

LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL TRANSPORTE AÉREO

Dra. Jessica Alejandra Jiménez Ramírez*

(Recibido 12/05/15 • Aceptado 25/11/15)

* Doctora en Derecho por la Universidad Escuela Libre de Derecho.
Jueza en el Tribunal Civil y Laboral de Alajuela, Costa Rica.
e- mail: jessicajr@ice.co.cr
tel. 8836- 4104

Resumen: La responsabilidad civil en el transporte aéreo ha sido la respuesta a un hecho que afecta desfavorablemente a personas involucradas en el transporte, como a personas ajenas al mismo y cuya finalidad es reparar el daño causado, el cual surge de la utilización del transporte aéreo, el cual obliga al transportista a indemnizar a la parte afectada. En ese sentido, la responsabilidad civil en el transporte surge como consecuencia de un incumplimiento o por causas ajenas a las partes (caso fortuito, fuerza mayor) de la que se derivan daños.

Palabras Clave: Responsabilidad Civil, Transporte Aéreo Costarricense.

Abstract: Civil liability in air transport has been the response to a fact adversely affecting both people involved in this type of transport and people unrelated to it, as its goal is to repair the damage arising from the use of air transport, which makes the operator compensate the injured party. In this sense, civil liability in transport arises as a consequence of non-compliance or reasons unrelated to the parties (act of God, major force) originating the damage.

Keywords: Civil Liability, Costa Rican air transport.

Índice

Introducción

1. Régimen jurídico en España

1.1. Responsabilidad por atrasos y cancelaciones

1.2. Responsabilidad por los daños físicos sufridos por los pasajeros

1.3. Responsabilidad por daños causados a los equipajes transportados

2.- Régimen legal en Costa Rica

Conclusiones

Bibliografía

Introducción

El transporte aéreo no ha sido ajeno al avance tecnológico y vemos como cada vez hay maquinas más cómodas, veloces y eficientes, las cuales no ayudan a transportarnos o transportar las mercaderías. En un mundo globalizado, con un comercio mundial tan dinámico, se hace necesario contar con medios de transporte más eficientes, que pueden ser utilizados en distintos países, lo que conlleva a unificar la normativa de transporte aéreo, tanto a nivel regional o mundial.

Por ello se ha venido ampliando el contenido y campo de acción de la responsabilidad, superando el principio de la culpa como criterio de imputación, para llegar a la responsabilidad objetiva, en la cual el criterio de imputación, es el riesgo que genera el transporte aéreo, por ende de fijar responsabilidad.

Este trabajo pretende, que los usuarios del servicio del transporte aéreo, cuenten con doctrina nacional, que desarrolle el tema de responsabilidad civil, conozcan las repercusiones legales, que conlleva la generación de daños en este medio de transporte, y saber cómo actuar ante esas situaciones, que ahora son más comunes, por la utilización, en forma más constante, de este instrumento de transporte. Esto en razón, de que es casi inexistente, la doctrina nacional sobre este tema.

Por todo lo anterior, el presente trabajo se enfoca en analizar la responsabilidad civil en el transporte aéreo, haciendo una comparación del régimen jurídico existente en España, el cual regula tanto las cancelaciones y retrasos, la responsabilidad por los daños físicos sufridos por los pasajeros así como por los daños causados a los equipajes transportados y finalmente la regulación que existe en Costa Rica sobre este mismo tema, para al final concluir cuál es la regulación más adecuada y que tipo de responsabilidad surge, como consecuencia de los daños ocasionados, por el transporte aéreo.

Antes de la aparición del comercio electrónico, el contrato de transporte aéreo necesitaba la colaboración de otros empresarios para lograr mejores ventas, pues la comercialización de los boletos aéreos se efectuaba por medio de una agencia de viajes; mientras que las ventas directas por medio de las compañías aéreas, no representaba más que un porcentaje bajo. Las agencias de viajes actúan como un intermediario

entre los servicios que brindan otros empresarios turísticos (hoteleros, compañía de transportes) y el cliente. Estas ponen en contacto a los empresarios, que brindan servicios turísticos con los clientes que los requieren, facilitando el cierre del contrato y para lo que cobran una comisión, lo cual se concreta con una reserva de determinados espacios en el hotel, tours a ciertos lugares y la emisión de billetes para transporte aéreo o terrestre.

No obstante, en la actualidad, muchas personas buscan los tiquetes aéreos on line por medio de las aerolíneas o agencias de viajes, donde se adquiere una plaza cómodamente desde un ordenador sin tener que trasladarse hasta las oficinas de la compañía aérea o agencia de viajes; es decir, las aerolíneas pueden vender directamente plazas de la aeronave sin la intervención de una agencia¹ o pueden hacerlo también a través de éstas, las cuales son buscadas por los consumidores, por el servicio de asesoramiento que las agencias de viajes les pueda brindar.

Dentro de los trámites accesorios con que cuenta el contrato de transporte se encuentra la facturación y el embarque a la aeronave. En el primero de estos trámites se debe llegar con la antelación mínima señalada en el contrato de transporte, la compañía aérea comprueba la identidad de los pasajeros, verifica la reserva para el vuelo, recibe los equipajes que desee facturar en la bodega del avión y se recibe a cambio

¹ CONDE TEJÓN, Antonio, *La celebración electrónica del contrato de transporte aéreo*, en el libro denominado **Consumidores y Usuarios ante las nuevas tecnologías**, Editorial Tirant lo Blanch, Valencia, 2008, pp. 587 y 588 agrego sobre este tema “...los cambios operados por estos avances tecnológicos no hay que olvidar que la venta on line de billetes de avión no es más que la celebración electrónica de un contrato de transporte aéreo de pasajeros, por lo que el mismo se encontrará sometido a normas de protección de los consumidores en la normativa sectorial reguladora del comercio electrónico,..., pues tiene incidencia en la fijación del precio del transporte aéreo en esta comercialización on line, es la disposición contenida en la nueva redacción del artículo 13.1d) de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, dada por la LMPCU, que obliga a que el consumidor obtenga en todo el proceso la información del precio final completo del producto o servicio adquirido...Desde la entrada en vigor de esta Ley, tanto la publicidad como la información ofrecida en los sitios web de las compañías aéreas durante el proceso de compra hacen referencia, más o menos clara, al precio final del vuelo sumados todos estos conceptos, siendo una información mucho más transparente para el consumidor...”.

el talón de equipaje, se entrega también la tarjeta de embarque, la cual es indispensable para ingresar a la aeronave. La facturación puede realizarse en muchos países en forma on line. Finalmente, el trámite de embarque a la aeronave consiste en admitir en la aeronave a los pasajeros que porten la tarjeta de embarque válida, y que el equipaje de mano, no exceda las dimensiones y pesos anunciados, en el contrato.

Se pueden dar diversas situaciones, que conllevan a que el transportista responda por el daño causado a los pasajeros en caso de muerte o lesiones, como a las cosas transportadas, por su destrucción, pérdida de cualquier equipaje facturado, incluido el retraso, cuando el hecho que haya causado el daño se haya producido durante el transporte aéreo. A continuación, se analizará la responsabilidad del contrato de transporte aéreo tanto la legislación española así como la de Costa Rica, con el fin de determinar las debilidades y aciertos de cada uno de estos regímenes legales.

1. REGIMEN JURÍDICO EN ESPAÑA

El contrato de transporte aéreo se encuentra regulado en la Ley 48/1960, pero los deberes de información al consumidor y responsabilidad contractual en viajes combinados se encuentra en la Ley 21/1995. Esta clase de contratos conlleva a una obligación de resultado a cargo de la compañía aérea, que consiste en transportar al pasajero hasta el destino pactado y en el tiempo previsto, así como según las condiciones pactadas en el contrato. Por lo que el retraso constituye un incumplimiento contractual, o un cumplimiento defectuoso, tal y como lo señala el artículo 19 del Convenio de Varsovia², que establece que el transportista aéreo es responsable del retraso en el transporte aéreo. Por su parte, en el artículo 20 del Convenio de Montreal³ establece la cláusula de exoneración, en

² **Convenio de Varsovia**, artículo 19 “El porteador es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de viajeros, mercancías o equipajes”, <http://elsalvador.eregulations.org/media/convenio%20de%20varsovia.pdf>.

³ **Convenio de Montreal**, norma 20 reza “Si el transportista prueba que la negligencia u otra acción u omisión indebida de la persona que pide indemnización, o de la persona de la que proviene su derecho, causó el daño o contribuyó a él, el transportista quedará exonerado, total o parcialmente, de su responsabilidad con respecto al reclamante, en la medida en que esta negligencia u otra acción u omisión indebida haya causado el daño o contribuido a él. Cuando pida indemnización una persona que no sea el

el tanto se hayan tomado las medidas para evitar el daño, o que les fue imposible tomarlas. También lo regula la norma 6 del Reglamento (CE) 261/2004 así como en la Ley de Navegación Aérea, donde el transportista es responsable, salvo cuando el vuelo se suspenda o retrase por fuerza mayor o razones meteorológicas, que afecten la seguridad del vuelo⁴.

Tanto en Costa Rica como en España, el horario como las demás condiciones del contrato de transporte aéreo son esenciales, y no puede ser suprimido por el transportista, mediante el establecimiento de condiciones generales en sus contratos, pues dichas cláusulas serían abusivas, según lo regula el artículo 1023 del Código Civil Costarricense y por ello son nulas⁵. Dicho horario o término en el contrato de transporte

pasajero, en razón de la muerte o lesión de este último, el transportista quedará igualmente exonerado de su responsabilidad, total o parcialmente, en la medida en que pruebe que la negligencia u otra acción u omisión indebida del pasajero causó el daño o contribuyó a él. Este artículo se aplica a todas las disposiciones sobre responsabilidad del presente Convenio, incluso al párrafo 1 del artículo 21”, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/ir280599-je.html#a35.

⁴ INFANTE RUIZ, Francisco José, **Contrato y Término Esencial**, 1ª edición, 2008, Editorial La Ley, Madrid, pp. 124 y 125 sobre este tema agrega: “...El diseño de la indemnización de daños en el sistema de responsabilidad por retraso de los vuelos no dice nada en contra de la calificación del transporte aéreo como “contrato a fecha fija”, puesto que el pasajero, ante el retraso del vuelo que entre en los confines normativos acabados de esbozar, siempre tendrá expedita la vía de la resolución del contrato más la indemnización de los daños. Siendo la consideración del tiempo un elemento esencial del contrato de transporte aéreo de pasajeros al que dirigen su voluntad las partes contratantes, es posible concluir que nos encontramos ante un contrato en el que el término es esencial. Las consecuencias de la infracción del término (el retraso apreciable) serán las propias del nivel de regulación en que nos encontremos y las generales previstas para el incumplimiento, por lo que el art. 1124 CC resulta completamente aplicable...Este sistema indemnizatorio es, además, compatible con la indemnización del daño moral, como ya se ha venido estableciendo en la jurisprudencia española que garantiza la indemnización en virtud de este concepto cuando los retrasos de los vuelos provoquen situaciones en los pasajeros que produzcan una aflicción o perturbación como consecuencia de la tensión proveniente de una demora importante del vuelo, o que den lugar a la frustración de las vacaciones programadas (vacaciones malgastadas)...”.

⁵ **Ley General de Aviación Civil**, a Ley número 5150 del 14 de mayo de 1973 y sus reformas, Costa Rica, artículo 262. INFANTE RUIZ, Francisco José, **Contrato y Término Esencial**, 1ª edición, 2008, Editorial La Ley, Madrid, pp. 125-126 manifestó: “...El carácter esencial del término (horarios) en el transporte aéreo no puede suprimirse por el transportista mediante las condiciones generales de sus contratos. Existe una práctica habitual de las compañías aéreas de incluir en sus condiciones generales cláusulas en virtud de las cuales declaran que el cumplimiento del horario no será garantizado. Un ejemplo

aéreo tiene consecuencias en la suspensión de un vuelo, denegación de embarque o el overbooking, que no son retrasos pero tienen las mismas consecuencias, ya que el pasajero podrá resolver el contrato o solicitar el cumplimiento de la prestación frustrada por culpa de la compañía aérea, por ejemplo en un vuelo posterior, así como la indemnización de daños y perjuicios por el vuelo cancelado o suspendido, artículo 1124 del Código Civil Español⁶, el cual tiene una regulación similar a la norma 692 del Código Civil Costarricense⁷.

lo encontramos en la siguiente cláusula: "(Notice and conditions of contract) (El transportista aéreo se compromete a utilizar sus mejores esfuerzos para transportar a los pasajeros y el equipaje con razonable celeridad. Los horarios mostrados en las pantallas o en cualquier otro lugar no se garantizan y no forman parte de este contrato. En caso de necesidad y sin previo aviso, el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas, utilizar otros aviones y modificar o suprimir puntos de parada previstos en el billete. Los horarios están sujetos a modificación sin previo aviso. El transportista no asume la obligación de garantizar los enlaces "(resolución 724, Anejo A, de la IATA-Asociación Internacional de Transporte Aéreo). Dichas prácticas son abusivas y las condiciones generales que le dan cobertura ya han sido declaradas abusivas por la jurisprudencia española y apreciadas unánimemente por la doctrina en este sentido. Se trata de cláusulas abusivas contrarias a los arts. 10.1.c) y 10 bis LGDC (ahora art. 81.1 y 4 del D-Leg. 1.2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias), en relación con la Disp. Ad. 1ª. LGDCU (ahora art. 85 D-Lg. 1/2007), al dejar el cumplimiento del contrato al arbitrio exclusivo de la compañía aérea...". También el autor Conde Tejón, Antonio, El contrato de Charter aéreo, Editorial Comares, Granada España, 2008, p 101 agregó sobre este punto "...Las compañías aéreas son reacias a hacer frente a reclamaciones en materia de retrasos y cancelaciones, y por ello en las condiciones generales que rigen el contrato de transporte han incluido una cláusula general que excluye su responsabilidad en estos supuestos, al no garantizar los horarios ni asumir la responsabilidad en estos supuestos, al no garantizar los horarios ni asumir la responsabilidad de garantizar los enlaces. Frente a las reclamaciones de los pasajeros las compañías aéreas pretendían hacer valer esta cláusula para eximir su responsabilidad. Esta cláusula general ha sido considerada abusiva por múltiples sentencias, por lo tanto se entiende por no puesta en el contrato, y en consecuencia las compañías aéreas deben hacer frente a su responsabilidad...".

⁶ **Código Civil Español**, norma 1124 dice "La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliere lo que le incumbe. El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible. El Tribunal decretará la resolución que se reclame, a no haber causas justificadas que le autoricen para señalar plazo. Esto se entiende sin perjuicio de los derechos de terceros adquirentes, con arreglo a los artículos 1.295 y 1.298 y a las disposiciones de la Ley Hipotecaria", <http://www.notariosregistradores.com/NORMAS/codigo-civil-14-1088-1537.htm>.

⁷ **Código Civil de Costa Rica**, artículo 692 reza "En los contratos bilaterales va siempre implícita la condición resolutoria por falta de cumplimiento. En este caso la parte

El transportista en un contrato de transporte aéreo de pasajeros, asume las obligaciones propias de dicho contrato, y responde por su correcto cumplimiento. Por su parte, las agencias de viajes a raíz de su intervención en la celebración del contrato de transporte aéreo, la cual no es un sujeto que se obliga a prestar determinado servicio, su carácter profesional en el asesoramiento turístico, hace recaer sobre ésta, las mismas obligaciones de un mero mediador, donde la obligación más importante de ésta es la información, ya que en atención a su profesionalidad y especialización se le exige un grado más de diligencia en el cumplimiento de la labor de asesoramiento, y por esta labor deben responder al consumidor o usuario, al respecto la norma 162 de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios Española establece: “Artículo 162. Responsabilidad de los organizadores y detallistas. 1. *Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. **La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato** cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.* 2. *Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias: a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario, b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable, c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de*

que ha cumplido puede exigir el cumplimiento del convenio o pedir se resuelva con daños y perjuicios”.

fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida, d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista, o en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar...” (lo resaltado no es del original)⁸.

La contratación directa entre los pasajeros y las compañías aéreas a través del comercio electrónico, elimina a un sujeto responsable de la relación, que serían las agencias de viajes; y lo que puede acarrear una merma en la información recibida, pues la información ofrecida en la venta on line de los billetes de avión será distinta, que la ofrecida por una agencia de viajes, donde la atención recibida es más individualizada, según lo solicitado por cada pasajero.

1.1. RESPONSABILIDAD POR RETRASOS Y CANCELACIONES

La regulación sobre la responsabilidad de la compañía aérea en caso de retrasos o cancelaciones es somera, tanto en España como en Costa Rica en cuanto a retrasos⁹, pues no contemplan la totalidad de situaciones que se pueden presentar, pero en cuanto a cancelaciones en Costa Rica la regulación no existe. La regulación en España sobre este tema varía de acuerdo a la norma aplicable, así como si es un vuelo nacional o internacional.

Los retrasos o cancelaciones de vuelos nacionales en España se encuentra regulado en el artículo 94 de la Ley de Navegación Aérea que dice *“Cuando el viaje se suspenda o retrase por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten a la seguridad del mismo, el transportista quedará liberado de responsabilidad, devolviendo el precio del billete. Si una vez comenzado el viaje se interrumpiera por cualquiera de las causas señaladas en el párrafo anterior, el transportista viene obligado a efectuar el transporte de viajeros y*

⁸ **Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios Española**, Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, Título IV Viajes Combinados, Capítulo I Resolución del Contrato o Cancelación, de la página web: <http://jovenesletrados.es/legislacion/consumidores-14-t2.html#a162>, Asociación de Jóvenes Letrados.

⁹ **Ley General de Aviación Civil**, Ley número 5150 del 14 de mayo de 1973 y sus reformas, Costa Rica, artículos del 267 al 269.

equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible, hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros optasen por el reembolso de la parte proporcional al trayecto no recorrido. También sufragará el transportista los gastos de manutención y hospedaje que se deriven de la expresada interrupción"; es decir, cuando existen causas de fuerza mayor (causa que queda fuera del control del transportista, es imprevisible e impide la prestación del transporte), el transportista no incurre en responsabilidad, ya que sólo deberá devolver el precio del trayecto, que no ha podido efectuarse, tal y como ocurre en Costa Rica en el artículo 267 de la Ley General de Aviación Civil. Además, Ley Española regula la cancelación del vuelo por fuerza mayor y que afecte la escala del viaje ya iniciado, donde el transportista no incurre en responsabilidad¹⁰.

La Ley de Navegación Aérea de España contempla la posibilidad que tiene el pasajero de optar por el reintegro del precio del trayecto, con el fin de que pueda comprar un nuevo boleto aéreo, que lo lleve al lugar de destino o que el transportista lo conduzca a su destino, de la forma más rápida posible, prestando alojamiento y manutención, en caso de ser necesario. La legislación española no prevé que el retraso o la cancelación del vuelo se dan por culpa del transportista, por lo que debe entenderse como un incumplimiento, y el pasajero debe ser indemnizado por los daños materiales y morales sufridos¹¹.

El transportista aéreo se exime de responsabilidad por causas meteorológicas, no obstante, la avería de la aeronave no se podría entender como una causa de fuerza mayor, pues la avería puede haberse producido por negligencia de la compañía aérea, al no llevar el mantenimiento adecuado de la aeronave.

Los transportistas aéreos han intentado eximirse de responsabilidad en los retrasos de vuelo, que ocasiona la pérdida de enlaces de otros vuelos, señalando que el pasajero es culpable por enlazar vuelos con un

¹⁰ Ver Sentencia del Juzgado de lo mercantil núm. 1 de Bilbao, de 9 de octubre de 2006 (AC 2007/57) y la Sentencia del Juzgado de lo mercantil núm. 1 de Palma de Mallorca, de 20 de diciembre de 2007 (JUR 2008/55342) de la cual hace referencia el autor Conde Tejón, Antonio, *El contrato de Charter aéreo*, Editorial Comares, Granada España, 2008, p 177 y 178.

¹¹ Ver Sentencia de la Audiencia Provincial de Zaragoza de 17 de febrero de 2006 (AC 2006/212) y la Sentencia de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife de 9 de junio de 2006 (JUR 2006/230220) de la cual hace referencia el autor Conde Tejón, Antonio, *El contrato de Charter aéreo*, Editorial Comares, Granada España, 2008, p 178 y 179.

tiempo muy corto, sabiendo que los retrasos en el transporte aéreo son frecuentes, pero los Tribunales Españoles han rechazado esa pretensión, pues señalan que cuarenta minutos es suficiente para enlazar dos vuelos, y si bien los retrasos son frecuentes, los transportistas son responsables de estos, con la salvedad de que se den las circunstancias de la norma 94 de la Ley de Navegación Aérea antes citada. La pérdida de enlace era entre dos vuelos de la misma compañía, los Tribunales Españoles responsabilizaron al transportista, indicando que si bien el tiempo de enlace fue insuficiente, la culpa es del transportista, al aparentar que sí lo era, pues comercializó conjuntamente ambos vuelos. Aquí se indemnizan tanto daños materiales como morales (ver sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, de 7 julio 2009 (AC 2009/1817) así como la sentencia de la Audiencia Provincial de Vizcaya de 28 julio 2010 (JUR 2010\409180), donde el resarcimiento de perjuicios morales debe ser en todo caso proporcional, al precio del viaje contratado.

Si se tratase de resarcimiento de perjuicios económicos derivados de la pérdida de maletas o daños personales, la indemnización a percibir podría rebasar con creces el precio del viaje, porque el daño sufrido definitivamente podría ser superior al mismo.

El artículo 6 del Reglamento 261/2004 regula el retraso de vuelos al igual que las cancelaciones, pero no tutela adecuadamente los intereses de los pasajeros, quienes deben acudir a los tribunales, para reclamar una adecuada reparación de los perjuicios sufridos a causa del retraso o cancelación del vuelo. La novedad es que tiene unos criterios objetivos sobre la duración de la demora para que exista responsabilidad del transportista, la cual aumenta en función de la distancia del vuelo¹².

En España ante la ausencia de norma que determine qué duración de retraso será indemnizable por el transportista aéreo, los tribunales atienden al perjuicio sufrido, para determinar cuándo debe indemnizar

¹² Conde Tejón, Antonio, **El contrato de Charter aéreo**, Editorial Comares, Granada España, 2008, p 107 agregó: "...El art. 6.1 considera retraso una demora de más de 2 horas en vuelos de menos de 1.500 Kms, de más de 3 horas en los vuelos intracomunitarios de más de 1500kms y en los restantes vuelos. Sin embargo, la tutela que ofrece a los pasajeros afectados por un retraso de esta duración se limita a la asistencia del art. 9 (derecho a comida y bebida, dos llamadas telefónicas y alojamiento si fuera preciso) y a poder solicitar la devolución del importe del billete si el retraso (con independencia de la distancia del vuelo) es superior a cinco horas...".

el retraso¹³. Se ha acogido la indemnización cuando el retraso es menor, pero ha ocasionado graves perjuicios, como la pérdida del enlace de otro vuelo¹⁴.

Los daños sufridos por el retraso al pasajero, algunos son claramente identificables, como la manutención y alojamiento en que incurre el pasajero, mientras espera el vuelo retrasado, o los gastos por buscar un medio de transporte alternativo, por cuanto de lo contrario, el retraso frustraría su viaje. Además existe un daño moral, el cual será indemnizable, de acuerdo a la prueba aportada. En España para la cancelación de vuelos, se aplica la norma 94 de la Ley de Navegación Aérea, donde se exime por causas de fuerza mayor, pero la cancelación constituye un incumplimiento total, mientras que el retraso, podría ser considerado, un incumplimiento total o parcial.

La cancelación de vuelos como denegación de embarque por exceso de reserva, prevé una indemnización la compensación económica, prevista en el artículo 7 del Reglamento 261/2004, pero se exceptúa cuando se informó a los pasajeros de la cancelación, con al menos una o dos semanas de antelación y se ofrece un transporte alternativo. La carga de la prueba de que se informó al pasajero de la cancelación, y la fecha de la notificación corresponden al transportista, encargado de efectuar el vuelo.

¹³ **Convenio de Montreal**, artículo 22 inciso 1 dice “En caso de daño causado por retraso, como se especifica en el artículo 19, en el transporte de personas la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero”, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/ir280599-je.html#a35. En cambio, **el Convenio de Varsovia** regula en el artículo 22.1 lo siguiente “En el transporte de personas, la responsabilidad del porteador con relación a cada viajero se limitará a la suma de ciento veinticinco mil francos. En el caso en que, con arreglo a la Ley del Tribunal que entiende en el asunto, la indemnización pudiere fijarse en forma de renta, el capital de la renta no podrá sobrepasar este límite. Sin embargo, por convenio especial con el porteador, el viajero podrá fijar un límite de responsabilidad más elevado...”, <http://elsalvador.eregulations.org/media/convenio%20de%20varsovia.pdf>.

¹⁴ Conde Tejón, Antonio, **El contrato de Charter aéreo**, Editorial Comares, Granada España, 2008, p 101 indico “...Sentencia del Juzgado de Primera Instancia núm. 2 de Oviedo de 24 de enero de 2000 (AC 1999/2608). El retraso en este caso fue de 100 minutos. Además el vuelo que sufrió el retraso y el enlace que se perdió pertenecían a la misma compañía aérea...”.

La responsabilidad del transportista aéreo en España como en Costa Rica incluye tanto los siniestros aéreos, como cualquier clase de daño sufrido por el o los pasajero (s) o por su equipaje, a causa de la acción de la aeronave. En España aplica, en este tipo de asuntos, la responsabilidad objetiva donde basta la producción del daño, para que surja la responsabilidad de indemnizar, sin mediar culpa o negligencia y debe estar contemplada en alguna norma, tal y como sucede en Costa Rica.

El contenido básico de la asistencia al pasajero, en caso de retraso del vuelo, debe comprender la comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar, más dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos. Cuando la hora de salida prevista como resultado del retraso sea como mínimo al día siguiente, además de la asistencia básica, el transportista debe ofrecer alojamiento en un hotel y correr con los gastos del transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (art. 9 Reglamento 261/2004)¹⁵. Si el retraso es de al menos cinco horas, el pasajero también tendrá derecho a optar, por el reembolso del importe del billete por el viaje no efectuado junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida, lo más rápidamente posible (cuando renuncie a un transporte alternativo a su destino). En el caso de que el vuelo ya no tenga “razón de ser” en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, se procederá al reembolso no sólo del billete no usado, sino también a la devolución del importe por el trayecto ya realizado (art. 8.1 Reglamento 261/2004).

El plazo para el ejercicio de la acción de reclamación por parte del pasajero, se aplica el plazo de caducidad de dos años, del artículo 35

¹⁵ **Reglamento número 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo**, de 11 de febrero de 2004, precepto 9 dice “Derecho a atención. 1. Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros: a) comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar; b) alojamiento en un hotel en los casos: - en que sea necesario pernoctar una o varias noches, o - en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero; c) transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros). 2. Además, se ofrecerán a los pasajeros gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos. 3. Al aplicar el presente artículo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados”. <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>.

del Convenio de Montreal¹⁶, contados a partir de la fecha de llegada al destino o la fecha en la que la aeronave debió haber llegado al destino.

También, el transportista puede eximirse del pago de esta compensación fijada en el artículo 7 del Reglamento 261/2004 si: (i) informa a los pasajeros, con suficiente antelación, de la cancelación del vuelo, o si (ii) puede probar que la cancelación, se debe a circunstancias extraordinarias, que no podían haberse evitado, incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, como inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo, encargado de efectuar un vuelo, (art. 5.3 Reglamento 261/2004)¹⁷. La información sobre la cancelación del vuelo, cumple con los requisitos de antelación mínima, cuando se comunica al menos dos semanas antes del vuelo programado. Si el transportista la notifica a los pasajeros, entre dos semanas y siete días antes, de la fecha del viaje, y ofrece un transporte alternativo de horarios similares, también se exonera de la obligación de pago de la compensación. Si la cancelación del viaje se comunica con antelación inferior a siete días, respecto del día de la salida del vuelo, el transportista sólo eludirá el pago de la compensación, si consigue proponer un transporte alternativo, que salga máximo una hora antes de la del vuelo cancelado (art. 5.1 Reglamento 261/2004).

1.2. RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS FÍSICOS SUFRIDOS POR LOS PASAJEROS.

En España se adoptó un nuevo Convenio, que regula el transporte aéreo internacional, basado en una responsabilidad objetiva, como es el

¹⁶ **Convenio de Montreal**, norma 35 dice “1. El derecho a indemnización se extinguirá si no se inicia una acción dentro del plazo de dos años, contados a partir de la fecha de llegada a destino o la del día en que la aeronave debería haber llegado o la de la detención del transporte. 2. La forma de calcular ese plazo se determinará por la ley del tribunal que conoce el caso”, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/ir280599-je.html#a35.

¹⁷ **Reglamento número 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo**, de 11 de febrero de 2004, norma 5 dice “Cancelación de vuelos. 1. En caso de cancelación de un vuelo:...c) los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7, a menos que: i) se les informe de la cancelación

Convenio de Montreal. La indemnización máxima que podría pagar una compañía aérea, por los daños causados a los pasajeros o equipaje, está limitada en el artículo 22, el cuál varía, según la versión del Convenio que resulte aplicable. No obstante, no se limita la responsabilidad, si se prueba que el daño fue provocado por una acción u omisión del transportista, con la intención de causar un daño, o que actuó con temeridad y sabiendo que causaría un daño; donde la carga de la prueba acerca de la actuación del transportista, corre a cargo de los perjudicados. Además, si la compañía demuestra, que la persona lesionada es la causante del daño, o ha contribuido a éste, se podrá eximir de indemnizar o atenuar la responsabilidad, de la compañía aérea¹⁸.

En el precepto 120 Ley 48/1960 de Navegación Aérea (rige para las compañías aéreas comunitarias y tiene preferencia sobre la ley) establece un sistema de responsabilidad objetiva, donde la producción del daño genera la obligación de indemnizar, aunque sea un caso fortuito y la compañía justifique que actuó de forma diligente. La ley establece en el artículo 117 el límite máximo del monto de las indemnizaciones, que recibirán los afectados por un accidente, monto desfasado por la inflación y que se actualizó, con el Reglamento 2027/97 y el Convenio de Montreal.

La responsabilidad por daños físicos sufridos por pasajeros, se encuentra mejor regulada, por el reglamento 889/2002, que modificó el reglamento 2027/97. Este reglamento se aplica, con independencia

al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o ii) se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o iii) se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista...”, <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>.

¹⁸ **Convenio de Varsovia**, artículo 21 dice “En el caso de que el porteador probare que la persona lesionada ha sido causante del daño o ha contribuido al mismo, el Tribunal podrá, con arreglo a las disposiciones de su propia Ley, descargar o atenuar la responsabilidad del porteador”, <http://elsalvador.eregulations.org/media/convenio%20de%20varsovia.pdf>.

del lugar donde se haya producido el accidente, cuando la compañía aérea, que sufrió el accidente, es una compañía aérea comunitaria. Adopta un sistema de responsabilidad objetiva al remitir el reglamento al Convenio de Montreal de fecha 28 de mayo de 1999, donde basta que se produzca el daño al pasajero, a causa de la acción de la aeronave o durante el embarque o desembarque, para que la compañía aérea deba indemnizarlo. Si la compañía aérea actuó con diligencia, la indemnización máxima se somete a los límites recogidos en el Convenio (daños causados por muerte o lesión corporal del pasajero hasta el importe de 100.000 Derechos Especiales de Giro (DEG)). Si excede ese monto, el transportista puede probar que el daño no se debió a negligencia, es decir, obró diligentemente o que la acción, omisión o negligencia fue consecuencia de un tercero, o que fue una acción u omisión de la persona que sufrió el daño, la que causó o contribuyó al que se produjera o agravó sus consecuencias¹⁹, con lo cual quedaría exonerado total o parcialmente de su responsabilidad, en la medida que esa actuación haya contribuido al daño. La responsabilidad de la compañía aérea es objetiva, salvo que demuestre que el daño se debió, a una actuación negligente del lesionado o fallecido, pero deberá la compañía demostrarlo.

El Reglamento 2027/97 al remitir al Convenio de Montreal adopta un sistema de responsabilidad objetiva, o sea, que basta que el pasajero sufra un daño corporal, a causa de la acción de la aeronave o durante el embarque o desembarque, para que surja la obligación de la compañía aérea de indemnizar; pero si ésta actuó con diligencia, la indemnización se someterá a los límites contemplados por el Convenio. La limitación al

¹⁹ **Convenio de Montreal**, artículo 20 reza “Si el transportista prueba que la negligencia u otra acción u omisión indebida de la persona que pide indemnización, o de la persona de la que proviene su derecho, causó el daño o contribuyó a él, el transportista quedará exonerado, total o parcialmente, de su responsabilidad con respecto al reclamante, en la medida en que esta negligencia u otra acción u omisión indebida haya causado el daño o contribuido a él. Cuando pida indemnización una persona que no sea el pasajero, en razón de la muerte o lesión de este último, el transportista quedará igualmente exonerado de su responsabilidad, total o parcialmente, en la medida en que pruebe que la negligencia u otra acción u omisión indebida del pasajero causó el daño o contribuyó a él. Este artículo se aplica a todas las disposiciones sobre responsabilidad del presente Convenio, incluso al párrafo 1 del artículo 21”, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/ir280599-je.html#a35.

monto máximo de indemnización, permite a las compañías aéreas calcular, el riesgo máximo que asume con su actividad, para que lo asegure.

En el artículo 28 del Convenio de Montreal regula eventuales adelantos de pago, por muerte o lesiones de los pasajeros, con el fin de satisfacer, sus necesidades económicas inmediatas, urgentes a las que deba hacer frente el pasajero perjudicado. Este anticipo podrá compensarse, con el monto que se fije por indemnización por daños, pero en caso de ser menor la indemnización, el anticipo no es reembolsable; con la salvedad de que se demuestre que el daño fue producto del pasajero, la cual deberá ser probada por la línea aérea, o que la persona que recibió el anticipo, no fuera el titular de la indemnización.

1.3 RESPONSABILIDAD POR DAÑOS CAUSADOS A LOS EQUIPAJES TRANSPORTADOS

Esta contempla tres supuestos de responsabilidad de las compañías aéreas: la destrucción total o extravío del equipaje, el deterioro parcial del mismo y el retraso en su entrega²⁰. En España la regulación sobre los daños sufridos en los equipajes, se regulan en múltiples normas como: La Ley de Navegación Aérea, el Convenio de Varsovia, el Convenio de Montreal, Reglamento 2027/97 con la modificación del Reglamento 889/2002.

El sistema de responsabilidad que contempla el Convenio de Varsovia es el subjetivo con inversión de carga de la prueba, donde la compañía aérea deberá indemnizar los daños causados, salvo que demuestre que actuó con diligencia, donde quedaría exonerada de indemnizar. Igualmente en este Convenio existe un límite máximo de indemnización que sería de 17 DEG por kilogramo de equipaje facturado y 340 DEG para equipaje no facturado, los cuales no se aplican, si se demuestra que la compañía actuó dolosamente²¹. También existe la posibilidad de que el

²⁰ Ver **Sentencia de la Audiencia Provincial de Alicante, de 7 de octubre de 2004** (AC 2004/1995) y **la Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid de 6 de mayo de 2008** (JUR 2008/214697) de la cual hace referencia el autor Conde Tejón, Antonio, **El contrato de Charter aéreo**, Editorial Comares, Granada España, 2008, p 185 y 186.

²¹ **Convenio de Varsovia**, artículo 25 dice “(1) El porteador no tendrá derecho a prevalerse de las disposiciones del presente Convenio que excluyen o limitan su responsabilidad, si el daño proviene por su dolo o de faltas que con arreglo a la ley del Tribunal que entiende en el asunto, se consideren

pasajero declare el valor de su equipaje, por lo que la indemnización se realizaría atendiendo el valor declarado.

En el Convenio de Varsovia se establece que el transportador asume la responsabilidad por la destrucción, pérdida o avería sólo de los equipajes o mercancías registrados cuando el daño se haya producido durante la ejecución el transporte aéreo, que a diferencia del artículo 17²² especifica, acoge a esta norma inclusive hasta el desembarque dentro de un aeropuerto.

Por otra parte, se establece el límite de responsabilidad en francos²³, a menos que el expedidor a la hora de entregar los bultos al transportador, haya emitido una declaración y mediante el pago de una tasa suplementaria eventual, en donde el transportador está obligado a pagar la cantidad declarada.

En la Ley de Navegación Aérea que se aplica a la navegación aérea nacional únicamente, adopta el sistema de responsabilidad objetiva, donde con la producción del daño surge la obligación de indemnizarlo, aunque la compañía aérea haya actuado con diligencia, o que el daño fue debido al caso fortuito. El límite máximo de indemnización es de 500 DEG por bulto en caso de extravío o deterioro, y el precio del transporte, si se da el retraso en la entrega de los equipajes, artículo 118. Sobre este tema el autor Conde Tejón dice “...*En otra sentencia de la Audiencia*

como equivalente a dolo...”, <http://elsalvador.eregulations.org/media/convenio%20de%20varsovia.pdf>.

²² **Convenio de Varsovia**, artículo 17 “El transportador será responsable del daño causado por muerte, heridas o cualquier otra lesión corporal sufrida por un viajero, cuando el accidente que ocasionó el daño ha sido producido a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque y desembarque”, <http://elsalvador.eregulations.org/media/convenio%20de%20varsovia.pdf>.

²³ Convenio de Varsovia, artículo 22 “ En el transporte de equipaje registrado y de mercancías, la responsabilidad del transportador queda limitada a la cantidad de 250 francos por kilogramo, salvo declaración especial de Interés en la entrega hecha por el expedidor en el momento de la entrega de los bultos al transportador y mediante el pago de una tasa suplementaria eventual. En tal caso el transportador estará obligado a pagar hasta la cantidad declarada, salvo que pruebe que tal cantidad es superior a Interés real del expedidor en la entrega... En lo relativo a los objetos cuya custodia conserva el viajero, la responsabilidad del transportador está limitada a 5,000 francos por viajero”, <http://elsalvador.eregulations.org/media/convenio%20de%20varsovia.pdf>.

*Provincial de Baleares de 11 de octubre de 2000, se indemniza por encima de los límites al entender que además del daño objetivo que sufre el pasajero por la pérdida de su equipaje existe un daño moral indemnizable...*²⁴.

El transportista aéreo responde ilimitadamente, si se demuestra que actuó con dolo o culpa grave, por lo que no aplican los límites antes mencionados. La indemnización cambia, al existir una declaración del valor del equipaje, por lo que la indemnización se realizará, de acuerdo a esta declaración.

Las acciones contra la compañía aérea, exigen el aviso de protesta oportuno, así como que la reclamación por escrito, se realice en el plazo de diez días, desde que debió haber recibido el equipaje²⁵.

Las acciones derivadas de las normas, que regulan la responsabilidad del transportista en caso de accidente, están sometidas a un plazo de prescripción en España de dos años, al igual que en Costa Rica, salvo las acciones ejercidas según la Ley de Navegación Aérea, que es de seis meses desde que aconteció el accidente²⁶.

Finalmente, en el Convenio de Montreal se aplica tanto al transporte internacional y al nacional e internacional, operado por las compañías aéreas comunitarias, al aplicarles el Reglamento 2027/97 que remite al Convenio. El Convenio de Montreal emplea dos sistemas distintos de responsabilidad, en razón de si el equipaje estaba o no facturado. Los

²⁴ Conde Tejón, Antonio, **El contrato de Charter aéreo**, Editorial Comares, Granada España, 2008, p 154 y 155.

²⁵ **Ley de Navegación Aérea Española**, artículo 124 dice: “La acción para exigir el pago de las indemnizaciones a que se refiere este capítulo prescribirá a los seis meses a contar desde la fecha en que se produjo el daño. Las reclamaciones por avería o retraso de la carga o equipaje facturado deberán formalizarse por escrito ante el transportista u obligado, dentro de los diez días siguientes al de la entrega, o a la fecha en que debió entregarse, conforme a lo dispuesto en esta Ley sobre el contrato de transporte. La falta de esta reclamación previa impedirá el ejercicio de las acciones correspondientes”, página: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/148-1960.html#c13,

²⁶ REGLERO CAMPOS, Fernando, **Lecciones de Responsabilidad Civil**, Editorial ARANZADI S.A., año 2002, Navarra, p. 316, la Doctora Natalia Álvarez Lata agregó: “...salvo que exista culpa, en cuyo caso se aplicará el art. 1902 CC y por tanto el plazo será anual. Se establece, por lo tanto, la compatibilidad del sistema de responsabilidad objetiva de la LNA con el subjetivo del Código Civil...”.

daños ocasionados por el equipaje no facturado, el artículo 17.2 adoptan un sistema de responsabilidad subjetiva, donde la compañía aérea solo responderá si los daños, los causó en forma culpable y donde corresponde al reclamante, probar la culpa de la compañía aérea. En tanto, los daños sufridos por el equipaje facturado aplican un sistema de responsabilidad objetiva, donde basta que el equipaje sufra daño o se retrase su entrega, aunque la compañía aérea haya actuado diligentemente, para que nazca la obligación de indemnizarlo, pero el importe máximo de indemnización está limitado a 1000 DEG por pasajero²⁷, con independencia del número de bultos transportados, no obstante, en algunos casos incluyen también la indemnización de daños morales, por la pérdida o extravío del equipaje²⁸. Esta limitación en cuanto a la indemnización, considero que violenta el principio de independencia de los jueces, al establecer el límite máximo que se puede conceder por indemnización. Asimismo, violenta el derecho de defensa de los pasajeros, ya dentro de la aeronave puede llevar objetos valiosos, los cuales no serán indemnizados por dicho límite. Por ello, el juzgador (a) deberá en España limitarse, a resolver un caso de responsabilidad por daños causados al equipaje, de acuerdo al límite establecido, y no a lo que se demuestre en el expediente, siendo esto último lo más acorde, que es lo demostrado en cada caso.

La limitación de la responsabilidad objetiva, no actúa de la misma manera, en el caso de los daños causados a los pasajeros, pues si la compañía aérea demuestra su diligencia, se aplicaría los límites de la indemnización, artículo 21 del Convenio de Montreal²⁹. Con los daños

²⁷ **Convenio de Montreal**, norma 22 inciso 2 señala “En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.000 derechos especiales de giro por pasajero a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello. En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero”, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/ir280599-je.html#a35.

²⁸ **Ver Sentencia de la Audiencia Provincial de Valencia de 20 de septiembre de 2006** (AC 2007/61) de la cual hace referencia el autor Conde Tejón, Antonio, El contrato de Charter aéreo, Editorial Comares, Granada España, 2008, p 184.

²⁹ **Convenio de Montreal**, artículo 21 reza “Indemnización en caso de muerte o lesiones de los pasajeros.

causados al equipaje, no es necesario que la compañía aérea demuestre su diligencia, para que se aplique dicha limitación, ya que si actuó con culpa grave y se prueba por el perjudicado, igualmente se sigue aplicando el límite de 1000 DEG. Existe un caso, donde la compañía aérea deberá de indemnizar en forma ilimitada, de acuerdo a la norma 22.5 cuando la actuación de la compañía aérea fuere con intención de causar un daño, o que probablemente causaría un daño, es decir, que exista dolo o dolo eventual, el cual deberá de ser probado por el perjudicado, quien pretende que no se le apliquen los límites de la indemnización. Considero que si el perjudicado, debe demostrar el dolo de la compañía aérea, es una circunstancia difícil de probar, lo cual le impediría ser indemnizado y que coarta su derecho de defensa.

El Convenio de Montreal establece dos supuestos, en los cuales la compañía aérea puede exonerarse, de indemnizar los daños o verse disminuida, que son: Cuando los daños se hayan producido, exclusivamente por la actuación negligente del reclamante, o que hubiera contribuido a causar los daños, artículo 20. También se exonera cuando los daños, se hubieran debido a la naturaleza, defecto o vicio del equipaje, según la norma 17.2 del citado Convenio³⁰.

También los pasajeros pueden realizar una declaración sobre el valor del equipaje, donde el pasajero a la hora de facturar el equipaje, declara

1. Respecto al daño previsto en el párrafo 1 del artículo 17 que no exceda de 100.000 derechos especiales de giro por pasajero, el transportista no podrá excluir ni limitar su responsabilidad. 2. El transportista no será responsable del daño previsto en el párrafo 1 del artículo 17 en la medida que exceda de 100.000 derechos especiales de giro por pasajero, si prueba que: a) el daño no se debió a la negligencia o a otra acción u omisión indebida del transportista o sus dependientes o agentes; o b) el daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción u omisión indebida de un tercero”, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/ir280599-je.html#a35.

³⁰ **Convenio de Montreal**, norma 17 inciso 2 dice “2. El transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado por la sola razón de que el hecho que causó la destrucción, pérdida o avería se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier período en que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia del transportista. Sin embargo, el transportista no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propio del equipaje. En el caso de equipaje no facturado, incluyendo los objetos personales, el transportista es responsable si el daño se debe a su culpa o a la de sus dependientes o agentes...”, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/ir280599-je.html#a35.

el valor de los artículos que lleva en su equipaje y que sea superior a 1000 DEG, y por ello, la compañía aérea puede cobrarle un rubro adicional, precepto 22. 2 del Convenio.

Si durante el transporte acaece alguna circunstancia que afecta el equipaje declarado, el transportista debe indemnizar según lo declarado, salvo que se demuestre que el valor es superior, al equipaje declarado.

El Convenio de Montreal obliga al pasajero que ha sufrido daños en su equipaje, a que realice el aviso de protesta, para que conserve la acción de responsabilidad contra el transportista; por lo que el pasajero deberá acudir al mostrador de la compañía aérea inmediatamente, después de haber recibido el equipaje dañado, y en caso de no haberlo recibido porque se extravió, con el fin de efectuar la protesta ante la compañía y evitar que se presuma, que el equipaje ha sido entregado en buen estado. En ese momento, se hace entrega al viajero, de un parte de incidencia (denominado PIR), que acreditará el extravío y le permitirá reclamar los daños y perjuicios sufridos.

En caso de no poder acudir al mostrador de la compañía, se debe protestar la situación, para que quede constancia del daño, ya sea en los mostradores del aeropuerto de destino, o en un mostrador de una compañía, que tenga alianza con la compañía aérea que lo traslado. Además, el pasajero debe formular la reclamación por escrito frente al transportista, dentro de los plazos señalados en el artículo 31.2 del Convenio, que pueden ser de siete días, si el equipaje ha sufrido una avería, pero si ha sufrido un retraso en la entrega, el plazo es de veintidós días. A falta de la reclamación por escrito, la acción contra el transportista no será admisible.

A partir de ese momento, el viajero podrá adquirir los productos de necesidad más inmediata, como artículos de aseo o ropa, según las circunstancias. Los gastos en que se incurra por este motivo, podrán ser reclamados posteriormente, por lo que es imprescindible que se conserve, la acreditación del gasto incurrido (tiques de compra, facturas, resguardos de pago con tarjeta, etc.).

Si 21 días después, aún no se ha hecho entrega de la maleta, se entenderá que el equipaje ha sido definitivamente extraviado. En ese caso, se podrá reclamar además, por el coste de la totalidad de lo

perdido, tanto el contenido como la maleta en sí. Es aconsejable realizar declaraciones especiales de valor, si el equipaje facturado tiene un coste superior al normal (equipamiento deportivo, productos tecnológicos, etc.), pues existen máximos a indemnizar, que vienen establecidos en Convenios Internacionales, y que fijan el importe en 1.000 derechos especiales de giro (el derecho especial de giro es una unidad monetaria que fija el Fondo Monetario Internacional). Esta declaración de valor, a pesar del coste adicional que supone para el cliente, servirá además para evitar la evidente dificultad probatoria, que se plantea a la hora de fijar la indemnización.

Durante el proceso de facturación, carga, transporte, descarga y entrega al viajero, es posible que la maleta sufra algún golpe u otra incidencia que cause algún desperfecto o avería. En estos casos, se deberá declarar la incidencia en el mismo momento de recibir el equipaje, reclamando posteriormente por los daños sufridos, una vez cuantificados; generalmente dichos daños se producen en la propia maleta, por haberse golpeado, siendo también habitual que la compañía alegue, que son elementos de desgaste y que por ello, no se asumirá el gasto derivado de la reparación o reposición.

Procedimiento de reclamación: La hoja de reclamaciones, es la forma más eficaz y sencilla, de interponer la correspondiente queja. Permite hacerlo de forma inmediata y, debidamente sellada por la compañía, acredita el contenido y la fecha de la solicitud. La compañía aérea, posteriormente, podrá o no contestar dicha queja; y de hacerlo, utilizando el medio que considere oportuno y en los términos que a su interés convenga³¹. Con dicha hoja de reclamación, queda interrumpida la prescripción, y consta como presentada, la petición de forma extrajudicial.

Constituye una *conditio sine qua non*, la tramitación del Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R). Este documento, que se obtendrá en el propio aeropuerto, deja constancia por escrito de la anomalía que se ha producido. De no tramitarse, como se mencionó anteriormente, se genera una presunción a favor de la aerolínea, de que el equipaje ha sido entregado en perfecto estado, por lo que el pasajero perdería su derecho a reclamar.

³¹ **La protección del Consumidor en el Transporte Aéreo**, Diciembre del 2009, http://www.cecua.es/publicaciones/INC09_transaereo.pdf.

En el caso de daños en el equipaje, el pasajero tiene 7 días para efectuar la reclamación. Para los retrasos en la entrega, el plazo se amplía hasta los 21 días. Transcurrido este tiempo, la legislación entiende que el equipaje se ha entregado correctamente, extinguiendo el derecho a reclamar. Verificada la protesta, puede establecerse reclamación por la incidencia por plazo de dos años.

2. REGIMEN LEGAL EN COSTA RICA.

La inejecución del contrato de transporte aéreo, se rige por las normas del derecho privado de cada país, en cuanto a las pérdidas o daños de mercadería, retrasos y daños o muerte de personas. En Costa Rica se rige por la Ley General de Aviación Civil de Costa Rica, y Código Civil como norma general.

El transporte aéreo es toda actividad cuyo fin sea el traslado de pasajeros o carga mediante una aeronave, de un lugar a otro, norma 188 de la Ley General de Aviación Civil de Costa Rica³². Los sujetos que interviene en este contrato son: la empresa aérea (porteador) cuando se compra por internet, o en la aerolínea el boleto aéreo, la agencia de viajes cuando el pasajero compra un viaje combinado y el destinatario (pasajero).

Los objetos, que se transportan en este tipo de contrato son dos: las mercaderías, en sentido muy amplio, es cualquier objeto que necesite ser transportado, y el equipaje, que puede ser de mano o el equipaje facturado, donde la responsabilidad del porteador, se relaciona con éste último tipo de equipaje.

Este tipo de contrato es un contrato de los llamados en masa, pues se formaliza a través de un contrato de adhesión, donde las posibilidades negociables del adherente (pasajero) son casi nulas. Al respecto, la Convención de la Haya, prohíbe las exoneraciones de responsabilidad, salvo que haya vicio de la propia mercadería transportada, o que se hagan declaraciones falsas u omisas, lo que lo podría eximir de responsabilidad al transportador.

³² **Ley General de Aviación Civil**, Ley número 5150 del 14 de mayo de 1973 y sus reformas, Costa Rica, el artículo 188 dice “Por contrato de transporte aéreo el porteador se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas y a entregar éstas al consignatario”.

Dentro de los derechos del remitente (pasajero) se encuentran, la realización del transporte y disponer de la mercadería, pudiendo incluso variar el destino, asumiendo los gastos que esto pueda originar, estos derechos cesan, cuando la mercadería es puesta, a disposición del destinatario. Tiene también derecho, a que se le restituya el precio, por transporte no realizado. El remitente en Costa Rica, cuenta con un plazo de caducidad de dos años, contados desde la fecha en que ocurrió el hecho, que dio origen a los daños o desde que comenzó el transporte que origino el hecho dañoso, para exigir la indemnización³³, al igual que sucede en España. Por su parte, las obligaciones del remitente son pagar el precio, poner las mercancías a disposición del porteador, y suministrar toda la información pertinente a ellas.

El porteador o transportista tiene derecho, a cobrar el precio pactado y verificar la mercadería. Dentro de sus obligaciones se encuentra cumplir con las indicaciones del remitente, tener los cuidados de un depositario y hacer llegar la mercadería a su destino, en buen estado y dentro del plazo convenido. Asimismo, debe trasladar al pasajero al lugar de destino garantizado, con la hora y fecha prevista.

En el contrato de transporte aéreo, el porteador está obligado a indemnizar cualquier daño o lesión que sufra la persona³⁴, ya sea durante el viaje, o aun si el avión se encuentra en la terminal o aeropuerto, y debe de indemnizar inclusive, si el daño fue provocado por caso fortuito o fuerza mayor³⁵.

Para el caso de indemnizaciones, la ley establece un límite mínimo de 250³⁶ salarios mínimos, en caso de muerte o lesión de pasajeros, este monto se deposita en el Juzgado respectivo, para que el juez lo distribuya

³³ **Ley General de Aviación Civil**, Ley número 5150 del 14 de mayo de 1973 y sus reformas, Costa Rica, artículo 249.

³⁴ **Convenio de Varsovia**, norma 17 dice “El transportador será responsable del daño causado por muerte, heridas o cualquier otra lesión corporal sufrida por un viajero, cuando el accidente que ocasionó el daño ha sido producido a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque y desembarque”,<http://elsalvador.eregulations.org/media/convenio%20de%20varsovia.pdf>.

³⁵ **Ley General de Aviación Civil**, artículo 255.

³⁶ **Ley General de Aviación Civil**, artículo 256 “Toda cláusula que pretenda fijar un límite inferior será nula. Por su parte el Convenio de Varsovia fija este monto en la suma de 125.000.00 francos según se indica en su artículo 22.

entre los acreedores del fallecido, sin necesidad de trámite sucesorio. Éste límite del que se habla, es un mínimo ya que el juez puede fijar una indemnización más alta, de la aquí señalada, cuando los daños sean causados por dolo o culpa de terceros³⁷. También dicho límite se puede elevar, por convenio de partes. No obstante, el transportista se puede eximir de responsabilidad, si los daños son causados intencionalmente por la víctima o los sufre al subir o bajar de la aeronave, con notoria imprudencia. Considero que es más viable la legislación costarricense a la española, por cuanto aquí se establece un límite pero no un máximo, y será el juez (a) que valore cada caso en particular; en cambio, en España se establece un monto máximo de indemnización, rubro que quizás no esté acorde a la realidad.

La empresa aérea está obligada a reparar cualquier daño, que se sufra con motivo de retrasos en el transporte, pero si este es fundado, en razones de protección de la vida humana, de seguridad, condiciones meteorológicas, caso fortuito o fuerza mayor, no se consideran como hechos violatorios del contrato de transporte, ni generan responsabilidad alguna para la empresa transportadora³⁸. La responsabilidad por retraso está limitada, por una suma equivalente al 50% del precio del boleto aéreo. Cualquier reclamo con motivo de un retraso, debe formularse dentro de los ocho días siguientes, al momento en que ocurrió el hecho, que provoco el retraso³⁹.

En cuanto a las mercancías, el porteador está obligado a indemnizar por daños y perjuicios con ocasión de la pérdida, destrucción, o retraso de la carga o equipaje facturado, si el hecho que causo el daño ocurrió durante el transporte, el cual se considera que es desde que se recibe la carga, hasta que se entrega al consignatario⁴⁰. La responsabilidad fijada

La responsabilidad del transportador va de una simple lesión corporal hasta la muerte de un viajero o el perjuicio causado al mismo por retraso, ya sea a bordo de la nave, durante el embarque o el desembarque, a menos que el viajero perjudicado se le compruebe dolo (la intención de producir el daño o perjuicio) por su parte, los tribunales tienen la facultad para eximir o atenuar dependiendo del caso la responsabilidad del transportador”.

³⁷ **Ley General de Aviación Civil**, Ley número 5150 del 14 de mayo de 1973 y sus reformas, Costa Rica, artículo 258.

³⁸ **Ley General de Aviación Civil**, artículo 267.

³⁹ **Ley General de Aviación Civil**, artículo 268 y 269.

⁴⁰ **Ley General de Aviación Civil**, Ley número 5150 del 14 de mayo de 1973 y sus reformas, Costa Rica, artículo 286

en estos casos, con una suma máxima de tres días de salario mínimo, por cada kilogramo de peso bruto de carga. Para el caso de equipaje de mano, esta suma está limitada a un máximo de dos salarios mínimos, según la norma 289 de la Ley General de Aviación Civil Costarricense.

La entrega de las mercancías sin protesta del destinatario, hace presumir que el contrato se llevó a cabo, conforme con lo convenio. Si existe una avería en el equipaje o carga, el pasajero deberá hacer su reclamación al porteador, dentro de los tres días siguientes a la recepción del equipaje, y siete días en caso de carga. Para el caso de retraso o pérdida del equipaje, el reclamo se hace dentro de los treinta días siguientes a la fecha, en que la mercadería debió ser entregada⁴¹.

En nuestra jurisprudencia se han fijado los caracteres de la responsabilidad sin culpa, pues se impone sobre quien para obtener un beneficio o un lucro, crea un riesgo que llega a causar daños y perjuicios a terceros, y como no es justo que éstos lo padezcan, se estima, que quien crea el riesgo, debe asumir sus consecuencias. Además, se ha aclarado, que los párrafos cuarto y quinto del artículo 1048 del Código Civil no se basan en la responsabilidad por culpa directa o indirecta, sino en la responsabilidad objetiva, es decir sin culpa, que recae sobre los empresarios que se dedican, a la explotación de los medios de transporte.

En el cuarto párrafo del artículo 1048 de Código Civil establece que una persona muere o fuere lesionada por un máquina motiva, o un vehículo de ferrocarril, tranvía u otro modo de transporte análogo; la empresa o persona explotadora está obligada a reparar el perjuicio, que de ello resulte, sino prueba que el accidente fue causado, por fuerza mayor o por la propia falta de la persona muerta o lesionada.

Como puede observarse, a diferencia de los casos de responsabilidad por culpa, la responsabilidad objetiva reside en el hecho, de que aquel que para su propio provecho, crea una fuente de probables daños y expone a las personas y los bienes ajenos a peligro, queda obligado si el daño se verifica.

La carga de la prueba en la responsabilidad objetiva se resume en una ventaja a favor del lesionado, en el sentido de que éste queda exonerado, de la carga de probar la culpa del causante del daño.

⁴¹ **Ley General de Aviación Civil**, artículo 292.

Luego del análisis de la legislación española como costarricense, considero que el pasajero que se haya visto perjudicado, con la cancelación o retraso de un vuelo, así como la pérdida o extravío de su equipaje, por parte de la línea aérea, lo procedente es demandar a la línea aérea, por una responsabilidad extracontractual objetiva, con el fin de que el perjudicado (pasajero) sea indemnizado adecuadamente, de los daños y perjuicios ocasionados con la cancelación, retraso de vuelo así como por la pérdida o extravío del equipaje.

CONCLUSIONES

Luego de exponer el tema de la responsabilidad civil en el transporte aéreo vigente tanto en España como en Costa Rica, se concluye lo siguiente:

1. Si bien, se pretende una unificación en la responsabilidad del transporte aéreo en España, no obstante, aún no se logra, por existir tanto Convenios, Protocolos, Reglamentos y Leyes que regulen sobre el tema.
2. Se cuestiona, el límite de indemnización regulado en la legislación española, que le impiden al Juez (a) valorar los elementos probatorios aportados, es decir, se debe apegar a la normativa y no a la realidad de cada caso.
3. Se critica que en Costa Rica la regulación existente sobre el contrato de transporte aéreo y la responsabilidad que acarrea es escasa, y no regula la cancelación de vuelos. Debe existir mayor regulación.
4. Resulta oportuno que en España exista una unificación de la legislación en torno al tema de responsabilidad civil en el transporte aéreo y que no exista un límite para la fijación de la indemnización, ya sea de los daños ocasionados a las personas o a sus equipajes; sino que sea el juzgador, que según la valoración en cada caso, determine cuál es la reparación correspondiente.
5. La responsabilidad que surge del transporte aéreo tanto en España como en Costa Rica, es extracontractual objetiva, en cuanto a los daños y perjuicios que podrán ser indemnizados al perjudicado (pasajero) o sus familiares.

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

CONDE TEJÓN, Antonio, **La celebración electrónica del contrato de transporte aéreo**, en el libro denominado **Consumidores y Usuarios ante las nuevas tecnologías del Coordinador COTINO HUESO, Lorenzo**, Editorial Tirant lo Blanch, Valencia, 2008, total de páginas 783.

CONDE TEJÓN, Antonio, **El contrato de Charter aéreo**, Editorial Comares, Granada España, 2008, total de páginas 201.

INFANTE RUIZ, Francisco José, **Contrato y Término Esencial**, 1ª edición, 2008, Editorial La Ley, Madrid, total de páginas 263.

REGLERO CAMPOS, Fernando (coordinador), **Lecciones de Responsabilidad Civil**, Lección 13ª **Responsabilidad civil por actividades empresariales en sectores de riesgo**, de la doctora Natalia Álvarez Lata, Editorial Aranzadi S.A., 2002, Navarra España, total de páginas 519.

Leyes:

Código Civil, Ley Nº 63 del 28 de septiembre de 1887, San José Costa Rica, La Casa de los Riscos S.A., Reimpresión 2004, preparado por Evelyn Salas Murillo y Jaime Eduardo Barrantes Gamboa.

Ley General de Aviación Civil, Ley número 5150 del 14 de mayo de 1973 y sus reformas.

Páginas de internet:

Convenio de Varsovia, <http://elsalvador.eregulations.org/media/convenio%20de%20varsovia.pdf>.

Código Civil de España, <http://www.notariosyregistradores.com/NORMAS/codigo-civil-l4-1088-1537.htm>.

Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios Española, Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, Título IV Viajes Combinados, Capítulo I Resolución del Contrato o Cancelación, de la página web: <http://jovenesletrados.es/legislacion/consumidores-l4-t2.html#a162>, Asociación de Jóvenes Letrados.

Convenio de Montreal, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/ir280599-je.html#a35.

Ley de Navegación Aérea Española, página: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l48-1960.html#c13,

Reglamento número 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291>.

La protección del Consumidor en el Transporte Aéreo, Diciembre del 2009, http://www.cecua.es/publicaciones/INC09_transaereo.pdf.

