en el Reglamento. Obviamente, una indemnización mayor solo será procedente según las reglas generales del Derecho español y, por tanto, no cuando concurra fuerza mayor.

En otro orden de cosas, tras la reforma el nuevo Reglamento 261/2004 presenta la novedad de que cuando la incidencia haya sido causada inevitablemente por una circunstancia extraordinaria, el derecho de asistencia del pasajero también se verá afectado. En particular, el transportista podrá limitar a tres noches el alojamiento en el hotel facilitado al pasajero de conformidad con el art. 9.2-a (art. 9.6), regla idéntica a la contenida en el art. 20.2-b del Reglamento 2021/782 para el transporte por ferrocarril. A este respecto, llama la atención que el art. 6 *quater* salvaguarde la compensación del pasajero en caso de denegación de embarque, aun cuando esta se deba a circunstancias extraordinarias, sin que se contemple una excepción idéntica respecto del derecho de asistencia del art. 9.2-a. Así, cuando la denegación de embarque es causada por una circunstancia extraordinaria, la compañía aérea podrá limitar el alojamiento a tres noches por pasajero, opción que en nuestra opinión resulta difícilmente justificable.

alternativo ofrecido por el transportista (en concreto tras la cancelación) no es el más adecuado, existiendo alternativas posibles y más ventajosas para el pasajero. Ver Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2020), de 11 de junio, asunto C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460. Al mismo tiempo, en algún caso el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha negado la posibilidad de que el art. 12 del Reglamento 261/2004 sirva como fundamento para que el pasajero exija al transportista el reembolso de los gastos en los que haya incurrido como consecuencia del incumplimiento por el transportista del deber de asistencia, evidentemente sin perjuicio de que pueda exigirse dicho reembolso bajo otro fundamento jurídico. Ver Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (2011), de 13 de octubre, asunto C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652.

136 En algún caso, la doctrina ha reconocido la posibilidad de ampliar las consecuencias de las circunstancias extraordinarias de modo que cuando estas causan la sobrecontratación el transportista se vea exento de compensar al pasajero. Ver en este sentido Petit (2014), p. 623.

137 Este criterio también ha sido reconocido por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Ver *Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea* (2012), ambas de 4 de octubre, asunto C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, y asunto C-321/11, ECLI:EU:C:2012:609. Sobre las posibles causas de denegación de embarque, ver Ferrer (2013), pp. 273-275.

Como también se establece en el art. 5.3 de la versión original del Reglamento, la carga de la prueba acerca de la concurrencia de la circunstancia extraordinaria que ha causado la incidencia (*rectius*, la cancelación) y la inevitabilidad de la misma recae sobre el transportista. Según se establece ahora en el nuevo art. 6 *quater*, con carácter general, el transportista deberá probar una relación causal directa entre las circunstancias y la incidencia, así como la adopción por su parte de todas las medidas razonables para evitarla. Esta regla queda ampliada en el nuevo art. 7.9 en sede de compensación por cancelación y retraso. Así, cuando el transportista deniegue el pago de la compensación por la concurrencia de una circunstancia extraordinaria, deberá indicar al pasajero cuál de las comprendidas en el anexo I ha causado la incidencia o, si se trata de un evento que no se encuentra en dicho anexo, detallar en qué consiste y por qué ha de considerarse una circunstancia extraordinaria. Además, en ambos casos deberá detallarse cómo ha influido la circunstancia extraordinaria en la incidencia. Llama la atención, sin embargo, que el legislador europeo ha olvidado, a estos efectos, que la causación de la incidencia por la circunstancia extraordinaria puede ocasionar también la limitación del derecho de asistencia conforme con lo establecido en el art. 9.6. Al parecer, las explicaciones que deben ofrecerse al pasajero en lo que a la limitación del derecho de asistencia se refiere son más escuetas.

V. CONCLUSIONES

Como se ha expuesto a lo largo de este trabajo, la modificación del Reglamento 261/2004 por el Reglamento 2026/2202 reforzará la protección de los pasajeros del transporte aéreo a partir de su aplicación el 23 de octubre de 2027. Por una parte, se adapta la protección reconocida en la versión original del Reglamento a la evolución jurisprudencial producida hasta la fecha. Y por otra, la UE ha sido sensible a la necesidad de reconocer expresamente nuevos derechos a los pasajeros, con el fin de erradicar determinadas prácticas de las compañías aéreas que, en ocasiones, han sido consideradas abusivas. Con todo ello, la reforma contribuirá a evitar la existencia de resoluciones contradictorias en los tribunales de los distintos Estados miembros, lo que garantizará una aplicación más uniforme de la normativa y reforzará la unidad del mercado interior.

Además, tras la reforma, el Reglamento 261/2004 convierte a las entidades gestoras de los aeropuertos en copartícipes, aunque con una intervención mucho más limitada, de las obligaciones de asistencia al pasajero. No solo se les impone la prestación gratuita de determinados servicios, como el suministro de agua potable y el acceso a estaciones de recarga de dispositivos electrónicos (art. 9.5), sino que también han de colaborar con los transportistas en la tarea de mantener informados a los pasajeros. Incluso, se prevé que los aeropuertos con un tráfico de pasajeros elevado están obligados a disponer de planes de emergencia aeroportuarios (art. 10 *bis*) para hacer frente a situaciones de cancelaciones o retrasos masivos.

Debe valorarse positivamente el esfuerzo del legislador europeo por precisar los conceptos empleados en el Reglamento. En particular, la nueva redacción del art. 2 amplía y detalla las definiciones de las distintas categorías jurídicas empleadas. Aunque, en ocasiones, el grado de detalle y la casuística utilizados pueden dificultar la claridad expositiva del texto, entendemos

que esta opción legislativa responde a la voluntad de incorporar a la norma las interpretaciones jurisprudenciales formuladas hasta la fecha en el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. En este sentido, pueden resaltarse las nuevas definiciones de "cancelación" o "retraso en la salida". Asimismo, se introduce una definición expresa de "circunstancias extraordinarias", en línea con la conceptualización que ya se desprendía del art. 5.3 del texto original del Reglamento 261/2004 y con las definiciones recogidas en las normativas relativas a otros medios de transporte. Ahora bien, el alcance de la definición contemplada en el nuevo art. 2-r no puede determinarse de forma aislada, sino que debe integrarse con lo previsto en el art. 6 *quater*. Se trata de "acontecimientos que, por su naturaleza u origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen a su control efectivo". Además, para que las circunstancias sean jurídicamente relevantes deben no haber podido ser evitadas "aunque el transportista aéreo hubiera tomado todas las medidas razonables". Especial importancia revisten tanto la relación ejemplificativa de circunstancias extraordinarias contenida en el anexo I como la necesidad de justificar y probar exhaustivamente ese carácter respecto de los eventos no incluidos en dicho anexo. Por tanto, resultará más difícil eludir la compensación automática en caso de cancelación o retraso en la llegada. Sucede algo parecido con la definición de "clase de transporte" del art. 2-p, cuyo contenido no puede comprenderse plenamente sin atender a lo dispuesto en el nuevo art. 10.5. De hecho, a nuestro entender, la determinación de lo que deba entenderse por "clase" exigirá una labor interpretativa particularmente cuidadosa, casi quirúrgica, por parte de los tribunales, si bien cabe esperar que la nueva redacción facilite el reconocimiento de la existencia de un cambio de clase.

Asimismo, el art. 2 se amplía con la introducción de nuevos conceptos, a veces extraídos de otras normas comunitarias ("niño", "menor no acompañado" y "bebé", por ejemplo). Estas incorporaciones tienen por objeto ofrecer protección al pasajero ante eventos hasta ahora no previstos, al menos no expresamente, en el Reglamento 261/2004. Entre los nuevos conceptos figuran los de "retraso en la llegada", "viaje", "vuelo", "retraso en la plataforma del aeropuerto", "accesorio personal", "equipaje de mano", entre otros. Se crea también la noción de "incidencia", para referirse conjuntamente a la denegación de embarque, la cancelación, el retraso en la salida o en la llegada y al retraso en la plataforma del aeropuerto. Resulta, por tanto, este concepto el eje central de la protección del pasajero, sin perjuicio de que posteriormente la regulación de las distintas incidencias sea solo parcialmente coincidente. Por su parte, la pérdida de un vuelo de conexión también comparte remisión a los arts. 7, 8 y 9 del Reglamento, pese a no considerarse incidencia en el art. 2-z.

Tras la reforma, el Reglamento mantiene una estructura similar a la actual en cuanto a la regulación de las incidencias: se contempla cada una de ellas en los arts. 4 a 6 *ter,* mientras que los arts. 7 a 9 establecen los correspondientes derechos de los pasajeros ante las mismas: a la compensación automática, al reembolso o a un transporte alternativo y a la asistencia. No obstante, se introducen modificaciones en la regulación de cada incidencia y de sus consecuencias jurídicas. A continuación, se examinan las reformas más relevantes relativas a la configuración de las incidencias para posteriormente centrarnos en los mencionados derechos de los pasajeros.

La nueva regulación de la denegación de embarque presenta algunos detalles de relevancia que aumentan la protección del pasajero. Entre ellos, destaca la aclaración de que el régimen jurí-

dico previsto para esta incidencia se aplica al pasajero, aunque no se haya presentado al embarque, siempre que la propia compañía haya comunicado previamente que le sería denegado el embarque. Asimismo, se amplían ligeramente los derechos del pasajero que se ven afectados por esta contingencia, tanto si voluntariamente ha renunciado a su pasaje como si se ve irremediablemente forzado a no embarcar. Ahora bien, a nuestro entender la principal novedad a este respecto es la proscripción a nivel europeo de la cláusula *"no show"*, de modo que no es posible denegar el embarque al pasajero en el viaje de vuelta por no haberse presentado al viaje de ida. Consideramos que esta regla debería haberse extendido a la posibilidad del pasajero de incorporarse a un vuelo de conexión intermedio, tras no haber comparecido al inicio del viaje. Entendemos que los distintos vuelos de un mismo viaje son también prestaciones independientes susceptibles de ser exigidas por el pasajero de forma autónoma, especialmente si se tiene en cuenta que el transportista no devuelve al pasajero el precio del pasaje. En España, debería procederse a esta devolución según lo dispuesto en el Real Decreto 2047/1981, norma formalmente en vigor y cuya aplicación, en nuestra opinión, ha sido esquivada hábilmente por las compañías aéreas.

En el caso de la cancelación, la ampliación del concepto para incluir en el mismo de forma expresa nuevas situaciones supone un aumento considerable de la protección del pasajero. Así, por ejemplo, se asimila a la cancelación el adelanto de la hora de salida del vuelo en más de una hora (art. 2-l-ii), supuesto que ya había sido reconocido por la jurisprudencia comunitaria. No obstante, se mantiene la exclusión de compensación alguna por la cancelación (incluido, entre otros supuestos, el adelanto de la hora de salida) si se avisa de tal contingencia al pasajero con al menos catorce días de antelación respecto de la fecha de salida. Dado que esta exclusión no está condicionada a que la cancelación obedezca a circunstancias extraordinarias, se deja al albur de la voluntad del transportista, deudor de la prestación, el cumplimiento de su obligación. Ahora bien, ello no lo exime de cumplir las obligaciones de los arts. 8 y 9 del Reglamento, ni elimina el posible coste reputacional que tal conducta le pueda comportar. Se ha desaprovechado en nuestra opinión la oportunidad de equilibrar el sinalagma contractual mediante el reconocimiento al pasajero del derecho a desistir libremente del contrato devolviendo el precio del pasaje. Contrariamente a como, en nuestra opinión, debería interpretarse en España el art. 95 de la LNA y el Real Decreto 2047/1981, esta cuestión parece quedar remitida por el legislador europeo a las condiciones contractuales pactadas entre las partes, al amparo de la libertad tarifaria reconocida en el Reglamento 1008/2008.

Asimismo, resulta relevante que, a partir del 23 de octubre de 2027, el derecho de asistencia del pasajero en caso de retraso no dependerá de la duración prevista para dicho retraso. Además, se introduce una regulación específica del retraso en la plataforma del aeropuerto, que garantiza ciertas condiciones mínimas de comodidad para el pasajero que permanece en el avión, antes del despegue o después del aterrizaje, con las puertas de la aeronave cerradas. Otra novedad es la incorporación al Reglamento de una compensación automática cuando el retraso en la llegada sea superior a tres horas. Aunque esta regla ya había sido reconocida por la jurisprudencia desde 2009 (Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 19 de noviembre de 2009), su incorporación al texto de la norma supone una mejora significativa. Obviamente, este derecho

a una compensación automática ha de entenderse sin perjuicio de que el pasajero pueda, en su caso, obtener una indemnización superior conforme a lo previsto en el Convenio de Montreal.

Como complemento a la regulación de las incidencias, se prevén ciertas consecuencias jurídicas cuando cualquiera de ellas ocasione la pérdida de un vuelo de conexión, en aquellos casos en los que se hayan contratado conjuntamente distintos vuelos y, por consiguiente, formen parte de un único viaje. En estos casos, se garantiza al pasajero un vuelo alternativo y la debida asistencia de conformidad con lo establecido en el art. 9. Ciertamente, ya en el marco de la versión original del Reglamento 261/2004, cabría entender que, cuando se reservan varios vuelos conjuntamente, el transportista está obligado a suministrar varias prestaciones unidas causalmente, de modo que un vuelo no tiene sentido sin el otro. Esta interpretación resulta coherente con la política comercial del propio transportista cuando deniega el embarque en un vuelo de conexión por no haberse presentado el pasajero al vuelo inicial, en aplicación de la cláusula "no show". Incluso, el art. 8.1-a del Reglamento 261/2004 prevé la devolución íntegra del precio del pasaje, aun cuando se haya verificado uno o varios de los vuelos integrados en el viaje "si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero". Existen, por tanto, sólidos argumentos para fundamentar una reclamación del pasajero que no consiga alcanzar el destino final contratado, al amparo de la normativa todavía en vigor y previa a la reforma efectuada por el Reglamento 2026/2202. Esta circunstancia podría explicar que la práctica comercial habitual de las compañías aéreas consista actualmente en garantizar la llegada al destino final y hacerse cargo de las contingencias que puedan acontecer y que impidan alcanzar dicho destino. Con la reforma, al margen de lo que pudieran considerar los tribunales nacionales, conforme al Derecho contractual de cada estado, la nueva versión del Reglamento 261/2004 refuerza la posición del pasajero, al garantizarle una protección que ya no depende de lo previsto en las condiciones contractuales pactadas entre las partes.

Como se ha señalado, también ha habido cambios en la regulación de los derechos básicos de los pasajeros regulados en los arts. 7, 8 y 9 del Reglamento. En lo que se refiere al derecho a una compensación automática previsto en el art. 7 para la denegación de embarque, la cancelación y el retraso en la llegada, destaca, sin embargo, el mantenimiento de las cuantías fijadas en el texto de 2004: 250, 400 y 600 euros. Transcurridos más de veinte años, habría sido oportuno actualizar estos importes, si bien es cierto que los supuestos en los que la compensación puede reducirse a la mitad se han limitado. Además, resulta muy acertada la regulación de los vales que pueden emplearse para compensar al pasajero, cuya aceptación por su parte sigue siendo voluntaria. Esta normativa presenta una notable similitud con la contenida en la Directiva 2015/2302, sobre viajes combinados, tras su modificación por la Directiva 2026/1024.

También merece una valoración negativa la incorporación al transporte aéreo de la limitación del derecho de asistencia establecida ya para el transporte por ferrocarril en el Reglamento 2021/782. En particular, cuando la incidencia que provoca el surgimiento de esta obligación del transportista tenga su causa en una circunstancia extraordinaria, el suministro de un alojamiento al pasajero puede limitarse a tres noches. Ha pesado más en este caso el interés de las compañías aéreas en acotar las consecuencias económicas que estas circunstancias extraordinarias pueden provocarles, que la necesidad de protección del pasajero ante esta contingencia. Ello responde, sin embargo, a una determinada concepción del reparto de riesgos: al tratarse de

circunstancias ajenas al ámbito de control tanto del transportista como del pasajero, el legislador parece haber considerado equitativo distribuir las consecuencias económicas de la incidencia entre ambas partes.

En cuanto al derecho a un transporte alternativo o al reembolso, el Reglamento 2026/2202 perfila esta facultad del pasajero. La nueva versión del Reglamento 261/2004 reconoce el derecho en caso de denegación de embarque, cancelación, retraso en la salida y pérdida de conexión. Siguen contemplándose las tres opciones tradicionales en el nuevo art. 8 del Reglamento, aunque se introducen matices o se elimina alguna de ellas en función de la incidencia acontecida. Además, el Reglamento 2026/2202 aclara qué puede entenderse por transporte alternativo y sugiere que lo correcto (aunque ello no sea obligatorio) es plantear diversas alternativas al pasajero. Dichas alternativas deben configurarse bajo la idea de facilitar que el pasajero llegue a su destino "lo antes posible y con un tiempo de trayecto total lo más próximo que sea razonablemente posible al tiempo de viaje del vuelo original". Aunque el precepto plantee la obligación del transportista de una forma un tanto imprecisa, lo cierto es que con ello proporciona un criterio que permitirá a los tribunales valorar el correcto cumplimiento de la obligación, en atención a las concretas circunstancias del caso.

Por otra parte, junto a la regulación de las incidencias, la reforma de 2026 tiene la virtud de acometer la incorporación al Derecho de la Unión de nuevos derechos de los pasajeros que hasta ahora han dado lugar a numerosos conflictos y reclamaciones. Entre ellos figuran el derecho de los menores de edad a ocupar asientos contiguos a las personas que los acompañan, el derecho ineludible a portar un accesorio personal y la posibilidad del pasajero de corregir gratuitamente su nombre en el billete. Todo ello supone un avance en el reconocimiento de derechos a los pasajeros. En cuanto al equipaje, no se ha contemplado el derecho a llevar equipaje de mano, aunque la opción que incluya este servicio debe mostrarse por defecto a la hora de adquirir el billete, de modo que su coste quede, en principio, contenido en el precio del billete. Esta previsión es especialmente relevante en España, pues zanja, mediante un criterio de mera jerarquía normativa, el debate acerca de la aplicabilidad y alcance del art. 97 de la LNA. La norma española deberá entenderse derogada en cuanto resulte incompatible con el Derecho europeo. En cambio, el legislador europeo ha sido algo tímido al reconocer al pasajero el derecho a cambiar su nombre en el billete, pues dicho derecho queda exceptuado en aquellos casos en los que el pasajero pretenda transmitir el billete a otra persona. Ciertamente, el billete es un título de legitimación que se configura como nominativo e intransferible, cuya transmisión requiere el consentimiento del deudor, esto es, del transportista. Sin embargo, al no tratarse de una obligación personalísima, no tiene sentido que el transportista deniegue la transmisión o la condicione al pago de una cuantía muy superior al coste de la notación en sus sistemas del cambio en la identidad del pasajero. Hubiera sido, por tanto, mucho más aconsejable permitir abiertamente y disponer un procedimiento para canalizar la transmisibilidad de los billetes de pasaje. Ello facilitaría, por otra parte, la transmisión del viaje combinado según lo dispuesto en el art. 9 de la Directiva 2015/2302.

Entre estos nuevos derechos se incluye también el derecho del pasajero a acceder a la tarjeta de embarque emitida en formato electrónico sin necesidad de darse de alta en la web del transportista ni de descargar aplicaciones. Asimismo, se garantiza su derecho a llevarla en for-

mato impreso al punto de embarque, así como a obtener gratuitamente su impresión por parte del transportista. Con ello, queda prohibida la práctica habitual de determinadas compañías de cobrar un sobreprecio desorbitado a los pasajeros que no habían impreso previamente la tarjeta de embarque.

Finalmente, ha de resaltarse que, a lo largo de todo el Reglamento 2026/2202 se aprecia un esfuerzo del legislador comunitario por reforzar el derecho de información de los pasajeros. Ello queda patente tanto en la nueva redacción del art. 14, que impone a los transportistas un deber de información precontractual y postcontractual, como en la regulación de cada una de las incidencias. Ante el surgimiento de una incidencia, el pasajero debe estar informado de la situación, los derechos que le asisten y, como principal novedad, los medios para hacerlos valer.

En definitiva, los cambios introducidos en el Reglamento 261/2004 por el Reglamento 2026/2202 son numerosos y muy diversos, hasta el punto de que tal vez habría sido más recomendable elaborar un nuevo Reglamento de protección del pasajero en el transporte aéreo. Se ha preferido, en cambio, mantener la sistemática del texto de 2004. Desde la promulgación del Reglamento 2026/2202, las compañías aéreas tendrán un año para adaptar sus clausulados generales y la operativa del transporte, de modo que puedan dar cumplimiento a este nuevo estándar de protección del pasajero. Los efectos de la reforma podrán apreciarse a partir de octubre de 2027. A este respecto, el propio Reglamento, en su nuevo art. 17, prevé que la Comisión[138] ha de presentar un informe cada cinco años al Parlamento Europeo sobre "el funcionamiento, el cumplimiento y los resultados" del nuevo Reglamento. En el mismo deberá prestarse especial atención a la protección dispensada a los pasajeros en vuelos con origen o destino en terceros países y a la lista de circunstancias extraordinarias del anexo, e incluir, en su caso, propuestas normativas. De hecho, muy acertadamente en nuestra opinión, se prevén ya como posibles mejoras a considerar en el futuro la revisión de las compensaciones que recibe el pasajero ante las diversas incidencias para ajustarlas a la inflación, y la eventual automatización de las solicitudes de compensación por retrasos o de los pagos.

RESEÑA DEL AUTOR

Diego Cruz Rivero, Universidad de Sevilla, Sevilla, España. Correo: dcr@us.es.

BIBLIOGRAFÍA

Ancis, Luca (2026): "Hacia una mejor protección del pasajero aéreo: luces y sombras en la posición del consejo de la UE de 29 de septiembre de 2025", en: Petit Lavall, María Victoria y Puetz, Achim (dirs.), *La modernización de la regulación del transporte de pasajeros y de carga* (La Coruña, Colex), pp. 17-35.

Bercovitz Álvarez, Germán (2024): "El contrato de transporte aéreo de pasajeros", en: Bercovitz Rodríguez-Cano, Rodrigo (dir.), *Tratado de contratos*, 4.ª edición (Valencia, Tirant lo Blanch), t. V, pp. 7205-7250.

138 En dicha tarea la Comisión se vería asistida por el Comité descrito en el nuevo art. 16 nonies.

Chamorro Domínguez, María Concepción (2026): "Cancelación de vuelo y derecho al reembolso íntegro del precio de adquisición del billete: inclusión de la comisión del intermediario. Sentencia del Tribunal de Justicia, Sala Cuarta, de 15 de enero de 2026, asunto C-45/24: Verein für Konsumenteninformation", en: *La Ley Unión Europea* (n.º 146), versión electrónica.

Cruz Rivero, Diego (2026a): "Incomparecencia y derecho de desistimiento del pasajero en el contrato de transporte aéreo", en: *Revista de Derecho del Transporte* (n.º 37), pp. 77-119. Disponible en: https://hdl.handle.net/11441/187848.

Cruz Rivero, Diego (2026b): "La reforma de la Directiva sobre viajes combinados: una operación entre lo estético y lo quirúrgico", en: *La Ley Unión Europea* (n.º 148), versión electrónica. Disponible en: https://hdl.handle.net/11441/187624.

Del Saz Domínguez, Lucía (2025): *La protección de los viajeros ante situaciones extraordinarias* (Barcelona, Atelier).

Fernández Fernández, Eugenia (2018): "Veinte años de cláusulas abusivas en el contrato de transporte aéreo de pasajeros", en: Petit Lavall, María Victoria y Puetz, Achim (dirs.), *El transporte como motor del desarrollo socioeconómico* (Madrid, Marcial Pons), pp. 463-486.

Ferrer Tapia, Belén (2013): *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad. Un análisis de la jurisprudencia española* (Madrid, Dykinson).

Franch Fluxà, Juan (2026): "La reforma del Reglamento 261/2004: el equilibrio entre los derechos de los pasajeros y los nuevos retos para las aerolíneas", en: *Revista General de Derecho del Turismo* (n.º 13), pp. 83-110.

González Cabrera, Inmaculada (2015a): "La disminución de la protección del viajero en el transporte aéreo. Un cambio de tendencia (a propósito de la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo, modificativo de los Reglamentos CE 261/2004 y 2027/97)", en: *Revista de Derecho del Transporte* (n.º 15), pp. 97-130.

González Cabrera, Inmaculada (2015b): "El transporte aéreo ante la disyuntiva de la protección del pasajero y la defensa de los intereses del sector", en: Peinado Gracia, Juan Ignacio (dir.), *Nuevos enfoques del Derecho aeronáutico y espacial. XXXVIII Jornadas Latinoamericanas de Derecho Aeronáutico y del Espacio* (Madrid, Marcial Pons), pp. 291-313.

González Fernández, María Belén (2015): "Responsabilidad del transportista aéreo por denegación de embarque, cancelación del vuelo y acomodo en clase distinta de la contratada", en: Guerrero Lebrón, María Jesús (dir.), *La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros* (Madrid, Marcial Pons), pp. 193-219.

Guerrero Lebrón, María Jesús (2010): "Las últimas reformas en Derecho en el transporte aéreo: avances y cuestiones pendientes en la protección de los pasajeros y los terceros", en: *Revista Andaluza de Derecho del Turismo* (n.º 3), pp. 127-157.

Guerrero Lebrón, María Jesús (2016): "El contrato de transporte aéreo de pasajeros", en: Menéndez Menéndez, Adolfo (dir.), *La regulación de la industria aeronáutica*, 2.ª edición (Cizur Menor, Aranzadi), pp. 303-354.

Guerrero Lebrón, María Jesús (2026): "La transmisión del billete aéreo: análisis jurídico y perspectivas regulatorias", en: Petit Lavall, María Victoria y Puetz, Achim (dirs.), *La modernización de la regulación del transporte de pasajeros y de carga* (La Coruña, Colex), pp. 109-125.

Luongo, Norberto (2015): "El régimen de responsabilidad aplicable por daños por retraso en el transporte

aéreo de pasajeros", en: Guerrero Lebrón, María Jesús (dir.), *La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros* (Madrid, Marcial Pons), pp. 95-125.

Marco Arcalá, Luis Alberto (2017): "El futuro marco de protección de los pasajeros aéreos en el Derecho de la Unión Europea: la modificación en curso de los Reglamentos 261/2004 y 2027/1997", en: *Revista de Derecho del Transporte* (n.º 19), pp. 33-77.

Marco Arcalá, Luis Alberto (2018): "El concepto de distancia para los vuelos con conexiones y correspondencias en el Reglamento (UE) 261/2004 [reflexiones al hilo de la STJUE C-559/16, de 7 de septiembre de 2017 (caso Bossen)]", en: Petit Lavall, María Victoria y Puetz, Achim (dirs.), *El transporte como motor del desarrollo socioeconómico* (Madrid, Marcial Pons), pp. 499-514.

Mayorga Toledano, María Cruz (2015a): "El transporte de equipaje: ámbito y extensión de la responsabilidad del porteador aéreo por pérdida, destrucción, daños o retraso", en: Guerrero Lebrón, María Jesús (dir.), *La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros* (Madrid, Marcial Pons), pp. 163-191.

Mayorga Toledano, María Cruz (2015b): "El precio en el contrato de transporte aéreo de pasajeros", en: Peinado Gracia, Juan Ignacio (dir.), *Nuevos enfoques del Derecho aeronáutico y espacial. XXXVIII Jornadas Latinoamericanas de Derecho Aeronáutico y del Espacio* (Madrid, Marcial Pons), pp. 315-334.

Miranda Serrano, Luis María (2026): "Prácticas desleales en el transporte aéreo de pasajeros cometidas por plataformas digitales", en: Petit Lavall, María Victoria y Puetz, Achim (dirs.), *La modernización de la regulación del transporte de pasajeros y de carga* (La Coruña, Colex), pp. 145-192.

Otero Cobos, María Teresa (2019): "Declarada abusiva la cláusula que permite la sustitución del transportista aéreo en caso de necesidad y la cláusula 'no show' (comentario de la Sentencia del Tribunal Supremo 631/2018, de 13 de noviembre de 2018)", en: *Revista de Derecho del Transporte* (n.º 23), pp. 382-391.

Petit Lavall, María Victoria (2014): "La protección de los pasajeros en la Unión Europea", en: Morillas Jarillo, María José; Petit Lavall, María Victoria y Guerrero Lebrón, María Jesús, *Derecho aéreo y del espacio* (Madrid, Marcial Pons), pp. 611-664.

Petit Lavall, María Victoria (2025): "Avances y retrocesos en la reforma europea de los derechos de los pasajeros aéreos", en: *La Ley Unión Europea* (n.º 138), versión electrónica.

Sánchez Bartolomé, José Miguel (2015): "Situación actual de la propuesta de modificación de la normativa de protección al pasajero en el ámbito europeo", en: Petit Lavall, María Victoria y Puetz, Achim (dirs.), *La eficiencia del transporte como objetivo de la actuación de los poderes públicos: liberalización y responsabilidad* (Madrid, Marcial Pons), pp. 641-652.

Sánchez Bartolomé, José Miguel (2016): "El transporte aéreo de los pasajeros discapacitados en los ámbitos europeo y español", en: Zubiri de Salinas, Mercedes (dir.), *El contrato de transporte de viajeros: nuevas perspectivas* (Cizur Menor, Aranzadi), pp. 105-127.

Zubiri de Salinas, Mercedes (2017): "El contrato de pasaje", en: Bercovitz Rodríguez-Cano, Alberto (dir.), *Contratos mercantiles*, 6.ª edición (Cizur Menor, Aranzadi), t. II, pp. 252-315.

NORMAS CITADAS

Convenio relativo a los Transportes Internacionales por Ferrocarril (COTIF), de 9 de mayo de 1980, apéndice A, relativo a las Reglas uniformes sobre el contrato de transporte internacional de viajeros por ferrocarril (CIV). Publicación en España: BOE-A-2006-11199.

Convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves, hecho en Tokio el 14 de septiembre de 1963.

Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999 (BOE n.º 122, de 20 de mayo de 2004), y actualización de los límites de responsabilidad publicada en el BOE n.º 50, de 27 de febrero de 2025.

Protocolo de Montreal, de 4 de abril de 2014, que modifica el Convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves, hecho en Tokio el 14 de septiembre de 1963.

Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (DO L n.º 285, de 17 de octubre de 1997).

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 L n.º 46, de 17 de febrero de 2004).

Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L n.º 204, de 26 de julio de 2006).

Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (DO L n.º 293, de 31 de octubre de 2008).

Reglamento (UE) n.º 965/2012 de la Comisión, de 5 de octubre de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos en relación con las operaciones aéreas en virtud del Reglamento (CE) n.º 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L n.º 296, de 25 de octubre de 2012).

Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L n.º 172, de 17 de mayo de 2021).

Reglamento (UE) 2026/2202 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2026, que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo, relativos a los derechos de los pasajeros aéreos y a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte de pasajeros y equipaje (DO L 2026/2202, de 2 de octubre de 2026).

Directiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de noviembre de 2012, por la que se establece un espacio ferroviario europeo único (DO L n.º 343, de 14 de diciembre de 2012).

Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L n.º 326, de 11 de diciembre de 2015).

Directiva (UE) 2026/1024 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2026, por la que se modifica la Directiva (UE) 2015/2302 para hacer más eficaz la protección de los viajeros y simplificar y aclarar determinados aspectos de dicha Directiva (DO L 2026/1024, de 8 de mayo de 2026).

Decisión (UE) 2024/2592 del Consejo, de 26 de septiembre de 2024, relativa a la posición que debe adoptarse, en nombre de la Unión Europea, en respuesta a la comunicación a los Estados emitida por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en relación con la revisión de los límites de responsabilidad llevada a cabo con arreglo al artículo 24 del Convenio de Montreal (DO L 2024/2592).

Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil (Gaceta de Madrid n.º 206, de 25 de julio de 1889).

Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre navegación aérea (BOE n.º 176, de 23 de julio de 1960).

Real Decreto 2047/1981, de 20 de agosto, por el que se establecen normas a seguir en caso de anulación de plazas y reembolso de billetes en el transporte aéreo (BOE n.º 222, de 16 de septiembre de 1981).

Ley n.º 21.392, de 18 de noviembre de 2021, que modifica el Código Aeronáutico chileno, con el objeto de permitir el endoso o transferencia del pasaje de transporte aéreo, así como el derecho a retracto (Diario Oficial de la República de Chile, n.º 43.116, de 30 de noviembre de 2021).

JURISPRUDENCIA CITADA

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 10 de julio de 2008, asunto C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 22 de diciembre de 2008, asunto C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 19 de noviembre de 2009, asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 12 de mayo de 2011, asunto C-294/10, ECLI:EU:C:2011:303.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, de 5 de octubre de 2011, ECLI:ES:APB:2011:8841.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 13 de octubre de 2011, asunto C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 4 de octubre de 2012, asunto C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 4 de octubre de 2012, asunto C-321/11, ECLI:EU:C:2012:609.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 23 de octubre de 2012, asuntos acumulados C-581/10 y C-629/10, ECLI:EU:C:2012:657.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 31 de enero de 2013, asunto C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 26 de febrero de 2013, asunto C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 4 de septiembre de 2014, asunto C-452/13, ECLI:

EU:C:2014:2141.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 18 de septiembre de 2014, asunto C-487/12, ECLI:EU:C:2014:2232.

Auto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 14 de noviembre de 2014, asunto C-394/14, ECLI:EU:C:2014:2377.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 17 de septiembre de 2015, asunto C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 22 de junio de 2016, asunto C-255/15, ECLI:EU:C:2016:472.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 4 de mayo de 2017, asunto C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 11 de mayo de 2017, asunto C-302/16, ECLI:EU:C:2017:359.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 7 de septiembre de 2017, asunto C-559/16, ECLI:EU:C:2017:644.

Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vitoria, de 23 de febrero de 2018, ECLI:ES:JPI:2018:62.

Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vitoria, de 26 de febrero de 2018, ECLI:ES:JPI:2018:84.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 17 de abril de 2018, asuntos acumulados C-195/17, C-197/17 a C-203/17, C-226/17, C-228/17, C-254/17, C-274/17, C-275/17, C-278/17 a C-286/17 y C-290/17 a C-292/17, ECLI:EU:C:2018:258.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 31 de mayo de 2018, asunto C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361.

Sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Oviedo, de 28 de junio de 2018, ECLI:ES:JMO:2018:2676.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 12 de septiembre de 2018, asunto C-601/17, ECLI:EU:C:2018:702.

Sentencia del Tribunal Supremo de España, de 13 de noviembre de 2018, ECLI:ES:TS:2018:3733.

Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vitoria, de 28 de marzo de 2019, ECLI:ES:JPI:2019:73.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 4 de abril de 2019, asunto C-501/17, ECLI:EU:C:2019:288.

Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vitoria, de 3 de junio de 2019, ECLI:ES:JPI:2019:126.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 26 de junio de 2019, asunto C-159/18, ECLI:EU:C:2019:535.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 29 de julio de 2019, asunto C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637.

Auto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 24 de octubre de 2019, asunto C-756/18, ECLI:EU:C:2019:902.

Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vitoria, de 13 de enero de 2020, ECLI:ES:JPI:2020:105.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 12 de marzo de 2020, asunto C-832/18, ECLI:EU:C:2020:204.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 26 de marzo de 2020, asunto C-215/18, ECLI:EU:C:2020:235.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 30 de abril de 2020, asunto C-191/19, ECLI:EU:C:2020:339.

Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vitoria, de 8 de mayo de 2020, ECLI:ES:JPI:2020:292.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 11 de junio de 2020, asunto C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460.

Sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Pamplona, de 6 de julio de 2020, ECLI:ES:JMNA:2020:3898.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 3 de septiembre de 2020, asunto C-530/19, ECLI:EU:C:2020:635.

Sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Pamplona, de 21 de septiembre de 2020, ECLI:ES:JMNA:2020:3925.

Auto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 1 de octubre de 2020, asunto C-654/19, ECLI:EU:C:2020:770.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 23 de marzo de 2021, asunto C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 22 de abril de 2021, asunto C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 6 de octubre de 2021, asunto C-613/20, ECLI:EU:C:2021:820.

Auto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 6 de octubre de 2021, asunto C-253/21, ECLI:EU:C:2021:840.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 21 de diciembre de 2021, asuntos acumulados C-146/20, C-188/20, C-196/20 y C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 21 de diciembre de 2021, asunto C-263/20, ECLI:EU:C:2021:1039.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 7 de abril de 2022, asunto C-561/20, ECLI:EU:C:2022:266.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 7 de julio de 2022, asunto C-308/21, ECLI:EU:C:2022:533.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 11 de mayo de 2023, asuntos acumulados C-156/22 a C-158/22, ECLI:EU:C:2023:393.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 26 de octubre de 2023, asunto C-238/22, ECLI:EU:C:2023:815.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 25 de enero de 2024, asunto C-474/22, ECLI:EU:C:2024:73.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 25 de enero de 2024, asunto C-54/23, ECLI:EU:C:2024:74.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 21 de marzo de 2024, asunto C-76/23, ECLI:EU:C:2024:253.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 16 de mayo de 2024, asunto C-405/23, ECLI: EU:C:2024:408.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 13 de junio de 2024, asunto C-385/23, ECLI:EU: C:2024:497.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 13 de junio de 2024, asunto C-411/23, ECLI:EU: C:2024:498.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 17 de octubre de 2024, asuntos acumulados C-650/23 y C-705/23, ECLI:EU:C:2024:903.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 16 de enero de 2025, asunto C-642/23, ECLI: EU:C:2025:12.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 16 de enero de 2025, asunto C-516/23, ECLI: EU:C:2025:21.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 16 de octubre de 2025, asunto C-399/24, ECLI: EU:C:2025:791.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 30 de octubre de 2025, asunto C-558/24, ECLI: EU:C:2025:847.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 15 de enero de 2026, asunto C-45/24, ECLI:EU: C:2026:2.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 8 de octubre de 2026, asunto C-108/26 RX, ECLI: EU:C:2026:838.