

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

ESCUELA POLITECNICA SUPERIOR DE GANDIA

DIPLOMATURA EN TURISMO

---



UNIVERSIDAD  
POLITECNICA  
DE VALENCIA



ESCUELA POLITECNICA  
SUPERIOR DE GANDIA

# Aspectos jurídicos de la defensa del viajero y la protección de sus intereses socio-económicos en la contratación de billetes aéreos

*TRABAJO FINAL DE  
CARRERA*

Autor/es:

**Mercedes Montero Jiménez**

Director/es:

**Dra. Francisca Ramón  
Fernández**

*Dedicado a mi tutora del proyecto  
Francisca Ramón por su gran apoyo y  
dedicación, y a mis padres, Andrés y Lucía.*

**Aspectos jurídicos de la defensa del viajero y la protección de sus intereses socio-económicos en la contratación de billetes aéreos**

**Índice**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>1. El perfil del potencial viajero.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Marco jurídico e institucional del transporte aéreo.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. Política del sector aeronáutico.....</b>	<b>32</b>
<b>3. Derechos de los pasajeros.....</b>	<b>40</b>
<b>3.1. Real Decreto Legislativo 1/2007, 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.....</b>	<b>58</b>
<b>3.1.2. Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana.....</b>	<b>66</b>
<b>3.2. Convenio de Montreal y Convenio de Varsovia.....</b>	<b>73</b>
<b>3.3. Seguros de las compañías y operadores aéreos.....</b>	<b>80</b>
<b>3.3.1. Pólizas de seguros.....</b>	<b>86</b>
<b>3.3.2. Indemnizaciones.....</b>	<b>96</b>
<b>3.3.2.1. La responsabilidad en caso de accidente. Análisis de la principal legislación aplicable: el Reglamento (CE) 2027/97, del Consejo, de 9 de octubre de 1997 sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente y el Reglamento (CE) 889/2002, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el anterior.....</b>	<b>98</b>
<b>4. Seguridad aérea.....</b>	<b>107</b>
<b>La Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.....</b>	<b>112</b>

<b>4.1. Seguros y reaseguros aeronáuticos.....</b>	<b>119</b>
<b>4.2. Accidentes e incidentes de aviaciones.....</b>	<b>129</b>
<b>4.2.1. Legislación internacional y nacional aplicable: Convenio sobre Aviación Civil Internacional de Chicago, Convenio de Montreal, Convenio de Varsovia, Protocolo de la Haya. La Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea.....</b>	<b>134</b>
<b>5. El sistema tarifario. Tasas y tarifas aeronáuticas.....</b>	<b>141</b>
<b>Tarifas aéreas .....</b>	<b>154</b>
<b>6. El Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros.....</b>	<b>157</b>
<b>6.1. Naturaleza jurídica y elementos formales.....</b>	<b>157</b>
<b>6.2. El billete aéreo.....</b>	<b>160</b>
<b>6.3. Condiciones del contrato.....</b>	<b>161</b>
<b>6.4. Pérdidas y daños de equipaje.....</b>	<b>163</b>
<b>6.5. Overbooking, cancelación, retrasos y cambios de clase. Análisis de la principal legislación aplicable: el Reglamento (CE) 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.....</b>	<b>164</b>
<b>6.6. Rescisión del contrato y reclamaciones.....</b>	<b>169</b>
<b>7. El espacio aéreo. El cielo único europeo.....</b>	<b>173</b>
<b>8. Aplicación de la tecnología al servicio del pasajero.....</b>	<b>185</b>
<b>9. Repercusión del viajero aéreo sobre el medio ambiente.....</b>	<b>195</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>206</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>212</b>
<b>ANEXO.....Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema «La aeronáutica europea: situación y perspectivas» .....</b>	<b>215</b>

## INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de este Trabajo Final de Carrera es investigar los aspectos jurídicos en la contratación de billetes aéreos en la que intervienen tanto a las compañías aéreas, intermediarios y pasajeros.

Se investigará su aplicación en las agencias de viaje, stands propios de las compañías aéreas, así como la venta vía Internet.

Se estudiará ejemplos en compañías del sector, y sus repercusiones económicas, sociales y medioambientales.

Se analizarán diversas normas, entre ellas, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de la que se abordará el artículo de condiciones y cláusulas abusivas. Del mismo modo, se abarcará también el ámbito de responsabilidad por daños en el ámbito aéreo, teniendo como principal objetivo el estudio de la Ley de Seguridad aérea aplicada al pasajero, así como la normativa comunitaria aplicable para la defensa para el caso de accidente.

Además se analizará la legislación internacional y nacional aplicable en el sector aéreo. También se examinará el sistema tarifario, así como la imposición de las tasas aeronáuticas.

Seguidamente se profundizará en el contrato de transporte aéreo de pasajeros y carga, así como sus cláusulas y condiciones. En este apartado se reflexionará sobre el Reglamento (CE) 261/2004 sobre el que se establecen normas comunes de compensación y asistencia a los pasajeros aéreos, como por ejemplo en el caso de overbooking (sobrecontratación).

Para finalizar, se destacará las consecuencias que ha tenido la modalidad del transporte aéreo en materia de política aérea, con la creación del Cielo Único; con la investigación tecnológica al servicio del pasajero e instalaciones aeroportuarias y el alcance que este tipo de transporte tiene sobre el medio ambiente, ya que en los últimos tiempos ha cobrado un auge muy relevante, fundamentado en parte por las ventajas que ofrece este sistema de desplazamiento en la actualidad, como mayor rapidez del viaje ida y vuelta, mayor número de destinos accesibles, garantías de seguridad, comodidad de los vuelos y precios cada vez más asequibles.

## 1. El perfil del potencial viajero

En este punto vamos a prestar especial atención a la importancia de los perfiles del viajero. La mayoría de las empresas definen los perfiles de viajeros en función, exclusivamente, del puesto que ocupa el empleado en la empresa. A priori, no hay nada malo en que la alta dirección viaje en condiciones superiores a la mayoría de la empresa, pero es contraproducente que no se tengan en cuenta otros factores, como la frecuencia de viajes o los motivos por los que se viaja, para ampliar esos beneficios a otros empleados.

Los perfiles de viajeros son, en la actualidad, un elemento esencial de toda buena política de viajes de empresa. Mediante un perfil, es posible automatizar multitud de acciones y decisiones que surgen ante cada viaje, siempre basándose en las reglas de negocio con las que se han definido. Sin embargo, no todos los perfiles de viajeros son iguales. Básicamente, hay dos tipos: los mal hechos y los bien hechos.

Normalmente, los que más abundan son los de la primera categoría: los basados exclusivamente en la posición jerárquica del viajero, los que no tienen en cuenta más que variables burdas como la clase de billete de avión y los definidos mediante criterios vagos y subjetivos.

Por tanto, un buen perfil de viajero bien definido es aquél que:

1. Contribuye al control de los gastos derivados de los viajes
2. Se especifica sobre la base de criterios objetivos
3. Regula variables de utilidad
4. Tiene en cuenta, dentro de los límites admisibles por la política de viajes, las preferencias personales del viajero
5. Tiene en consideración el objetivo del viaje de empresa que habitualmente efectúa el viajero y le ayuda a conseguirlo y
6. Se adapta a las necesidades cambiantes del viajero a medida que pasa el tiempo.

Respecto a los elementos o variables que regula el perfil del viajero, éste debe servir para automatizar determinadas decisiones que analizaremos a continuación. Comúnmente, se suele pensar de forma inmediata en la cabina en qué volara el viajero

pero, como ya se ha mencionado, un perfil que se limite a definir eso es una pérdida de tiempo.

Son muchas las variables que se pueden definir, incluidas:

1. Tipo de tarifa y clase de billete de avión.
2. Si el viajero puede efectuar sus propias reservas y compras de vuelos y hoteles, así como modificarlas.
3. Si puede o no alquilar vehículos una vez en su destino.
4. Máximo gasto diario admisible.
5. Si dispone o no de tarjeta de empresa y en qué condiciones (p.ej. –disponer de dinero en metálico o no).
6. Máxima cantidad de dinero que se le puede adelantar sin mayor autorización.

Cada empresa, en función de su mercado y su modelo de negocio, debe elegir cuáles de estas variables le son de aplicación y qué otras necesita definir en sus perfiles de viajero.

Uno de los aspectos más complejos es cómo definir los perfiles del viajero.

El punto más complicado de esa definición son los parámetros por los que se asigna a cada una de ellas un valor u otro, es decir, cómo se decide si un viajero, en función de su perfil, puede hacer tal o cual cosa.

El sentido común y un análisis racional de la cuestión son esenciales para alcanzar un buen resultado. Así, es fácil ver que un comercial que deba recorrer Europa de forma constante visitando clientes tiene que tener capacidad para organizarse sus propios planes de viajes, alquilar coches y, posiblemente, contar con un límite elevado en la tarjeta que le permita pasar temporadas más o menos largas pagando hoteles, coches, comidas con clientes y otros servicios que pueda necesitar durante su viaje.

Sin embargo, un técnico puede tener más restringida la libertad para reservar sus propios vuelos puesto que, normalmente, su trabajo es organizado por su departamento en función de las necesidades del servicio.

Una vez definido los perfiles del viajero, en función de las herramientas con las que cuente la empresa, los perfiles de viajero se plasmarán en la realidad de una forma o de otra. Por ejemplo, en aquellos casos en los que se disponga de un sistema

automatizado para la planificación de viajes, el sistema deberá admitir la introducción de esos perfiles y su uso en las operaciones diarias. Si no existe ninguna fórmula automatizada, los perfiles y las asignaciones de los viajeros a cada perfil deben distribuirse convenientemente a todas las personas involucradas en la gestión de viajes de empresa, para que puedan acudir a ellos como referencia en todas las operaciones de reserva, compra o autorización.

En resumen, los perfiles de viajero son la piedra angular de toda política de viajes de empresa y que, si no están bien definidos, muy probablemente toda la política hará aguas. Los perfiles han de regular variables de verdadera utilidad para el viajero y la empresa y, además, deben definirse analizando la realidad de los viajes de cada tipo de viajero. Sólo así será posible definir una política de viajes de empresa útil, flexible y eficiente.

El término aquí descrito como “perfil de viajero” es utilizado desde la perspectiva de las empresas y los viajeros, no desde la perspectiva del mercado del viaje y el turismo, que le da un significado ligeramente distinto, ya que el viajero medio realiza uno o dos viajes al año y no se considera un experto en viajes.

Para la industria, los perfiles de viajero se refieren a “segmentos de mercado”, distintas tipologías sociodemográficas a las que dirigir sus servicios y comunicación.

Son términos muy relacionados, pero con matices diferenciales.

En realidad, los “perfiles de viajeros” de una empresa no dejan de ser micro-perfiles pertenecientes a unos pocos perfiles de la industria.

Análisis de la tendencia de viajeros en el aeropuerto de Madrid Barajas.

Un informe de tendencia entre los viajeros que utilizaron el aeropuerto de Madrid – Barajas el año pasado (2010) ha concluido que los mayores crecimientos se dieron en el número de mujeres que viajan, en los pasajeros mayores de 50 años, los de nacionalidad extranjera y en las movilizaciones por viajes de negocios.

Así se desprende de la última edición del Estudio de Movilidad en el Modo Aéreo (Encuesta Emma), que se realiza durante una semana tipo con el objetivo de conocer las características de los pasajeros y los viajes que realizan, así como para ver su crecimiento y/o involución.

De este modo, se encontró que el perfil del pasajero medio del principal aeródromo español es hombre, de 37 años, y que viaja entre dos y seis veces al año, por motivos de ocio o de vacaciones.

Así también, y como se adelantó el crecimiento de mujeres viajantes ha sido mayor al del sexo opuesto: de un 11,3 por ciento frente a un 3,9 por ciento de los hombres.

No obstante, el porcentaje de hombres que han viajado desde Madrid Barajas sigue siendo superior al de las mujeres: del total, un 52,6 por ciento correspondió a los primeros, mientras que las féminas se quedaron con el 47,4 por ciento restante.

Por edad, un 47,3 por ciento de los pasajeros ha correspondido a personas de entre 30 y 49 años -la media, de 37 años. Sin embargo, el mayor crecimiento se observó entre los pasajeros mayores de 50 años.

En cuanto a los motivos de viaje, las movilizaciones por negocios creció en 2010 un 12,3 por ciento con respecto al año anterior, aunque el número de quienes viajan por ocio o vacaciones sigue siendo mayor en porcentaje, un 43 por ciento del total.

Por nacionalidades, se observó que los españoles siguieron siendo los de mayor cantidad, ya que concentraron un 58,8 por ciento del total de viajeros, frente al 41,2 por ciento de extranjeros. Entre estos últimos, los estadounidenses y portugueses, fueron los que más se incrementaron, seguidos por los italianos, franceses y argentinos.

De todos modos, los viajeros internacionales registraron el mayor ritmo de crecimiento: de un 12,3 por ciento con respecto al 2009, en comparación con el 1,4 por ciento de los nacionales.

Finalmente, y en cuanto a la frecuencia de los viajes, de este informe se desprende que un 40,1 por ciento de los encuestados afirmó haber viajado entre dos y seis veces (en avión), con una tendencia en ascenso de realización de reservas con mayor antelación y una duración de los viajes o estancia mayor sobre los de corta duración.

Según Aena, el aeropuerto de Madrid – Barajas gestionó a más de 49,86 millones de pasajeros en 2010, lo que supone más del 25 por ciento del tráfico total de los 47 aeropuertos de la red.

A continuación, vamos a analizar la evolución del perfil del viajero.

El mercado evoluciona, surgen nuevas oportunidades y nuevos desafíos y se ha de estar preparado en todo momento para estar a la altura de las circunstancias. Hemos aprendido la lección del cambio, hasta el punto de que la única constante es, precisamente, lo inconstante. No sobrevive el más fuerte, sino el que mejor se adapta. Ya lo decía Darwin.

Pero si la adaptación a las condiciones del mercado es importante, ajustarse a las necesidades del cliente es el verdadero quid de la cuestión. Y éstas no sólo varían con el tiempo, sino que en muchos casos difieren de un consumidor a otro, exigiendo de las empresas la máxima flexibilidad.

Cada vez hay más tipos de cliente; incluso un mismo cliente compra diferentes tipos de viajes, por lo que requiere un tratamiento distinto en cada caso. Más allá de centrarse en el cliente, además, señalamos la importancia de la segmentación por tipo de viaje.

Quien busca el mejor precio se irá, cambiará de proveedor en cuanto encuentre algo más barato; pero quien busca el mejor servicio permanecerá siempre junto a quien ha sabido entenderlo y proporcionarlo. Si un cliente permanece fiel es porque se ha sabido encontrar aquello que para él –quizás sólo para él– significa la excelencia. Permanecer, no sólo en el sentido de no extinguirse, sino en el de mantenerse sólido y estable adaptándose a unas necesidades cada vez más cambiantes.

Para hacer frente a las exigencias, cada vez mayores de un cliente, hay que generar productos con un valor añadido, siendo respetuosos con el medioambiente y con una política de transporte consecuente. Apostar también por la especialización, principalmente en los segmentos de gran viaje y “business travel” en los que se puede transmitir confianza y “know-how”.

La publicidad y la comunicación deben ser más acordes al nuevo perfil de cliente, no fundamentada en el precio, sino en otros valores, como la experiencia que le puede ofrecer un profesional.

Sólo cuando se sabe quiénes son tus clientes y cuáles son sus demandas, se puede ser eficiente. Las empresas que complican la vida al cliente no tienen futuro. Transparencia, rapidez y capacidad de elección son las principales demandas de los clientes. Sólo quienes sepan darles respuesta podrán mantenerse en un sector que, una vez superada la crisis, no volverá a ser el mismo. Los negocios se habrán reestructurado

y el consumidor habrá cambiado. En el futuro habrá menos competencia pero más profesionales. En España habrá menos puntos de venta, serán más grandes y con más capacidad de crecimiento, como en el modelo europeo.

En 2025 seremos 8.000 millones de personas en el mundo. La economía habrá crecido un 80% en 2020 respecto al año 2000. Las llegadas internacionales de turistas superarán los 1.560 millones en 2020. En 2050 habrá en el mundo 250 millones de emigrantes. El 40% de la población china será de clase media, con lo que eso conlleva de salidas al exterior. El abaratamiento de los viajes junto al crecimiento del poder adquisitivo, cambiarán el panorama de los viajes en las próximas décadas. Hoy el perfil de los viajeros es más dispar que nunca. Y continúa evolucionando.

El informe **“Future Traveller Tribes 2020”**, realizado por el centro Henley Centre Headlight Vision ha identificado las grandes tendencias demográficas, geopolíticas, económicas y tecnológicas que determinarán quién viajará en el futuro, qué grupos serán los dominantes y cuáles serán sus necesidades. Se han diferenciado **cuatro grandes tribus viajeras**, surgidas del creciente envejecimiento de la población (mayores activos), la globalización de los negocios (ejecutivos internacionales), la emigración (clanes mundiales) y las nuevas tecnologías y los sistemas de trabajo (profesionales itinerantes).

El futuro de los viajes estará marcado por las necesidades de los viajeros, que exigirán cada vez más servicios personalizados; y optarán por diferentes alternativas según su tribu de pertenencia: los mayores de 65 años que viajen demandarán más servicios relacionados con su bienestar y a la población que se desplace como consecuencia de la emigración creciente le preocupará sobre todo el precio. Según el tipo de viaje que realicen, tendrán diferentes necesidades.

Seguidamente vamos a profundizar estos cuatro perfiles:

- **Profesionales itinerantes:** Trabajan en un lugar y viven en otro, si a esto se le suman perfiles laborales como los ejecutivos o los consultores autónomos, el resultado es la tribu de los profesionales itinerantes. Esta tribu viajera la componen trabajadores del mundo de los nuevos negocios y las empresas, de entre 20 y 40 años, dispuestos a trabajar en un lugar y residir en otro. Aprovecharán el abaratamiento de los precios de los viajes y la flexibilidad laboral de sus trabajos. Realizarán así viajes de corto

recorrido para ir a trabajar una o dos veces a la semana. Y durante el fin de semana, también viajan con la familia en cortos trayectos de ocio.

Este tipo de viajeros se desplazan en horas punta y en días laborales, lo cual, al hacerlo con frecuencia, les permite reservar con antelación y por lotes o mediante bonos para ahorrar. Sus mayores demandas como viajeros se concentran en el aprovechamiento del tiempo mientras están viajando, por lo que valoran el acceso a la tecnología durante el viaje en avión y las esperas, así como la cercanía a los centros de transporte y la facilidad para poder realizar sus reservas y los trámites de seguridad y facturación de los aeropuertos.

Sintetizando la flexibilidad laboral y el abaratamiento del precio de los viajes serán puntos clave para esta tribu viajera.

- **Ejecutivos internacionales:** Exclusividad para aquellos cuyo tiempo es oro. No es un perfil nuevo en los aeropuertos, pero sí será más abundante y exigente dentro de unos años. El efecto de la globalización en los negocios y el comercio hará que cada vez haya más viajeros de perfil alto que deban desplazarse por motivos de trabajo. Son altos directivos de empresas con intereses internacionales, que poseen un mayor poder adquisitivo y no presentarán restricciones en los presupuestos de sus viajes. Podrán viajar solos, con sus ayudantes o incluso con sus parejas, para combinar trabajo y ocio. Se prevé que el número de vuelos de trabajo por persona se incremente de los 7,6 vuelos anuales en 2005/2006 a 8,5 en 2015. Hoy día ya existe este perfil en los países de mercados más desarrollados, pero para 2020 - según recoge el informe - estos viajeros surgirán también de países como Brasil, Rusia, India o China.

La exclusividad y la personalización marcarán cada vez más las demandas de estos viajeros, siempre con el objetivo en todos sus viajes de aprovechar al máximo el tiempo. De ahí que pueda verse un giro en su forma de viajar y pasar de los aviones comerciales a los jets privados y los aerotaxis. Las expectativas de esta tribu son las más altas. Son los que más dinero pagarán por recibir un trato y unos servicios que deberán ser extraordinariamente personalizados. Exigirán rapidez y comodidad en los aeropuertos, en facturaciones y controles de seguridad, flexibilidad de cambio de los billetes y acceso a todas las tecnologías necesarias para trabajar, tanto durante el viaje como en los tiempos de espera. En definitiva, altos directivos que viajan por trabajo sin restricciones en el presupuesto y desean aprovechar el tiempo al máximo.

- **Clanes mundiales:** Observamos un creciente flujo migratorio, en el mundo hay hoy 190 millones de personas que viven en un país diferente al que nacieron. Para 2050, según las previsiones, serán 250 millones. Este fuerte crecimiento de la emigración hará que se consolide una clase de viajeros alrededor de ese flujo migratorio.

Denominados por el informe como clanes mundiales, estos viajeros son tanto las personas desplazadas a otros países para trabajar y vivir, que vuelven de vez en cuando a sus países de origen, como sus familiares y amigos, que los visitan. Los destinos principales de la emigración son Norteamérica (EE UU y Canadá), Europa y Oceanía, y los orígenes de esta emigración están en su mayoría en Asia, Latinoamérica, el Caribe y África.

Cuando organicen un viaje lo harán, por lo general, con mucha antelación, e incluso se harán reservas para viajes en grupo. Normalmente, viajarán en fechas señaladas, que coincidan con vacaciones o con otras fiestas como Navidad.

El factor económico será el más importante para este sector de la población viajera. Partirán de un presupuesto limitado para su desplazamiento y de ahí que estén dispuestos a sacrificar cierto nivel de comodidad por ahorro de dinero en el precio final. No obstante, y a pesar de que uno de sus rasgos característicos será esa reserva anticipada, este grupo de viajeros puede verse en la obligación, por algún imprevisto familiar, de organizar un desplazamiento en el último momento. O incluso de que el viaje sea organizado desde el país de destino para la persona que va a viajar para ahorrar tiempo o costes. En síntesis, nos referiremos a clanes mundiales a las personas afincadas en países diferentes al de origen y sus familiares y amigos, que viajan para visitarlos

- **Mayores activos:** Serán más y tendrán una elevada esperanza de vida que les convertirá en viajeros experimentados. El envejecimiento de la población en los países desarrollados y el incremento de la esperanza de vida son los principales causantes de que durante los próximos años vaya a surgir la tribu viajera bautizada como mayores activos. Los nacidos entre 1945 y 1970, que tendrán entre 50 y 75 años en 2020, formarán este sector. El número de mayores que quieran viajar aumentará sin precedentes, pues hoy todavía este fenómeno apenas se produce. Durante las próximas décadas viviremos más años, y lo haremos con mejor salud y un nivel de actividad más alto. Serán también viajeros y consumidores experimentados, y tendrán una mayor capacidad económica.

Inicialmente esta tribu surgirá de "regiones prósperas con poblaciones envejecidas", pero también de los países BRIC (Brasil, Rusia, India y China).

Cuando emprendan un viaje lo harán condicionados por unas necesidades básicas, que serán las que deban atender y cuidar los proveedores de viajes. El presupuesto será limitado, casi siempre optarán por clase turista, aunque en alguna ocasión puedan hacerlo por clases superiores. La comodidad en los asientos es fundamental, así como todos los servicios relativos a la movilidad (aeropuertos, aviones, desplazamientos internos...) y la salud, pues podrían necesitar asistencia sanitaria o, al menos saber que pueden contar con ella.

Habrán además muchos viajeros individuales, pues a esas edades será habitual que haya habido alguna ruptura e incluso alguna pérdida. Además, los viajes se buscarán con antelación y planificación suficientes.

Aunque el informe establece cuatro grandes divisiones, éstas no agruparán a todos los viajeros del futuro. Pero sí muestra las nuevas tendencias de una sociedad mundial cada vez más viajera.

Por otro lado, otro estudio de la consultora **Daemon Quest** destaca a los "singles" como uno de los tipos de cliente para los viajes con más potencial de crecimiento en los próximos años. Este estudio cuantificaba en 160 millones el número de singles en Europa. Para el mercado de los viajes, además, la cifra se incrementa.

En España hay ocho millones de 'singles' que viajan un 39% por encima de la media nacional y son uno de los sectores con mayor potencial de crecimiento para el sector de los viajes en los próximos años.

En una sociedad cada día más individualizada, el mercado de los viajeros en solitario gana peso. El colectivo de los "singles", solteros sin cargas familiares ni parejas y con alto poder adquisitivo que gastan en viajes más que la media nacional. También son singles, a efectos comerciales, aquellas personas separadas o divorciadas, los viudos o los que, simplemente, por el motivo que sea, quieren viajar solos.

No hay, desde el punto de vista sociológico, diferencias entre los solteros de hace una década y los de hoy. Pero sí las hay, comercialmente, para una sociedad de consumo en la que muchos hombres y mujeres de entre 30 y 50 años de un nivel socioeconómico alto deciden vivir solos, sin hacer vida de pareja.

Los datos disponibles indican que son, además, unos consumidores exigentes y espléndidos. Se les supone un mayor poder adquisitivo por no tener cargas familiares y un mayor índice de consumo aunque, paradójicamente, tienen otros lastres económicos, como el pago de sus hipotecas en solitario. Por lo tanto, no se trata tanto de clientes con más dinero que el resto, sino que, gastan más en vacaciones que otros clientes.

A la hora de trazar un perfil sobre cuál es el soltero que más recurre a este tipo de viajes destacan las personas de mediana edad, entre 30 y 40 años, de clase social media alta y con un alto nivel de exigencia, predominando un alto porcentaje de mujeres, la denominada “viajera solitaria”.

Dentro del colectivo de los que viajan en solitario hay dos grandes grupos: los que ansían, simplemente, recorrer el mundo solo y los que lo hacen con la esperanza de conocer gente nueva o, incluso, encontrar pareja.

Internet ha sido el altavoz que ha propagado el fenómeno single, y es a través de la red donde se han consolidado como colectivo.

El futuro del mercado de viajes para singles va asentándose y pensando en la especialización, donde realmente se marcarán las diferencias. Apuestan por la exclusividad, es decir, menos cantidad de viajes, pero de ambiente exclusivo, con hoteles enteros y barcos enteros para solteros.

Simplificando, para los nuevos perfiles de clientes la clave de futuro de las empresas turísticas está en apostar por calidad, experiencia, internacionalización, innovación en todos los ámbitos de negocio y mantener una buena sintonía con el sector público para trabajar conjuntamente.

Las encuestas son un método para averiguar los perfiles del potencial viajero. Un ejemplo son las encuestas del modelo EGATUR. Son la fuente estadística básica para el análisis del gasto y del comportamiento turístico de los visitantes (turistas y excursionistas) no residentes en España que acceden al país por carretera, aeropuerto o barco, y su información es utilizada para el cálculo de variables macroeconómicas por el Instituto Nacional de Estadística (INE) y el Banco de España (BE). Egatur es una estadística de periodicidad mensual de carácter continuo que recoge información del viaje realizado por el visitante mediante la encuesta directa del mismo en el momento de su salida de España. En la actualidad Egatur recoge información de los visitantes no residentes que acceden a España por carretera, aeropuerto o barco. La información de

gasto recogida en Egatur se elabora a precios corrientes. La recogida de información se realiza mediante entrevista personal con ordenadores de mano que posibilitan la grabación, validación, registro y envío telemático de la información recogida en campo y aseguran la máxima calidad en los datos recogidos y la rapidez en la difusión de la información obtenida.

En líneas generales el cuestionario puede dividirse en cuatro grandes bloques de preguntas:

- Identificación y caracterización básica del visitante.
- Descripción del viaje
- Gastos realizados
- Información socio-demográfica y complementaria.

La información contenida en Egatur se centra sobre el valor agregado del gasto en turismo así como el gasto medio por persona, el gasto medio diario y la estancia media, realizados directamente en España o en el país de residencia del visitante, desglosado según tipología del visitante, país de residencia, duración de la estancia, comunidad autónoma de destino principal y de entrada, concepto de gasto ( alojamiento, transporte, restauración, compras, actividades culturales o deportivas etc.) , vía de acceso, tipo de alojamiento, motivo el viaje, utilización de reservas completas de viajes ( paquetes turísticos) , etc.

Así mismo, Egatur proporciona información de gasto de los turistas en función de variables socio-demográficas, actividades realizadas, frecuencia viajera, grado de satisfacción con su visita a España, uso de Internet en relación con el viaje, forma de organización del viaje etc.

El diseño muestral es aleatorio estratificado por país de residencia, vías de acceso (aeropuertos y puertos) y pasos fronterizos.

El marco de elevación de los resultados muestrales obtenidos en Egatur son los datos de visitantes proporcionados por la estadística Frontur.

Las variables que se consideran en la encuesta Egatur son las siguientes:

➤ **Alojamiento**

- Descripción: Tipo de alojamiento principal utilizado durante el viaje.

En la tipología de los alojamientos se distinguen dos grandes grupos:

Alojamiento hotelero: en él se recogen hoteles y establecimientos similares.

Alojamiento no hotelero: Dentro de éste se encuadran el alojamiento en alquiler, alojamiento en propiedad, alojamiento en casa de familiares o amigos y camping.

➤ **Compañía aérea 2011.**

Descripción: Compañía aérea utilizada.

Comentario: Esta clasificación de compañías aéreas pertenece a la establecida para 2011. Se distingue entre compañías de bajo coste y tradicionales.

➤ **Destino.**

Descripción: Destino es un lugar significativo visitado durante un viaje/ estancia.

El lugar en el que han realizado más pernoctaciones se llama al destino principal.

➤ **Edad**

Esta variable junto con la variable “Sexo” se pregunta en Egatur pero no en Frontur, ya que en Egatur la información recogida es más amplia.

Hay varios tramos de edad que se recogen: menor de 15 años, de 15 a 24 años, de 25 a 44 años y mayor de 64 años

➤ **Motivo**

Recoge el motivo principal para la realización del viaje. Como motivos principales se recogen los siguientes: Ocio/ recreo/ vacaciones; trabajo/negocios; estudios; personal; en tránsito y otros.

➤ **País de Residencia**

➤ **Paquete**

Producto que se comercializa de forma única y que contiene dos o más servicios de carácter turístico (alojamiento, manutención o transporte) por el que se abona un precio, dentro del cual el consumidor no es capaz de establecer un precio individual para cada servicio que se le presta.

Esta variable puede tomar los valores “Con paquete “ y “Sin paquete”.

➤ **Periodicidad**

Se refiere a la periodicidad de la información. Puede tratarse de periodicidad mensual o acumulada.

➤ **Periodo de referencia:**

El periodo de referencia es el periodo al que se refieren los datos, es decir, año y mes de referencia.

➤ **Pernoctaciones.**

Una pernoctación corresponde a cada una de las noches que un viajero permanece (o está registrado) en un establecimiento de alojamiento colectivo o en un alojamiento turístico privado.

➤ **Sexo**

➤ **Tipo de viajero**

Se identifican dos grandes grupos de viajeros; turistas (viajeros con pernoctación) y excursionistas (viajeros sin pernoctación). Esta clasificación se ajusta a las “Recomendaciones sobre estadísticas de turismo “de la Organización Mundial del Turismo aprobadas por la comisión de Estadística de Naciones Unidas en 1993.

➤ **Vías de acceso**

Se consideran posibles vías de acceso a España para los viajeros carretera, aeropuerto y barco. (La vía de acceso tren no se considera en Egatur).

## **2. Marco jurídico e institucional del transporte aéreo**

El transporte aéreo o transporte por avión es el servicio de trasladar de un lugar a otro pasajeros o cargamento, mediante la utilización de aeronaves, con fin lucrativo. El transporte aéreo tiene siempre fines comerciales. Si fuera con fines militares, éste se incluye en las actividades de logística.

El transporte aéreo es el más seguro de todos los medios de transporte. Los adelantos de la navegación aérea, de las telecomunicaciones y de las facilidades electrónicas han permitido que la aviación haya progresado de forma asombrosa.

Al desarrollarse en el medio aéreo, goza de la ventaja de la continuidad de éste, que se extiende sobre tierra y mar, pero está limitado por la necesidad de costosas infraestructuras y mayor coste económico que el resto de los medios de transporte

El extraordinario desarrollo que ha alcanzado el turismo, que en países como España constituye uno de los principales motores de la actividad económica nacional,

ha evidenciado la necesidad de dotar al turista de eficaces instrumentos normativos de protección de sus derechos e intereses económicos.

Siendo consustancial al disfrute del turismo la utilización de algún medio de transporte, es sin duda el transporte aéreo uno de los recursos más utilizados por los turistas. En aeropuertos diseminados por todo el planeta, millones de turistas embarcan en vuelos que les llevarán a los destinos escogidos, tratándose en ocasiones de vuelos contratados como parte de un viaje combinado.

Con independencia de si el vuelo ha sido contratado en el marco de un viaje combinado o de forma independiente, el turista presto a embarcar en dicho vuelo, puede verse expuesto a las consecuencias desagradables de fenómenos tales como la denegación de embarque en el vuelo a consecuencia de overbooking, o a la cancelación o el retraso del vuelo. A lo largo de los años varias iniciativas legislativas, de carácter nacional, internacional y comunitario han ofrecido distintas soluciones a los problemas planteados por este tipo de fenómenos.

Al principio al no existir un derecho propio, se utilizó el de las vías fluviales y marítimas, pero con el paso del tiempo, las guerras, y el avance tecnológico se creó uno propio.

#### Definición del Derecho Aeronáutico

Así como distintos autores no consiguen ponerse de acuerdo respecto a la exacta denominación de esta disciplina, tampoco lo hacen en lo relativo a su definición. Existen casi tantas definiciones como autores han estudiado el punto.

Por razones de sistematización podemos reunir estas definiciones de acuerdo con dos tendencias.

Para una de ellas el Derecho Aeronáutico debe definirse tomando como concepto básico la utilización del medio aéreo. Para sus sostenedores (De Juglart, Coquoz, etc.), el Derecho Aeronáutico sería el conjunto de normas que rigen el medio aéreo y su utilización. Dentro de esta tendencia, existen quienes consideran que estos conceptos exceden, por demasiado amplios, el contenido del derecho aeronáutico y expresan que sería “el conjunto de normas que regulan la navegación aérea”.

En realidad, las definiciones que giran alrededor del concepto básico "utilización del aire" son demasiado amplias, pues abarcarían problemas tales como la utilización

del aire para el pasaje de cables eléctricos o para la producción de la electricidad, ajenos a la aviación, y dejarían de lado aspectos muy importantes del Derecho Aeronáutico, tales como la organización de la infraestructura, el régimen de propiedad de las aeronaves, los requisitos exigibles a los tripulantes, etc.

De acuerdo con la otra tendencia, la definición del Derecho Aeronáutico debe centrarse alrededor del concepto "aeronave". Merece ser mencionada, por su exactitud, la definición de Maurice Lemoine quien expresa que el Derecho Aeronáutico es “la rama de Derecho que determina, y estudia, las leyes y reglas de derecho que reglamentan la circulación y utilización de las aeronaves, así como las relaciones que ellas engendran”.

Este concepto de Lemoine es lo suficiente amplio para abarcar todos los aspectos de nuestra ciencia. Como él mismo lo expresa, a la idea de “circulación” de la aeronave puede relacionarse todo lo relativo a las condiciones exigibles para que ésta pueda volar (certificados, matrícula, documentación diversa, etc.); lo referente al personal navegante (licencias); al movimiento y circulación de la aeronave (derecho de sobrevuelo sobre los países, reglas de partidas, aterrizaje, zonas interdictas, alturas de vuelo, etc.); lo relacionado con la infraestructura y servicios de superficie (organización de aeródromos, servicio de ayuda, predicciones de tiempo, utilización de la radiotelegrafía, etc.); y finalmente todo lo que se refiera a la adquisición y transmisión de la propiedad de las aeronaves, así como su hipoteca, arrendamiento y demás contratos posibles.

A la idea de "utilización" de la aeronave se la puede relacionar, de acuerdo con la definición de este autor, a todo lo referente a las distintas categorías de aeronaves (militares, civiles, etc.), a los diversos destinos de éstas (transporte pacífico, bélico, turismo, etc.), al régimen de responsabilidad contractual y frente a terceros, los sistemas de seguros, lo relativo al contrato de transporte aéreo, etc.

Consideramos tan completa como la anterior la definición de Ambrosini, quien expresa que el derecho de la aviación (como lo denomina) es la rama del derecho que estudia la calificación y regulación jurídica de todos los factores esenciales de la actividad aérea (ambiente o medio aéreo, vehículo o aeronave y personal especializado o "gente del aire"), así como todas las relaciones jurídicas (públicas, privadas, nacionales o internacionales) a que da lugar la mencionada actividad.

Esta última definición abarca todos los aspectos del Derecho Aeronáutico:

- a) El medio, en el cual se desarrolla la actividad aviatoria (con los problemas referentes a la soberanía del aire y a la propiedad del espacio aéreo)
- b) El instrumento o aparato con el cual se efectúa la actividad aérea (con todos los problemas referentes a la aeronave y su utilización)
- c) El personal navegante (estatuto del mismo, requisitos exigibles, etc.).

Estimamos que tanto la definición de Lemoine como la de Ambrosini pueden ser adoptadas, ya que ambas son completas y precisas, comprendiendo todo el contenido del Derecho Aeronáutico y superando conceptos de otros autores cuyas definiciones carecen de tanta amplitud y claridad.

También merece mención la definición de Gay de Montellá según el cual el Derecho Aeronáutico sería “el conjunto de normas de Derecho Público y Privado de la navegación aérea dedicada al transporte de cosas y de personas, mediante la utilización de aeronaves, y las relaciones jurídicas nacidas de tal sistema”. El Derecho Aeronáutico es el conjunto de normas jurídicas que regulan la navegación aérea, tanto como transporte de pasajeros, para fines turísticos, como con fines comerciales, o militares, y el uso del espacio aéreo por los diversos estados, en ejercicio de su soberanía sobre ese espacio aéreo, que se halla sobre su territorio, según acuerdos internacionales.

El Derecho Aeronáutico es una rama del Derecho relativamente nueva, ya que el hombre tardó en conquistar el espacio aéreo, pero cuando lo hizo, ahorró tiempo y redujo distancias.

El objeto del Derecho Aeronáutico no es otro que el estudio y la regulación jurídica de la actividad aeronáutica en todas sus formas y manifestaciones. Ello obliga a considerar en el Derecho Aeronáutico instituciones que se tratan en otras ramas del derecho, pero con la limitación de la especialidad que obliga a su adecuación o transformación, y lleva también a enfrentar problemas nuevos a los cuales debe darse soluciones a menudo originales. Así, en el Derecho Aeronáutico se estudian problemas de Derecho Interno e Internacional; de Derecho Público y Privado; de Derecho Constitucional, Administrativo, Civil, Comercial, Penal, Laboral y, Procesal.

Sus características principales son las siguientes:

- Internacionalidad: el Derecho Aeronáutico se constituye por un conjunto de normas uniformes en diferentes países. Además, aviones de distintas nacionalidades sobrevuelan diferentes estados.
- Politicidad: cada Estado tiene su propia política y ésta predomina a la hora de establecer normativas.
- Economicidad: se establecen normas que ofrecen la oportunidad de crecer y desarrollarse.
- Coyuntura: es un factor externo variable que depende de la política y economía.

### Clasificación del Derecho Aeronáutico

Existen autores, como Coquoz que distinguen entre el Derecho Aeronáutico de la paz y del Derecho Aeronáutico de la guerra, según tienda a disciplinar la actividad o utilización pacífica de la aviación, o bien su empleo con fines bélicos.

Lemoine critica esta división diciendo que sólo podría admitirse si el Derecho Aeronáutico fuera una rama del Derecho Público, pues si bien el estado de guerra puede dejar sin efecto las convenciones, no incide respecto del régimen jurídico adoptado por el Derecho Privado en tiempo de paz. Por ello admite esta distinción tan sólo como subdivisión del Derecho Público Aeronáutico.

Hay también autores que separan el Derecho Aeronáutico civil del militar, en consideración a que la aviación militar aún en tiempo de paz se rige por un estatuto especial, tal como se desprende del artículo 3 de la Convención de Chicago.

Una distinción muy aceptada por los autores es la de Derecho Público Aeronáutico y Derecho Privado Aeronáutico, aún cuando la mayoría coinciden en que es muy difícil establecer una estricta separación entre ambos, los cuales se inciden recíprocamente, tal como se deduce del estudio de los diversos problemas propios del Derecho Aeronáutico, y de la existencia de institutos que participan de elementos del Derecho Público y del Derecho Privado.

Dotados de un sentimiento exagerado de soberanía, los Estados se preocupan más de elaborar una legislación aérea nacional que internacional, olvidando el carácter internacional de la navegación aérea. Pero si bien razones técnicas, políticas y económicas los han llevado a establecer legislaciones internas que contemplaran

intereses particulares, así como la utilización de la aviación para fines exclusivos a desarrollar dentro de sus fronteras, tales como la lucha contra los parásitos, el empleo con fines sanitarios, la propaganda y fotografía aérea, etc., la necesidad de una legislación internacional se ha impuesto como consecuencia del funcionamiento de las grandes líneas aéreas comerciales internacionales.

La similitud de intereses y de problemas, así como la necesidad de reglamentar la utilización internacional de la aviación, ha conducido hacia la unificación internacional del Derecho Aeronáutico, a la creación de reglas comunes internacionales, facilitando la elaboración de normas comunes nacionales de Derecho Privado.

Los autores distinguen además entre:

a) El Derecho Aeronáutico Internacional, que regula la actividad aérea de los Estados y sus relaciones en dicha materia, tanto civiles, como sanitarias y comerciales, sea relativas a la utilización pacífica de la aviación o a su aprovechamiento como instrumento de guerra, en oposición al Derecho Aeronáutico Nacional.

Todo lo referente al empleo de la aeronave en los conflictos bélicos, como el bloque aéreo, bombardeo, presas aéreas, etc., caen en esta categoría.

Dentro de la utilización pacífica de la aviación, el Derecho Aeronáutico Internacional contiene disposiciones referentes a la nacionalidad de las aeronaves, a los congresos internacionales, matriculación, relaciones consulares y comerciales, etc.

b) El Derecho Aeronáutico Penal, relativo a los delitos originados por la actividad aeronáutica, que afectan a las personas y objetos vinculados con la navegación aérea, así como a la seguridad de los Estados.

Los problemas configurados por los hechos ilícitos cometidos en las aeronaves, el problema de la extraterritorialidad de éstas, los delitos de contrabando y demás, cometidos mediante la utilización de las aeronaves, en perjuicio de las personas y los bienes situados en la superficie o confiados al transporte aéreo etc., quedan encuadrados dentro de esta categoría.

c) El Derecho Aeronáutico Administrativo, constituido por el conjunto de disposiciones relacionadas con la organización administrativa de la aviación, con la circulación aérea, normas aduaneras, de inmigración, régimen de los aeródromos y aeropuertos, con los requisitos a cumplir por el personal navegante, etc.

d) El Derecho Aeronáutico Procesal, cuyo contenido es el procedimiento a seguir en los procesos y controversias surgidas con motivo de la navegación aérea.

e) El Derecho Aeronáutico Financiero, que reúne las normas relacionadas con los tributos impuestos por los Estados a la actividad aeronáutica.

f) El Derecho Aeronáutico Mercantil, relacionado con los transportes aéreos, averías, asistencia y salvamento, seguros, etc.

No faltan además quienes distinguen un Derecho Aeronáutico Social, Industrial, etc.

Se incluyen entre los temas del Derecho Aeronáutico, los requisitos exigidos para pilotear un avión, para viajar en él, reglas de vuelo, como partida, altura, aterrizaje, propiedad y alquiler de naves, regulación de aeródromos, seguros, responsabilidad aeronáutica, etcétera. En definitiva la regulación se refiere al aparato que se usa para volar, y la infraestructura necesaria para que eso suceda, a los que lo conducen, y a los lugares por donde las aeronaves circulan. Comprende tanto materia relativa al ámbito del Derecho Privado, como al Derecho Público.

En resumen el contenido del Derecho Aeronáutico es muy amplio, pudiendo decirse que es divisible en tantas partes cuantos sean los objetos tratados.

#### Fuentes del derecho Aeronáutico

El Art. 1º del Código Civil establece las fuentes, dando la supremacía a la Ley, y la costumbre en defecto de la Ley aplicable.

El Derecho Aeronáutico es un derecho autónomo; para analizar sus fuentes no hay que apartarse del sistema general a todas las ramas del derecho, ya que la originalidad de su formación deriva de la naturaleza particular de la actividad que regula, pero su fin último es común a todas las disciplinas jurídicas. Es necesario analizar la influencia y el valor que en la formación del Derecho Aeronáutico han tenido y tienen la costumbre, la doctrina, la jurisprudencia y la ley.

a) La **costumbre**: A menudo se afirma que es escaso el valor de la costumbre como fuente del Derecho Aeronáutico. Sin embargo, algunos autores como Rodríguez Jurado disienten con ella. Para esclarecer los conceptos hay que distinguir el valor de la costumbre según las distintas acepciones que en derecho puede darse a la palabra fuente.

Si se refiere a la costumbre como fuente supletoria o formal, se debe aceptar que no siempre su valor es definitivo, porque el corto lapso transcurrido desde los orígenes de la actividad aeronáutica impide, en algunos casos, conceder a la costumbre el valor de constancia necesario para suplir a otra ley expresa aunque no se haya dictado en consideración a los mismos móviles que determinan tal o cual costumbre.

Si se la considera como fuente originaria, se ha de concluir necesariamente que es una fuente primaria del Derecho Aeronáutico y que contribuyó, en considerable proporción, a la existencia de esta rama de las ciencias jurídicas y determinó su particularismo.

También se ha de reconocer que la extraordinaria intensidad con que se produce el progreso de la técnica aeronáutica, que a la vez origina la costumbre, transforma el valor del factor tiempo -relativo siempre- hasta el punto que no resulta aventurado afirmar que medio siglo de existencia de la actividad aeronáutica equivale a varias centurias de actividad marítima (por ejemplo) y, en consecuencia, esa intensa actividad va dejando un sedimento de costumbres que pese al constante progreso no han variado, aunque sobre ellas existan muchas otras que nacen y desaparecen fugazmente o que se transforman paulatinamente. En ello reside precisamente el dinamismo del Derecho Aeronáutico, que progresa a ritmo similar al de la actividad a que sirve, cuya velocidad de realización incide en relación inversa en el tiempo necesario para afianzar una costumbre, puesto que cuanto mayor es la velocidad más posibilidad existe de que en un mismo período de tiempo se repita un mismo acto y, por consiguiente, menor es el tiempo real (en su apreciación cronológica) que demanda la costumbre para afianzarse.

Como fuente supletoria, podemos ya conceder el valor de permanencia que le otorga relevancia legal, a la que surge de la constante aplicación de algunas de las disposiciones de la I.A.T.A. (International Air Transport Association).

Rodríguez Jurado consideró que: "Lógicamente con el andar del tiempo, el valor de la costumbre como fuente supletoria irá también aumentando y se equiparará plenamente a corto plazo al que se le otorga en otras disciplinas jurídicas". Su estimación de entonces, por cierto optimista y tal vez hasta audaz para la cautela aconsejable frente a cualquier predicción sobre futura evolución del derecho, ha sido, sin embargo, superada por la realidad.

Recientes decisiones judiciales adoptan ya este precepto abriendo caminos a una corriente jurisprudencias que, de mantener esa línea de soluciones, habrá de afirmar desde otro ángulo el valor de los usos y costumbres como fuente de la materia.

b) La **doctrina**: Intensa y relevante ha debido ser la labor de los jurisperitos para poder elaborar en pocos lustros una nueva disciplina jurídica con verdadera jerarquía científica. La velocidad del pensamiento y la fertilidad de la imaginación no han podido ser superadas por la máquina, por la elemental razón de que aun las máquinas más veloces que el pensamiento humano son producto de su imaginación.

Mucho antes de que la actividad aeronáutica hubiera nacido, ya el hombre pensaba en la regulación de hipotéticos problemas aeronáuticos. Cooper menciona que Samuel Johnson en 1759, en su Historia de Rasselas, príncipe de Abisinia, relata el diálogo entre Rasselas, confinado en el Valle de la Felicidad, y un artífice "eminente por su conocimiento de las ciencias mecánicas", que convencido de poder construir alas para volar, ofreció al príncipe construirle alas con la condición de que no le exigiera fabricar más alas para otros, y ante la respuesta de Rasselas expresándole que "todo arte había de ejercerse en pro de lo universal", le replicó el artífice: "si todos los hombres fueran virtuosos yo les enseñaría a toda prisa a todos el vuelo; pero, ¿qué seguridad tendrían los buenos si los malos a su talante pudiesen invadirles desde los cielos?; contra un ejército navegando por las nubes, ni murallas, ni montañas, ni mares, podrían dar seguridad...". Se sentaban así, antes del nacimiento de la aviación, rudimentos filosóficos que contribuyeron a formar el concepto de lo que hoy día conocemos como "poder aéreo" y que en un sentido más extenso integran la "politicidad".

Hoy día, en que apenas se comienza la conquista del espacio exterior, ya los juristas se ocupan de construir las bases del "derecho espacial".

Posiblemente en el Derecho Aeronáutico más que en ninguna otra especialidad, la labor doctrinal ha tenido, tiene y tendrá importancia fundamental como fuente originaria de derecho y principalísimo lugar como fuente interpretativa de la ley. Es que la movilidad y dinamismo del Derecho Aeronáutico crean constantemente nuevos problemas y renuevan los ya resueltos, sobre planteos que hacen necesaria la actualización de las soluciones.

La primera reunión doctrinal de trascendencia mundial fue la realizada por el Congreso Internacional de Aeronáutica convocada en París en 1889, donde se trataron

varios temas de Derecho Aeronáutico, resolviéndose la necesidad de instituir patentes oficiales para ejercer la actividad aeronáutica y la creación de una comisión para estudiar la necesidad de crear una legislación especial para regular las responsabilidades emergentes de esa actividad frente a los pasajeros y a los terceros. Esa Comisión, que se denominó Comisión Permanente de Aeronáutica Civil, realizó congresos posteriormente en París (1900), Milán (1906), Bruselas (1907) y Nancy (1909), pero su labor no alcanzó verdadera relevancia científica y su saldo positivo fue escaso.

También la acción individual de algunos jurisconsultos como Pampaloni, Jurisch, Wilhelm, Fauchille y otros de la primera época, dirigió su atención al problema, siendo notable la trascendencia que en la elaboración del Derecho Aeronáutico tuvo la obra de Fauchille, especialmente su libro “El dominio aéreo y el régimen jurídico de los aeróstatos” y sus mociones en las reuniones del Instituto de Derecho Internacional de Neuchatel (1900), Bruselas (1902), Gante (1906), Florencia (1908), París (1910) y Madrid (1911). En esta última presentó un proyecto de 63 artículos para reglamentar el régimen jurídico de los aeróstatos tanto en tiempo de paz como en el de guerra, siendo aprobada por el congreso su clasificación de las aeronaves en públicas y privadas, algunos principios sobre nacionalidad y matrícula de aeronaves y admitiéndose la libertad de circulación aérea, sin perjuicio del derecho de los Estados de adoptar ciertas medidas de seguridad.

Es también remarcable la labor cumplida después de 1911, y antes del primer resultado positivo (la Convención de París de 1919), por Ambrosini, Anzilotti, von Bar, Brunetti, Cogliolo, Henry-Coüannier, Julliot, Ripert y otros, que en diferentes obras analizaron distintos problemas relativos a la actividad aeronáutica.

También a esa época de formación del Derecho Aeronáutico pertenece la fundación del Comité Jurídico Internacional de la Aviación que promovieron Delayen y D’Hooge en 1909, con el propósito principal de redactar un Código del Aire de vigor internacional, realizando a tal fin numerosas conferencias, las primeras de las cuales tuvieron lugar en París (1911), Ginebra (1912) y Franefort-sur-le-Mein (1913), en que se trabajó sobre la base de un proyecto de 31 artículos que Delayen redactó en 1910. La obra se interrumpió al comenzar la primera guerra mundial, pero fue luego retomada en el congreso de Mónaco (1921) y continuada en las reuniones de Praga (1922), Roma (1924), Lyon (1925), Madrid (1928) y Budapest (1930). El proyecto sobre el cual se trabajó en estas reuniones constaba de cinco libros que independientemente de los

conceptos generales diferenciaban el Derecho Público Aeronáutico, Derecho Fiscal Aeronáutico y Derecho Penal Aeronáutico.

Por su parte, la Asociación de Derecho Internacional (International Law Association), entidad fundada en Bruselas en 1873 con el objeto de bregar por el perfeccionamiento del Derecho Internacional, demostró desde las primeras épocas de la aviación su interés por las normas jurídicas que debían regir esta nueva actividad del hombre, que por su proyección internacional interesaba fundamentalmente a los fines de la institución. Así fue como en sus reuniones celebradas en París en 1912 y en Madrid en 1913, se debatió el trascendente problema de la soberanía de los Estados sobre el espacio aéreo, chocando las posiciones sustentadas por Francia con la de Inglaterra, que para entonces postulaba la de la soberanía. En la conferencia de Madrid se aprobó una declaración transnacional que reconocía el derecho de libre circulación por el espacio aéreo, dejando a salvo el derecho de los Estados a establecer las prohibiciones, restricciones y reglamentaciones a la circulación aérea que juzgaren necesarias. Posteriormente en las conferencias de Portsmouth, La Haya, Estocolmo, Viena, Buenos Aires y otras más recientes, como la de Hamburgo, Helsinki y otras, se discutieron problemas de responsabilidad, nacionalidad, Derecho Penal Aeronáutico y otros vinculados a la actividad aeronáutica, reeditándose el tratamiento del problema de la extensión vertical del derecho de soberanía de los Estados con motivo de los adelantos alcanzados por la técnica en la conquista del espacio exterior.

Al finalizar la primera guerra mundial se reunió en 1919, como consecuencia de algunas cláusulas del Tratado de Versalles, la Conferencia de París, en la cual se aprobó la Convención, cuyo art. 8 creó la Comisión Internacional de Navegación Aérea (C.I.N.A.), organismo que se puso bajo la dependencia de la Sociedad de las Naciones, con la misión de coordinar en su seno las distintas leyes nacionales sobre navegación aérea y de solucionar los conflictos que se suscitaban con motivo de las reglamentaciones técnicas de los anexos de la Convención.

Posiblemente la organización que más eficaz tarea cumplió en el campo doctrinal haya sido el Comité International Technique d'Experts Juridiques Aériens (C.I.T.E.J.A.), que con asistencia de delegados de 28 países comenzó a trabajar en París en 1926 con el propósito de lograr una legislación internacional única sobre Derecho Privado Aeronáutico, para lo cual se constituyeron cuatro comisiones de labor, ocupándose la primera de los distintos aspectos que conforman la naturaleza jurídica de

las aeronaves; la segunda, del régimen de los transportes y arrendamiento de aeronaves; la tercera, de la responsabilidad por daños causados a terceros en la superficie y seguros; y la cuarta, del personal aéreo. La intensa labor desarrollada por C.I.T.E.J.A. por medio de sus diversas comisiones, tuvo trascendental influencia en el desarrollo del Derecho Aeronáutico, siendo sus resultados más relevantes los obtenidos en la Convención de Varsovia de 1929, sobre unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional; las convenciones de Roma de 1933; una, sobre embargo preventivo de aeronaves, y la otra sobre responsabilidad emergente de los daños causados a terceros en tierra desde aeronaves en vuelo; Convención de Bruselas de 1938, sobre asistencia y salvataje de aeronaves en el mar y un protocolo sobre seguros para los casos tratados en la Convención de Roma. Además, al estallar la segunda guerra mundial estaba ya casi terminada la elaboración de un proyecto de convención relativo a los abordajes aéreos.

También es importante, aunque dentro de otra esfera, la tarea realizada por la I.A.T.A., entidad privada cuya fundación data del 25 de agosto de 1919, en reunión celebrada en La Haya, y cuyo objeto es, según sus estatutos, "realizar la unidad en la explotación de líneas aéreas que se extiendan sobre territorios de dos o más Estados, ajustándose a los preceptos de la Convención para la reglamentación de la navegación aérea internacional y a los acuerdos particulares suscritos entre los Estados interesados", ocupándose asimismo de promover el comercio aéreo en las máximas condiciones de economía y seguridad, defendiendo los intereses de las empresas de transportes aéreos, unificando los sistemas operativos, condiciones de transporte y régimen tarifario. La I.A.T.A. se gobierna por medio de una junta General, integrada por todos sus miembros activos, y un Comité Ejecutivo, cuyos miembros son elegidos por la junta, renovándose por tercios anualmente. La labor permanente y realmente efectiva de la institución se efectúa mediante cuatro comités: el económico, el jurídico, el técnico y el de tráfico. Las Condiciones Generales de Transporte, aprobadas en el denominado Acuerdo de Amberes, celebrado en 1930, constituyen una de las más positivas realizaciones de la I.A.T.A., y fueron adoptadas para la realización de sus servicios por todas las compañías que formaban parte de la Asociación. Naturalmente, por tratarse de las más importantes compañías dedicadas a los transportes aéreos las que aprobaron y adoptaron tales condiciones de transporte, las estipulaciones del Convenio de Amberes contribuyeron en gran medida a la formación del Derecho Aeronáutico.

Como consecuencia de la Convención de Chicago de 1944, el organismo creado por ella, la Organización de Aviación Civil Internacional (O.A.C.I.), originó diversos comités encargados de estudiar distintos aspectos de la actividad aeronáutica con el objeto de promover una mejor acción internacional. Entre ellos, se creó el Comité Jurídico, que retornando la labor que hasta antes de la segunda guerra mundial había realizado el C.I.T.E.J.A., en reuniones celebradas periódicamente abordó el estudio de modificaciones y actualizaciones a convenciones ya suscritas y proyectos de nuevas convenciones que por diversas razones no habían llegado aún a concretarse. Actualmente, muchos de esos trabajos del Comité Jurídico de la O.A.C.I. han llegado a concretarse; tal es el caso de la Convención de Ginebra de 1948, la de Roma de 1952, el Protocolo de La Haya de 1955, el convenio complementario de Guadalajara (1961), el Protocolo de Guatemala de 1971, el Convenio de Tokio de 1963, el de La Haya de 1970, el de Montreal de 1971, así como los cuatro proyectos de Convenio de Montreal de 1975.

c) La **jurisprudencia**: El estudio de la jurisprudencia aeronáutica, sobre todo de la francesa, demuestra el destacado lugar que ocupó en los primeros pasos de la formación del Derecho Aeronáutico. Veremos al tratar los problemas planteados en torno a la condición jurídica del espacio aéreo, la influencia que han tenido las decisiones judiciales en la adopción de algunas de las soluciones propuestas por la doctrina que luego recibieron su consagración en la estructuración legislativa. Actualmente la labor jurisprudencial es de importancia decisiva en la interpretación de las soluciones adoptadas por la ley y es reconocida por toda la doctrina aeronáutica como fuente originaria, además de su función interpretativa.

Respecto de ciertas cuestiones, la reiteración de fallos en un mismo sentido permite advertir marcadas tendencias jurisprudenciales que con diversa intensidad confiere a esta fuente particular importancia.

Así como, al tener en cuenta los usos y costumbres, algunos fallos refuerzan el sentido de soluciones normativas; del mismo modo, decisiones judiciales han originado modificaciones legislativas y otras aportan definidas corrientes de interpretación.

d) La **ley**: Independientemente de algunas disposiciones legales dictadas a partir de la ya mencionada ordenanza francesa de 1784. En 1910 se dictó en Alemania, para la provincia de Brandeburgo, una Reglamentación Aeronáutica, seguida de otra similar, también de 1910, para el Reino de Prusia. En Inglaterra se dictaron reglamentos en

1911 y 1913. En Francia, el primer Decreto Reglamentario aplicable a toda la Nación data de 1911, siendo derogado y sustituido por otro más perfeccionado en 1913. En los Estados Unidos de Norteamérica, el Estado de Massachusetts dictó su propia Reglamentación Aeronáutica en 1913. En Italia, el 22 de setiembre de 1914.

En España está constituido por la ley de navegación aérea de 21 de julio de 1960 (RCL 1960, 1041 y 1259) y disposiciones complementarias.

#### Conclusiones en la evolución del Derecho Aeronáutico

Podemos extraer conclusiones que son propias a esta reciente rama del derecho, que a pesar de su juventud histórica, cuenta ya con una compleja doctrina y jurisprudencia que requiere de una actualización dinámica y permanente.

El Derecho Aeronáutico aumenta su actividad proporcionalmente al incremento mundial de la actividad aérea. Este incremento de la actividad aérea, con todas sus consecuencias, alimenta el sistema aumentando la jurisprudencia y las actividades jurídicas que de él se desprenden.

Como conclusión final podemos decir que el Derecho Aeronáutico se ha constituido en la base para la construcción de la doctrina del Derecho del Espacio Exterior.

Si bien el Derecho Aeronáutico es un derecho autónomo, su fin último sigue siendo común a todas las disciplinas jurídicas.

El perfeccionamiento de la aviación debe conducir a la creación de un Derecho Aeronáutico Internacional mundial. Este nuevo derecho se erigirá sobre bases nuevas, distintas a las normas anacrónicas sustentadas durante mucho tiempo que obedecían a intereses egoístas y particularistas de los países.

Su principio fundamental debe ser la necesidad de un Derecho Internacional único, un Derecho de Paz, que asegure las relaciones aeronáuticas pacíficas entre los pueblos, permitiendo que este maravilloso hecho de la técnica moderna, la aviación, sin apartarse jamás del derecho, sea, no un elemento de destrucción sino un factor de armonía y felicidad mundiales.

## 2.1. Política del sector aeronáutico

La industria aeronáutica europea está obligada a repensar su futuro. La presión de un entorno económico y empresarial más exigente y competitivo está ya forzando al sector a adoptar medidas. Las incertidumbres sobre el futuro preocupan también en las altas instancias europeas, conscientes del carácter estratégico de un negocio que da empleo a 442.100 personas, factura 94.500 millones de euros (el 36% de la cifra de negocio del sector a nivel mundial) y cuenta con unos niveles de inversión en I+D de 11.700 millones anuales, financiados en un 70% por las propias empresas, según los últimos datos facilitados por la patronal aeroespacial europea ASD.

Por esta razón, el 27 de septiembre de 2007, de conformidad con el apartado 2 del artículo 29 de su Reglamento Interno, el Comité Económico y Social Europeo elaboró un dictamen sobre la "situación y perspectivas" del sector aeronáutico civil.

La Comisión Consultiva de las Transformaciones Industriales, encargada de preparar los trabajos del Comité en este asunto, aprobó su dictamen el 18 de noviembre de 2008.

En su 449º Pleno de los días 3 y 4 de diciembre de 2008 (sesión del 3 de diciembre de 2008), el Comité Económico y Social Europeo aprobó por 110 votos a favor, 9 en contra y 5 abstenciones el presente Dictamen.

*Diario Oficial de la Unión Europea 28.7.2009 (UE Dictamen 2009/C 175/09)*

El texto, publicado en el Diario Oficial de la UE, recoge cinco factores que representan una "verdadera amenaza" para la industria si gobiernos y empresas no toman las medidas adecuadas, poniendo en peligro un elemento determinante para el desarrollo tecnológico y el crecimiento económico europeos.

En primer lugar, apunta a los crecientes riesgos que están asumiendo las empresas más pequeñas, fabricantes de equipos y subcontratistas, que asumen cada vez más exigencias de financiación ante la imposibilidad de los grandes constructores de afrontar en solitario los costes de desarrollo de los nuevos aviones, que cada vez son mayores. Una situación que eleva su endeudamiento y alarga los plazos para rentabilizar las inversiones. Un proyecto como el del nuevo A-350 de Airbus va a costar 11.000 millones de euros y estará externalizado en más de un 50%.

El segundo factor de riesgo es la debilidad del dólar, atenuada tras el inicio de la crisis mundial pero que se mantiene y supone menor competitividad para la industria europea, medidas constantes para minimizar costes salariales, reducción del número de subcontratistas en Europa y deslocalizaciones hacia la zona del dólar.

El tercer riesgo detectado está en relación con este punto, el aumento de la competencia. El traslado de fábricas fuera del continente y las alianzas en países emergentes como China (pese a los riesgos que suponen la transferencia de tecnología y la implantación local) también se ven fomentados por la aparición de nuevos actores internacionales en el sector aeronáutico. Así, empiezan a sobresalir Brasil o India en la fabricación de aviones regionales o aparecen potentes consorcios aeroespaciales con respaldo estatal (casos de China o Rusia). No en vano, estos mercados se encuentran entre los diez mayores compradores de nuevas aeronaves de las dos próximas décadas, según las estimaciones que Airbus y Boeing publican cada año.

Otro de los retos que tiene que afrontar la industria es el llamado “papy boom”, la jubilación de los trabajadores de la generación del baby boom. En el caso del sector del transporte aéreo europeo, está previsto que la mitad de los trabajadores actuales se jubilen de aquí a 2015, con la consiguiente pérdida de empleo altamente cualificado.

Por otro lado, el dictamen se refiere a la incertidumbre del precio del petróleo, con una evolución incierta a medio plazo, lo que influye en la demanda de aviones, hace más frágiles a las aerolíneas y obliga a los constructores a investigar en el uso de combustibles alternativos y sus tecnologías correspondientes.

Para hacer frente a estas dificultades, el Comité Económico y Social Europeo también incluye algunas propuestas. Así pide a los países con tradición aeronáutica (como España, quinta industria a nivel mundial) que amplíen sus competencias centrándose en la alta tecnología, impulsen una red europea de subcontratistas que pueda respaldar con eficacia a los grandes (como Airbus, Saab o ATR) y favorezcan las asociaciones con el mundo de la investigación.

También sugiere, entre otras medidas, reforzar la coordinación entre Bruselas y la Agencia Europea de Defensa para el desarrollo de tecnologías de doble uso (civil y militar) en el sector; que Europa elabore un programa de I+D para el avión que sustituirá al A-320; que trate de recuperar la iniciativa en el mercado de aviones

regionales; y que se facilite financiación a las pymes subcontratistas para que, por un lado, se asocien y, por otro, se diversifiquen.

Además, hace referencia del peligro que en Europa aumente la desindustrialización del sector del transporte aéreo europeo. Esta desindustrialización puede implicar riesgos graves como la desaparición de competencias clave, la pérdida del liderazgo de Europa en la escena mundial debido a su incapacidad de realizar las inversiones necesarias para el desarrollo de nuevas tecnologías clave, la desaparición en la cadena de suministro de un gran número de subcontratistas europeos y la pérdida masiva de empleos.

Seguidamente, hace unas recomendaciones, entre ellas, crear un nuevo marco para las ayudas públicas a Airbus. El Comité Económico y Social Europeo sugiere en su dictamen a la Comisión Europea y a los Estados Miembros que busquen un nuevo procedimiento de financiación para los grandes proyectos aeronáuticos, sin obviar el contencioso con EE UU ante la OMC (Organización Mundial del Comercio) ni las ayudas que recibe Boeing a través de contratos militares.

Así, propone una colaboración entre los subcontratistas del sector, o una garantía sobre los préstamos públicos basada en anticipos reembolsables, o préstamos a tipos preferenciales del Banco Europeo de Inversiones (BEI).

Por último, el Comité considera que la Comisión y los Estados miembros deben responder con rapidez a la necesidad de adoptar una política estratégica en el sector aeronáutico. Tal política incluiría la aplicación de medidas concretas en Europa y en los territorios de tradición aeronáutica para anticipar mejor los cambios futuros y minimizar su impacto social.

En definitiva, los países emergentes, la presión financiera y unas plantillas envejecidas obligan a la industria a reinventarse.

Analizando dicho dictamen observamos una notable carencia de unidad exterior, la problemática que ello conlleva, y el incumplimiento de otras normas de derecho comunitario: normas de competencia...

Es un objetivo la creación de una política común de los transportes aéreos aunque la comunidad tiene competencias exclusivas implícitas y que los estados impiden por razones puramente de intereses particulares nacionales.

A continuación, se adjunta varias noticias de prensa en relación a este último apartado.

Marisa Recuero publica en el periódico “El Mundo”, sección de “Mercados nº178”, (19/06/2011); pág.13, el siguiente artículo:

❖ **Los ‘otros’ fabricantes de aviones**

*« Brasil, Canadá, China, Rusia y Japón rompen el duopolio de Airbus y Boeing y ponen en el mercado siete modelos de aeronaves para la aviación regional.*

*Son seis (pequeños) y están dispuestos a acabar con los grandes. Dos de ellos ya le hacen sombra. Se trata de Embraer (Brasil) y Canadair-Bombardier (Canadá). El resto empieza a empujar. Irkut Corporation (Rusia), Comac (China), Sukhoi Civil Aircraft (Rusia) y Mitsubishi (Japón). Son los nuevos fabricantes de aviones que se alzan para romper el duopolio mundial que mantienen Airbus y Boeing. Primero, en el mercado de la aviación regional. Después, en el largo radio.*

*Se acabó eso de volar sólo en un A-320 o en un B-737. Ahora estos aviones tendrán que competir con ARJ21-700, C-919, MRJ90, MS-21 y SSJ-100. Sin contar con las aeronaves que ya operan: ERJ-145 y CRJ-1000. A simple vista, un batiburrillo de letras y números. En el fondo, los nuevos aviones que comprarán las compañías aéreas a corto plazo para operar sus vuelos regionales. Entre China y Rusia ya tienen una cartera de pedidos de 474 aviones.*

*Pero conviene ir por partes. La última radiografía del mercado, realizada por Boeing, revela que se van a vender 33.500 nuevos aviones en los próximos 20 años. Es más, advierte de que un 70% de ellos serán aeronaves con un único pasillo, es decir, las que se utilizan para el corto y medio radio. Dicho de otra manera, el mercado de los nuevos fabricantes, siendo la zona de Asia y el Pacífico el cliente potencial. Las previsiones advierten de que las aerolíneas de esta región llegarán a comprar casi el 35% del total de aviones que se vendan.*

*Siete nuevos modelos de aviones para un mismo mercado regional. De momento, ni el consorcio europeo, ni el gigante estadounidense tienen miedo. «Los candidatos tienen un gran reto por delante, ya que la madurez de sus productos no es comparable a la que tiene la familia A-320», advirtieron a este diario fuentes oficiales de Airbus.*

*«Una fuerte competencia para las ventas de aviones forma parte de nuestro negocio», reconocieron fuentes de Boeing. No obstante, el fabricante advirtió de que se cuida bien de «proteger su propiedad intelectual, y mejora continuamente sus productos y procesos para asegurar su competitividad a largo plazo contra el que decida entrar».*

*Blindajes a parte, rusos y chinos ya accedieron al negocio de la industria aeronáutica. Algunos, incluso, por la puerta grande. Precisamente, mañana se presentará en la Feria de Aviación de Le Bourget (París) el SSJ-100, conocido como el Sukhoi Superjet 100, un avión fabricado por rusos. En concreto, por Superjet*

*International, un consorcio participado por la rusa Sukhoi y la italiana Alenia Aeronáutica.*

*Dos de estas aeronaves están ya operando. Una, para la armenia Armavia; y la otra, para la rusa Aeroflot. La mexicana Interjet empezará a usarla el año que viene. En total, 180 pedidos del SSJ-100 que, a finales de 2011, conseguirá la homologación para poder operar en Europa. La estructura y la aerodinámica del avión son rusas, mientras el resto de componentes y sistemas fueron fabricados en Occidente. Caben entre 90 y 120 pasajeros.*

*Muy de cerca le siguen el ARJ21y el C-919 chinos, con capacidad para 105 y 190 personas, respectivamente. Hace apenas tres años, el Gobierno chino creó Comac, una empresa destinada a fabricar aviones con el único objetivo de romper la dependencia que las aerolíneas asiáticas tienen de Boeing y Airbus. El primer modelo tiene ya una cartera de pedidos de 239 aeronaves, a repartir entre ocho compañías chinas, una indonesia, una birmana y otra estadounidense (Gecas).*

*El C-919 aspira a ser el avión más grande fabricado por China y construido, especialmente, para competir con el A-320 y el B-737, los aviones de corto radio de Airbus y Boeing, respectivamente. Aunque aún no realizó su primer vuelo de pruebas, ya tiene una cartera de pedidos de 55 aeronaves, que empezarán a entregarse en 2016. Los compradores serán compañías chinas. Entre ellas, Air China.*

*Japón es la otra potencia asiática que quiere arrebatar mercado a la industria aeronáutica occidental. En concreto, Mitsubishi, donde participa Toyota con un 10%. Los japoneses están fabricando el avión MRJ, con capacidad hasta para 90 pasajeros. Sin embargo, el programa se está retrasando por el conflicto nuclear de Fukushima.*

*Hasta el fabricante ruso de aviones militares Irkut se embarcó en la creación de una aeronave de pasajeros, la MS-21. Un analista del sector reconoció a este diario que «dentro de 15 años, estos fabricantes tendrán productos homologados en Occidente». Incluso, las propias aerolíneas advierten de que el mercado cambiará a medio plazo. El responsable de la flota de Lufthansa, Nico Buchholz, no descarta el desembarco de los nuevos fabricantes en la aviación regional.*

*Embraer y Bombardier son las dos únicas empresas que ya se hicieron hueco en este mercado, ocupando el tercer y el cuarto puesto, respectivamente, por detrás de Boeing y Airbus, que se reparten casi el 50% del negocio cada una. El ERJ145 de Embraer es una de las aeronaves más populares de la aviación regional, seguido de los CRJ de Bombardier. «La competencia siempre ha sido buena para el negocio de la aviación», en palabras de Boeing. »*

Mario S. Guillen publica en el periódico “ABC”, sección Empresa (19/06/2011); pág. 16, la siguiente noticia:

❖ **Más actores en el cielo**

*« Un largo recorrido aún. Nico Buchholz, vicepresidente senior de Flota Corporativa de la aerolínea alemana Lufthansa, es una de las personas más reputadas en el mundo de la aviación comercial actual por su conocimiento de los distintos productos aeronáuticos que están en el mercado. En declaraciones a “Empresa”, asegura que «aún queda mucho tiempo» para que un constructor chino o brasileño*

*pueda competir al mismo nivel de los tradicionales, dado que «aunque tengan buen nivel tecnológico, les falta aún la continuidad de una producción que avale su marca».*

*Los viajeros, asegura Buchholz, aún serían muy reticentes a volar en un aparato hecho en China o Rusia, a pesar de que «muchas de las piezas que hoy en día contienen los Airbus y los Boeing se fabrican en China, e incluso el A320 está ensamblado en ese país». Montarse en un avión es algo que el usuario considera muy serio y siempre busca tener la máxima confianza. Por ello, dada la imposibilidad de competir por el momento en el mercado de los grandes aviones para vuelos intercontinentales (el Airbus A380 y el nuevo 747-8 de Boeing están llamados a liderar este segmento por mucho tiempo), el resto de industrias aeronáuticas han decidido centrarse en aviones pequeños pensados para rutas regionales similares a las que operan en Europa muchas aerolíneas «low cost». [...]*

*Pero no olvidemos que la compra internacional de aviones tiene mucho de política también. Una aerolínea como Lufthansa —que tiene su base operativa en Fráncfort y a la vez cada vez más intereses en América— debe mantener un exquisito equilibrio entre el constructor europeo de fuerte base alemana y Boeing, con quien colabora desde hace cincuenta años. Se intenta ser ecuaníme y en el futuro habrá que hacer lo mismo con los nuevos constructores. Según Buchholz, uno de los mayores especialistas mundiales en la selección de aeronaves, la elección de una aeronave se basa en cinco condiciones: «los costes operativos en efectivo, la tecnología, el precio, la fecha de entrega y la accesibilidad y precio de los repuestos». Cuando las «pequeñas» consigan acercarse a las «grandes» en estas cinco características, podrán poner en riesgo su hegemonía.»*

Luis Montoto publica en el periódico “Expansión” (16/09/2010); pág.4, la siguiente crónica:

❖ **La OMC fuerza a Boeing y a EADS a rediseñar el sector**

*DECISIÓN SALOMÓNICA- Tras declarar ilegales las ayudas al lanzamiento de Airbus, el organismo se pronuncia en contra de las subvenciones al grupo estadounidense.*

*La enconada disputa que han mantenido Boeing y EADS (European Aeronautic Defence and Space Company) en la Organización Mundial de Comercio (OMC) puede obligar a ambos contendientes a una larga negociación para definir las normas que regulen el futuro del sector aeronáutico.*

*El organismo con sede en Ginebra emitió ayer un dictamen en el que afirma que el grupo estadounidense ha sido objeto de exenciones fiscales; ayudas encubiertas de la Nasa para desarrollar aviones; y descuentos a la exportación. Aunque aún es confidencial, fuentes cercanas al proceso afirman que estos incentivos podrían elevarse a 18.500 millones.*

*A la espera de las alegaciones, se trataría de un golpe similar al que recibió EADS en junio, con una resolución que señalaba la ilegalidad de la mayoría de las ayudas al lanzamiento (un tipo de subvención que sólo existe en la UE). Con este instrumento, Airbus puso en marcha programas de aviones comerciales como el A380.*

*De hecho, en este caso concreto, la OMC advirtió de que la filial de Eads debería devolver o refinanciar los 3.256 millones de ayudas públicas que recibió para el Superjumbo.*

*Este litigio –uno de los más complejos que ha tenido entre manos el organismo internacional– hunde sus raíces en 2004. Ese año, el Gobierno estadounidense acusó al consorcio europeo de elevar su cuota de mercado gracias a las ayudas públicas masivas con las que financió no sólo el A380, sino también el A330.*

*Frente a ello, la UE respondió automáticamente con una contrademanda en la que alegaba que Boeing se había beneficiado de más de 20.000 millones en subsidios a través de la Nasa.*

*Seis años después, ya están sobre la mesa las dos decisiones, que empujan a ambas compañías a redefinir las reglas de este negocio y, más aún, a hacerlo en un contexto en el que el duopolio que ha dominado el sector puede quebrarse para dar entrada a nuevos competidores.*

*La brasileña Embraer, por ejemplo, está creciendo en Estados Unidos con aeronaves de medio alcance; y la canadiense Bombardier ya fabrica un nuevo avión con materiales compuestos para competir con los dos colosos.*

*A medio plazo, China se asoma en el horizonte. Al igual que en otros sectores estratégicos, Pekín quiere erigirse en un actor relevante en la aeronáutica. En 2008, puso en marcha el grupo Comac, con el objetivo de fabricar un jet regional y lanzar un jumbo en los próximos años.*

*Los dos gigantes se enfrentan al reto de crear nuevas normas para conciliar el libre mercado con las ayudas públicas, que hoy en día son indispensables para el diseño de nuevas aeronaves.*

*Pero también en este punto hay disparidad. EADS cree que es imprescindible, pero Boeing sostiene que no hay nada de qué hablar. A juicio del grupo estadounidense, el importe de las ayudas que ha recibido su rival es muy superior, por lo que no son casos equiparables.*

### ***Dos posturas enfrentadas:***

#### ***Europa***

- “Las subvenciones masivas recibidas por Boeing violan las reglas de la OMC y dan esencialmente la razón a la queja de la UE”, según afirmó ayer el Gobierno francés.*
- La posición de Airbus es que “ahora que los dos informes están disponibles, es el momento de dejar de echarse la culpa y negociar el futuro del sector”.*

#### ***Estados Unidos***

- Las prácticas de EEUU no distorsionan el mercado como las ayudas al lanzamiento de Airbus, que no tienen comparación y son perjudiciales para la industria norteamericana.*
- Puesto que ambos casos no son equiparables, Boeing no cree que haya que negociar. Es más, insta a la UE a que abandone las ayudas al lanzamiento del nuevo ‘A350’.*

Los autores I. Pujol y A. Marimón publican en el periódico “Expansión”, (16/11/2010); pág. 13 el siguiente reportaje:

❖ **Vueling y easyJet piden a Almunia que Spanair deje de recibir ayudas**

*SUBVENCIONES - La asociación europea de líneas aéreas de bajo coste reclama directamente al comisario que estudie el caso de la empresa catalana, controlada en un 40% por la Generalitat.*

*Cada vez que la Generalitat catalana aporta directa o indirectamente dinero en Spanair, el enfado de Vueling, easyJet y Ryanair, sus máximos rivales en España (especialmente los dos primeros), crece exponencialmente.*

*La Asociación Europea de Líneas Aéreas de Tarifas Bajas (Elfaa, en inglés) ha vuelto a denunciar ante Bruselas la “flagrante violación de la legislación europea que suponen las ayudas de la Generalitat a la compañía Spanair”, en la que es el máximo accionista, con el 40% del capital. Y, esta vez, lo han hecho directamente ante el vicepresidente de la Comisión Europea y Comisario de Competencia, Joaquín Almunia.*

**Otros casos**

*En noviembre de 2009 y en marzo de 2010, Elfaa, a instancias de Vueling, Ryanair y easyJet, ya dirigió unas misivas denunciando los hechos, pero, en esa ocasión, el destinatario era el director general de la Competencia. En estas cartas, la asociación incluyó el caso de Spanair junto a otros en los que también se habían producido ayudas de Estado. Ahora, la denuncia es sólo contra la empresa catalana.*

*En la nueva carta, John Hanlon, secretario general de Elfaa, critica ante Almunia la nueva inyección de capital de la Generalitat por valor de 20 millones de euros a través de la empresa pública Cimalsa y le recuerda que en sus escritos anteriores no se ha recibido respuesta de Bruselas. Spanair perdió 186 millones de euros el año pasado.*

*La asociación pide una “urgente y completa investigación” del caso y señala que las ayudas públicas han permitido a esta compañía “librar una guerra de precios predatoria en rutas operadas por otras aerolíneas que no reciben esas ayudas”, y “derrochar en campañas de marketing que están fuera del alcance de sus competidores comerciales”.*

*En enero de 2009, la Generalitat propició la compra del 80,1% de Spanair a SAS junto al Ayuntamiento de Barcelona, un grupo de empresarios catalanes y Turismo de Barcelona.*

*Tras una primera ampliación de 80 millones, en la que el Ejecutivo participó de forma indirecta a través del fondo Catalana d’Iniciatives y Fira de Barcelona, la aerolínea volvió a llamar a la puerta de la Administración catalana. En las últimas semanas, la Generalitat ha aportado 40 millones a través de varias empresas públicas y créditos por otros veinte millones.*

### **3. Derechos de los pasajeros**

Volar de un lugar a otro es una experiencia gratificante, aunque subirse a un avión puede suponer también una fuente de preocupaciones y problemas. En general, los pasajeros se interesan por sus derechos cuando se vulneran o si se registran inconvenientes, pero nunca está de más conocerlos de antemano para saber cómo actuar en caso de ser necesario. Como primera cuestión, los pasajeros de cualquier tipo de vuelo -ya sea chárter o regular- tienen que recibir un trato justo. La responsabilidad de respetar sus derechos recae siempre en la compañía que han contratado.

Los derechos del pasajero en avión se vulneran a menudo. Conviene conocer qué derechos asisten al viajero en cada circunstancia.

Cada vez es mayor el número de viajeros que utilizan el avión para desplazarse. Con el aumento de tráfico también se produce un incremento de las incidencias que afectan a los viajeros. Los conflictos más habituales donde los derechos que amparan a todo viajero han de aplicarse y, dado el caso, denunciarse, están a la orden del día. Es necesario tener un conocimiento básico de estas cuestiones para saber a qué atenerse en todo momento.

Sin embargo, gran parte de los viajeros desconoce qué derechos les amparan y qué obligaciones contraen cuando deciden desplazarse por aire. Tampoco saben cuáles son las responsabilidades y potestades de la tripulación ante cualquier contingencia o qué normas legales regulan los derechos y deberes de unos y otros. Conviene recordar que pasajeros, tripulantes y empresas están sujetos a unas reglas específicas que comienzan a regir mucho antes del vuelo. Incluso antes de pisar el aeropuerto. Los derechos de los pasajeros, sus obligaciones y las potestades de la tripulación están regulados por normativas muy claras, comunes a todas las empresas.

Las situaciones de anormalidad en los vuelos (como las derivadas de la erupción del volcán finlandés o de las huelgas de controladores aéreos) han fomentado que los pasajeros estén cada vez más atentos e informados sobre sus derechos al montarse en un avión. Aunque los derechos están desmenuzados en páginas web, manuales y folletos, no ocurre lo mismo con las obligaciones, a que se compromete un viajero cuando decide volar, que no están enumeradas en ningún lugar. Sin embargo, eso no significa que no haya.

En cuestión de vuelos, hay un cuerpo legislativo con deberes y sanciones en caso de incumplimiento. La Ley de Seguridad Aérea (Ley 1/2011, de 4 marzo) y la Ley Penal y Procesal Aérea (Ley 209/1964, de 24 de diciembre) son dos ejemplos. De esta manera, aunque las reglas no estén sistematizadas en folletos, los pasajeros deben:

- **Presentarse a tiempo.** La hora de presentación en el aeropuerto varía según la aerolínea y el destino del vuelo (si es doméstico o no). Llegar tarde, salvo causa justificada, puede dar lugar a la pérdida del vuelo sin derecho a compensación alguna por parte de la compañía.

- **Presentarse con su documentación completa y vigente** tanto para el vuelo en sí como para el ingreso a los países de destino.

- **Pagar el billete.** Viajar como polizón se castiga con multa económica y pena de arresto mayor al llegar a destino.

- **No transportar mercancías u objetos prohibidos.**

- **Hacerse cargo del exceso de equipaje.** Viajar con más kilos (o maletas) de los permitidos para el equipaje habilita a la compañía a cobrar una penalización. Tanto el límite de peso como el importe de la multa varían de una empresa a otra. Para evitar sorpresas, se deben leer con atención las condiciones generales de contratación antes de viajar.

- **Empaquetar de manera adecuada los objetos frágiles y respetar las medidas para el equipaje de mano.** Los líquidos están limitados. Las armas, los objetos punzantes, los instrumentos contundentes, las sustancias explosivas, inflamables, químicas o tóxicas están prohibidas. El personal de seguridad puede denegar el acceso a la zona de embarque y al avión a cualquier pasajero que lleve estos artículos u otros que susciten recelo.

- **Respetar los controles de seguridad y utilizar debidamente las instalaciones aeroportuarias.**

- **Ocupar el asiento debido, no perturbar la ocupación de la aeronave ni la tranquilidad de los demás pasajeros.** Quienes no obedezcan las órdenes de seguridad o cometan desacatos contra el comandante del avión serán castigados con una multa, según lo dispone el artículo 50 del Código Penal.

- **Apagar los móviles y dispositivos electrónicos cuando se indique y permanecer sentado cuando la tripulación lo solicite.**

- **Obedecer y respetar a los miembros de la tripulación.**

- **Realizar la declaración aduanera.**

Por otro lado, las garantías para los viajeros están reguladas por disposiciones nacionales y europeas que la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) y los Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) detallan y ordenan para su mejor comprensión y aplicación. Los derechos del pasajero y las normas que les respaldan pueden consultarse en las páginas web de [AESA](#) y las de [AENA](#), así como en los folletos explicativos que se recopilan en los mostradores de información de todos los aeropuertos de España. No obstante, siempre es útil saber cuáles son los principales derechos y garantías ante cualquier inconveniente.

- **Denegación de embarque.** Si el número de pasajeros es mayor que el de plazas disponibles, la compañía deberá, en primer lugar, solicitar voluntarios que renuncien a sus asientos. Los voluntarios pueden pactar con la compañía ciertos beneficios, pero, una vez acordados, no podrán reclamar compensaciones suplementarias.

Al margen de esto, siempre tendrán derecho a que les informen sobre sus opciones, a reembolsarles el dinero del billete (si deciden no viajar) o a que se les busquen sistemas de transporte alternativos para que puedan llegar a destino. También tendrán derecho a ser atendidos, lo que incluye comida y bebida suficiente durante la espera, alojamiento en hoteles si hiciera falta pernoctar y los traslados, así como la posibilidad de realizar gratuitamente dos llamadas (o correos electrónicos). En caso de no haber voluntarios, la compañía deberá abonar a los pasajeros unas cantidades de dinero preestablecidas en concepto de indemnización. La cuantía varía según la distancia y el destino del vuelo, de modo que se pagarán:

- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros, con independencia del destino.
- 400 euros para vuelos entre 1.500 y 3.500 kilómetros, con independencia del destino.
- 400 euros para vuelos de más de 3.500 kilómetros si el destino está en la Unión Europea.

- 600 euros para vuelos de más de 3.500 kilómetros cuyo destino sea extracomunitario.
- Si el retraso es inferior a dos, tres o cuatro horas, respectivamente, la compensación puede reducirse a la mitad.

- **Anulación del vuelo.** En este caso, al igual que ocurre con quienes renuncian a un vuelo de manera voluntaria, el pasajero tiene derecho a una compensación a no ser que haya sido informado de la cancelación al menos catorce días antes del vuelo, o que con la modificación de trayecto haya llegado cerca de la hora inicialmente prevista, o si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias. La compañía debe dar a elegir al pasajero entre la devolución del billete y un transporte alternativo hacia el destino final, además de ofrecerle de manera gratuita comida y bebida, y alojamiento cuando sea necesario. Las devoluciones se pagarán en metálico y deberán hacerse efectivas en un plazo de siete días.

- **Grandes retrasos.** Los pasajeros cuyos vuelos experimenten un gran retraso tienen derecho a recibir información, atención y el reembolso de su billete (o un transporte alternativo). Desde 2009 tienen derecho a una compensación económica, según lo dicta una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Por "gran retraso" se entiende a una demora de más de dos horas que origina unos derechos conforme aumenta la espera, y en cuanto a la cuantía de las compensaciones también se incrementa por tramos, según las horas de retraso y la distancia del vuelo retrasado. De este modo:

- De dos a tres horas: el pasajero tiene derecho a recibir información y atención (si la distancia no supera los 1.500 km).

- De tres a cuatro horas: tiene derecho a recibir información y atención en todos los vuelos (excepto en los extracomunitarios de más de 3.500 km). También tiene derecho a una compensación económica entre 250 y 600 euros (según distancia).

- De cuatro a cinco horas: tiene derecho a recibir información, atención y compensación económica (sin excepciones).

- Más de cinco horas: en este caso, además de todos los derechos anteriores, la compañía está obligada a devolver el importe del billete.

- **Problemas con el equipaje.** Cuando hay incidencias con el equipaje (como daños, retrasos o pérdidas), el « Convenio de Montreal » indica que la compañía aérea es la única responsable del daño causado. Pese a esto, hay que tener presente que no hay

normas establecidas sobre cómo proceder en estas situaciones, de modo que la respuesta ante una incidencia variará de una compañía a otra.

Mientras algunas aerolíneas ofrecen a los pasajeros unas compensaciones para cubrir sus gastos de primera necesidad (como artículos de aseo o ropa interior), otras pagan una cantidad por día (hasta un máximo de tres días) o cubren los gastos al pasajero una vez que presenta las facturas. A modo de orientación: el principio general es cubrir los gastos de primera necesidad.

Si el equipaje se extravía, se daña o retrasa, puede tener derecho a una compensación de unos 1.220 €. No obstante, las compañías aéreas carecerán de responsabilidad cuando hayan adoptado todas las medidas a su alcance para evitar esos daños o cuando les haya resultado imposible adoptar esas medidas. Por el equipaje dañado, se puede hacer una reclamación a la compañía aérea en un plazo de 7 días después de recibir el equipaje. Mientras que por la recepción retrasada del equipaje, es e período máximo es de 21 días.

- **Identificación de la compañía aérea.** El pasajero debe ser informado con anterioridad, sobre qué compañía opera su vuelo. Las compañías aéreas que pueden resultar inseguras están prohibidas o restringidas dentro de la Unión Europea.

- **Paquetes de vacaciones.** Los organizadores y distribuidores de paquetes de vacaciones están obligados a proporcionar información precisa y completa sobre los paquetes de vacaciones reservados. Están obligados a respetar los términos contractuales y a proteger a los pasajeros en el caso de insolvencia. Los turoperadores de paquetes deben dar una información precisa sobre el viaje reservado, cumplir las obligaciones contractuales y proteger a los pasajeros en el caso de insolvencia del organizador.

-**Transparencias de precios.** De conformidad con la legislación de la UE, cuando se compra un billete para un vuelo que despegue de un aeropuerto de la UE, las condiciones aplicables tienen que serle explicadas claramente.

El precio final a pagar debe estar indicado en todo momento y debe incluir las tarifas aéreas y las tasas aplicables, así como los cargos, subcargos y tarifas inevitables y predecibles en el momento de la publicación. También debe mostrar el desglose de la tarifa, los impuestos y las tasas del aeropuerto. Los suplementos de precio opcionales

deben ser comunicados de una forma clara, transparente y no ambigua al comienzo del proceso de la reserva, y la aceptación de los mismos por su parte debe ser opcional.

Otro factor a considerar son los deberes y potestades de la tripulación.

El cometido de la tripulación no solo es llevar a los pasajeros de un lugar a otro, sino también asistirles durante el trayecto. La Ley española sobre Navegación Aérea establece que el personal de vuelo está "destinado al mando, pilotaje o servicio de a bordo de la aeronave". El comandante de un avión, cuya edad mínima debe ser 25 años, debe tener una licencia o autorización que le faculte para ejercer esas funciones y no podrá, sin causa justificada, abandonar o renunciar a sus responsabilidades de control del espacio aéreo y seguridad del tránsito a no ser que se le releve o sustituya.

Esta ley establece, además, que el comandante será el responsable de la aeronave y de toda su tripulación, viajeros y equipajes desde el momento en que se hace cargo de su mando para emprender el vuelo. Por su parte, el resto de tripulación de cabina tiene la obligación de garantizar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros. No obstante, los tripulantes de un avión son más que asistentes del pasaje o personal de servicio: desde el momento en que las puertas se cierran, representan la autoridad.

El comandante de la aeronave es el máximo responsable de todo lo que sucede en el avión durante el despegue, el aterrizaje y el viaje. Para ello, cuenta con los poderes necesarios. Tiene autoridad para resolver los sucesos que ocurran en el avión y, si un pasajero no obedece las órdenes o se comporta de un modo que pueda perjudicar al resto de las personas, el comandante puede imponerle medidas coercitivas e, incluso, la restricción de libertad. Si se registrara esta situación, el comandante deberá informar por escrito del suceso, realizar una denuncia, notificar a las autoridades locales de la detención antes de aterrizar y, una vez en tierra, entregar al pasajero.

No hay que olvidarse de otro tipo de pasajero conocidos como "pasajeros especiales" (minusválidos, ancianos, niños solos, etc.) a los que hay que prestar una singular atención

La mayoría de las compañías aéreas disponen de un trato especial a ciertos tipos de pasajeros que requieren de tratos especiales como las personas con alguna discapacidad, ancianos o niños que viajan solos.

Para que las compañías aéreas puedan ofrecer todas las medidas disponibles para tales pasajeros es necesario informar de las circunstancias especiales del pasajero en el

momento de hacer la reserva y de adquirir el billete, como así también si se requiere de alguna silla de ruedas al llegar al recinto de destino. Las compañías aéreas dispensan un trato especial a ciertos tipos de pasajeros como los niños que viajan solos, mujeres embarazadas, enfermos, las personas con movilidad reducida (PMR) o personas que puedan tener en ciertos momentos algún problema de movilidad; todos ellos integran lo que denominamos pasajeros especiales.

Desde el 26 de julio de 2008 está en vigor el Reglamento (CE) 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.

Esta medida comunitaria supone un gran avance social para las personas con discapacidad y por esta razón, se han dispuesto todos los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para hacer posible que en todos los aeropuertos españoles se preste un servicio de calidad que garantice que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo entre cualquier punto de la geografía europea, sea cual sea su discapacidad.

Las disposiciones del Reglamento son aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan de los aeropuertos situados en el territorio de la Unión Europea, lleguen a éstos o transiten por ellos. Igualmente, se aplicará la prohibición de denegar el embarque y la obligación de asistencia a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro aeropuerto situado en el territorio de un país de la Unión Europea, si la compañía aérea es comunitaria.

El pasajero con movilidad reducida es aquél cuya movilidad esté limitada a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros.

Con carácter general, se considera PMR a aquel pasajero que necesita ayuda de otra persona para dirigirse a la salida de la aeronave con la adecuada rapidez en caso de una evacuación de emergencia. Esto también incluye a los pasajeros que tienen serias dificultades para recibir o comprender las instrucciones de emergencia.

El reglamento recoge, entre otros aspectos, la responsabilidad de los gestores aeroportuarios en la atención en los aeropuertos a las personas con de movilidad reducida. Este hecho supone un cambio radical con respecto al modelo anterior, en el que las compañías aéreas asumían la responsabilidad de la prestación de este servicio a través de las compañías de asistencia en tierra.

En determinadas circunstancias, la compañía aérea podrá excluir del transporte a los pasajeros que por razones de enfermedad u otras causas puedan constituir un peligro o perturbación para el buen régimen de la aeronave.

Las modernas aeronaves de propulsión a reacción viajan a altitudes que llegan hasta los 11.000 metros, con temperaturas exteriores que llegan hasta los sesenta grados centígrados bajo cero y escaso contenido de oxígeno en la atmósfera exterior. Esto obliga a adoptar condiciones artificiales en el interior de las aeronaves que consisten en una presión barométrica inferior a la existente al nivel del mar, baja humedad del aire y la recirculación de éste. Y a estas condiciones hay que añadir la movilidad reducida de los pasajeros durante el vuelo.

La mayoría de los pasajeros, los que están en condiciones saludables y un porcentaje muy importante de los enfermos, pueden no tener ningún inconveniente en realizar un viaje en las condiciones anteriores, e incluso con menos riesgos que en la vida diaria. No obstante, hay ciertas situaciones en las que la consulta previa al médico de cabecera o al especialista resulta muy recomendable, como en los casos que se indican, de forma no exhaustiva:

- \* Si ha tenido una reciente operación quirúrgica, en especial, ocular, de abdomen o pulmonar.
- \* Si viaja con las piernas escayoladas.
- \* Si ha tenido un infarto, una angina de pecho o tiene trastornos circulatorios.
- \* Si tiene alguna enfermedad pulmonar o insuficiencia respiratoria.
- \* Si tiene sinusitis crónica, infecciones del oído medio u otitis.
- \* Si tiene congestiones nasales derivadas de infecciones o alergia respiratoria.

Las circunstancias anteriores son, entre otras, aquéllas en las que resulta recomendable una consulta previa a su médico, para que le informe sobre la adecuación para el vuelo en avión y las precauciones para llevarlo a cabo.

En los viajes de duración superior a tres horas, las compañías aéreas suelen recomendar ciertas pautas de alimentación y bebidas, así como algunos ejercicios físicos durante el vuelo, los cuales ayudan a incrementar el bienestar del pasajero y a reducir los inconvenientes de una prolongada inmovilidad.

#### **- Pasajeros enfermos**

En el caso de algunos pasajeros enfermos, corresponde al servicio médico de la compañía aérea estudiar la posibilidad de que puedan viajar o no, y en qué condiciones han de hacerlo.

Su transporte podrá hacerse en camilla o acomodado en una o más asientos, debiendo consultar con la compañía aérea las condiciones y tarifas aplicables en cada caso. Cuando el transporte se realice en camilla, tendrá que ir acompañado obligatoriamente de una persona.

#### **- Mujeres en estado de gestación**

Las compañías aéreas recomiendan no efectuar viajes en avión cuando el periodo de gestación supera las 36 semanas. En cualquier caso, antes de organizar un viaje, tendrá que consultarse con la compañía y tener en cuenta que eventualmente la pasajera gestante deberá firmar un Descargo de Responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja derivada de su estado.

#### **- Menores de doce años**

Como regla general, deberán viajar acompañados de una persona mayor de edad. Habrá que informarse con su compañía si dispone del servicio de acompañante (un miembro de la tripulación de cabina que, previo pago a la compañía por sus servicios, estará al cuidado del menor).

El responsable del menor tendrá que firmar un Descargo de Responsabilidad y garantizar que en el aeropuerto de llegada se hará cargo de él un adulto previa identificación.

Si se viaja con bebés o niños de corta edad, la mayoría de las compañías disponen de servicios especiales de atención – juegos, libros, etc. – y, si se solicita con antelación, menús infantiles.

De manera genérica, el servicio o asistencia a recibir por parte del pasajero con movilidad reducida consiste en:

**En el aeropuerto de salida:** Recogida en el punto de encuentro de la persona y ayuda con su equipaje de mano, y acompañamiento al mostrador de facturación, asistencia en los trámites necesarios para facturar, acompañamiento hacia la zona de embarque, pasando los controles de seguridad, aduanas, etc. necesarios; embarque en el avión y desplazamiento hasta el asiento designado en el mismo.

**En el aeropuerto de llegada:** Ayuda con el equipaje de mano, desplazamiento desde el asiento hasta la puerta del avión y desembarque; desplazamiento hacia la sala de equipajes, pasando los controles necesarios, y desde aquí, desplazamiento hasta un punto de encuentro en el aeropuerto de destino (si éste se encuentra en un Estado miembro de la Unión Europea).

**En los tránsitos/conexiones** se prestará la asistencia necesaria para realizar con éxito el tránsito o la conexión, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etc.

### **Consideraciones a tener en cuenta a la hora de viajar en avión**

#### 1. Reserva y solicitud de asistencia

En el momento de realizar la reserva de sus billetes se debe informar de las limitaciones así como de la necesidad de recibir asistencia en el aeropuerto especificando, de la manera más clara posible, cuáles son dichas limitaciones. Sólo si la petición de asistencia se realiza con antelación ésta puede garantizarse a la llegada al aeropuerto conforme a los estándares de calidad.

Se aconseja realizar la reserva, cuando sea posible, con siete días de antelación y, en cualquier caso, como mínimo con 48 horas antes de iniciar el viaje.

De acuerdo con el Reglamento 1107/2006, de 5 de julio, en sus artículos 3 y 4, las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos podrán, excepcionalmente, por motivos de discapacidad o movilidad reducida, negarse a aceptar una reserva o denegar el embarque a una PMR:

Por razones de seguridad establecidos mediante legislación internacional, comunitaria o nacional. Por este motivo, además, las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos podrán exigir a la persona con discapacidad o movilidad reducida, en el momento de efectuar la reserva, que vaya acompañada de otra persona capaz de facilitarle la asistencia necesaria.

Si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona con discapacidad o movilidad reducida.

Si no se acepta la reserva, se exige un acompañante o se deniega el embarque por dichos motivos, las compañías, sus agentes o los operadores turísticos deberán comunicar dichos motivos inmediatamente, y si así lo solicita el pasajero, por escrito en un plazo de cinco días hábiles desde su solicitud.

Además, si no se acepta la reserva por los motivos indicados, las compañías, sus agentes o los operadores turísticos deberán hacer esfuerzos razonables para proponer una alternativa aceptable al pasajero. Y si, aún habiéndose aceptado la reserva, se deniega el embarque por tales motivos, las compañías, sus agentes o los operadores turísticos ofrecerán el reembolso del billete o transporte alternativo sujeto a todas las disposiciones de seguridad, en los términos del Reglamento (CE) 261/2004.

La solicitud de asistencia así como la notificación de sus necesidades debe efectuarse a través de los siguientes canales:

Necesariamente a través de los canales de reserva disponibles de su agente de viajes o compañía aérea en el momento de realizar la reserva o adquirir el billete. Una vez realizada la reserva, es importante comprobar que la solicitud de asistencia ha quedado reflejada en la misma. Si únicamente se comunica a través de este canal, al llegar al aeropuerto hay que dirigirse al punto de encuentro más cercano y avisar de la llegada.

Adicionalmente, y de manera opcional, para la asistencia en los aeropuertos españoles de la red de Aena Aeropuertos, se puede realizar la solicitud de asistencia en el aeropuerto a través de la página web de Aena Aeropuertos ([www.aena-aeropuertos.es](http://www.aena-aeropuertos.es)) o a través del teléfono del Servicio de Información y Atención Telefónica de Aena Aeropuertos.

Al efectuar la solicitud de asistencia a través de los canales dispuestos por Aena, se debe elegir un punto de encuentro al que dirigirse a la llegada al aeropuerto.

Las compañías aéreas utilizan unos códigos, reconocidos internacionalmente, para identificar el nivel de asistencia que tienen que prestarle a una PMR en cada caso.

## 2. Asistencia

### **Llegada al aeropuerto**

Tanto en los aeropuertos de Aena Aeropuertos como en el resto de aeropuertos europeos existen puntos de encuentro debidamente señalizados tanto dentro como fuera de los edificios terminales (aparcamiento de vehículos, acera de llegadas, zona de facturación), en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia.

En el aeropuerto en general se permite permanecer a la PMR en su propia silla de ruedas hasta llegar a la puerta de la aeronave siempre y cuando la silla sea manual y en el traslado no sea necesario subir y bajar escaleras, lo que podría suponer un riesgo para el personal. En caso contrario, Aena proporciona una silla para el traslado y entregará su silla de ruedas al llegar a su destino.

### **A bordo**

En el proceso de embarque de la aeronave, si se utiliza una silla de ruedas plegable, ésta puede ser almacenada en la cabina de los pasajeros si hay espacio para ello. Si la silla es con batería, deberá ir siempre en la bodega de la aeronave por motivos de seguridad en vuelo. Si se necesita una silla de ruedas a bordo de la aeronave, se debe solicitarla al hacer la reserva.

Una vez a bordo, se debe asegurar que tiene toda la medicación necesaria en el equipaje de mano y comprobar que se dispone de cantidad suficiente en caso de retraso.

Si se presenta una discapacidad sensorial, el personal de la compañía aérea deber acercarse y ofrecerle el adecuado nivel de asistencia durante el vuelo. Por ejemplo, deberán explicarle los procedimientos de emergencia y ayudarle con los envases de las comidas.

Si el pasajero PMR presenta insuficiencia respiratoria y necesita oxígeno suplementario durante el vuelo, la compañía aérea le facilitará oxígeno a bordo. Algunas compañías cobran por este servicio, pero no está permitido que lleve su propio oxígeno.

Si viaja con un perro-guía o perro de asistencia, éste puede embarcar con sin cargo adicional alguno. Basta que vaya debidamente equipado con bozal, collar y correa. En el caso de que viaje en cabina, irá junto al pasajero en el lugar que se le asigne por la tripulación. No obstante, se debe tener en cuenta las regulaciones nacionales sobre perros de asistencia si viaja desde un país distinto a España, ya que estas normas pueden obligar a que el perro de asistencia viaje en bodega.

### 3. Equipaje

Según los convenios internacionales, la indemnización por pérdidas o daños al equipaje personal (incluida la silla de ruedas), se calculará sobre la base del peso del objeto/s, no de su valor, salvo que se haga una declaración especial, a más tardar en el momento de facturar, y abonar una tarifa suplementaria. Antes de viajar debe asegurarse de que el seguro de viaje cubre el equipo de movilidad. Es posible que se necesite una cobertura adicional.

### 5. Códigos de asistencia

Las compañías aéreas utilizan unos códigos, reconocidos internacionalmente, para identificar el nivel de asistencia que tienen que prestar a una PMR en cada caso. Los códigos son:

**WCHR:** pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal, autosuficientes para embarcar y para desplazarse dentro de la aeronave.

**WCHS:** pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave.

**WCHC:** pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes. Deben ser acompañados a su asiento y necesitan ayuda personal completa. Si el viaje dura más de tres horas, se exige un acompañante.

**DEAF:** pasajeros sordos.

**BLND:** pasajeros con discapacidades visuales.

**DEAF/BLND:** pasajeros sordo ciego para los que se exige un acompañante.

**STCR:** pasajero en camilla.

**MAAS:** pasajero que necesita asistencia.

**WCHP:** pasajero que necesita ayuda para llegar a su asiento y que se puede mover dentro de la aeronave con la ayuda de una silla de ruedas de a bordo, autosuficiente en sus cuidados personales.

En síntesis, las personas con discapacidad y/o movilidad reducida están protegidas ante la discriminación durante la reserva o el embarque. También tiene derechos a recibir asistencia en los aeropuertos (en la salida, en la llegada y en tránsito) y a bordo de los aviones.

Abordando el punto de los derechos de los pasajeros en general, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea es el órgano del Ministerio de Fomento que puede informar sobre los derechos como pasajero en el transporte aéreo.

El pasajero tiene derechos desde el momento que accede al aeropuerto hasta que llega a su punto de destino. Asimismo, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea puede informar sobre como reclamar a la compañía aérea o la entidad gestora del aeropuerto, es decir, qué pasos debe seguir para hacer valer sus derechos como pasajero cuando sea necesario.

Seguidamente comentar unos derechos y recomendaciones para pedir información sobre un vuelo o hacer una reserva en una agencia de viajes o en Internet.

Cuando se realiza una consulta sobre un vuelo o se hace una reserva a través de una agencia de viajes en la Unión Europea, Islandia o Noruega, se tiene derecho a recibir una información neutra y precisa.

A no ser que solicite algo diferente, una agencia de viajes debe facilitar información neutra a partir del sistema informático de reservas, en particular sobre:

Las diferentes opciones disponibles para efectuar el desplazamiento, en el siguiente orden:

1. Vuelos sin escalas.
2. Vuelos con escalas, pero sin cambio de aeronave.
3. Vuelos de conexión.

Todas las tarifas existentes de las diferentes líneas aéreas, tal y como se anuncian.

Una agencia de viajes debe facilitar al pasajero acceso directo a la información que ofrece el sistema informático si éste lo solicita, permitiendo que contemple la pantalla o imprimiendo su contenido.

Si el billete se reserva directamente, la agencia de viajes o la compañía aérea debe transmitir al pasajero toda la información disponible en el sistema informático sobre:

- La identidad de la compañía aérea que prestará realmente el servicio, si es distinta de la compañía mencionada en el billete.

- Los cambios de aeronave durante el desplazamiento.
- Las escalas durante el desplazamiento.
- Las transferencias entre aeropuertos durante el desplazamiento.
- Internet

Una forma muy útil de obtener información sobre el vuelo que desea realizar es a través de Internet, conectando con la página correspondiente de las compañías aéreas, donde se puede encontrar datos de interés como horarios y frecuencias de los vuelos y ofertas económicas con sus condiciones de utilización.

En el caso de comprar el billete por Internet, hay que asegurarse de haber escogido la ruta, fechas, horarios y tarifas que interesan y de sus condiciones antes de completar la adquisición.

Es conveniente confirmar el horario del vuelo antes de empezar el viaje.

En vuelos internacionales la mayoría de las compañías aéreas requieren reconfirmación de la reserva del viaje de salida o de regreso al menos con 72 horas de antelación a cada vuelo. Si no se hace, las reservas pueden ser canceladas.

También conviene comprobar el billete cada vez que se embarca en un vuelo, para asegurarse de que solamente el cupón correspondiente a ese vuelo ha sido retirado por el empleado de la compañía aérea.

El **billete** es título de transporte que da derecho al pasajero a ser transportado junto con su equipaje.

Otros derechos y recomendaciones en los trámites del aeropuerto, es decir, los pasos a seguir desde la llegada al edificio terminal hasta el embarque en la aeronave.

Es posible que haya más de un edificio terminal en el aeropuerto. En este caso, hay que asegurarse del terminal por el que sale el vuelo, consultando el billete o preguntando en la oficina que lo ha expedido a qué edificio terminal tiene que dirigirse. Tener en cuenta también que puede haber ciudades con varios aeropuertos.

En el caso de que no se haya obtenido la tarjeta de embarque por Internet o en las máquinas de *autocheck-in* disponibles en el aeropuerto, o si se ha hecho pero se necesita facturar el equipaje, recomendar que tan pronto se llegue al aeropuerto hay que dirigirse a los mostradores de facturación. En el momento en que se entrega la tarjeta

de embarque se entiende que la compañía lo ha aceptado como pasajero y tiene plaza en el avión.

La "hora límite de aceptación del vuelo" es el tiempo mínimo de antelación a la hora programada de salida en el que el pasajero debe haber sido admitido al vuelo, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque. Las compañías aéreas no incurrir en responsabilidad alguna por la no aceptación del pasajero cuando éste se presente en los mostradores de facturación pasada la hora límite de aceptación del vuelo.

El pasajero debe presentarse en los mostradores de facturación con la antelación indicada previamente por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, y en el caso de no haber indicación alguna, al menos 45 minutos antes de la hora de salida anunciada del vuelo.

Algunas compañías aéreas pueden establecer otros límites, por lo que es importante informarse con antelación suficiente.

Los vuelos a determinados destinos internacionales requieren una antelación superior de presentación al embarque debido a mayores medidas de seguridad.

Por tanto, tener en cuenta el tiempo de facturación, así como los trámites de policía y controles de seguridad, muy especialmente en los periodos vacacionales, cuando se incrementa el tráfico en los aeropuertos. Asimismo, calcular un tiempo adicional para el transporte ciudad-aeropuerto, teniendo en cuenta las posibles dificultades de acceso al mismo. Las mismas recomendaciones en el caso de que se vaya a efectuar enlaces o conexiones.

Por razones de seguridad puede haber controles más frecuentes y exhaustivos en los aeropuertos, tanto de los pasajeros como de el equipaje de mano o facturado, por lo que es aconsejable que tener el billete, la tarjeta de embarque y la documentación de identidad a mano, y que se informe y respetar los tiempos de embarque establecidos por la compañía.

El pasajero debe aportar la documentación para confirmar que su identidad se corresponde con la tarjeta de embarque, en los mostradores de facturación y en las puertas de embarque.

Los Estados Unidos, a través del Departamento de Seguridad Nacional, ha establecido dentro del Programa de Exención de Visado un nuevo requisito previo para viajar a los Estados Unidos en vigor a partir del 12 de enero del 2009: una autorización de viaje que debe completarse electrónicamente (72 horas antes de acceder al avión) y que sustituye al formulario (el conocido "papel verde") que se entregaba a bordo del avión por parte de las azafatas antes de aterrizar en suelo estadounidense.

La falta de la documentación exigida para su destino puede ocasionar la denegación de embarque.

En cuanto al dinero, de acuerdo con la normativa vigente en España (Orden Ministerial 1439/2006, de 3 de mayo), la salida y entrada del territorio nacional de moneda metálica, billetes de banco y cheques bancarios al portador es libre, debiendo, no obstante, hacer declaración cuando su importe sea superior a 10.000 euros o a su contravalor en moneda extranjera por persona y viaje.

Las compañías aéreas españolas y Aena Aeropuertos, para su red de aeropuertos, han firmado de manera voluntaria los Compromisos de Servicio con los Pasajeros que fueron desarrollados por Asociaciones de Compañías Aéreas, de Aeropuertos y de Consumidores y Usuarios Europeos.

Estos Compromisos de Servicio con los pasajeros establecen criterios y principios generales que han sido desarrollados individualmente por cada compañía aérea y aeropuerto. De esta forma el pasajero puede comprobar y elegir de entre las diferentes calidades de servicio que le ofrecen las diferentes compañías antes de realizar su viaje.

### **El compromiso de las compañías aéreas**

En resumen las compañías se comprometen a:

- Ofrecer la tarifa más barata disponible en cada uno de sus medios directos de distribución.
- Respetar la tarifa acordada después del pago.
- Notificar a los pasajeros sobre retrasos, cancelaciones y desvíos.
- Asistir a los pasajeros que sufran retrasos.
- Agilizar la entrega de equipaje.

- Permitir que las reservas por teléfono se mantengan o cancelen sin ningún compromiso o recargo dentro del periodo de 24 horas.
- Agilizar el pago de los reembolsos.
- Dar asistencia a los pasajeros con movilidad reducida o con necesidades especiales.
- Atender las necesidades esenciales de los pasajeros durante retrasos largos a bordo de la aeronave.
- Tomar medidas para agilizar el proceso de facturación.
- Reducir el número de pasajeros a los que se deniega el embarque.
- Proporcionar a los pasajeros información sobre las condiciones comerciales y operativas.
- Proporcionar información sobre la compañía operadora.
- Atender con interés las reclamaciones de los pasajeros.

### **El compromiso de los aeropuertos**

Aena Aeropuertos ha desarrollado su compromiso sobre los siguientes aspectos:

- Personas con Movilidad Reducida.
- Información a los pasajeros sobre sus derechos.
- Asistencia durante periodos de retrasos significativos o perturbaciones.
- Accesos y transporte terrestres.
- Provisión de infraestructura para facturación, equipaje y seguridad.
- Mantenimiento.
- Gestión de los carritos portaequipajes.
- Orientación y Mostradores de Facturación.
- Limpieza.
- Gestión de las observaciones de los usuarios.
- Informes regulares.

Recapitulando, las compañías aéreas tienen la obligación legal de informar al pasajero sobre sus derechos si se le deniega el embarque o si su vuelo se retrasa o cancela. Y las reclamaciones de éste, si considera que sus derechos han sido infringidos deben ser hechas, en principio, en el país en el que tuvo lugar el incidente.

Los derechos como pasajero aéreo incluyen:

- el derecho a la información;
- el derecho al reembolso o modificación de trayecto si su vuelo se cancela o se le deniega el embarque;
- el derecho al reembolso si su vuelo se retrasa durante cinco horas o más;
- el derecho a la asistencia y, en determinadas circunstancias, el derecho a la compensación en el caso de cancelación, gran retraso o embarque denegado;
- el derecho a reclamar y a tener acceso a compensaciones;
- el derecho a viajar en las mismas condiciones que otros ciudadanos si se tiene una discapacidad o movilidad reducida.

La legislación europea también estipula quien es responsable en caso de gran retraso, muerte, lesiones o equipaje extraviado, para asegurar que siempre se obtendrá aquello a lo que se tenga derecho.

### **3.1.1. Real Decreto Legislativo 1/2007, 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**

El 30 de noviembre de 2007 se publica el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (BOE núm. 287 de 30 de noviembre de 2007), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante, el Texto Refundido).

Entre las normas que el Texto refundido incorpora a la refundición se encuentra el dedicado a los viajes combinados.

Si bien el turista puede perfectamente beneficiarse de la protección prevista por el ordenamiento para todo consumidor, es conveniente, por no decir que imprescindible, el establecimiento de medidas específicas para su protección. Por ello, el presente punto se detiene en los aspectos centrales del régimen jurídico del contrato de viaje combinado, tal y como queda tras su interpretación en el conjunto del texto refundido.

El Derecho comunitario ha intuido, tempranamente, la condición de consumidor que ofrece el turista. Por consiguiente, la protección al turista debe encuadrarse, si la contemplamos desde esta perspectiva, dentro del marco más general de la protección al consumidor y al usuario.

La enorme importancia económica y social que el turismo tiene hoy día, debido, sin duda, al considerable aumento del nivel de vida, sobre todo en los países del llamado primer mundo, el espectacular desarrollo de los medios de transporte y su abaratamiento y, en definitiva, la llamada globalización han facilitado el acceso a la civilización del ocio y al turismo amplios sectores de población que hace una década apenas tenían acceso.

A ello, también, ha contribuido, decisivamente, el desarrollo del negocio electrónico, siendo el turismo uno de los sectores más importantes para Internet, el que mueve más dinero. En efecto, el comercio electrónico en España cada año está incrementando su cifra de negocio y ante la situación actual de crisis es uno de los sectores que continúa creciendo, generando puestos de trabajo y liderando el desarrollo de la sociedad de la información en España.

El texto refundido incluye dentro de su ámbito de aplicación la manifestación turística más frecuente, como es aquella que se despliega mediante la contratación de un «paquete turístico» o, con más propiedad, de un viaje combinado, es decir, aquel en el que, según el art. 151 a), concurren al menos dos de los siguientes tres elementos: transporte, alojamiento y servicios turísticos no accesorios que constituyan una parte significativa del viaje, sobrepasen las 24 horas y se ofrezca por un precio global, aunque esto último no es sinónimo de facturación conjunta de todos los elementos de un mismo viaje combinado.

Por definición legal un «viaje combinado» es aquel que tiene por objeto la realización de un viaje turístico o vacacional, mediante la prestación de un conjunto de múltiples servicios (transporte, alojamiento, práctica de determinadas actividades, etc.)

que integran un «paquete turístico» retribuido mediante un precio global. Por consiguiente, si al tratarse de un viaje combinado, se dejan de cumplir alguna o algunas de las prestaciones que se incluían en el programa, existe incumplimiento total, porque el viaje se contrató como un conjunto unitario, no como una mera suma de prestaciones independientes como se sostiene por nuestra jurisprudencia mayoritaria y nuestra doctrina.

No obstante lo señalado, también encontramos una interesante línea jurisprudencial en la que, a pesar de señalar la idea de conjunto unitario y sin romper con ella, se señala que la LVC (Ley de Viajes Combinados) carece, (y el actual texto refundido igualmente), como no podía ser de otro modo, de normas que disciplinen los respectivos servicios integrados en el paquete turístico, pese a lo cual dicha Ley sí contiene una llamada a la aplicación de esa normativa sectorial cuando en el art. 11.3 y ahora el artículo 161.3 del Texto refundido nos indican que «El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones.» Ello sucede, especialmente, cuando el servicio defectuoso que forma parte del «paquete turístico» es el que comprende el transporte aéreo y es ocasionado por un retraso. En nuestro sistema la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea carece de una regulación sobre la responsabilidad del transportista aéreo por retraso. Ello ha llevado a la jurisprudencia a la aplicación de las reglas generales de responsabilidad contractual derivada del incumplimiento de un contrato de transporte (arts. 1101 y ss. CC). Debemos advertir que los remedios previstos en el Código Civil español son compatibles con los remedios reparadores, compensatorios o de reembolso del Reglamento núm. 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 no contempla pues, compensación económica inmediata para el pasajero que es víctima de un retraso y sí únicamente para quienes padecen alguna de las otras dos hipótesis objeto de la norma: denegaciones de embarque y cancelaciones. Para el «gran retraso» únicamente establece obligaciones asistenciales.

Como consumidor que indudablemente es, el turista goza de la protección establecida con carácter general. Por tanto, el turista, como cualquier otra persona, se

encuentra protegido por todas aquellas normas del ordenamiento jurídico, que pueden integrarse en el amplio marco del llamado Derecho del consumo, es decir, en aquel conjunto de normas cuya finalidad es la protección del contratante débil.

Incluso, el turista resulta ser un consumidor vulnerable, particularmente frágil y por ello se han alegado diversas razones que plantean una especial necesidad especial de protección por parte de nuestro ordenamiento ya que, el turismo incluye un elemento de Extranjería y de desinformación, lo que añade trabas nuevas a las inherentes a la condición de desplazado del turista: documentación especial, barreras idiomáticas, mayor riesgo de enfermar, acaso un nivel mayor de inseguridad ciudadana, etc. Todavía puede añadirse a la condición inherente de desplazado del turista un elemento más: en la inmensa mayoría de las ocasiones, la brevedad del desplazamiento imposibilita o dificulta extraordinariamente tanto la reclamación del turista frente a la prestación defectuosamente realizada o frente a su ausencia (incumplimiento total), como la exigencia de un cumplimiento específico. Todas estas cuestiones necesariamente han de ser resueltas al regreso del viaje.

Por tanto, las reclamaciones tienen normalmente que formularse no ante los obligados a realizar la prestación, sino ante los mediadores con los que se contrató, responsables en última instancia de la cadena de prestaciones subcontratada por ellos. Estas quejas deben transformarse en peticiones de indemnización por los daños y perjuicios sufridos, sean éstos materiales o morales.

Hay que delimitar, por tanto, los sujetos que intervienen y el régimen de responsabilidad de dichos intervinientes en el proceso. El Artículo 151 del texto refundido nos da unas definiciones, a los efectos de esta Ley. De ello se desprende la necesaria condición de agencia de viajes que deben reunir tanto los organizadores como los detallistas. A estos efectos, debe destacarse, en primer lugar, que la actividad de agencia de viajes, es una actividad reservada a las empresas que cuenten con el correspondiente título-licencia

El Texto Refundido presta especial atención al derecho a la información. A la información previa al contrato dedica también especial atención el Texto Refundido. Antes de contratar el empresario deberá poner a disposición del consumidor y usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular, sus

condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes o servicios objeto del mismo (artículo 60). El apartado 2 de este artículo precisa de forma detallada el contenido de la información previa, que ha de facilitarse gratuitamente: nombre, razón social y domicilio completo del responsable de la oferta, o del comerciante por cuya cuenta actúa; precio completo, incluidos los impuestos; fecha de entrega, ejecución y duración del contrato; procedimiento para poner fin al contrato; garantías ofrecidas; lengua de formalización del contrato; y plazo y forma de ejercicio del derecho de desistimiento.

La información precontractual que se proporcione al consumidor vincula al empresario, de modo que el consumidor puede exigirle las condiciones ofrecidas en la oferta, promoción y publicidad previas, incluso aunque no figuren en el contrato.

El principio de integración de la publicidad en el contrato, consolidado por vía jurisprudencial, fue consagrado legalmente por el artículo 8 de la LGDCU (Ley general defensa consumidores y usuarios). El actual Texto Refundido lo recoge también al exigir que el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios aunque no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato (artículo 61.2)<sup>1</sup>. No obstante, si el contrato contuviese cláusulas más beneficiosas, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad (art. 61.3).

Se detalla toda la información que el detallista o, en su caso, el organizador del viaje debe poner a disposición del consumidor en el programa o en el folleto informativo. Destacable es el precio. En el programa y oferta de viaje combinado publicado en el folleto debe incluirse «el precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas.

Con esta cláusula las agencias quedan obligadas a publicar en el folleto el precio final completo del viaje, incluidos los impuestos. Asimismo deberán informar en el folleto si existen gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje y que el consumidor tenga que pagar en destino.

La información ha de proporcionarse de modo claro y comprensible y ha de extenderse todos los extremos del viaje (destinos y medios de transporte; duración itinerario y calendario; alojamientos, con indicación de su tipo, situación, categoría...;

número de comidas que se vayan a servir; condiciones en materia de pasaportes y visados; precio completo del viaje combinado; cláusulas sobre responsabilidades y cancelaciones y demás condiciones del viaje; nombre y domicilio del organizador del viaje, y en su caso, representación legal en España; y, en general, toda la información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado)..

Qué duda cabe sobre la extraordinaria importancia que el legislador otorga al derecho a la información del consumidor.

La imposición de la forma escrita del contrato de viajes combinados realizada por el art. 154, no es novedad dentro de la legislación protectora de los consumidores.

El Texto Refundido introduce dos nuevas obligaciones. La primera es desglosar los gastos de gestión en el precio del viaje combinado. Y la segunda es especificar los gastos de anulación debidamente desglosados. En el caso de que no pudiera calcularse su importe de antemano, se deberá indicar que tales gastos se podrán repercutir al consumidor, siempre que efectivamente se hayan producido.

En lo referente al desglose de los gastos de gestión en los contratos de viaje combinado, debemos señalar que, aunque bienintencionada, en la práctica será de difícil cumplimiento, pues los contratos de viaje combinado generalmente son cumplimentados por la agencia mayorista, organizadora del viaje, la cual desconoce cuáles son los gastos de gestión que aplicará la agencia detallista.

Por otra parte, se puede dar además la modificación del contrato o cancelación del viaje combinado. El ajuste entre lo que se ha pactado en el contrato y su ejecución tenía en la LVC (Ley de Viajes Combinados) y ahora en el texto refundido dos importantes vías de escape. Una establecida en beneficio del consumidor, el desistimiento. Ésta es una facultad de libre ejercicio por parte del consumidor, pero está sujeta, sin embargo, a una indemnización a favor del organizador o detallista consistente en porcentajes del importe total del viaje variables en función de la antelación con que tal facultad se ha ejercitado. La otra es la posibilidad, otorgada al organizador, de modificar algún elemento esencial del contrato antes de la salida.

El texto refundido (Artículo 158) establece para el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor y usuario. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa en

cláusulas negociadas individualmente, el consumidor y usuario podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor y usuario deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere este artículo 158. En el supuesto de que el consumidor y usuario no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el organizador o detallista tenga esta posibilidad. Si el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberán reembolsar al consumidor la diferencia de precio. En estos supuestos (resolución o cancelación), salvo en determinados supuestos legalmente contemplados, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior según dispone el art. 159 del texto refundido al: 5% del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje, 10% si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25% en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

En caso de cancelación del viaje por causa imputable al organizador o porque el cliente ante una modificación de un elemento esencial del contrato haya optado por la cancelación del viaje, el consumidor «podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas en el artículo 76. El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del consumidor y usuario de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación». (art. 159.1) Una de ellas es que la devolución deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 30 días de la notificación del consumidor de su opción por resolver o desde que se producen las circunstancias determinantes de la cancelación. La

otra es que si la cantidad no es reembolsada dentro del plazo arriba establecido, el consumidor tendrá derecho a reclamar el doble de la cantidad desembolsada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan ocasionado.

Por último, esclarecer que los presupuestos de la obligación de indemnizar son dos; una el daño sufrido por el consumidor ha de ser consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato y dos, el incumplimiento o cumplimiento defectuoso ha de ser imputable al organizador y/o al detallista, siempre que no consiga acreditar la concurrencia de ninguna de las causas de exoneración. Como causas de exoneración señala el texto refundido dos; según la cual no existirá obligación de indemnizar cuando la cancelación del viaje, se deba en primer lugar a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite y en segundo lugar, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de 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.

Uno de los aspectos centrales del régimen jurídico del contrato de viaje combinado es el de la responsabilidad de organizadores y detallistas tal y como queda tras su interpretación en el conjunto del texto refundido.

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.

En la práctica del contrato de viaje combinado los supuestos más frecuentes de daños contractuales son los derivados de daños al equipaje y a las propiedades de los viajeros y los daños personales producidos por circunstancias de las que deba responder el organizador. La cuestión en esta materia es determinar si efectivamente asiste al consumidor un derecho a la reparación del perjuicio moral derivado del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones que constituyen un viaje combinado.

En la actualidad una de las mayores preocupaciones entre los profesionales del sector, dado que incide de manera muy directa y no siempre favorable en el ejercicio de su actividad diaria y sus intereses económicos es establecer dicha responsabilidad. Este

tema parece resuelto en el Texto Refundido en el artículo 162.1: «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 frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado».

En efecto, esta es una de las modificaciones más importantes de la nueva normativa, puesto que en base a la misma, la responsabilidad entre la agencia organizadora del viaje y la vendedora es solidaria, todo ello sin perjuicio del derecho de repetición que se reconoce en el mismo artículo.

Ello significa que el cliente puede dirigir su reclamación indistintamente al organizador o al detallista del viaje con independencia del motivo de la reclamación y ambos tienen la obligación de responder. Es decir, la agencia mayorista y la minorista responden frente al cliente de forma solidaria, motivo por el cual el cliente puede dirigir su reclamación indistintamente al organizador o al detallista del viaje.

### **3.1.2. Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana.**

El 16 de abril de 2011 se publica la Ley 1/2011, de 22 de marzo (BOE núm.91 de 16 de abril de 2011), por la que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana.

Cumplidos más de veinte años desde la promulgación de la Ley 2/1987, de 9 de abril, de la Generalitat, de Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, el nuevo estatuto de consumidores se proyecta como una aplicación material de la reforma estatutaria que responde, a la voluntad de un pleno desarrollo de la competencia exclusiva que ostenta la Generalitat en materia de defensa de los consumidores y usuarios de acuerdo con los artículos 9 y 49.1.35.<sup>a</sup> del Estatut d'Autonomia.

En la actualidad, las relaciones de consumo presentan un carácter profundamente dinámico que, acorde con el auge del tráfico económico y su incidencia en la organización de los mercados, configuran las relaciones de consumo desde una perspectiva cada vez más compleja.

Una serie de valores que es necesario reforzar en la sociedad, fomentando nuevos hábitos y aptitudes, como son la utilización racional de los recursos, la adopción de criterios ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso y disfrute de los productos y servicios de consumo, así como la eliminación de los residuos que éstos generen, la corresponsabilidad y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente, en la consecución del desarrollo sostenible y en la protección de la dignidad y de los derechos de la persona en los procedimientos de fabricación y distribución de los bienes y productos, y la prevención del sobreendeudamiento.

Consecuencia de todo ello es la constatación que la normativa de defensa del consumidor debe aunar el reconocimiento y protección de los derechos de los consumidores y usuarios y la capacitación de éstos para exigir criterios de calidad en las prestaciones de consumo. En definitiva, nuevas exigencias en las relaciones de consumo que requieren también nuevas respuestas.

El marco normativo de referencia ha cambiado sustancialmente, por lo que es necesario adaptar y actualizar la normativa valenciana.

La nueva ley no contempla las relaciones de consumo como un terreno de contraposición de intereses entre consumidores y empresarios y profesionales, sino como un ámbito donde potenciar los criterios de calidad en las prestaciones de consumo y por tanto incrementar la transparencia del mercado y la competitividad de los agentes económicos que ofrecen bienes y servicios en el ámbito territorial valenciano para contribuir a fortalecer precisamente la confianza del consumidor en el funcionamiento de dicho mercado.

Dicha ley se articula en ochenta artículos que se estructuran en cinco títulos, los cuales vamos a resumir.

El título I establece el concepto de consumidor y usuario, los colectivos de consumidores necesitados de una especial protección, los derechos básicos de los consumidores y usuarios y sus derechos lingüísticos. También recoge el catálogo de agentes del sistema de protección y defensa de los consumidores en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, en el que destaca la creación del Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, así como la labor fundamental que desempeñan, por lo que significa de vertebración territorial y social y de proximidad al ciudadano, las

oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores y usuarios.

En el título II regula el derecho a la protección de la salud y seguridad, fomentándose la acción preventiva. Recoge el derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales en el marco de la legislación que resulta aplicable. Se reconoce el derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos y se establece el fomento de los mecanismos para hacer efectivo dicho derecho. Además se regula el derecho a una información correcta y suficiente sobre los bienes y servicios y a la información, ayuda y orientación al consumidor para el adecuado ejercicio de sus derechos. Igualmente se regula el derecho de representación, audiencia y participación, con especial atención a las asociaciones de consumidores y usuarios en la protección y defensa de los ciudadanos valencianos.

El título III viene dedicado a los mecanismos de protección administrativa de los derechos de los consumidores. Se realiza una completa regulación de las labores de inspección de consumo estableciéndose las obligaciones de los inspeccionados. Y se regula la posibilidad de utilización de medidas provisionales garantizando en todo momento el derecho de defensa de los afectados y el principio de proporcionalidad de las medidas. También se hace mención necesaria a las hojas de reclamaciones y se prevé su tramitación telemática sujeta a desarrollo reglamentario.

El título IV se refiere a la potestad sancionadora y se trata las infracciones, las sanciones, el procedimiento y los plazos de prescripción. Como novedad en el ámbito sancionador, se ha procurado recoger una enumeración de tipos infractores lo suficientemente amplia como para que se cumpla el principio constitucional de tipicidad y la concreción con la que se configuran los criterios de calificación y graduación.

Finalmente el título V se fomenta de modo expreso la solución de los conflictos en materia de consumo a través de fórmulas de resolución extrajudiciales y en especial a través de la mediación y arbitraje en materia de consumo. Estos instrumentos, lejos de verse como un espacio de confrontación, constituyen mecanismos eficaces para conseguir la protección efectiva de los consumidores y usuarios en el marco de unas prestaciones de consumo que deben tener la calidad como máxima aspiración.

La presente ley posee un carácter informador que persigue como fin alcanzar un elevado nivel de protección de los derechos e intereses legítimos de los consumidores,

especialmente en el ámbito de su salud y seguridad; conseguir, a través de la información, formación y educación, un consumo responsable y respetuoso con el medio ambiente; y fomentar la resolución extrajudicial de conflictos.

Seguidamente enumerar los derechos básicos de los consumidores que destaca la ley:

1. La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
3. La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
4. La información correcta y suficiente sobre los bienes y servicios y la información ayuda y orientación para el adecuado ejercicio de sus derechos.
5. La educación y formación en materia de consumo.
6. La representación de sus intereses, a través de las asociaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.

Por otra parte, poseen también unos derechos lingüísticos. Los consumidores tienen derecho a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana. La Generalitat fomentará el uso del valenciano en las relaciones de empresas y profesionales con los consumidores. Con este fin adoptará medidas para que las condiciones generales de los contratos y las ofertas comerciales se faciliten también en valenciano, especialmente las relativas a servicios básicos.

En el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, son agentes del sistema de protección y defensa de los consumidores:

- a) La Generalitat, y en particular el Consell y la Administración de la Generalitat a través de las consellerías con competencia específica o concurrente en materia de consumo.
- b) El Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.
- c) Las juntas arbitrales de consumo.
- d) Las entidades locales con sede en dicho territorio, especialmente a través de las oficinas de información al consumidor. Éstas son establecimientos abiertos al

público, creados por las entidades locales, que prestan el servicio de asesoramiento e información al consumidor y usuario y sirven de cauce para sus reclamaciones.

e) Las asociaciones de consumidores y usuarios.

f) Todos aquellos que legalmente tengan asignadas, o se les asignen expresamente, funciones de defensa de los consumidores y usuarios.

Los consumidores tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales y a garantizar:

1. La libertad de elección y contratación de los consumidores en particular ante prácticas comerciales desleales, métodos engañosos o agresivos de contratación.

2. La igualdad de trato.

3. La exposición pública y visible de los precios y tarifas, junto a los productos, bienes y servicios ofertados de conformidad con la normativa aplicable.

4. La confección y entrega de presupuesto previo que indique, necesariamente, su plazo de validez y el importe total desglosado incluyendo todos los conceptos.

5. La adecuada formalización y entrega de recibo, factura detallada o documento acreditativo de las operaciones realizadas, redactado con claridad, fácilmente comprensible y debidamente desglosado, en su caso.

6. La entrega del documento de desistimiento y el respeto de las condiciones de ejercicio del mismo, en los casos y en los términos previstos en la normativa vigente.

7. La tenencia a disposición de los consumidores de hojas de reclamaciones en los términos que reglamentariamente se determine.

8. La ausencia de cláusulas abusivas o contrarias a la buena fe.

9. La disponibilidad de adecuados servicios posventa.

10. El cumplimiento del contenido de la oferta, promoción o publicidad, que será exigible por el consumidor aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido, sin perjuicio de que si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, prevalezcan estas últimas.

Los consumidores y usuarios tienen derecho, de conformidad con la legislación comunitaria, estatal y autonómica que resulte de aplicación, a ser indemnizados por los

daños y perjuicios ocasionados por la adquisición, consumo o utilización de bienes y servicios.

Sin perjuicio de las medidas que se puedan adoptar en el curso del procedimiento sancionador, el órgano competente en materia de consumo adoptará las medidas provisionales que considere oportunas en aquellos supuestos en que existan indicios de vulneración de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios y, en todo caso, en los siguientes:

a) Cuando existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de los consumidores.

Tipos de medidas provisionales.

Para garantizar la protección frente a los riesgos que afecten a la salud y seguridad de los consumidores, el órgano competente en materia de consumo podrá:

- Prohibir temporalmente la comercialización.
- Suspender temporalmente la prestación de un servicio.
- Clausurar temporalmente establecimientos.

Para garantizar la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores, la autoridad competente en materia de consumo podrá:

- Prohibir la prestación de los servicios o la comercialización de los productos.

En lo referente a las hojas de reclamaciones, éstas deberán estar a disposición de los consumidores y entregarles de forma gratuita en impreso normalizado. Del mismo modo, deberán tener hojas de reclamaciones a disposición del consumidor, los sujetos que comercialicen bienes o presten servicios fuera del establecimiento.

Las hojas de reclamaciones se anunciarán en los establecimientos mediante carteles colocados al efecto en sitio claramente visible al público, en las condiciones que se establezca reglamentariamente.

Se consideran infracciones:

- la realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no

solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

- La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

- Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o la falta de comunicación al usuario del procedimiento para darse de baja en el servicio.

Por todo ello, las infracciones serán sancionadas con apercibimiento o multas comprendidas entre los importes que se indican, de conformidad con la normativa básica estatal:

- a) Infracciones leves: apercibimiento o multa hasta 3.005,06 euros.

- b) Infracciones graves: entre 3.005,07 y 15.025,30 euros.

- c) Infracciones muy graves: entre 15.025,31 y 601.012,10 euros.

La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de la norma infringida, por lo que la cuantía de la sanción en infracciones graves o muy graves podrá rebasarse hasta alcanzar el quintuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

No obstante lo señalado, en el supuesto de infracciones muy graves, podrá acordarse el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años.

La mediación de consumo es un mecanismo por el que las partes de un conflicto, de forma totalmente voluntaria, son asistidas por un mediador imparcial para alcanzar, por sí mismas, un acuerdo para su resolución.

Los procedimientos de mediación de consumo que desarrollen las administraciones públicas y las entidades privadas de la Comunitat Valenciana deberán atenerse a los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.

Para tal fin, habrán de articularse mecanismos eficaces mediante los cuales difundir de manera suficiente el arbitraje como medio de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.

### 3.2. Convenio de Montreal y Convenio de Varsovia

El **Convenio de Varsovia, de 1929**, regulaba la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de muerte o lesión de pasajeros durante transportes aéreos internacionales y definía entre otros aspectos, la responsabilidad del transportista en los casos de pérdida, avería y demora.

Podemos decir que, el Convenio de Varsovia de 1929 ha constituido un logro importantísimo en lo concerniente a la unificación de las normas que regulan el transporte aéreo internacional y desde entonces ha sido muy útil en la comunidad internacional, ya que este convenio contiene normas comunes de aplicación en materia de responsabilidad que fue de vital injerencia para lograr el desarrollo armonioso de la actividad del transporte aéreo.

El Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929 en su regulación introduce el que ha venido en llamarse "instituto de la limitación de responsabilidad". En virtud del mismo las consecuencias del daño acaecido se reparten entre el causante del mismo, que paga la suma representada por la limitación de responsabilidad, y el dañado que soporta a su cargo el resto del mismo. Puede hablarse de un riesgo compartido o de una condición especial del contrato, autorizado o establecido por la ley y que es suficientemente conocido por el usuario ya que en los documentos hábiles para el transporte se consigna la advertencia pertinente.

Desde que entra en vigor el Convenio de Varsovia la cláusula limitativa de responsabilidad ha sido generalmente admitida suponiendo una muy valiosa aportación para el desarrollo del transporte aéreo. Las compañías operadoras en los supuestos de siniestros más frecuentes en los primeros tiempos de la industria que lo son no veían comprometida su existencia como consecuencia de las indemnizaciones a las que habían de hacer frente legalmente.

En particular, la Convención de Varsovia:

- ordena a las compañías emitir billetes para los pasajeros.
- requiere que las compañías emitan resguardos de equipaje para el equipaje facturado.

- limita la responsabilidad de las compañías a 16.600 DEG\* (Derechos Especiales de Giro) por daños personales, 17 DEG por kilo de equipaje facturado y cargo, 332 DEG por equipaje de mano. Estas cantidades son válidas en ausencia de un acuerdo diferente (en una cantidad mayor) con la compañía. Los acuerdos en sumas inferiores son nulos.

Sin embargo, no solo la evolución propia del transporte aéreo sino de la economía en general y de las concepciones sociales, determinó la erosión paulatina y constante en la aplicación de los límites de responsabilidad. Todo ello viene a desembocar en un nuevo sistema de responsabilidad radicalmente diferente al establecido en el Convenio de Varsovia de 1929, sistema que establece la responsabilidad objetiva. Esta responsabilidad no se fundamenta en la conducta culposa del causante del daño, en nuestro caso del propio transportista aéreo, sino en su propia actividad.

La inadecuación del Convenio de Varsovia de 1929, que regulaba la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de muerte o lesión, y de sus revisiones posteriores, puso de manifiesto la necesidad de modernizar y unificar ese régimen de responsabilidad.

En mayo de 1999 los Estados de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) negociaron un acuerdo para modernizar el régimen del Convenio de Varsovia y refundirlo en un único instrumento jurídico que ofreciera un nivel de indemnización adecuado en caso de daños a pasajeros durante transportes aéreos internacionales.

Así surgió el **Convenio de Montreal, de 1999**, que establece un marco jurídico uniforme para regular la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de daños a pasajeros, equipaje y mercancías durante viajes internacionales. El Convenio de Montreal fue ratificado por España en enero del año 2000.

La entrada en vigor de este convenio supone el fin del sistema de Varsovia entre los estados que son parte del mismo. Su articulado establece que el Convenio de Montreal de 1999 prevalecerá sobre el Convenio de Varsovia de 1929.

---

\* El 11 de enero de 2004, el tipo de cambio era 1.00 DEG = 1.175 EUR o 1.00 DEG = 1.497 USD.

El sistema establecido en el "Convenio de Montreal 1999" no puede ser considerado como puro de responsabilidad objetiva ya que está marcada en una cifra concreta que se coordina con otra responsabilidad basada en la mera culpa del deudor o transportista

En el "Convenio de Montreal 1999" puede establecerse la siguiente síntesis:

- a) Responsabilidad objetiva hasta una suma determinada que debe ser satisfecha en todo caso;
- b) Responsabilidad subjetiva basada en la culpa respecto de la suma que exceda de la anterior;
- c) Liberación total o parcial de la responsabilidad en supuestos muy especiales;
- d) Posibilidad de un pago anticipado y a cuenta de ulterior liquidación.

La responsabilidad objetiva se consigna en el primer párrafo del artículo 17, que dice: "El transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o lesión corporal de un pasajero por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque."

Esta responsabilidad objetiva se atempera en virtud de la establecida en el artículo 21 al decir que en la suma que no exceda de 100.000 DEG (Derecho Especiales de Giro) por pasajero, "el transportista no podrá excluir su responsabilidad".

La objetividad establecida en "Montreal 1999" incluso en lo que se refiere a los cien mil DEG que automáticamente deben ser satisfechos, tiene una especial excepción. 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".

Conviene dejar señalado que la prueba de la conducta del dañado determinante de su propio daño corre a cargo del transportista sobre el que pesa una presunción de culpa que, sin necesidad de demostración alguna por parte del perjudicado, queda fijada en una cantidad determinada, cantidad que puede ser sobrepasada hasta que la reparación justa quede abastecida.

La presunción opera sin necesidad de que se lleve a cabo prueba alguna salvo la de que el accidente se produjo a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque, aunque limitada la indemnización prefijada. Puede probarse que los daños exceden de dicha cantidad en cuyo caso el transportista no será responsable si prueba que el daño no se debió a la negligencia u otra acción u omisión indebida de él o de sus dependientes o agentes.

Las pruebas que recaen sobre el transportista siendo válidas para romper la presunción que sobre su culpa recae no son de fácil articulación en la práctica. Estas pruebas tienen efecto diferente. Si demuestra que el daño no se debió ni a su negligencia ni a la de sus dependientes o que se debió únicamente a la de un tercero se libraría de responsabilidad en lo que supere al límite objetivo establecido; pero si demuestra que la negligencia se debió al propio perjudicado puede verse liberado de toda responsabilidad.

Puede decirse que el "Convenio Montreal 1999" fluctúa entre la responsabilidad objetiva y la que deriva de la culpa del transportista, cuya culpa, salvo prueba en contrario, se presume.

Respecto a la responsabilidad temporal del transportista aéreo el artículo 17 de "Montreal 1999" define que el mismo es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque y desembarque.

### **Embarque - desembarque**

La expresión de "operaciones de embarque o desembarque" que es casi literalmente reproducción de la consignada en el Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929, entraña la determinación concreta en cada caso de si el accidente ocurrido debe o no encuadrar dentro de dichas operaciones. Ello no es precisamente sencillo ya que las fronteras de dichas operaciones no se ofrecen de una manera clara y determinada y, por supuesto, están perfiladas por la estructura de cada aeropuerto y por la organización de cada operación aérea.

### **Daño moral**

Una de las cuestiones más delicadas y problemáticas es la referente a los que se vienen llamando "daños morales". El artículo 17 del "Convenio Montreal 1999" declara "responsable al transportista del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal".

En principio y de una manera simplista pudiera pensarse que ello excluye al denominado "daño moral". Sin embargo el establecimiento de las fronteras entre uno y otro no es tan radical ya que hay daños morales que pueden engendrar daños materiales.

Existe un daño mera y exclusivamente moral que no desemboca en el que el "Convenio Montreal 1999" denomina "lesión corporal". Este daño moral es el que el Tribunal Supremo de España en un supuesto de retraso ha calificado como productor de zozobra, ansiedad, angustia, molestia, aburrimiento, molestia, enojo, enfado o incomodidad. Estos padecimientos, por lo general, transcurrido un cierto tiempo se eliminan y todo lo más quedan reducidos a un ingrato recuerdo sin que pueda decirse que han producido una "lesión corporal".

En cambio, existen "daños morales" que pueden determinar situaciones perdurables en el individuo, disminuyendo sus rendimientos e incluso incapacitando para su habitual vida laboral y social. En tales casos habrá que concretar si ese "daño moral" ha desembocado en una "lesión corporal" de las que dan origen a las indemnizaciones que en el "Convenio Montreal 1999" se regulan.

### **Arbitraje y seguro**

El "Convenio de Montreal 1999" de acuerdo con las más modernas tendencias sobre arbitraje y con el propósito de reducir en lo posible los planteamientos judiciales entre transportistas y usuarios introduce en su artículo 34 la posibilidad del arbitraje, si bien que reduciéndolo al "contrato de transporte de carga". Quiere ello decir que no se hace referencia alguna al arbitraje cuando se trata de transporte de personas o de sus equipajes, transporte éste de índole subordinado y que no supone un concierto añadido al transporte del pasajero.

Cabe señalar que ni aun siquiera en el transporte de carga el arbitraje se hace obligatorio. En el mencionado artículo 34 se establece que las partes contratantes "podrán" estipular que toda controversia relativa a la responsabilidad del transportista sea resuelta por arbitraje. Esta mera posibilidad hace pensar en la inestabilidad del precepto. Sin embargo ello no es así, ya que de existir pacto sobre arbitraje, cuyo establecimiento es voluntario, la parte habría de aceptar que el procedimiento se tramite ante alguna de las jurisdicciones fijadas en el mismo y según sus disposiciones.

El arbitraje, según se regula en el "Convenio de Montreal 1999", puede ser calificado como de una restricción, de acuerdo con sus condiciones, a la libertad de que

podieran gozar las partes en esta materia; y más aun, según una severa interpretación, el decir que en el contrato de carga se podrá convenir el arbitraje, se está, en sentido contrario, diciendo que no está permitido el arbitraje en las discrepancias que surjan respecto del transporte de personas y de sus equipajes.

El legislador internacional pretende no solo una reparación íntegra de los daños que pueda padecer el usuario de los transportes aéreos cuando se trate de personas, sino que busca el aseguramiento de la indemnización que, según sus normas, corresponda. Para ello, el artículo 50 del "Convenio Montreal 1999" obliga a los Estados que sean parte en el mismo a que exijan a sus transportistas el que mantengan un seguro que cubra las responsabilidades establecidas en el Convenio. En virtud de este artículo los Estados asumen un compromiso respecto de sus propios transportistas, lo que requiere ciertas puntualizaciones con el fin de determinar cuáles son "sus transportistas". Parece que la opinión más acertada sea la que asigna tal condición a aquellas compañías aéreas que posean una licencia de explotación válida concedida por el Estado correspondiente y ello con independencia, en principio, de la matrícula que posea la aeronave operadora del tráfico.

El seguro debe cubrir las responsabilidades que se deriven del propio Convenio, obligación ésta cuya exigencia el Convenio hace recaer sobre los Estados, lo que no será de fácil determinación. Debe tenerse en cuenta que, según ya ha quedado expuesto, el Convenio establece en principio una responsabilidad objetiva tasada y, por encima de ella, una responsabilidad carente de límite, responsabilidad ésta de una cobertura también ilimitada.

Garantizado que las compañías aéreas pertenecientes al Estado que sea parte en el Convenio se encuentren cubiertas con el seguro adecuado, queda aún pendiente el tener la garantía de que las compañías no pertenecientes a un Estado que no sea parte en el Convenio operen a algún lugar de ellos. A tal efecto el Convenio no exige, pero posibilita al Estado parte a que exija a los transportistas pruebas de mantener el seguro adecuado.

Este último precepto requiere un cierto análisis. Los Estados podrán exigir, en congruencia con la necesidad de que las propias compañías tengan seguro, no hubiera sido procedente el obligar a los Estados partes a que exigieran también, necesariamente, este seguro a todas las empresas que operan en él. Establecer que el Estado podrá exigir no es decir nada ya que, en definitiva, cada Estado puede establecer, en el ejercicio de

su potestad soberana, que las aeronaves que operen en su territorio posean las condiciones correspondientes.

En definitiva, el nuevo acuerdo establece un nuevo marco jurídico global, cuyas aportaciones más importantes son las siguientes:

- Adopción del principio de responsabilidad civil ilimitada de la compañía aérea en caso de lesiones corporales, articulado en dos niveles:

i- un primer nivel donde se instaura un régimen de responsabilidad objetiva de pleno derecho de la compañía hasta un máximo de 100.000 DEG (derechos especiales de giro según definición del Fondo Monetario Internacional, es decir, aproximadamente 135.000 euros);

ii- por encima de ese importe, un segundo nivel de responsabilidad basado en la presunta falta de la compañía, de la que puede eximirse únicamente si demuestra que no ha cometido ninguna falta (la carga de la prueba pesa sobre la compañía).

- Reconocimiento del principio del pago adelantado de asignaciones de primera ayuda, en caso de lesiones corporales, a fin de que las víctimas o sus beneficiarios puedan satisfacer sus necesidades económicas inmediatas.

- Posibilidad para el pasajero víctima o sus beneficiarios de recurrir a los tribunales de su lugar de residencia principal.

- Aumento de los límites de responsabilidad de la compañía en caso de retrasos, así como en caso de daños al equipaje (retraso, pérdida o deterioro).

- Modernización de los documentos relativos al transporte (billetes y documentos de transporte aéreo electrónicos).

- Clarificación de las normas referentes al régimen de responsabilidades respectivas de la compañía contractual y de la compañía de hecho.

- Institución generalizada a nivel mundial de la obligatoriedad del seguro de las compañías aéreas.

- Introducción de una cláusula denominada regional, que permite adherirse al nuevo convenio a las organizaciones de integración económica, como la Unión Europea.

Resumiendo, los estados asumen un compromiso de control respecto de sus propios transportistas. Por último, dentro de las modalidades de solución de conflictos, el art. 34 introduce la posibilidad de arbitraje, pero solo lo establece para los casos de contrato de transporte de carga.

Sin duda alguna, sintetizando, el establecimiento de la regulación de la responsabilidad del transportista es la médula del Convenio.

### **3.3. Seguros de las compañías y operadores aéreos**

A raíz de los atentados sufridos por Estados Unidos en el sector del transporte aéreo, la Unión Europea (UE) se ha interesado por los requisitos de seguro de las compañías aéreas. En el marco de la política común de transportes, y para reforzar la protección de los consumidores y evitar falseamientos de la competencia entre compañías, la UE pretende establecer un nivel de seguro mínimo adecuado para cubrir la responsabilidad de las compañías aéreas con respecto a los pasajeros, el equipaje, la carga y terceros.

Para ello el 30 de abril de 2004 se publica el **Reglamento (CE) nº 785/2004** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004(DO L 138), sobre los requisitos de seguro de las compañías aéreas y operadores aéreos. Éste se modifica por el **Reglamento (CE) nº 285/2010** (DO L 87) del 6 de abril de 2010, entrando en vigor al día siguiente.

El objetivo del Reglamento es establecer los requisitos mínimos en materia de seguro aplicables a las compañías aéreas y operadores aéreos, es decir, tanto a los vuelos comerciales como privados, con respecto a los pasajeros, el equipaje, la carga y terceros.

El Reglamento se aplica a todas las compañías aéreas y a todos los operadores aéreos que efectúan vuelos dentro del territorio de un Estado miembro, con destino a él, procedentes de él o que lo sobrevuelen.

El Reglamento no se aplica a:

- las aeronaves de Estado (aeronaves militares, de aduana o de policía);
- los aeromodelos con una MTOM \* inferior a 20 kg;

---

\* «MTOM»: la masa máxima de despegue, que corresponde a una cantidad certificada específica para todos los tipos de aeronaves, como figura en el certificado de aeronavegabilidad de la aeronave.

- los artefactos voladores propulsados a pie (incluidos los paramotores y las alas delta);
- globos cautivos;
- cometas;
- paracaídas (incluidos los ascensionales);
- las aeronaves, planeadores incluidos, con una MTOM inferior a 500 kg, y los ultraligeros que se utilicen con fines no comerciales o para prácticas de vuelo (en todo lo relativo a los requisitos de seguro derivados del presente Reglamento en relación con los riesgos de guerra y terrorismo).

El Reglamento impone a las compañías aéreas y operadores aéreos la obligación de contratar un seguro con respecto a los pasajeros, el equipaje, la carga y terceros, para cubrir los riesgos relacionados con la actividad aérea (incluidos los actos de guerra, terrorismo, secuestro, actos de sabotaje, apoderamiento ilícito de aeronaves y disturbios sociales).

Las compañías aéreas y, cuando así se les pida, los operadores aéreos demostrarán que cumplen los requisitos de seguro establecidos en el Reglamento proporcionando a las autoridades competentes del «Estado miembro de que se trate»<sup>†</sup> un depósito de póliza de seguro o cualquier otra prueba de seguro válida.

Con respecto a la responsabilidad por los pasajeros, la cobertura mínima del seguro será de 250 000 DEG<sup>‡</sup> por pasajero. No obstante, con respecto a las operaciones no comerciales realizadas con una aeronave de una MTOM igual o inferior a 2700 kg, los Estados miembros podrán establecer una cobertura mínima del seguro más reducida, siempre que dicha cobertura sea al menos de 100 000 DEG por pasajero. Con respecto a la responsabilidad por el equipaje, la cobertura mínima del seguro será de 1131 DEG por pasajero en las operaciones comerciales.

---

<sup>†</sup> «Estado miembro de que se trate»: el Estado miembro que haya concedido la licencia de explotación a la compañía aérea de la UE o el Estado miembro en el que estén matriculados la aeronave o el operador aéreo. En el caso de compañías aéreas no pertenecientes a la UE y de operadores aéreos que utilicen aeronaves matriculadas fuera de la UE, el Estado miembro al que se dirijan o del que procedan los vuelos.

<sup>‡</sup> «DEG»: Derechos Especiales de Giro, que representan un crédito virtual respecto a las monedas de libre uso de los países miembros del Fondo Monetario Internacional (definición de DEG por el FMI).

Con respecto a la responsabilidad por la carga, la cobertura mínima del seguro será de 19 DEG por kilogramo en las operaciones comerciales.

Los seguros mencionados en los puntos anteriores no se aplicarán a los vuelos sobre el territorio de los Estados miembros efectuados por compañías aéreas no pertenecientes a la UE y por operadores aéreos que utilicen aeronaves matriculadas fuera de la UE, que no conlleven el aterrizaje en dicho territorio o el despegue del mismo.

En la responsabilidad con respecto a terceros, la cobertura mínima del seguro por accidente, para cada aeronave, será la siguiente:

Categoría	MTOM (kg)	Seguro mínimo (millones de DEG)
1	< 500	0,75
2	< 1000	1,5
3	< 2700	3
4	< 6000	7
5	< 12 000	18
6	< 25 000	80
7	< 50 000	150
8	< 200 000	300
9	< 500 000	500
10	≥ 500 000	700

Los Estados miembros velarán por que las compañías aéreas y los operadores aéreos cumplan con el Reglamento.

Con respecto a los sobrevuelos por parte de compañías aéreas no pertenecientes a la UE o aeronaves matriculadas fuera de la UE, que no impliquen aterrizaje ni despegue en un Estado miembro, y con respecto a las escalas que dichas aeronaves hagan en los Estados miembros a efectos que no sean de tráfico, el Estado miembro de que se trate podrá solicitar pruebas del cumplimiento de los requisitos de seguro establecidos en el Reglamento.

Las sanciones previstas para las infracciones del Reglamento serán eficaces, proporcionales y disuasorias. Para las compañías aéreas de la UE, las sanciones podrán

incluir la retirada de la licencia de explotación. Para las compañías aéreas no pertenecientes a la UE y los operadores aéreos que utilicen aeronaves matriculadas fuera ésta, las sanciones podrán incluir la denegación del derecho de aterrizar en el territorio de un Estado miembro.

Cuando los Estados miembros consideren que no se cumplen las condiciones del Reglamento, no permitirán que una aeronave despegue hasta que la compañía aérea o el operador aéreo en cuestión presente pruebas de la cobertura de seguro adecuada de conformidad con el Reglamento.

Por otra parte, la Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea, regula en el capítulo XIV los seguros aéreos.

La ley destaca que los seguros aéreos tienen por objeto garantizar los riesgos propios de la navegación que afectan a la aeronave, mercancías, pasajeros y flete, así como las responsabilidades derivadas de los daños causados a tercero por la aeronave en tierra, agua o vuelo.

También serán obligatorios el seguro de pasajeros, el de daños causados a tercero, el de aeronaves destinadas al servicio de líneas aéreas y el de las que sean objeto de hipoteca.

Además no se autorizará la circulación por el espacio aéreo nacional de ninguna aeronave extranjera que no justifique tener asegurados los daños que pueda producir a las personas o cosas transportadas o a terceros en la superficie.

No obstante lo señalado, estos seguros podrán sustituirse por una garantía constituida mediante depósito de cantidades o valores, o por una de las fianzas admitidas por el Estado.

Asimismo, la indemnización por el seguro de la aeronave en caso de siniestro o pérdida de la misma será consignada judicialmente, para su entrega a quien corresponda en caso de que aparecieren terceras personas con posible derecho a la expresada indemnización o se hubiese promovido reclamación judicial de preferencia sobre la misma.

Para facilitar al acreedor hipotecario el ejercicio de sus derechos, el Juez ante quien se consigne la indemnización le notificará dicho siniestro, si fuere conocido según el Registro de aeronaves, y en todo caso se publicarán edictos en el Boletín Oficial del

Estado en tres fechas distintas durante los tres meses siguientes al día en que tuvo lugar dicho siniestro.

Para ahorrarse disgustos y dinero, los pasajeros pueden contratar varios tipos de seguros de viajes: el seguro mínimo, el extra y el de cancelación. Cada uno de ellos tiene una cobertura y un precio distintos.

**Seguro Mínimo.** Este tipo de seguro se incluye en la mayoría de viajes combinados y en los contratados en agencias. Su coste -entre un 2% y un 5% del viaje- es bastante reducido, pero cubre unas contingencias mínimas:

- Retraso de más de cinco horas en la salida: la compañía deberá facilitar un transporte alternativo.

- En caso de anulación del viaje, el cliente tendrá derecho a la devolución de los gastos derivados de su estancia obligada.

- Overbooking: la indemnización variará en función del precio del billete.

- En algunos casos, cobertura sanitaria durante el viaje.

- En caso de fallecimiento, repatriación del cadáver.

**Seguro Extra.** Este tipo de seguro lo contratan los pasajeros que desean más garantías que las cubiertas por el seguro mínimo y contempla las siguientes prestaciones:

- Asistencia sanitaria durante el viaje: incluye gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, gastos médicos y de enfermería.

- Indemnización en caso de retraso superior de seis horas.

- Indemnización en caso de anulación del viaje por problemas técnicos o de la compañía.

- Overbooking: compensación económica variable en función del importe del billete.

- Transporte o expatriación del asegurado fallecido y, en ocasiones, de un acompañante.

- Indemnización en caso de fallecimiento accidental del asegurado.

- Desplazamiento del asegurado por interrupción del viaje debido al fallecimiento de un familiar.

- Envío de medicamentos prescritos con carácter urgente.

- Indemnización en caso de pérdida, robo o destrucción del equipaje.

- Adelanto de fondos por robo, pérdida de equipaje, enfermedad o accidente.

- Responsabilidad civil privada del asegurado, con defensa legal en el extranjero.

**Seguro de cancelación.** Sirve para indemnizar a los titulares que hayan contratado un viaje combinado o billetes de avión y se vean obligados a cancelarlo por un motivo justificado e incluido en las cláusulas del seguro. Con él, la compañía se compromete a devolver la cantidad adelantada, siempre que la haya solicitado el asegurado 48 horas antes de la hora del vuelo y siempre que los motivos sean justificados. Las causas más habituales que se pueden alegar son:

- Despido laboral.

- Enfermedad, accidente o fallecimiento del asegurado o un familiar directo.

- Convocatoria en un procedimiento judicial.

- Convocatoria para oposiciones.

- Entrega en adopción de un niño.

- Anulación de un acompañante inscrito y asegurado al mismo tiempo, que le obligue a viajar solo.

Tras los incidentes de Air Comet, que nos devolvió las imágenes de los viajeros durmiendo en el suelo del aeropuerto Madrid-Barajas como en la Navidades del 2006 tras la quiebra de Air Madrid, la compañía alemana Hahn Air se convierte en la primera aerolínea en ofrecer un **Seguro contra Insolvencia para pasajeros**, que garantice sus derechos, para evitar situaciones de miles de pasajeros varados como los descritos anteriormente.

Desde el 1 de enero de 2010 los pasajeros que posean un billete de Hahn Air pueden obtener un seguro contra insolvencia de líneas aéreas a través de las agencias de viaje acreditadas por la IATA. Para ello Hahn Air ha rubricado un acuerdo con la aseguradora Generali Versicherung AG, que todos los pasajeros que viajen con un

billete electrónico de Hahn Air obtengan un reembolso total del precio del boleto en caso de que quiebre la compañía o la línea aérea correspondiente.

Otra compañía que se ha sumado al carro de contratar un seguro de quiebra para los pasajeros ha sido easyJet. Ésta ha cambiado, para sus ventas vacacionales combinadas, la protección financiera de la Travel Trust Association a un régimen basado en seguros, a través del fondo de Protección de Pasajeros Internacional (IPP, por sus siglas en inglés).

Según indicaciones del IPP, easyJet es la primera aerolínea de las low-cost en utilizar su sistema para proteger a los pasajeros en caso de insolvencia, sin coste adicional para los pasajeros y de forma automática.

De ésta manera, el seguro reembolsaría a los clientes el importe de los distintos paquetes vacacionales adquiridos on-line, si es que la aerolínea no pudiera hacerlo; no siendo así para los clientes que solo adquieran vuelos de easyJet. Los pasajeros que compran sólo vuelos de easyJet no están cubiertos por el fondo, manteniendo la fórmula de adquirir el seguro de viaje por separado en la página web de la aerolínea.

La política de seguro establece que pagará en una serie de circunstancias, incluyendo si una línea aérea se declara en quiebra, es intervenida su administración o no puede hacer frente a sus deudas.

### **3.3.1. Pólizas de seguros**

El transporte aéreo de pasajeros está reglamentado en la legislación positiva de cada país y vinculado a la ratificación de los convenios a los cuales cada Estado decida adherirse.

En cuanto al seguro que debe dar cobertura a los pasajeros que son transportados vía aérea obedece a la responsabilidad que debe asumir el transportista o línea aérea, que ofrece el servicio al pasajero para transportarlo desde el punto de partida hacia el lugar de destino.

En el Derecho de Seguro Aéreo, **la póliza** es el instrumento de relevante importancia puesto que en ellas se estipulan las condiciones de las prestaciones a cumplir producto de sus obligaciones contraídas, por las cuales se establece la cobertura de indemnización a los pasajeros de producirse un siniestro (accidente, imprevisto,

lesiones) es de suma importancia debido a que la misma depende de este tipo de acontecimientos.

El seguro de pasajeros vía aérea, es una modalidad del contrato de seguro, (pasa su regulación de civil a mercantil) y la póliza es el documento por el cual las partes contratan y es de importancia para quien contrata el servicio.

La cobertura de la póliza de pasajeros no establece una equivalencia matemática entre el importe de la indemnización y el daño sufrido, lo cual en este tipo de póliza deseamos saber cómo se establece la cuantía de la suma a pagar por parte del asegurador, y es esta la finalidad próxima del seguro. Indemnizar por daño o lesión a la integridad física de las personas que sufran la misma en caso de accidentes aéreos, lo cual es decisivo a la hora de determinar derechos y obligaciones de los suscriptores (cuando está obligado el asegurador a la cobertura de la póliza en caso de que ocurra un siniestro, en base a una responsabilidad contractual).

También es necesario delimitar cuándo la cobertura surte efectos jurídicos para los suscriptores o si incluye a terceros también.

La industria de seguro constituye una actividad lucrativa de relevante importancia para el Derecho mercantil.

Las pólizas de seguros para pasajeros cubre los riesgos personales desde el momento que este aborda la aeronave para efectuar el viaje, hasta el momento que desborda la nave, inclusive si la aeronave ha realizado aterrizaje forzoso.

En cuanto a la capacidad del asegurado es necesario que este goce de capacidad legal para contratar y de obligarse; Pero, además de ésta capacidad general, debe existir, para la validez del contrato, otra especial, cual es un interés legítimo de la operación del seguro.

La capacidad especial para asegurar, está determinada bajo el principio de quien asegura un objeto debe estar interesado en su conservación, corriendo un riesgo personal con ocasión de la cosa asegurada, ya que de otro modo se desvirtuaría la esencia del contrato de seguro, convirtiéndose en una fuente de beneficio, y que en realidad este tipo de contrato tiene como objeto únicamente reparar o indemnizar pérdidas o daños ocasionados al asegurado.

El asegurado es aquella parte, que en el Contrato de Seguro Aéreo se obliga a pagar el precio o prima al asegurador como contraprestación para recibir a cambio la cobertura del riesgo y ser indemnizado por los daños que el siniestro le ha causado.

La póliza, la prima y el riesgo son considerados los requisitos de forma que la ley comercial exige y que son esenciales tanto como medio probatorio y como integrante del contrato de seguro aéreo de pasajeros.

El contrato de seguro aéreo para el transporte de pasajeros es de carácter solemne, además del consentimiento, requiere la entrega de la póliza, documento que contiene el conjunto de obligaciones y derechos que las partes contratantes asumen.

La relación jurídica entre el asegurado y asegurador descansa en el contrato de seguro.

La escritura del contrato de seguro no es un acto solemne, sino un acto de probar la relación entre las partes. En la actualidad la modernización de los medios de comunicación hacen que en la practica el contrato de seguro se perfeccione con el consentimiento de las partes contratantes, y aún mas, la característica de estos contratos los convierten en un acto de adhesión, en la cual ni el asegurador ni el asegurado entran a negociar las cláusulas del contenido del contrato de seguro, y que se perfeccionan al aceptar el asegurado el contenido y estampar su firma para que produzca sus efectos.

En cuanto al otorgamiento del contrato hemos planteado con anterioridad, es necesario que el contrato de seguro conste por escrito. Su importancia es que dicha redacción del contrato sirve como medio de prueba de la relación jurídica entre el asegurado y asegurador.

La ley impone al asegurador la, obligación de hacer por escrito el contenido real del contrato de seguro, en donde conste claramente los derechos y obligaciones de las partes; El documento es conocido como póliza, y el asegurador lo deberá entregar al asegurado como constancia de sus relaciones. En caso de pérdida o destrucción o extravío de la póliza, el asegurado podrá pedir al asegurador una copia del contrato.

La póliza de seguro deberá necesariamente contener:

1-. El nombre de la compañía aseguradora, su nacionalidad, el domicilio y cualquier otro dato;

2-. Si en caso de que se actúa por representante las generales de este y constancia de su representación;

3-. El nombre completo del asegurado, nacionalidad, domicilio y cualquier otra circunstancia

4-. Expresión del lugar, día y hora en que se celebren el contrato;

5-. El objeto del contrato y su valor;

6-. La cantidad asegurada; y el lugar y modo de pago de ocurrir el siniestro;

7-. La prima que cobra el asegurador y el lugar de pago y modo de hacerlo

8-. El riesgo o riesgos cubiertos y el término en que se principian o terminan

9-. Todas las circunstancias necesarias para el asegurador o el asegurado

10-. Firma de las partes contratantes o sus representantes.

La póliza establece los límites de cobertura. Por lo tanto la cobertura es sinónimo de garantía. Es el compromiso aceptado por el asegurador, en virtud del cual se hace cargo, hasta el límite estipulado, de las consecuencias económicas derivadas de un siniestro.

Con fundamento en lo anterior, la cobertura del seguro aéreo en el transporte de pasajeros, varía en cada país, pero siempre hará énfasis en el riesgo cubierto.

En definitiva, la póliza es el documento sin la cual no se puede probar el vínculo que une a las partes contratantes y que establece los derechos y obligaciones que deben cumplir recíprocamente.

Pasamos a definir otro elemento esencial como es la **prima de seguro**. La prima es la retribución o precio del seguro que cobra la compañía aseguradora por asumir los riesgos del asegurado. Por tanto, una suma de dinero que toma el asegurador sirve como base para realizar el cálculo del precio de los riesgos que este asume.

La determinación de la primas se basa en el cálculo de las probabilidades, que constituye una parte esencial de la matemática actuarial. La prima se pacta en base a los riesgos está condicionada a los factores de probabilidad e intensidad del riesgo, sujeta al grado de probabilidad de que se materialice el siniestro y la cantidad de daños que el mismo cause.

En los seguros sobre cosas, la base del cálculo es empírica aún. La paliación que los datos experimentales tienen en los seguros se basa en la ley de los grandes números. En virtud de este principio el daño probable está en relación inversa con la suma asegurada: cuando mayor es el número de las cosas cubiertas por el seguro, menor la oscilación del riesgo y por lo tanto, mayor regularidad se obtendrá en el acontecimiento de los siniestros.

Entre los instrumentos técnicos para el cálculo de las primas en el seguro son la tabla de mortalidad y la tabla de siniestralidad aérea.

Las tablas de mortalidad que utilizan, en general, las compañías de seguro, se fundamentan en la experiencia obtenida sobre los grupos asegurados; Por consiguiente, son tablas elaboradas sobre la base de profesión, raza, condiciones de vida, condiciones de la cosa asegurada.

Según la forma de pago de las primas pueden ser únicas, aquellas que se pagan por una sola vez, por ejemplo, el seguro contratado directamente por el pasajero al momento de celebrarse el contrato y periódicamente las que se pagan por periodos.

El pago de la prima por el asegurado en este caso el transportista y sus adiciones hace que el riesgo quede cubierto por el seguro desde el día que este se hizo efectivo. Este deberá cancelar el pago de la prima a los vencimientos establecidos en la póliza, determinando la suspensión de los efectos del seguro.

De tal suerte que el derecho del asegurador no sea afectado por el incumplimiento del asegurado, lo cual llevaría la rescisión del contrato.

Haciendo mención al riesgo del seguro. Éste es el acontecimiento futuro e incierto que en el momento de producirse da lugar al derecho del asegurado y reclamar la indemnización prevista en la póliza, conforme a las estipulaciones de la prima. En un sentido más amplio, riesgo en el seguro, es el elemento aleatorio que integra el fundamento de este contrato, que obliga al asegurado, mientras no se produzca, abonar el premio o prima, generalmente periódico; y al asegurador, a reparar los daños, o a entregar la suma convenida, de convertirse el riesgo en mal. Se establece como base del riesgo asegurado que sea incierto, pero ello se combina fundamentalmente con el tiempo; ya que los seguros de vida tienen por base un riesgo, el de la muerte del asegurado u otra persona, según las combinaciones que tarde o pronto, es cierto y seguro que ha de producirse. El riesgo debe ser conocido por ambas partes, ser futuro

(al menos en el conocimiento) y no depender el crearlo o suprimirlo de ninguno de los interesados.

De manera que el riesgo va a depender de la ocurrencia de determinados acontecimientos inciertos y de manera eventual, para que así nazca la obligación del asegurador, una vez que suceda el siniestro (cuando el evento ocurre se transforma en siniestro) e indemnizar al asegurado como consecuencia de los daños y perjuicios sufridos.

Pareciera pues que en principio cualquier riesgo que surja bajo estas condiciones puede ser asegurado; sin embargo esto no es así, ya que el asegurador no puede aceptar cualquier riesgo, ni todo riesgo es asegurable, porque para asegurarlo se requiere que se cumpla ciertas condiciones. Por ejemplo, que sea lícito, es decir, que no sea los riesgos de una actividad delictuosa o dolosa. Se excluye de la cobertura como riesgo los daños o perjuicios que sufran el casco o fuselaje y demás accesorios de la aeronave producido por el asegurado, compañía de aviación, por robo, hurto u otras acciones.

Después de haber señalado como debe ser el riesgo aeronáutico, es menester analizar cuáles son, los factores que provocan el siniestro aéreo:

a) El factor humano: (Psíquico y físico) Serán las condiciones generales de salud que deben tener los pilotos y los miembros de la tripulación tales como la vista, los reflejos, el estado nervioso y psíquicos de estos, los cuales deben estar en estado óptimo y certificado por un facultativo de la medicina, ya que este ipso por regla general es el que más incide en la falla o error de pilotaje y el que provoca el siniestro aeronáutico.

b) El factor meteorológico: Serán las condiciones atmosféricas desfavorables, tales como la presión atmosférica, las nubes, la velocidad del viento, las tormentas.

c) El factor manufacturero, de la aeronave y todos sus componentes: Como el sistema propulsor, motores, las condiciones físicas en que se encuentra el fuselaje, las condiciones del sistema eléctrico y de comunicación de la aeronave, la resistencia y condición de los materiales de construcción de ésta y el mantenimiento de la aeronave.

Las causas más frecuentes del siniestro aeronáutico se desprenden de estos tres factores, ya que así lo han determinado las estadísticas y cálculos actuariales en la aeronáutica.

El progreso y desarrollo vertiginoso que ha tenido la aeronáutica en la construcción de las aeronaves y los ultra sistemas modernos (computadoras) que se utilizan para la navegación aérea hacen que la agravación del riesgo por razón del segundo y tercer factor disminuyan extraordinariamente, quedando como principal factor el humano, con su causa primordial de fallo de pilotaje; así, según los últimos informes del “Center of Human Factors in Aviation” (Centro de Factores Humanos en la Aviación) estiman que en los siniestros aéreos, el factor humano incide en un setenta y cinco por ciento.

La cobertura en el seguro por daños a terceros ampara al tercero por cualquier desmejora que pudiese ser ocasionada por accidente de una aeronave o por objetos caídos de la aeronave.

El transportista está obligado a indemnizar daños a terceros ocasionados con relación a la lesión corporal accidental, en caso de que fuese o no fatal y daño accidental a la propiedad u objeto caído de la misma.

Por regla general la responsabilidad del transportista queda excluida por lo siguientes casos a terceros:

- Ruido (ya sea o no captado por el oído humano)
- Contaminación de cualquier clase que se trate
- Interferencia eléctrica o electromagnética
- Interferencia con el uso de la propiedad ya sea causado o no como resultante del choque, incendio, explosión como resultado de colisión o a una emergencia en vuelo registrado que cause una operación anormal de la aeronave.
- Cuando la aeronave asegurada se encuentre fuera de los límites geográficos de operación delimitados en la póliza.
- Cuando la aeronave asegurada sea operada por pilotos que no tengan licencia reglamentaria

Una vez detallado los elementos formales de la póliza de seguros, pasamos a señalar cuáles son las obligaciones y derechos del asegurador, así como las obligaciones y derechos del asegurado.

El **asegurador tendrá la obligación** de entregar la póliza, de asumir el riesgo y de indemnizar.

Desde el momento que el asegurador acepta asegurar a la aerolínea en el transporte de pasajeros y que éstos sean cubiertos de los riesgos a que esté sujeta la aeronave al transportar los pasajeros desde su lugar de origen al sitio de destino y acaecido el siniestro, debe el asegurador asumir la indemnización en base a los límites pactados en la póliza y debe el asegurado pagar como contraprestación la prima en el término acordado.

Afirmamos que el asegurado transfiere el riesgo al asegurador a cambio del pago de la suma periódica denominada prima, la cual se especifica en la póliza y ésta es conforme con la cobertura del seguro que a mayor cobertura mayor pago de la prima.

Es importante para que el asegurado pueda exigir el pago de la indemnización que se den los siguientes requisitos:

- Debe el asegurado pagar la prima en el tiempo y lugar convenido, es decir, no encontrarse en estado de morosidad, que haya dado lugar a la cancelación de la póliza y que esto se le haya notificado.

- El siniestro ocurrido debe estar especificado en la póliza y también el asegurado está obligado informar que ha acaecido dicho siniestro y que el riesgo como acontecimiento imprevisible se ha dado.

- Informar de los daños que el siniestro ha causado al asegurado.

- Debe proceder a efectuar un cálculo de los daños y los menoscabos sufridos.

Asimismo, los **derechos del asegurador** surgen como respuesta a la obligación contraída frente al asegurado y al aceptar cubrir los riesgos pactados y recibir como contraprestación el pago de la prima.

El asegurador tiene derecho a percibir el pago de la prima. Desde el momento en que se celebra el contrato de seguro de transporte aéreo, y durante la vigencia del mismo el asegurado se obliga a pagar una suma periódica de dinero al asegurador quien se compromete a indemnizar cuando se materialice el siniestro. El derecho a que le sea pagada la prima al asegurador, también genera para este la obligación de asumir el riesgo.

El asegurador también tiene derecho a cancelar la póliza. El no pago por parte del asegurado de la prima convenida, trae como consecuencia que el asegurador pueda ejercitar su derecho y ejecutar la cancelación de la póliza, notificando con quince días de anticipación al asegurado que si no paga la prima se procederá a dar por terminado el contrato de seguro. La falta de notificación escrita al asegurado dará lugar a la subsistencia del contrato y obligará al asegurador a indemnizar de ocurrir el siniestro

Las aseguradoras en el mundo del negocio de seguros acostumbran notificar por escrito al asegurado que no ha pagado la prima, si éste dentro del plazo de quince días no procede a efectuar el pago, le asiste el derecho a cancelar en forma unilateral la póliza, dándose por terminado el contrato de seguro.

En cuanto a las **obligaciones del asegurado o beneficiario**, éste debe asumir sus obligaciones al momento de la celebración del contrato de seguro aéreo, durante la vigencia el mismo y al finalizar. Éstas son las siguientes:

- Declarar el riesgo. Al momento de la celebración del contrato de seguro aéreo de pasajeros, la aerolínea está obligada a declarar todos los riesgos a que está sujeta la aeronave, tripulación y pasajeros en la travesía desde el lugar de partida al punto de destino.

- Pago de la prima. La prima debe ser especificada en la póliza y guarda relación con la cobertura de los riesgos asumidos por el asegurador.

- No agravar el riesgo. Durante la vigencia del contrato de seguro el asegurado, debe tomar las diligencias razonables para no hacer posible que ocurra el siniestro. Es decir no agravar el riesgo exponiendo el bien a situaciones que conlleven a un accidente desastroso. El asegurado ésta obligado asumir todos los cuidados necesarios para evitar el siniestro ya que su negligencia o falta de interés en el bien protegido puede dar lugar a que el asegurador lo señale como negligente y esto le obstaculice el percibir la indemnización de ocurrir el siniestro.

- No cambiar la naturaleza ni destino del bien asegurado. La transformación del bien asegurado en este caso, la aeronave debe ser notificada el asegurador por el asegurado a fin de que no se viole lo dispuesto en él, y que su incumplimiento exoneraría al asegurador de responder frente al siniestro.

Por último, los **derechos del asegurado**. Se ejercen a la celebración del contrato, y durante la vigencia del mismo, por consiguiente el asegurado podrá hacer valer sus derechos.

El asegurado debe recibir la póliza del asegurador al momento de la celebración del contrato de seguro, ya que la importancia de este documento es esencial debido a que el mismo constituye una prueba documental de los derechos del asegurado y de las obligaciones contraídas por el asegurador.

Desde el momento que se celebra el contrato de seguro y las partes asumen sus derechos y obligaciones, el asegurado transfiere el riesgo al asegurador, el cual se compromete a indemnizarlo cuando ocurra el siniestro dentro de los límites especificados en la póliza.

El derecho de reclamo del asegurado cuando el siniestro ocurra, prevalece aún cuando el asegurador sea declarado en quiebra ya que el asegurado cuenta con un crédito contra el asegurador.

Como conclusión, deducimos que el Contrato de Seguro Aéreo de Pasajeros, brinda confianza al pasajero al momento de contratar un servicio de transporte aéreo.

Es muy importante, que cada contrato siga los parámetros establecidos para que se establezca un vínculo jurídico estable y no dando lugar a la duda al momento de realizar el mismo. Los seguros de pasajeros vía aérea, en su mayoría son de tracto único, es decir, el pago se realiza de una sola vez.

Punto determinante es la Póliza en el contrato de seguro, siendo un contrato celebrado por escrito, por lo que la póliza desempeña un doble papel, ya que se establecen los derechos y obligaciones de los contratantes, y por otro lado se recogen las características del riesgo a cubrir, constituyendo un título de crédito derivado por el contrato.

Finalizando, el seguro de pasajeros por vía aérea está diseñado para hacerle frente a situaciones futuras inesperadas.

Por tanto, recomendar, a todos los usuarios del transporte aéreo, contratar un seguro aéreo de cualquier variedad y en base al tiempo, debido a que su cobertura es amplia y satisface las necesidades del asegurado. Y a su vez asesorarse al contratar la póliza, debido a que la mayoría de las veces compran la póliza en base a una necesidad, sin saber en realidad lo que acarrea la misma.

### 3.3.2. Indemnizaciones

El 2 de febrero de 2001 se publica en el BOE el **Real Decreto 37/2001**, 19 de enero, por el que se actualiza la cuantía de las indemnizaciones por daños previstas en la Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea.

La Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea, regula en el capítulo XIII la responsabilidad por daños en el transporte de viajeros, equipajes y mercancías, así como por los que causen a las personas o a las cosas en la superficie terrestre, por acción de la aeronave o por cuanto de la misma se desprenda o arroje. Y en las disposiciones autoriza al Gobierno a revisar los importes de las indemnizaciones establecidas al respecto, en función de las circunstancias económicas.

Para las indemnizaciones relativas a pasajeros, las cuantías que ahora se elevan, lo hacen teniendo en cuenta las establecidas para las compañías aéreas de la Unión Europea en el Reglamento (CE) 2027/1997, del Consejo, de 9 de octubre, sobre responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, que aplica un sistema uniforme dentro de su ámbito.

Con el fin de garantizar la equivalencia de los nuevos importes de las indemnizaciones que se establecen en este Real Decreto, con los fijados en las normas internacionales tomadas como referencia, se ha optado por expresar su valor en derechos especiales de giro, según la definición del Fondo Monetario Internacional.

Por todo ello, a los efectos previstos en el art. 117 de la Ley 48/1960, de Navegación Aérea, **las indemnizaciones a favor del viajero** que deberán abonar las compañías aéreas no sujetas a la aplicación del Reglamento (CE) 2027/1997, sobre responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, que aplica un sistema uniforme dentro de su ámbito serán, en su equivalencia en euros, las siguientes:

- Por muerte o incapacidad total permanente: 100.000 derechos especiales de giro.

- Por incapacidad parcial permanente, hasta el límite de 58.000 derechos especiales de giro.

- Por incapacidad parcial temporal, hasta el límite de 29.000 derechos especiales de giro.

Estas indemnizaciones comentadas anteriormente que se establecen para viajeros también se aplicarán a los alumnos pilotos, a los ocupantes de vuelos de iniciación o panorámicos que no constituyen transporte y a los ocupantes de aeronaves.

Por otra parte, para las indemnizaciones relativas a equipajes y mercancías, la elevación de los límites de la responsabilidad responde a la tendencia que se viene produciendo en el ámbito internacional, reflejada en los importe que recoge el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, concluido en Montreal el 28 de mayo de 1999 y firmado por España el 14 de enero de 2000.

La Ley 48/1960, en el art.118 establece unas **indemnizaciones respecto a la carga o equipaje** facturado o de mano serán, en su equivalencia euros, las siguientes:

- Por pérdida o avería de la carga, hasta el límite de 17 derechos especiales de giro por kilogramo de peso bruto.

- Por pérdida o avería de equipajes, facturados o de mano, hasta el límite de 500 derechos especiales de giro por unidad.

- Por retraso en la entrega de la carga o equipaje facturado, hasta el límite de una cantidad equivalente al precio del transporte.

Si la carga o equipaje facturado o de mano se transporta bajo manifestación de valor declarado, aceptado por el transportista, el límite de responsabilidad corresponde a ese valor.

A efectos de responsabilidad por daños causados a terceros en la superficie, se ha diferenciado una nueva cuantía para aeronaves de hasta 500 kilogramos, al objeto de tener en cuenta el amplio desarrollo alcanzado por la aviación ligera.

Son indemnizables los daños que se causen a las personas o a las cosas que se encuentren en la superficie terrestre por la acción de la aeronave, en vuelo o en tierra, o por cuanto de ella se desprenda o arroje.

El artículo 119 de la Ley 48/1960 establece las siguientes **indemnizaciones a terceros debidas, por aeronave y accidente:**

- Para aeronaves de hasta 500 kg de peso bruto, 220.000 DEG
- Para aeronaves de peso bruto mayor de 500 kg y hasta 1.000 kg, 660.000 DEG
- 660.000 DEG, más 520 DEG por kg que exceda de los 1.000, para aeronaves que pesen más de 1.000 y no excedan de 6.000 kg.
- 3.260.000 DEG, más 330 DEG por kg que exceda de los 6.000, para aeronaves que pesen más de 6.000 y no excedan de 20.000 kg.
- 7.880.000 DEG, más 190 DEG por kg que exceda de 20.000, para aeronaves que pesen más de 20.000 y no excedan de 50.000 kg.
- 13.580.000 DEG, más 130 DEG por kg que exceda de los 50.000, para aeronaves que pesen más de 50.000 kg.

Se entiende como peso de la aeronave el máximo autorizado para el despegue en el certificado de aeronavegabilidad de la aeronave de que se trate.

No obstante, las indemnizaciones debidas por daños a las personas gozarán de preferencia para el cobro con respecto a cualquier otra exigible por el siniestro, si el responsable no alcanza a cubrirlas todas.

Si bien las limitaciones de las indemnizaciones establecidas anteriormente en este decreto, los obligados a asegurar sus responsabilidades podrán estipular límites más elevados o bien la responsabilidad ilimitada.

Asimismo, se especifican requisitos para asegurar la adecuada información a los interesados y a los usuarios sobre las indemnizaciones aplicables que correspondan en cada caso cuando se produzcan daños.

**3.3.2.1. La responsabilidad en caso de accidente. Análisis de la principal legislación aplicable: el Reglamento (CE) 2027/97, del Consejo, de 9 de octubre de 1997 sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente y el**

**Reglamento (CE) 889/2002, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el anterior**

El 17 de octubre de 1997 se publica en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas el **Reglamento (CE) n° 2027/97** del Consejo, de 9 de octubre de 1997 (DO L 285 de 17.10.1997), relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente en lo relativo al transporte aéreo de pasajeros y su equipaje

El presente Reglamento desarrolla las disposiciones pertinentes del Convenio de Montreal en relación con el transporte aéreo de pasajeros y su equipaje y establece determinadas disposiciones complementarias. También hace extensiva la aplicación de dichas disposiciones al transporte aéreo en el interior de un Estado miembro.

El objetivo del presente Reglamento es armonizar las normas relativas a la responsabilidad de las compañías aéreas y mejorar las condiciones de indemnización y protección de los pasajeros víctimas de accidentes aéreos.

El Reglamento se aplica a los perjuicios sufridos en accidentes aéreos en caso de fallecimiento, lesión o cualquier otro daño corporal sufrido por un pasajero, cuando el accidente que haya causado el perjuicio haya ocurrido a bordo de una aeronave o en el curso de cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque.

Ninguna disposición legislativa, convencional o contractual puede limitar la responsabilidad de una compañía aérea por los daños sufridos por un pasajero o su equipaje en caso de accidente.

La compañía aérea sólo podrá ser eximida de su responsabilidad si prueba que el perjuicio ha sido causado por la negligencia del pasajero lesionado o fallecido.

La compañía aérea comunitaria tendrá la obligación de pagar a las víctimas o a sus derechohabientes un anticipo de la indemnización, proporcional a los perjuicios sufridos a más tardar quince días tras la identificación de la víctima.

Las compañías aéreas comunitarias deberán informar a los viajeros de las disposiciones sobre responsabilidad en caso de accidente y sobre indemnización de las víctimas, mencionándolas en el contrato de transporte.

El 30 de mayo de 2002 entra en vigor **el Reglamento (CE) n° 889/2002** (DO L 140 de 30.5.2002), modificando el anterior.

El nuevo Reglamento tiene por objeto garantizar la armonización completa entre las nuevas normas internacionales (convenio de Montreal) y la normativa comunitaria. El objetivo es armonizar los límites de la responsabilidad y las defensas legales con arreglo a las normas de Montreal para todas las operaciones de transporte realizadas por las compañías aéreas, con independencia de la ruta (nacional, intracomunitaria o internacional) en que se produzca el accidente.

El 28 de mayo de 1999 se firmó en Montreal un nuevo convenio para unificar determinadas normas relativas al transporte aéreo internacional, estableciendo nuevas normas internacionales sobre responsabilidad en caso de accidente en el transporte aéreo internacional.

Este convenio prevé un régimen de responsabilidad ilimitada en caso de fallecimiento o lesiones de los pasajeros y establece una serie de disposiciones complementarias.

A este respecto, se ha modificado el Reglamento (CE) n° 2027/97, a fin de armonizarlo con las disposiciones del convenio de Montreal, creando un sistema de responsabilidad uniforme para el transporte aéreo.

La obligatoriedad del seguro se entiende como la obligación de una compañía aérea comunitaria de estar asegurada por un importe que le permita garantizar que todas las personas con derecho a una indemnización reciban la totalidad de la suma a la que puedan optar en virtud del Reglamento.

La compañía aérea debe indicar por escrito a cada pasajero:

- el límite aplicable en el vuelo en cuestión a la responsabilidad de la compañía aérea en caso de fallecimiento o lesiones;
- el límite aplicable en el vuelo en cuestión a la responsabilidad de la compañía aérea en caso de destrucción, pérdida o deterioro del equipaje;
- el límite aplicable en el vuelo en cuestión a la responsabilidad de la compañía aérea en caso de perjuicios causados por un retraso.

La responsabilidad de la compañía aérea respecto a los pasajeros y sus equipajes se refiere a lo siguiente:

**Indemnización en caso de fallecimiento o lesiones:** no se fija ningún límite económico. No obstante, se establece un primer nivel con un régimen de responsabilidad objetiva de pleno derecho de la compañía aérea con un límite de 100.000 DEG\* (derechos especiales de giro definidos por el Fondo Monetario Internacional, equivalentes a alrededor de 120.300 euros). La compañía aérea no puede impugnar las solicitudes de indemnización. Más allá de este importe, hay un segundo nivel de responsabilidad basado en la presunta comisión de falta por parte de la compañía aérea y del que esta última sólo puede eximirse probando que no ha cometido ninguna falta (la carga de la prueba recae sobre ella).

**Pago de anticipos:** la compañía aérea debe pagar un anticipo que cubra las necesidades económicas inmediatas en el plazo de quince días a partir de la identificación de la persona con derecho a la indemnización. En caso de fallecimiento, este anticipo no puede ser inferior a 16.000 DEG.

**Retraso de pasajeros:** la compañía aérea es responsable de los retrasos (salvo si ha adoptado todas las medidas posibles) y, en caso de que se produzcan, debe indemnizar a los pasajeros con 4.150 DEG. La responsabilidad en caso de retraso de los equipajes se limita a 1.000 DEG.

**Destrucción, pérdida o deterioro de equipajes:** en caso de deterioro, retraso, pérdida o destrucción de equipajes, el pasajero afectado debe presentar una queja por escrito ante la compañía aérea.

Las demandas por daños y perjuicios deben presentarse en el plazo de los dos años siguientes a la fecha de llegada del avión o la fecha en que el avión hubiera debido aterrizar.

Para clausurar el tema de los derechos de los pasajeros vamos a tratar un tema de actualidad como la reivindicación del sector de la creación de un «**Fondo de Garantía**» para proteger a los usuarios ante la quiebra de aerolíneas y agencias de viaje.

Desde hace muchos años, ACAV (Asociación Catalana de Agencias de Viajes) ha estado presionando a las autoridades comunitarias y a las nacionales por entender

---

\* La equivalencia indicada del DEG corresponde a la del día 1 de marzo del 2006 (1 DEG = 1'203euros). Puede consultarse en la página web del fondo Monetario internacional la definición de DEG (<http://www.imf.org/external/np/exr/facts/spa/sdrs.htm>) y su equivalencia en dólares USA ([http://imf.org/external/np/fin7rates/rms\\_sdrv.cfm](http://imf.org/external/np/fin7rates/rms_sdrv.cfm)). La equivalencia en euros se halla en la página web del banco de España (<http://bde.es>)

que dichas situaciones de cese de operaciones de aerolíneas perjudican no sólo a los clientes de agencias de viajes, sino también a las propias agencias de viajes.

Cuando una compañía aérea deviene insolvente y cesa en sus operaciones, el agente de viajes se enfrenta a la siguiente situación: un cliente afectado al que le ha vendido un billete de avión que no va a poder utilizar, y que, en la mayoría de casos, no podrá reembolsar, pues actúa en nombre de la aerolínea y, por consiguiente, el dinero cobrado no le pertenece o bien ya no obra en su poder. Cuando el cese de operaciones afecta a un billete que es parte de un viaje combinado, el viaje se ve alterado; el cliente llega con demora al destino parte de los servicios contratados no se van a poder prestar en las condiciones acordadas, y la agencia debe responder frente al cliente, actuar con premura para recolocarlo y evitarle perjuicios mayores.

Lo cierto es que, a día de hoy, el usuario del transporte aéreo está absolutamente desprotegido ante un cese de operaciones de una compañía aérea.

Las autoridades competentes nunca han desembocado estas pretensiones en un compromiso formal de regulación por considerar que los ceses de operaciones de compañías aéreas eran casos excepcionales y aislados. Sin embargo, en los últimos años la situación del transporte aéreo ha cambiado sustancialmente. Se produce la total liberalización del transporte aéreo, la apertura de nuevas rutas, la disponibilidad de información o billetes en Internet, la disminución generalizada de los precios, irrumpen en escena las *low cost*, se inicia la reestructuración de muchas compañías que operan en red, aumenta el número de nuevos actores y se produce un incremento de la competencia entre aerolíneas.

Por el contrario, la calidad de los servicios varía, y la protección de los derechos de los pasajeros sigue siendo insuficiente, en particular en los trayectos internacionales, admiten las instituciones europeas.

Por último, la crisis económica global afecta a la demanda, la cual se contrae de forma aguda. Consecuencia de lo indicado es que desde el año 2000 han quebrado 95 compañías aéreas dejando a cientos de miles de consumidores sin protección alguna.

Es por ello que entendemos que la vulnerabilidad del transporte aéreo es un hecho y que deben tomarse medidas urgentes de protección a nivel nacional e internacional.

Con esta premisa, el Ministerio de Fomento ha escuchado las peticiones y, con la colaboración del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, se ha reunido con representantes de las agencias de viajes y de las aerolíneas para tratar de encontrar una solución.

En teoría, el asunto no presenta mayores complicaciones que cobrar una pequeña cantidad adicional por billete que garantizase a los viajeros la devolución del precio del pasaje en caso de quiebra de una compañía.

No obstante, esto no es tan sencillo. El negocio aéreo no es exclusivamente español, con lo cual las agencias de viajes se han topado desde un primer momento con el enorme escollo de la Unión Europea. En un momento en el que se apuesta por la creación del espacio único europeo, se tiende a unificar la legislación y a no a permitir normas locales.

Aun así, Europa ya ha tomado cartas en el asunto. A este respecto, la comisión europea ha propuesto medidas como la puesta en marcha, precisamente, de un fondo de garantía o la creación de un seguro voluntario para los pasajeros que las compañías estarían obligadas a proponerles. Esta legislación, según la Eurocámara, podría incluso aplicarse a compañías que simplemente dejan de operar, debido a que causan unos inconvenientes similares a los producidos por las compañías aéreas que han quebrado.

A pesar de que la legislación europea ya exige a las aerolíneas garantizar determinados derechos de los pasajeros, como la compensación en caso de cancelación o gran retraso del vuelo, parece que los propios eurodiputados se han dado cuenta de que el problema de las quiebras de las aerolíneas, lejos de resolverse, se ha magnificado en los últimos años, sobre todo tras la aparición de la crisis económica a nivel mundial.

Sin lugar a dudas, la creación de este Fondo de Garantía será la mejor respuesta a las protestas del sector de las agencias de viajes y consumidores. Para el Gobierno Español implicará poner fin a la situación de desprotección del usuario del transporte aéreo y, en definitiva, actuará en lo que es su ámbito de actuación, dando respuesta a una necesidad demandada por la sociedad civil.

Casos recientes como el de Air Madrid y Air Comet ponen de manifiesto que nadie está a salvo de una debacle creándose un auténtico problema social y que, a la postre, el Estado es uno de los principales afectados junto con los pasajeros al tener que hacer frente a enormes gastos. El Gobierno acaba teniendo que arrimar el hombro, en el

primer caso reembolsando parte del dinero a los afectados, y en segundo pagando billetes de viajeros en tránsito, sin tener muchos visos de recuperar ese dinero.

Con la creación de un fondo de garantía, además de revertir en tranquilidad y confianza de agencias y clientes, estas actuaciones de emergencia serían innecesarias.

La creación de estas normativas a nivel europeo zanjaría un viejo debate que, desde hace años, ha enfrentado al sector de las agencias de viajes con el de las aerolíneas. Las primeras acusan al Ministerio de Fomento de no exigir a las aerolíneas un fondo de garantía en el momento del nacimiento de la empresa, medida que sí es de obligado cumplimiento si se quiere poner en marcha una agencia de viajes. Sin embargo, desde el sector de las aerolíneas consideran que ese fondo sólo recargaría más el precio del billete a los viajeros, que acabarían pagando el coste de la mala gestión de una empresa.

Existe un desacuerdo permanente, las instituciones públicas y privadas no terminan de llegar a un acuerdo sobre cómo mantener protegido al viajero en caso de quiebra de una aerolínea.

Sintetizando, la responsabilidad está totalmente en manos de la Comisión Europea y habrá que confiar en que por fin encuentre una solución que haga más comfortable viajar en avión.

Seguidamente, se adjunta varias noticias de prensa en relación a este asunto.

Publicado por agencias en el periódico “el Periódico Mediterráneo”, (23/04/2010); pág. 59, la siguiente noticia:

❖ **Bruselas rechaza que se rebajen derechos de los viajeros**

*« La Comisión Europea (CE) respondió ayer a las compañías aéreas que los derechos de los pasajeros se mantendrán indemnes. Tras el colapso aéreo provocado por la erupción del volcán Eyjafjalla las aerolíneas han reclamado que se les eliminen ciertas cargas económicas, como el desembolso de las facturas por el alojamiento o la manutención cuando se producen casos extraordinarios como los de los últimos días. Mientras, el espacio aéreo europeo recuperó ayer la normalidad tras una semana en la que se han visto afectados millones de pasajeros.*

*Bruselas respondía de este modo a las demandas de la IATA, que agrupa a la mayoría de las compañías, y que el miércoles había exigido que se les librara de esa carga "injusta". La contestación de las autoridades europeas ayer no dejó dudas al respecto: las aerolíneas deberán devolver al viajero el precio íntegro del pasaje o encargarse de su traslado al destino que tenía previsto por otros medios. La última opción es que les cambien el billete para otro día.*

*No obstante, la línea de bajo coste irlandesa Ryanair había avanzado que no pensaba cubrir estos gastos, ya que sus billetes no lo contemplaban. Poco después, Ryanair rectificó. Anunció que reembolsará "los gastos razonables y justificados" de los pasajeros, pero no pagará compensaciones económicas.*

*Mientras, la normalidad quedaba prácticamente restablecida en las instalaciones aeroportuarias europeas.»*

Se publica en el periódico digital "Expansión.com", (27/07/2011), <<http://www.expansion.com/2011/07/27/juridico/1311780865.html>>, la siguiente información:

❖ **5.000 afectados por el caos aéreo reclaman a AENA y Fomento más de 50 millones**

*« Los primeros cinco mil afectados de la Agrupación de Demandantes Afectadas por el Cierre del Espacio Aéreo, representados por el bufete Cremades, presentaron hoy una reclamación por más de 50 millones de euros como primer paso de la previsible vía judicial.*

*El escrito de reclamación de responsabilidad patrimonial formulado en representación de más de cinco mil afectados por el cierre del espacio aéreo, declarado durante el pasado puente de la Constitución, fue presentado esta mañana por los abogados de Cremades & Calvo-Sotelo en el registro de AENA.*

*El pertinente escrito, acompañado de más de veinte cajas de documentación, entre la que se incluyen las facturas y justificantes de los perjuicios soportados por los viajeros afectados, así como una síntesis de las diferentes vivencias sufridas y de los proyectos de viaje definitivamente frustrados, es "un primer paso para la previsible vía judicial de la reclamación por daños materiales y morales, estos últimos cuantificados en 10.000 euros por afectado", según ha explicado el bufete en un comunicado.*

*Los afectados solicitan a AENA y, como responsable solidario, al Ministerio de Fomento, una reparación por dos tipos de daños:*

*Por una parte, la indemnización por los daños materiales sufridos a consecuencia del caos aéreo acontecido, referidos en general a los gastos ajenos al proyecto de viaje original y que deben soportarse a raíz de la cancelación de los vuelos previstos.*

*Por otro lado también solicitan los afectados la indemnización por daños morales, determinados en este caso por los fuertes trastornos vitales sufridos: citas, reuniones de trabajo, bodas, vacaciones, etc. La petición por daño moral se ha concretado en una cantidad estándar, cifrada en diez mil euros por afectado.*

*Desde la fecha de presentación, AENA dispone de seis meses para tramitar la reclamación y emitir su resolución final. El despacho Cremades & Calvo-Sotelo tiene previsto otra reclamación que presentará próximamente de otros 5.000 afectados.*

*El bufete explica que “la importancia de esta reclamación radica en que es el primer paso para la previsible vía Contencioso-Administrativa. El hecho de que AENA sea juez y parte de esta reclamación hace muy probable que sea desestimada”.*

*Si eso ocurriera, la siguiente vía de defensa de los legítimos derechos de los afectados sería “la de acudir a los tribunales del orden Contencioso-Administrativo, encargados de revisar las decisiones, expresas o presuntas, de las Administraciones públicas y sus entes”, explica. »*

Daniel Postico publica en el periódico “El Mundo. Castellón al día”, (27/12/2010); pág. 46, el siguiente artículo:

❖ **Londres quiere sancionar a Ferrovial tras el caos aeroportuario**

*«El Gobierno británico está estudiando otorgar más poderes al regulador aéreo para imponer sanciones a los aeropuertos y a sus gestores. Especialmente a BAA, propiedad de Ferrovial, tras el caos sufrido estos días en el aeropuerto londinense de Heathrow. El pasado día 18 el aeródromo tuvo que cerrar, y funcionó bajo mínimos en los tres días posteriores por culpa de la nieve y las bajas temperaturas, lo que provocó la cancelación de cientos de vuelos y que miles de personas quedasen atrapadas y se vieran obligadas a dormir en el suelo sin poder ir a casa para Navidades.*

*En una entrevista publicada ayer en el Sunday Times, el ministro de transporte británico, Philip Hammond, avanzó que pretende modificar la ley de tal manera que el regulador pueda multar a los gestores de los aeropuertos que causen problemas a los pasajeros y que, por su culpa, les obliguen a trasnochar en sus instalaciones. En la entrevista, Hammond cargó contra BAA, el gestor de Heathrow y los principales aeropuertos londinenses y escoceses y propiedad de la española Ferrovial por lo ocurrido.*

*Calificó de inaceptable que, bajo la regulación actual, el regulador no pudiera castigar a BAA. «Debería de haber una multa económica por fallo en el servicio», aseveró. Acto seguido, criticó que Ferrovial únicamente haya invertido 500.000 libras este año en maquinaria para quitar la nieve y que no hubiera suficiente anticongelante almacenado.*

*La nueva regulación permitiría imponer multa por falta de preparación en los aeropuertos y la mala gestión ante situaciones adversas en las cuales salgan perjudicados los pasajeros. Se entregarán licencias a los aeropuertos que pueden ser retiradas en caso de incompetencia.*

*«El hecho de que los aeropuertos sean, en última instancia, infraestructuras estratégicas, hace necesario que se entreguen nuevos poderes para poder intervenir, excepto en lo que concierne a la seguridad », afirmó el ministro. Además, confesó que el fin de semana pasado, cuando fallaron los aeropuertos, se dio cuenta de que el regulador tenía el poder para cerrar un aeropuerto en el caso de que no fuera necesario, pero no el poder de hacerlo funcionar.*

*El ministro explicó que BAA sabía que se necesitaban 35.000 litros diarios de anticongelante en un aeropuerto en las peores circunstancias, pero que únicamente*

*tenía un stock para 10 días que se agotó enseguida, pues las condiciones climáticas obligaron a consumir 100.000 litros por día. La compañía, según Hammond, también infravaloró la nieve acumulada por las pistas y contó que, pese a que únicamente funcionaba una pista [en Heathrow] los aviones no podían maniobrar para situarse en posición por culpa de la nieve.*

*El regulador británico ha reconocido que no puede «imponer ninguna multa al operador por lo acontecido la última semana», pero las compañías aéreas están estudiando denunciar a BAA por las pérdidas provocadas por su mala gestión. Hammond aseguró que la nueva legislación se encuentra en un estado muy avanzado y que pronto será llevada al parlamento para proceder a la votación.*

*Parece que Ferrovial está en el centro de todas las iras por los problemas de la última semana. En un editorial de ayer titulado «La española BAA trae la desgracia al Reino Unido», el influyente dominical británico situaba a Ferrovial como único culpable, lo tachaba de «incompetente» y comparaba su gestión en Heathrow con la de Global Infrastructure Partners (GIP) en Gatwick, donde hubo menos problemas. Ferrovial compró la británica BAA en el 2006, pasando a controlar el 70% de los aeropuertos del sudeste de Inglaterra (incluyendo Heathrow, Gatwick y Stansted) y la totalidad de los escoceses. Desde el primer momento fue el objetivo de críticas y fue acusada de falta de inversión.*

*En mayo del año pasado el regulador concluyó que Ferrovial debía vender dos de los aeropuertos para romper su monopolio y favorecer la competencia. Vendió Gatwick a GIP, que ya controlaba el aeropuerto de la City. Irónicamente, la gestión que ésta ha hecho de Gatwick ha puesto en evidencia a la firma española.»*

**4. Seguridad aérea. La Ley 1/2011, de 4 de marzo, por la que se establece el Programa Estatal de Seguridad Operacional para la Aviación Civil y se modifica la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.**

- **Seguridad aérea**

El transporte aéreo constituye un sector clave para nuestro país, no sólo desde el punto de vista de las comunicaciones internacionales y la vertebración y cohesión territorial, sino también por su importante contribución a la actividad económica, al desarrollo de la industria turística y a la generación de empleo.

Partiendo de esas premisas, alcanzar los máximos niveles de seguridad en el desarrollo cotidiano de su actividad pasa por ser una prioridad a todos los niveles.

Conseguir un transporte aéreo más seguro y eficaz. Éste es el principal objetivo que se ha trazado la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), un organismo adscrito al Ministerio de Fomento que entró en funcionamiento el 20 de octubre de 2008. Una de sus funciones es la atención e información al ciudadano en materia de mercancías peligrosas.

Por otra parte, AESA está invirtiendo sus mayores esfuerzos en implantar un modelo de seguridad en el sector basado en la identificación y gestión anticipada de riesgos potenciales como el mejor remedio para evitar también sus consecuencias menos deseadas.

Desde que inició su andadura, la labor de AESA se ha dejado notar especialmente en dos frentes. Por un lado, en lo que se refiere a las labores propias de vigilancia, que se concretan en las inspecciones a los diversos agentes que concurren en la actividad aérea, y por otro, en el desarrollo de un sistema pionero de evaluación y gestión del riesgo asociado al transporte aéreo, que permite detectar los posibles fallos y anticipar la aplicación de las medidas necesarias a fin de reforzar la seguridad. En definitiva, anticipar es prevenir.

A nivel estatal contamos con AESA para velar por la seguridad de la aviación, mientras que a nivel europeo el organismo cuya independencia y neutralidad así como asesoramiento técnico, ayuda a mejorar la seguridad aérea es Eurocontrol. A él están adscritos 38 estados miembros asegurando una serie de funciones paneuropeas que aseguren un flujo fluido del tráfico aéreo entre Estados.

A lo largo de la última década los aeropuertos de todo el mundo han incrementado las medidas de seguridad para evitar atentados terroristas y han sofisticado los métodos de control. Los atentados contra las Torres Gemelas de Nueva York el 11 de septiembre de 2001 marcaron un antes y un después en la seguridad aérea.

Sin embargo, al tiempo que se sofistican las medidas de seguridad, también lo hacen los métodos para eludirla. Algunas medidas, como los arcos de seguridad para la detección de metales o los escáneres de inspección de maletas, han demostrado ser insuficientes. Se ha cuestionado de nuevo la eficiencia de los sistemas de seguridad y se ha recuperado un viejo debate: la utilización de escáneres personales. La posible violación de la intimidad personal (reproduce una imagen detallada de la silueta del pasajero y permite apreciar todo lo que lleva debajo de la ropa) y las dudas sobre sus efectos pueden ser nocivos para la salud han levantado la polémica.

EEUU lo tiene claro con la veintena de escáneres instalados en sus aeropuertos y que en breve llegarán a 450. En Europa, el parlamento lo rechazó en 2008 tras concluir que ofenden a la dignidad humana. Pero en la actualidad países como Holanda, Reino

Unido e Italia han mostrado su intención de instalarlos, y Alemania no los descarta. Otros países como España, seguirán la decisión de la Comisión Europea, que ha encargado un estudio para determinar el grado de efectividad de este sistema, así como los posibles riesgos para la salud. Algunas organizaciones, como la Administración para la Seguridad del Transporte (TSA) de EEUU, aseguran que el nivel de radiación es inferior al provocado por el uso del teléfono móvil.

Igualmente, el gestor aeroportuario AENA tiene previsto hacer un desembolso de 169 millones de euros para llevar a cabo la instalación de nuevos sistemas de seguridad, unas máquinas detectoras de trazas de explosivos en los aeropuertos. De esta manera, la inspección de los objetos más singulares se podrá llevar a cabo de una forma más rápida, cómoda y sencilla. Además estos dispositivos permitirán hacer más cómodo el paso de las personas con movilidad reducida por los controles de seguridad. Por otra parte, cuando se encuentren un bulto abandonado en el aeropuerto podrá examinarse sin peligro, y ya no será necesaria la evacuación preventiva de la terminal.

Asimismo, la ley establece una lista de artículos prohibidos que los pasajeros no están autorizados a introducir en la zona restringida de seguridad, ni en la cabina de las aeronaves, y por otro los artículos prohibidos que los pasajeros no pueden transportar en el equipaje destinado a la bodega de la aeronave. Esta lista engloba armas de fuego, objetos punzantes, herramientas que puedan ser utilizadas como armas punzantes o cortantes, instrumentos contundentes (ej. bates de béisbol), sustancias químicas y tóxicas, sustancias explosivas e inflamables y algunos líquidos (gel, lociones, pasta de dientes, etc.). Los líquidos solo se permitirán si están contenidos en envases de 100 ml de capacidad máxima, contenidos a su vez en una única bolsa de plástico transparente con sistema de cierre y capacidad no superior a un litro.

Sin duda alguna, la vigilancia y el control de las fronteras constituyen una prioridad para la Unión Europea (UE), tanto para asegurar la fluidez de la actividad turística como para garantizar la seguridad. Un desarrollo tecnológico se considera clave para garantizar la seguridad tras la disolución de las fronteras internas de la UE. Este avance tecnológico ha llevado consigo la introducción del pasaporte electrónico que lleva incorporado un chip el cual almacena datos biométricos como huellas o iris.

Otro desarrollo tecnológico es Eurosur, definido por la Comisión Europea como “sistema de sistemas”. Es un sistema que se halla en la actualidad en modo piloto. Eurosur establece un mecanismo para que las autoridades de los Estados miembros

puedan compartir información operacional relacionada con la vigilancia de los límites externos a la UE. También facilita la cooperación entre las autoridades nacionales (agentes de fronteras, aduanas, policía, etc.) prestando especial atención a la creación de sinergias para combatir el tráfico internacional de drogas.

Desarrollando el tema de la tecnología, Eurocontrol realiza un estudio sobre la detección automática de obstáculos en las pistas. Vigilar la limpieza de las pistas se ha convertido en una tarea de primera magnitud para la seguridad aeroportuaria y en un factor clave para evitar retrasos que encarecen la gestión de un aeropuerto e impacientan a los pasajeros. Hasta la fecha, los aeropuertos se rigen por los procedimientos aprobados por la Organización de Aviación Internacional (OACI), que implican el reconocimiento de la pista cuatro veces al día (de forma minuciosa durante quince minutos), y una vez al día, las calles de rodaduras y las plataformas. Estas inspecciones se realizan desde vehículos que recorren la pista a unos 50 km/h. A más velocidad, es difícil para el ojo humano detectar un objeto pequeño, pero ir más despacio o aumentar la frecuencia de las revisiones retrasaría el movimiento de aviones y aumentaría la congestión aeroportuaria. Los desechos y objetos extraños que pueden encontrarse en la pista, los llamados FOD (Foreign Objects and Debris), suponen uno de los mayores peligros de la aviación. Para evitarlo, se implantan programas de inspección, mantenimiento y coordinación de las pistas. Para esta supervisión hay diferentes tecnologías disponibles como son:

- El radar de microondas, que permite detectar objetos muy pequeños, pero si embargo no permite al operario identificar el FOD para evaluar cómo actuar.

- Los circuitos cerrados de cámaras digitales de alta resolución. Pueden detectar pequeños objetos a un kilómetro de distancia. El inconveniente de este sistema es que el área de cobertura de la pista es muy pequeña, y durante la noche su misión se complica.

- Las cámaras térmicas (detectan variación en la temperatura) con lo que no distinguiría un frío trozo de metal sobre una pista fría. En contrapartida, no les afecta la ausencia de luz ambiente, por lo que su área de cobertura es limitada.

- Lidar (Light Detection and Ranging), un sensor que funciona como un radar, pero utiliza un láser de luz en lugar de ondas. El Lidar ofrece una precisa localización con un mínimo margen de error pero es insuficiente para cubrir la pista y no opera bien con lluvia o niebla.

Eurocontrol advierte de que ninguna por sí misma tiene la capacidad suficiente para detectar de forma continuada -24 horas al día- localizar con precisión e identificar un FOD. Llega a la conclusión de que la mejor solución pasa por la complementariedad de varios sistemas. Aunque al final, parece demostrado que el ojo humano y su capacidad para interpretar situaciones seguirá estando detrás de cualquier solución.

No obstante lo señalado, los últimos accidentes aéreos han puesto de actualidad el debate sobre la antigüedad de las flotas de las aerolíneas. Sin embargo, la fiabilidad de los aparatos no depende de su edad, sino de la forma en que se realiza su mantenimiento. El mantenimiento es el elemento clave en el buen hacer de las aeronaves. Después de quince años de uso, si un avión ha cumplido con el calendario de mantenimiento estipulado por el fabricante y las autoridades aeronáuticas nacionales, apenas permanece en el aparato alguna pieza del equipamiento original con el que salió de fábrica. Ello significa que no hay aviones nuevos o viejos, sino aviones bien o mal mantenidos. Precisamente, los recursos que se dedican a la constante puesta a punto de las aeronaves y los controles a los que se someten son la razón de que la aviación siga siendo el medio de transporte más seguro y fiable que existe.

Las naves con fecha de fabricación más antigua requieren mayor vigilancia y atención, porque fueron concebidas con la tecnología disponible de hace treinta años.

Los aviones están sometidos a permanentes revisiones, auditorías y acreditaciones. Cuando tiene su licencia de vuelo es porque están en perfectas condiciones para volar, al margen de su antigüedad. La tendencia es que los aviones más antiguos se están retirando porque consumen mucho, no porque tengan problemas.

El fabricante marca el programa de mantenimiento que debe seguir cada modelo de avión en función de las horas de vuelo y la periodicidad con la que se han de cambiar las piezas. El programa de mantenimiento que hacen las compañías se divide en tres grupos: mantenimiento en línea, mantenimiento menor y mantenimiento mayor o “gran parada”.

El mantenimiento en línea consta de tres tipos de revisiones, la que se realiza entre cada vuelo (de tránsito), la diaria y la semanal.

El mantenimiento menor es el que se realiza en los hangares una vez al mes, al cuatrimestre y al año respectivamente.

La gran parada se suele realizar cada cinco años y en ella se desmonta por completo la aeronave, se revisa y se repara en su totalidad.

Al margen de estas revisiones globales programadas, muchos componentes del avión (rampas, ruedas, frenos, motores...) disponen, dado su desgaste, de su propio calendario de mantenimiento periódico en taller. El mantenimiento que realizan las compañías es verificado por las autoridades aeronáuticas de cada país. En España es Aviación Civil, dependiente del Ministerio de Fomento. Como explica el Ministerio, el protocolo consiste en una revisión anual de la documentación del aparato, una inspección en tierra cada dos años y una revisión en vuelo con pasajeros.

Los pilotos, a su vez, juegan un papel fundamental, ya que son los encargados de alertar a los técnicos de cualquier fallo que pueda registrar el avión durante el vuelo y, en última instancia, dan el último visto bueno para que el avión despegue. Incluso si un piloto tiene la más mínima duda sobre la situación del avión, éste no despega.

• **La Ley 1/2011, de 4 de marzo, por la que se establece el Programa Estatal de Seguridad Operacional para la Aviación Civil y se modifica la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.**

La normativa aeronáutica está sujeta a un continuo proceso de modernización y actualización con el objetivo de mantener altos estándares de seguridad operacional. En este sentido, la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, reforzó las capacidades de inspección, control y sanción de las autoridades de supervisión, al tiempo que delimitaba las obligaciones de los distintos sujetos implicados en la navegación aérea y la distribución de competencias entre las distintas administraciones públicas.

Una de las finalidades más importantes, perseguidas con la citada modernización de la normativa aeronáutica, es la concerniente a la prevención de riesgos y mejora de las condiciones de seguridad operacional. Para alcanzar este objetivo se crea el denominado Programa Estatal de Seguridad Operacional para la Aviación Civil, en adelante Programa, conforme a los requisitos establecidos por la Organización Internacional de Aviación Civil y de acuerdo con las directrices de la Unión Europea. Para ello es necesario modificar la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.

Este Programa, que forma parte de un nuevo enfoque de carácter preventivo en la vigilancia de la seguridad operacional, permitirá el establecimiento de un sistema de gestión de seguridad integrado por objetivos, reglas y actividades encaminadas a mejorar la seguridad operacional.

El Programa, que aprobará el Gobierno como complemento de las actuaciones inspectoras, constituye un sistema de gestión de la seguridad que, por una parte, definirá la política y los objetivos de seguridad operacional aérea del Estado, y por otra, permitirá el establecimiento de un sistema de captación, recopilación, procesamiento, intercambio y análisis de toda la información relevante sobre la seguridad operacional, la adopción y seguimiento de medidas mitigadoras del riesgo y la promoción de la seguridad.

La integración en el Programa de toda la información en materia de seguridad mejorará la identificación de todos aquellos eventos precursores de los accidentes e incidentes aéreos, anticipándose a una potencial degradación de las barreras de seguridad establecidas, reforzando, por tanto, los niveles de seguridad y previniendo posibles accidentes e incidentes. Además, permitirá el análisis de las amenazas para la seguridad detectadas en el día a día del sector aeronáutico y el examen de la eficacia de las medidas correctoras aplicadas, posibilitando la identificación del nivel y tipo de riesgos en los distintos ámbitos funcionales y la efectividad de las medidas aplicadas para mantener y mejorar los niveles de seguridad, impulsando la aplicación de las mejores prácticas.

Como medida complementaria a los objetivos de seguridad que se fijan en el Programa, se incluye la supervisión y evaluación periódica del grado de cumplimiento de los objetivos de mejora del nivel de seguridad operacional comprometidos por los proveedores de servicios y productos aeronáuticos, en el marco de sus respectivos sistemas de gestión de seguridad.

En el marco de aplicación del Programa, se determinarán reglamentariamente las Administraciones públicas y demás sujetos del sector público y privado que quedarán vinculados al mismo y el alcance de sus obligaciones.

Las Administraciones públicas, civiles y militares, con competencias en materia de seguridad operacional o que incidan en ella, y los órganos competentes

para la investigación de accidentes e incidentes de aviación civil, quedarán, en todo caso, vinculados al Programa y deberán actuar coordinadamente. No obstante, el Programa no atribuye competencias de control o supervisión en materia de seguridad operacional y, por tanto, no afecta a las competencias que la normativa vigente atribuye a los distintos organismos, órganos, entes y entidades del sector público.

Por último, y para asegurar la máxima colaboración de todos los sujetos implicados, se garantiza la protección de la información suministrada en el marco del Programa y se protege a los profesionales aeronáuticos, civiles y militares, de los efectos adversos que pudieran derivarse de su colaboración con el programa al suministrar información relevante en materia de seguridad, tanto frente a su empleador como frente a los organismos, órganos, entes y entidades públicos que conforman el Programa.

La Ley de Seguridad Aérea sigue así las iniciativas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) para continuar fortaleciendo la seguridad operacional. Distintos Anexos al Convenio y material guía de OACI han servido de fundamento al Programa de Seguridad Operacional del Estado para aplicar dos principios básicos: la gestión de los riesgos de la seguridad operacional y la garantía de la seguridad operacional. Además, posibilita que el Estado interactúe más eficazmente con los proveedores de productos y servicios en la resolución de problemas de seguridad operacional, actuando coordinadamente con los sistemas de gestión de seguridad operacional implantados en los mismos.

La incorporación al Programa de los órganos militares con competencias en materia de seguridad operacional de la aviación civil, exige modificar el artículo 2.2 de la Ley de Seguridad Aérea excepcionando el capítulo que regula el Programa de la exclusión del ámbito de aplicación de la ley que dicho precepto realiza en relación con las aeronaves, instalaciones, sistemas y personal adscritos a la defensa nacional.

Por otra parte, para seguir avanzando en el fortalecimiento de la seguridad aérea se introducen en la Ley de Seguridad Aérea otras dos mejoras de tipo organizativo y sustantivo.

En primer lugar, se elimina de la Ley de Seguridad Aérea la regulación de la investigación técnica de accidentes e incidentes abordada por el Reglamento (UE) n°

996/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de octubre de 2010, sobre investigación y prevención de accidentes e incidentes de aviación civil. No obstante, se refuerza la protección de la información protegida en la norma comunitaria abordando aquellos aspectos que deben ser completados por los ordenamientos nacionales y se asegura el cumplimiento de las obligaciones impuestas en relación con la información que debe facilitarse a la Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación Civil sobre el seguimiento de sus recomendaciones tipificando como infracción su incumplimiento.

Asimismo, se incide en la protección de la información obtenida en el marco de aplicación del Programa Estatal de Seguridad Operacional y se modifica la Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación Civil para fortalecer la independencia de sus miembros y reforzar el control parlamentario en la designación de su presidente y en el seguimiento de sus actuaciones.

En segundo lugar, se adoptan distintas modificaciones dirigidas a mejorar la capacidad de control y supervisión de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, reforzando las potestades de los funcionarios con facultades de inspección y actualizando el régimen de las entidades colaboradoras.

La nueva regulación de las entidades colaboradoras limita su ámbito de actuación a la verificación y control de los requisitos establecidos por la normativa que resulte de aplicación a las actividades de aviación civil no reguladas por normas comunitarias. La colaboración podrá extenderse a la emisión del certificado o autorización que acredite la conformidad con las normas aplicables y que permite el ejercicio de la actividad y a la supervisión continuada de la organización, persona o producto de que se trate.

Para agilizar el recurso a estas entidades, se prevén en la Ley de Seguridad Aérea los requisitos básicos que éstas deben acreditar y que se concretarán en la convocatoria que realice la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

Asimismo se refuerza la protección de los usuarios del transporte aéreo al posibilitar un mayor control del cumplimiento por las compañías aéreas de las obligaciones impuestas por la normativa comunitaria en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo. Por último, se impone a los operadores aéreos la obligación de transportar gratuitamente, como equipaje de mano, los objetos

adquiridos en las tiendas situadas en las áreas de embarque para evitar prácticas lesivas para los derechos de los pasajeros y la actividad comercial de los aeropuertos.

La disposición adicional primera de esta ley prevé dos mecanismos para que la Agencia Estatal de Seguridad Aérea pueda dotarse de personal especializado para el ejercicio de sus funciones: la creación de tres especialidades propias en determinadas escalas de funcionarios dependientes del Ministerio de Fomento y la utilización, con carácter permanente, del sistema de concurso-oposición para la selección del personal laboral y funcionario de la Agencia. En dichos procesos de selección se tendrá en cuenta la experiencia profesional de los candidatos.

Esta Ley 1/2011, de 4 de marzo, publicada en el BOE de 5 de marzo de 2011, ha conseguido el rechazo unánime de todos los profesionales aeronáuticos españoles: pilotos, controladores aéreos, técnicos de mantenimiento, tripulantes de cabina de pasajeros y técnicos e ingenieros de navegación aérea

Los profesionales aeronáuticos consideran el preámbulo lleno de mentiras y declaraciones de intenciones que luego resultan ser falsas. Por ejemplo: *“ Por último, y para asegurar la máxima colaboración de todos los sujetos implicados, se garantiza la protección de la información suministrada en el marco del Programa y se protege a los profesionales aeronáuticos, civiles y militares, de los efectos adversos que pudieran derivarse de su colaboración con el programa al suministrar información relevante en materia de seguridad, tanto frente a su empleador como frente a los organismos, órganos, entes y entidades públicos que conforman el Programa.”*

Es decir, significa esto que antes no se protegía a los profesionales que colaboraban para mejorar la seguridad aérea. También les llama la atención el texto siguiente, piedra angular de la nueva seguridad operacional: *“Por último, se impone a los operadores aéreos la obligación de transportar gratuitamente, como equipaje de mano, los objetos adquiridos en las tiendas situadas en las áreas de embarque para evitar prácticas lesivas para los derechos de los pasajeros y la actividad comercial de los aeropuertos.”*

Para el personal aéreo la seguridad deja mucho que desear según este artículo. Es decir, el transportista estará obligado a transportar de forma gratuita en cabina, como equipaje de mano, los objetos y bultos que el viajero lleve consigo, incluidos los

artículos adquiridos en las tiendas situadas en los aeropuertos. Obsérvese que se usa el plural al hacer referencia a "los objetos y bultos", de manera que en lo sucesivo las compañías aéreas no podrán prohibir que el pasajero suba a la cabina del avión con más de un bulto de mano cuando éstos no pongan en peligro la seguridad de la aeronave por razones de peso o tamaño. Una simple "s" y la mención de la única excepción a la regla posible representan un avance a la hora de disminuir los abusos que las compañías aéreas llevan a cabo sobre el consumidor, ya que, por poner un ejemplo, algunas compañías "low cost" consideraban el bolso de mujer como equipaje de mano, de modo que no era viable llevar bolso y maleta, debiendo introducir el primero en el segundo u optar por uno solo de ellos.

Por otra parte, el Programa Estatal de Seguridad Operacional para la Aviación Civil y que consiste en un intento de blindar el sistema de prevención, información e investigación de todo lo relacionado con la seguridad operacional. Destacamos lo siguiente:

*Artículo 12. Protección de la información del Programa Estatal de Seguridad Operacional para la Aviación Civil.*

*2. Los empleados, civiles y militares, de los proveedores de servicios y productos aeronáuticos obligados por el Programa que informen sobre accidentes, sucesos, deficiencias de seguridad, o amenazas con afección, real o potencial, sobre la seguridad operacional, no podrán sufrir, por el hecho de informar, efectos adversos en su puesto de trabajo por parte del empleador, público o privado, salvo en los supuestos en que se acredite mala fe en su actuación.*

*Se entenderán nulas y sin efecto legal alguno las decisiones del empleador tomadas en perjuicio o detrimento de los derechos laborales de los trabajadores que hayan actuado conforme a lo señalado en el párrafo anterior.*

Entonces, quién y cómo determina la mala fe.

*3. El personal que desempeñe, participe o haya desempeñado o participado en funciones relacionadas con la inspección aeronáutica está obligado a guardar el debido secreto respecto de los hechos, datos, informaciones, origen de posibles denuncias o antecedentes que conocieran en relación con el ejercicio de sus funciones. Los obligados por el deber de secreto no podrán divulgar, comunicar o difundir dicha información y sólo podrán prestar declaración cuando expresamente hayan sido autorizados para ello por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.*

Para impedir que se ejerza el derecho a la información al público. Esto les impide, por ahora, difundir mucha de la información de la que disponen.

Además, otro punto el artículo 48 bis que se titula *Infracciones en relación con control del tránsito aéreo* los profesionales consideran que es uno de los mayores ataques a los derechos laborales que han tenido lugar en España.

Por último, es sobre los ingresos de los gestores de aeropuertos. Ni más ni menos que asegurar a los futuros compradores de Aena Aeropuertos, S.A. unos ingresos saludables.

No es de extrañar que todos los profesionales aeronáuticos de España se hayan declarado en contra de esta ley y por ello han difundido el siguiente comunicado conjunto:

*« Madrid, 7 de marzo de 2011. Los profesionales aeronáuticos españoles – pilotos, controladores aéreos, técnicos de mantenimiento, tripulantes de cabina de pasajeros y técnicos e ingenieros de navegación aérea-, a través de sus órganos de representación, manifiestan su oposición frontal a la Ley de Seguridad Aérea por la total desprotección e indefensión que supone para todos los profesionales del sector aéreo y las consecuencias negativas que puede tener su aplicación para la seguridad de los vuelos y los usuarios.*

*La nueva Ley, que entró en vigor ayer tras su publicación en el BOE, supone un duro revés para la seguridad aérea, dado que cualquier medida que se adopte con carácter preventivo por parte de un profesional aeronáutico puede ser sancionada por el empresario, incluso con el despido, si dicha decisión preventiva afecta de alguna manera a sus intereses comerciales.*

*Al mismo tiempo, mientras el carácter reservado de la información operacional recogida a través de grabaciones, declaraciones, comunicaciones, etc. queda anulado para los profesionales aeronáuticos, sí queda garantizada para los proveedores de servicios y productos aeronáuticos. Se abre así la posibilidad de que los datos o conversaciones de los profesionales sean utilizados para diversos fines y se hagan públicos, lo que contraviene los estándares y normas internacionales de seguridad operacional.*

*En definitiva, el criterio, experiencia e independencia de los profesionales aeronáuticos queda discriminado de manera injustificada frente a los intereses comerciales de los operadores y proveedores de servicios aeronáuticos, lo que pone de manifiesto la falta de compromiso de la clase política y de la propia autoridad aeronáutica con la seguridad de los usuarios del transporte aéreo, y la infravaloración de las funciones y nivel de responsabilidad de los profesionales aeronáuticos, que sin embargo son actores principales en la cadena de seguridad aérea y cuyo compromiso con la misma es incuestionable.*

*Los profesionales aeronáuticos en su conjunto consideran que esta desprotección*

*afectará a la seguridad aérea y, por extensión, a los usuarios del transporte aéreo. En primer lugar, las decisiones que adopten estarán condicionadas por las posibles represalias que sus compañías o empresas puedan ejercer. Por otro lado, la labor de análisis y prevención del Sistema Nacional de Sucesos (SNS) del Ministerio de Fomento se verá afectado, dado que los reportes voluntarios disminuirán o dejarán de enviarse al no tener ya carácter confidencial.*

*Los profesionales del sector aeronáutico lamentan la falta de responsabilidad y compromiso de nuestros representantes políticos con la seguridad aérea y las consecuencias negativas que tendrá la aplicación de una Ley que ampara las arbitrariedades empresariales frente al criterio de los profesionales, como ocurre desde hace tiempo en el sector de los trabajos aéreos, donde los profesionales pagan con su vida la falta de una normativa eficaz.»*

#### **4.1. Seguros y reaseguros aeronáuticos**

El gran avance y crecimiento de la navegación aérea, ha llevado aparejado o el nacimiento de un sinfín de riesgos, que lógicamente van creciendo y modificándose, a medida que la tecnología y la humanidad evolucionan.

La aparición de nuevas tecnologías ha hecho surgir fenómenos nuevos que han modificado de manera radical el comportamiento tradicional del contrato de seguro. Como paradigmas de ello tomaremos el **terrorismo y el cambio climático**.

Riesgos como el terrorismo, estaban fuera de nuestro alcance, siendo prácticamente incuestionables, hasta que en un momento determinado, nos hicieron ver que sí había una posibilidad. Tras el fatídico 11 de septiembre, la gestión del riesgo cambió radicalmente, y en especial, la de los riesgos de la aviación.

A raíz de los atentados sufridos por Estados Unidos en el sector del transporte aéreo, la Unión Europea se ha interesado por los requisitos de seguro de las compañías aéreas.

Es conocido que un accidente aéreo puede producir múltiples eventos, la destrucción de la aeronave, la muerte de las personas a bordo, daños a terceros en la superficie, daños de extraordinaria magnitud económica; situación que arruinaría a la mayoría de los empresarios de aerolíneas. Piénsese que estos incidentes hasta pueden llevar a la quiebra a la misma aseguradora.

El seguro aéreo cumple una función: social, económica y jurídico en materia aeronáutica.

En lo económico, trata de evitar grandes riesgos de la materia de transporte, como un accidente, que puede determinar graves consecuencias económicas para el transportador e incluso, hasta su insolvencia.

El seguro tiende a la reparación de una pérdida y permite que haga recaer el resarcimiento del evento dañoso en otro sujeto, el asegurador. Lo cual permite mantener un equilibrio entre los intereses comprometidos en o por la actividad aeronáutica.

En el aspecto jurídico, el seguro está estrechamente vinculado con el problema de la responsabilidad aeronáutica. La Ley en cada país y desde la Convención de Varsovia en 1929 se impone la obligación de contratar seguros de responsabilidad civil, que fijan montos de resarcimiento pecuniario al efecto.

Su función social, puesto que nace de un interés social relativo a la valoración de la vida humana o del daño causado o como nivelación de la carga económica.

Los elementos básicos del seguro aeronáutico para el transporte aéreo están constituidos por los siguientes factores: aeronaves, infraestructura y ayudas a la navegación, personal aeronáutico y pasajeros o mercaderías a transportar.

Pero hoy en día no es concebible el transporte de mercaderías o incluso la celebración de contratos por los cuales las compañías adquieren el uso y goce de aeronaves, ni el funcionamiento de una infraestructura, sin el respaldo de un sistema de división, dispersión o traslado de los riesgos que evite que el impacto de un siniestro recaiga sobre un solo actor.

La actividad aeronáutica tiene sus riesgos, los cuales en ciertas circunstancias pueden materializarse en siniestros que ocasionan perjuicios y éstos pueden terminar en responsabilidad y la consiguiente obligación de reparar. En consecuencia, el seguro desplaza el riesgo.

Los pilotos, tanto comerciales como privados, deben conocer perfectamente sus riesgos y ante ellos protegerse adecuadamente (pérdida de licencias, reclamaciones y demandas, invalidez profesional y fallecimiento, etc.).

El contrato de seguro, para que opere como tal, debe comprender a un gran número de personas o cosas sometidas a un mismo riesgo. Por eso la figura del asegurador debe ser empresarial y permanente, en el sentido de que debe ser algo habitual y no accidental o aislado.

En la primera etapa, del nacimiento y desarrollo de la aviación comercial, los riesgos que se consideraban eran de tipo operacional, ocasionados por las dificultades técnicas propias de la época.

Los únicos riesgos considerados por las empresas aseguradoras para sus cálculos probabilísticos fueron riesgos operacionales: fallas en la construcción, el mantenimiento, el pilotaje, las ayudas a la navegación y la infraestructura.

Los notables avances tecnológicos en todas las áreas —la construcción de aeronaves, los equipos de ayuda, de infraestructura, la instrucción de pilotos, más los modernos sistemas logísticos de seguimiento de la carga— hicieron prever un descenso sustancial de las primas por los seguros aeronáuticos, en proporción directa al aumento de las seguridades. Sin embargo, una serie de factores obligaron a mantener las primas en guarismos muy altos.

Por un lado, los adelantos tecnológicos permitieron ofrecer al mercado una enorme cantidad de equipos de vuelo. Por otro, la incorporación de instrumentos financieros para adquirirlos (leasing para aviones y financiación para pasajeros y mercaderías) aumentó el flujo de personas y volúmenes transportados. Estos factores generaron nuevas vulnerabilidades:

- El congestionamiento en los cielos, en razón del incremento de aeronaves que operan, aterrizan y despegan comprimidas en estrechos espacios territoriales y temporales;
- El altísimo costo de las aeronaves modernas, sumado a la gran capacidad de transporte de pasajeros y mercaderías, que hacen que, en caso de accidente, las pérdidas probablemente sean totales (a diferencia del transporte terrestre y muchas veces del marítimo, en los que son frecuentes los daños parciales).

La concentración económica en el transporte aéreo es de tal magnitud que un incidente puede exceder las posibilidades de una compañía, lo que justificó el surgimiento de los reaseguros.

La forma de protección que han encontrado las compañías aseguradoras es compartir el riesgo con otras (reaseguros, coaseguros) y aumentar las primas.

Con el tiempo surgió un fenómeno nuevo, que se caracteriza por los riesgos políticos o riesgos no operacionales que comenzaron a afectar el normal desarrollo del transporte aéreo. Nos referimos a aquellos provocados por el terrorismo.

Pero el elemento nuevo que acompañaba a estas secuencias era el factor intencional. En los tiempos anteriores, los riesgos realmente evaluados con seriedad fueron exclusivamente operacionales; en cambio, en esta etapa aparecía uno derivado de la voluntad del hombre de manifestar reivindicaciones a través de la alteración a la actividad aviatoria, por motivos políticos, religiosos, étnicos o incluso por aspectos que hacen al delito económico.

Este cúmulo de circunstancias hace de difícil previsión el comportamiento terrorista.

Para cubrir estos nuevos riesgos se debió recurrir a pólizas separadas, que tenían un costo mayor, o bien a una póliza principal que cubría los riesgos operacionales y una póliza adicional que cubría los riesgos políticos. El contrato era el mismo, pero recaía sobre riesgos diferentes.

Las modalidades de acción terrorista evolucionaron de una manera dramática. Los riesgos no operacionales sufrieron un cambio cualitativo cuyo punto de inflexión se ubica en los atentados del 11 de setiembre de 2001, cuyas características totalmente novedosas afectaron el contrato de seguro en su totalidad, sus costos en particular y el transporte aeronáutico.

El fin último no fue secuestrar o derribar un avión, en cuyo caso, como vimos, las posibles pérdidas podían ser razonablemente cuantificadas. En este caso se secuestró el avión para utilizarlo como arma, a fin de destruir un objetivo determinado de valor político o económico. Entonces los daños ya no se limitan al equipo y lo que contiene, sino que comprenden también los daños que se pueda causar al objetivo elegido.

Todo ello hace sumamente dificultoso el cálculo de los eventuales daños, puesto que las consecuencias catastróficas pueden tener una extensión totalmente imprevista.

Los acontecimientos del 11 de setiembre causaron a las aseguradoras y otras empresas daños de todo tipo y reclamaciones ante todas ellas, así como ante el Estado. Las compañías aseguradoras sufrieron pérdidas de tanta significación que algunas de ellas quebraron.

Por otro lado, la visualización de nuevos riesgos no se limitó sólo al terrorismo, dado que casi inmediatamente comenzó a percibirse con fuerza la incidencia del denominado **cambio climático**.

Si el 11 de setiembre del 2001 fue un punto de inflexión en cuanto al terrorismo en general y al terrorismo aeronáutico en particular, el año 2005 lo fue respecto al cambio climático y su impacto en la industria del seguro, y el huracán Katrina se convirtió en su triste emblema.

En el ámbito científico se discute si estamos ante un cambio del clima por acciones del hombre, producto de la aceleración industrial, o si estos fenómenos responden a ciclos naturales del planeta. Lo cierto es que el período de huracanes en el Caribe se ha extendido fuera de sus límites normales y que la intensidad de dichos huracanes fue mayor que las medias ordinarias.

El impacto del Katrina para la aviación fue enorme. Afectó las plataformas de extracción de petróleo en el golfo de México, lo que elevó los precios. Los analistas entienden que esa alza no es momentánea sino que llegó para quedarse.

Una de las industrias que más sufren el alza de los precios de los combustibles es la aeronáutica. Éste fue un factor de peso para que algunas de las más importantes aerolíneas de Estados Unidos se encontrasen próximas a una declaración de quiebra.

En conclusión, estamos ante la presencia de riesgos globales con características catastróficas, cada vez más interdependientes.

En cuanto a las **características del seguro** aeronáutico señalamos su internacionalidad, su actividad cíclica y su obligatoriedad.

Referente a la **internacionalidad**, es evidente la internacionalidad del instituto jurídico del seguro aéreo, producto de la naturaleza de la actividad que regula, del derecho aplicable y de la producción del riesgo independiente del lugar y nacionalidad.

Respecto a la **actividad cíclica**, el mercado de seguros y reaseguros estaba saliendo de un prolongado ciclo de mercado muy blando es decir con bajas primas y alta siniestralidad que produjo el retiro de muchos reaseguradores dejando la plaza con menor capacidad de suscripción. Después del 11 de septiembre de 2001 sucede lo que todos conocen sobre la cancelación de las coberturas vigentes de terceros en superficie ocasionados en hechos tipificados como de guerra.

Consecuencia directa es que con el tiempo los precios de las primas bajen y con ello los beneficios y viceversa.

Y como última característica esencial de los seguros aeronáuticos en la legislación nacional es la **obligatoriedad** de los seguros de responsabilidad. La que se refiere a los transportadores respecto de los pasajeros y cosas transportadas, a los explotadores respecto de los terceros en la superficie y la de los empleadores respecto del personal.

Entonces, la naturaleza jurídica de este contrato consensual, bilateral, formal y de ejecución continuada es indemnizatorio de obligatorio.

Es la obligatoriedad la que precisamente pone de manifiesto su importancia. Es que es única medida en que se puede considerar la significación que para la actividad tiene la vida. Es este carácter de obligatorio el que mejor distribuye el riesgo ampliando su campo al aspecto social.

De aquí es que nace lo de riesgo aeronáutico, como se puede imaginar comprende tanto a personas como a bienes y cosas, se encuentren estas dentro de la aeronave, en superficie o en vuelo, y también fuera de ella o en otra aeronave distinta.

Se incluye también en este tipo específico de riesgo las aeronaves en tierra, incluyendo las operaciones que se realizan previamente al vuelo, las accesorias, las tareas técnicas típicas que se efectúan en hangares y demás instalaciones que rodean al fenómeno aéreo, también a las aeronaves en vuelo y, todo lo que se produce a consecuencia del empleo de la aeronave en su actividad específica.

Conceptualizado el riesgo específico cabe ahora decir que el seguro aeronáutico es aquel destinado a cubrir daños emergentes del material de vuelo, del personal afectado y finalmente todo aquello que perfila y define la infraestructura aeronáutica.

Se agrupa genéricamente las causas del riesgo en tres grandes grupos:

- a) las propias del ámbito, producidas por razones meteorológicas;
- b) las propias del vehículo, son las vulnerabilidades que por razones humanas tienen todas las aeronaves, al igual que todo producto de la elaboración humana;
- c) los errores humanos o fallas de pilotaje.

Si ahora miramos este fenómeno desde el punto de vista económico, caeremos en la cuenta que el cúmulo de intereses es de tal envergadura que obligan al establecimiento de un seguro aeronáutico.

Constituye premisa para la existencia del seguro el “riesgo”, en gran medida el riesgo como acontecimiento hipotético o bien, implica una incertidumbre con respecto a la producción de un acontecimiento fortuito previsible, que por lo general sus consecuencias son económicamente adversas. Coexisten dos rasgos que la determinan: la eventualidad en cuanto al momento y la anti economicidad de sus consecuencias.

De manera que la doctrina acepta que los riesgos de las pólizas de seguro pueden ocurrir en tierra como en vuelo.

En vuelo, la máquina debe estar provista del **Certificado de Aeronavegabilidad**, o sea debe estar autorizada para volar; también las causas pueden surgir de condiciones atmosféricas, estado del tiempo, entre otras.

Aeronavegabilidad es una característica vital para determinar la exigibilidad de los seguros aéreos y se debe entender como la condición que habilita a una aeronave para operar con base en la normativa técnica y legal determinada tanto por el fabricante como por las autoridades que la certifican.

Se podría definir como documento de importancia sustantiva mediante el cual se acreditan las condiciones mínimas de funcionamiento de una aeronave a nivel técnico y jurídico que se renueva periódicamente para que la aeronave pueda utilizarse en todo momento.

Es decir, que si una nave aérea asegurada le ocurre un siniestro y esta no cuenta con el Certificado de Aeronavegabilidad, la entidad aseguradora no indemnizará los daños o consecuencias derivadas de ella, lo cual se constituye en una exclusión de las pólizas de seguro.

A continuación señalamos los distintos **tipos de seguros**, que pueden ser clasificados conforme la siguiente agrupación, así distinguimos:

1.- **Seguros de cascos**: de aeronaves en vuelo, en la superficie o durante las operaciones de despegue o descenso. Los seguros sobre carga a concertar con cargadores, consignatarios etc. no se consideran dentro de los seguros aeronáuticos.

2.-**Seguros de infortunio:** por lesiones, muerte o incapacidad del asegurado a raíz de un accidente aéreo. Los más utilizados son los seguros de “accidentes personales aeronáuticos”.

3.- **Seguros de responsabilidad civil aeronáutica:** por daños a pasajeros y bienes transportados, por accidente de trabajo al personal aeronáutico, por daños a terceros en superficie y por daños provenientes de un abordaje aéreo.

4.- **Seguros obligatorios:** a) daños a pasajeros, equipajes y mercancías transportadas; b) daños a terceros en superficie; c) daños en el transporte gratuito de personas; d) daños provenientes de un abordaje aéreo, es decir, toda colisión entre dos o más aeronaves en movimiento.

5.- **Seguros optativos:** son voluntarios aquellos de responsabilidad civil por daños a las instalaciones, hangares, servicios etc.

6.-**Seguros excluidos de cobertura:** aeronaves sin certificado de aeronavegabilidad o sin estar equipada y tripulada reglamentariamente, transmuciones nucleares, hechos de guerra, motín, tumulto popular etc. locación o cesión de uso de aeronave, vuelos con fines meteorológicos, geográficos, acrobáticos de apuestas y de prueba, de transporte de materias explosivas, inflamables, corrosivas o radioactivas, de exceso en la carga útil, robo, hurto, secuestro, piratería, apoderamiento, retención o vuelos con fines ilícitos etc. etc.

Las compañías de seguros, ante la evidencia que los nuevos riesgos han llegado para quedarse, han utilizado, entre otras, las siguientes herramientas para protegerse:

- aumentar las primas;
- dispersar el riesgo intensificando en la contratación de reaseguros o coaseguros;
- limitar los montos de cobertura por cada evento;
- excluir de la cobertura determinados riesgos.

### **Reaseguros y coaseguros**

Mediante el reaseguro, la empresa aseguradora celebra un contrato con una empresa reaseguradora, por el cual ésta contrae frente a la primera una parte de las obligaciones que aquélla había contraído con el asegurado, a cambio de una prima. La

reaseguradora no tiene relación contractual con el asegurado, por lo que, desde el punto de vista estructural, se trata de un contrato independiente del contrato de seguro.

Su objeto es protegerse de las consecuencias de los seguros otorgados por la aseguradora cuando exceden su capacidad y conveniencia, transfiriendo una parte de esos riesgos al reasegurador. Por lo tanto, el contrato de reaseguro se celebra con posterioridad al contrato de seguro.

El coaseguro, por su parte, es un contrato en el que la empresa aseguradora comparece junto con la coaseguradora para celebrar el contrato con el asegurado. Al formar parte del contrato de seguro, el coasegurador tiene una relación directa con el asegurado, por lo que en este caso no se puede hablar de un contrato independiente. El asegurado abona la prima y ésta se divide entre los participantes según las proporciones que hayan acordado.

La función del coaseguro es similar a la del reaseguro, en cuanto tiene por objeto la división o transferencia de parte de los riesgos inherentes a esa actividad, con la diferencia de que el compromiso nace en el momento de celebrarse el contrato. No obstante, estos instrumentos tienen las mismas dificultades que aquellos que afectan la fijación de las primas. Es decir, los posibles daños por eventos deben cuantificarse, a los efectos de establecer financieramente la conveniencia de tomar un coaseguro o reaseguro, y esa cuantificación presenta idénticos problemas.

Es por ello que este mercado se ha enlentecido y contraído. El sistema de reaseguros y coaseguros se restringió fuertemente y la industria del seguro destinó cantidades fijas, muchas veces arbitrariamente bajas, para atender necesidades por regiones y por actividades. En consecuencia, cada compañía asignó a cada región una suma total de riesgos a asumir, así como una cuota dentro de cada grupo de riesgos.

Esa dificultad para obtener reaseguros hizo que las compañías aseguradoras bajaran su exposición y adoptaran una actitud conservadora, disminuyendo las sumas asignadas y las cantidades a tomar por cada grupo de riesgo.

Las medidas preventivas para la seguridad aérea apuntan al análisis y a los sistemas de control previo de los pasajeros, de la carga y del personal que trabaja en las empresas de aviación y en otras actividades vinculadas a las operaciones aeronáuticas, así como de todo lo que pueda tener alguna vinculación con el transporte aéreo.

Estas medidas han encarecido los costos del transporte aéreo, por cuanto:

- Aumentó notablemente el personal afectado al control de seguridad.
- Se debió comprar sofisticados equipos de detección preventiva.
- Se alargaron los tiempos de embarque y desembarque de pasajeros. Si se suma el tiempo adicional que pierde cada pasajero en el mundo a lo largo de un año y el tiempo adicional del personal que los operadores deben poner a disposición para tales tareas, se puede afirmar que una parte importante del tiempo útil laboral del mundo se utiliza para el control de la seguridad aeronáutica.

- Se enlenteció el transporte de carga. La ventaja principal del transporte aéreo es la velocidad que tiene el embarcador de entregarla en destino, por lo cual paga un precio más elevado en el flete, pero esa velocidad se ha visto frenada por los controles de seguridad, tanto cuando se recibe la carga para embarcar como cuando se la entrega en destino, de manera tal que muchas veces no se justifica pagar ese precio adicional. Ello ha desplazando una parte del mercado hacia el transporte marítimo.

También existen seguros complementarios cuyo objetivo es que se establezcan fondos específicos destinados a cubrir los daños y perjuicios ocasionados por la actividad aeronáutica que no sean cubiertos por el sistema formal de seguros.

Resumiendo nos encontramos ante un estado de riesgo global que afecta a toda la población mundial y a todo el desarrollo humano tal cual lo conocemos. En efecto, algunos siniestros, como el terrorismo, actúan sobre los Estados o sobre determinadas organizaciones.

Hoy el terrorismo utiliza al transporte aéreo como vehículo, pero si encuentra otro más apto, rápidamente lo sustituirá. Entonces, lo que se está tratando de proteger ya no es la aviación, sino a los Estados, organizaciones y modos de vida de la civilización, corrigiendo sus vulnerabilidades ante tales eventos, una de las cuales es, hoy día, el medio aéreo.

Ahora debemos preguntarnos si el grupo de riesgo es la industria aeronáutica en su conjunto (transportador, constructor de aviones, empresas de leasing, aeropuertos, etc.) o si lo es toda la humanidad.

En consecuencia, nos preguntamos si no será el caso de que los Estados sean considerados como centro de imputación de los daños por ser a quienes les toca velar por la seguridad.

Entendemos que es excesivo cargar a la industria aeronáutica todo el peso de un gasto en materia de seguridad, cuando las amenazas no se proponen desestabilizar esa industria sino que tratan de afectar a un Estado. Si estamos de acuerdo en que los riesgos globales están instalados, llegaremos a la conclusión de que su mitigación debería ser soportada por todo el colectivo mundial.

Entonces serán insuficientes la formación de fondos mutuales o de garantía, del tipo que sean, cuyo espectro abarque solamente a la industria aeronáutica. No es posible que a mediano plazo ésta pueda soportarlo, además de que rápidamente los nuevos acontecimientos demostrarán su inconsistencia.

La imposición de exclusiones para la aeronáutica no implica que no puedan imponerse otras para riesgos diferentes, en esta u otras áreas. Y cuando se establece una exclusión lisa y llana es porque la industria del seguro no tiene metodología para analizarla o capacidad de soportarla y la actividad objeto del seguro carece de aptitud para tolerarla.

Los sectores vulnerables son, además de la industria del transporte, las industrias localizadas, los negocios particulares, el comercio exterior, los estados, las comunicaciones, el abastecimiento de agua potable y energía eléctrica, el saneamiento y toda otra actividad que participe económica o socialmente de esta forma de vida. Todos ellos constituyen el grupo susceptible de sufrir los siniestros catastróficos: terrorismo aeronáutico y terrorismo en general, efectos del cambio climático, pandemias, etc.

En consecuencia, entendemos que son todos sus integrantes quienes tienen que participar en su aseguramiento.

Desde ese punto de vista, la problemática ya no estará restringida a seguros comerciales privados que compensen daños por el ejercicio de la actividad aeronáutica. Se deberá enfocarla como un asunto fiscal o tributario, en el cual deberá participar todo el sistema mundial y cuya recaudación esté a cargo de todos los estados, a fin de establecer mecanismos universales de compensaciones por daños catastróficos.

#### **4.2. Accidentes e incidentes de aviaciones**

La preocupación por reducir el número de accidentes e incidentes que provoca la pérdida de vidas humanas y causa cuantiosos daños ha determinado que uno de los objetivos prioritarios en materia de aviación civil sea la necesidad de contar con un elevado nivel de seguridad. Para atender este fin se ha considerado necesario, y en la

práctica se ha revelado útil, hacer estudios técnicos para indagar en las causas de los accidentes y adoptar las medidas convenientes a fin de prevenirlos con el objetivo, en definitiva, de contribuir a disminuir su número.

En España se instauró un completo procedimiento para, desde un punto de vista exclusivamente técnico, averiguar las causas de los accidentes y formular recomendaciones para la seguridad de la navegación aérea y además se creó la Comisión de Investigación de Accidentes de Aviación Civil.

Las novedades se centran básicamente en dos aspectos: uno, el organismo o la entidad que realice la investigación tendrá independencia funcional para evitar cualquier conflicto de intereses y posible implicación en la causa del suceso que se investigue; dos, los investigadores deben contar con un status que les permita tener la libertad de acción necesaria para llevar a cabo una completa investigación técnica, sin ningún tipo de obstáculos o trabas y, en su caso, en cooperación con la autoridad judicial.

El objeto es mejorar la seguridad aérea, a través de las investigaciones técnicas, cuya última finalidad será la prevención de futuros accidentes e incidentes. El propósito de esta actividad no es determinar ni establecer culpa o responsabilidad alguna.

Así se entenderá por **accidente** de aviación civil el suceso relacionado con la utilización de una aeronave, desde el momento en que una persona entre a bordo para realizar un vuelo hasta el desembarco de todos los pasajeros y miembros de la tripulación, que motive la muerte o lesiones graves de personas, produzca daños o roturas estructurales en la aeronave o dé lugar a su desaparición o a que sea totalmente inaccesible. Tendrá la consideración de **incidente** el suceso relacionado con la utilización de una aeronave que, sin llegar a ser un accidente, afecte o pueda afectar a la seguridad de las operaciones aéreas. Son incidentes graves aquellos en los que concurren circunstancias que indiquen que ha estado próximo a producirse un accidente.

La génesis de la **búsqueda, asistencia y salvamento** del Derecho Aeronáutico se encuentra en el campo del Derecho Internacional en materia de aeronavegación.

Entre ellas se determina una relación de grado que las caracteriza particularmente pero las aglutina en el principio que las regula, la solidaridad. Así entendemos a la búsqueda como una actividad tendiente a determinar la ubicación de una aeronave extraviada. Se trata pues de ese conjunto de operaciones destinadas a averiguar la ubicación, geográfica, terrestre o aérea, y su calificación.

En cuanto a este último elemento, *calificación*, diremos que está orientado a que, una vez determinada la ubicación de la aeronave, se establezca el estado en que se encuentran, ella, la tripulación, el pasaje y los bienes transportados. Es una actividad netamente ocular.

La búsqueda es la que determinará finalmente la disposición de medios, aéreos, terrestres, acuáticos de toda índole, a los efectos de una rápida asistencia primero y salvamento después, según sea el caso.

El segundo aspecto jurídico a conceptualizar es la asistencia. Se trata de una tarea que puede ser realizada o bien con anterioridad al caso de la búsqueda, porque puede darse, de hecho la mayoría de los casos ocurre de este modo, que se tenga precisado exactamente el lugar donde se encuentra en un momento dado la aeronave y su comandante emita el pedido de auxilio, asistencia, que motorice todo el sistema existente a estos fines.

También puede darse el caso de que se encuentre perdida y resulte necesario ubicarla en el espacio (tierra, aire, mar) para luego asistirle. En síntesis se efectúa con posterioridad a la búsqueda. Una vez ubicada y determinada la situación de una aeronave deberá procederse a asistirle.

Se trata de operaciones de carácter preventivo con el objeto de prevenir un siniestro inminente y grave que amenaza a una aeronave. Esto en el primer caso.

En el segundo la asistencia es el conjunto de operaciones que se realizan contemporáneamente con el salvamento. Diríamos que tiende a confundirse el límite entre una y otra actividad.

En relación con este último decimos, que el salvamento es el conjunto de operaciones y actividades que se efectúan con posterioridad a un siniestro determinado. Es decir, se ha producido el accidente, y resulta necesario proceder al auxilio de las personas en primer lugar, de los bienes y las cosas en segundo término.

De manera que, la búsqueda se efectúa a requerimiento de la autoridad aeronáutica que es quien debe alertar respecto de la emergencia de una aeronave.

En relación con la asistencia está orientada al auxilio, ayuda que debe prestarse a las aeronaves en peligro inminente. Finalmente, el salvamento resulta obligatorio respecto a las personas.

Un accidente aéreo es, primero y sobre todo, una tragedia humana, pero puede derivar en un conflicto económico. Es consecuencia lógica que en general todo accidente deba ser investigado. En efecto, sea originado en un modo terrestre, marítimo o aéreo y aún más como una combinación de estos corresponde de oficio su investigación, no solo por el hecho del establecimiento de las responsabilidades que correspondan imputar al o los involucrados a los fines jurídicos sino también por las implicaciones de carácter técnico, tecnológico y hasta académico.

Tras un accidente aéreo se organiza un numeroso equipo de investigación que se divide en los siguientes grupos:

- Grupo de operaciones. Dirigido por un piloto, asisten ingenieros y otros expertos. Establece el historial del vuelo y las actividades de la tripulación técnica.
- Grupo de condiciones meteorológicas. Compila todos los datos meteorológicos.
- Grupo de tránsito aéreo. Controladores que examinan los datos del servicio de tránsito aéreo.
- Grupo de testigos. Recoge las declaraciones de personas que pueden aportar algún dato de interés del accidente.
- Grupo del registrador de vuelo. Investiga el registrador de datos de vuelo y de voz del aparato siniestrado.
- Grupo de estructuras. Examina la célula y los mandos de vuelo.
- Grupo de sistemas moto propulsores. Analiza motores, aceite, combustible...
- Grupo de registros de mantenimiento. Verifica las diferentes revisiones y reparaciones del avión.
- Grupo de factores humanos. Dirigido por un médico, analiza factores médicos relacionados con el accidente, como la incapacitación previa de la tripulación.
- Grupo de evacuación, búsqueda y salvamento. Investiga lo ocurrido tras el accidente.

El primer objetivo en todo accidente es recuperar los cuerpos de viajeros y tripulación y dar con las cajas negras del aparato que esconden los secretos de lo acaecido a bordo.

Las cajas negras de los aviones, situadas en la cola del avión (la parte que se daña menos en un siniestro), resisten todos los impactos, temperaturas de 1100 grados e inmersiones de 6000 metros. Analizar su contenido tras un accidente es muy duro, técnica y humanamente. Son dos cajas. Una, la FDR, registra 700 parámetros del vuelo (velocidad, altitud, etc.), y requiere de cualificados ingenieros y pilotos. La otra, la CVR, graba las voces y sonidos de la cabina de los últimos 30 minutos del vuelo, que suelen ser también los últimos de sus vidas. Por eso, implican un desgaste emocional para quienes los procesan. Hoy se trabaja ya incluso en una nueva generación de cajas negras que grabarán, también en video, cuanto ocurra en la cabina de los pilotos. Además el fabricante aeronáutico Airbus busca alternativas para sustituir a las cajas negras de sus aviones. Una de ellas es un sistema de envío de datos por satélite que evitaría pérdidas de información en caso de accidentes en los que no se pudieran recuperar los dispositivos que esclarecerían los siniestros.

Cada país tiene un organismo encargado de dilucidar lo ocurrido en un accidente aéreo; en España es la Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación Civil (CIAIAC).

Las pautas de actuación son muy concretas. Es el anexo 13 al Convenio sobre Aviación civil de Naciones Unidas el que marca el protocolo que se debe seguir en las investigaciones. En primer lugar, se encarga de determinar quién se encargará de las investigaciones. Si un accidente ocurre en un país o en sus aguas territoriales, éste dirigirá la investigación y podrá invitar a participar en ella al país fabricante de la aeronave, al fabricante de los motores, al de los computadores de navegación, a la aerolínea dueña del avión, al gobierno de matrícula de la aeronave y a los investigadores que crea oportuno.

El paso siguiente es formar el grupo investigador, integrado por expertos de distintas áreas, desde ingenieros a forenses, dirigidos por un piloto experto. Lo normal es que la investigación técnica dure entre 18 y 24 meses, aunque hay casos complicados que demandan más tiempo. Su informe final sobre los hechos, puramente técnico, solo busca encontrar qué ha fallado para garantizar la seguridad de los vuelos. Es un informe imparcial, que no busca culpables, algo que corresponde a un juez. Eso sí, aunque los

informes sean puramente técnicos e imparciales no quiere decir que no vayan a señalar responsables ni a evitar polémicas.

Determinar quién fue responsable del accidente decidirá también quién debe pagar el grueso de las indemnizaciones. Por no hablar del daño que el fallo causará a la marca. En la pugna participan, además, las compañías de seguros de las empresas implicadas. Hay miles de millones en juego y muchos juicios pendientes.

La jurisdicción de cada país juega, sin duda, un papel importante. En España se tiende a indemnizar con los mismos criterios utilizados en un accidente de tráfico.

En caso de accidente aéreo, la vida de los pasajeros no vale lo mismo; depende del país donde se emita la sentencia, pero también del número de personas a cargo del fallecido e, incluso, de su puesto de trabajo.

En todo esto hay muchos intereses, por ello el Consejo de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), el organismo de naciones Unidas que intenta armonizar las normas en los 190 países que lo integran, trata de poner orden para que no se obstaculice la investigación.

La OACI, consciente de lo mucho que hay en juego y de las posibles presiones que podría haber en las compañías para la revelación de ciertos datos, está muy interesada en promover que en las empresas de aviación, si alguien detecta algún aspecto o ponga en riesgo la seguridad, pueda denunciarlo sin temor a represalias. Esas denuncias son las que permitirán prevenir a las autoridades nacionales.

Resumiendo, en la investigación de un accidente aéreo se persigue determinar las causas que provocaron el accidente, si se trata de errores humanos producidos por el personal a bordo o de superficie o fallas de naturaleza técnica, del instrumental de tierra o de los materiales y equipamiento de a bordo, o la conjunción de algunas o todas ellas. La finalidad última de la investigación es una vez determinadas las causas, establecer medidas para evitar su repetición, persigue un objeto esencial, incrementar la seguridad del vuelo. Las conclusiones deberán ser publicadas entre todos los pilotos tanto civiles como militares para que sirva de enseñanza.

**4.2.1. Legislación internacional y nacional aplicable: Convenio sobre Aviación Civil Internacional de Chicago, Convenio de Montreal, Convenio de Varsovia, Protocolo de la Haya. La Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea**

Podemos decir que, el **Convenio de Varsovia de 1929** ha constituido un logro importantísimo en lo concerniente a la unificación de las normas que regulan el transporte aéreo internacional y desde entonces ha sido muy útil en la comunidad internacional, ya que este convenio contiene normas comunes de aplicación en materia de responsabilidad que fue de vital injerencia para lograr el desarrollo armonioso de la actividad del transporte aéreo.

A continuación, las características de este sistema de responsabilidad:

- Contractual: la responsabilidad del transportista nace del incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato de transporte.

- Subjetiva: basado en la teoría de la culpa. El transportista responde por su actuar imprudente o negligente. Es de culpa presumida, lo cual significa una inversión de la carga de la prueba, ya que es quien tiene la posibilidad de demostrar su falta de culpa. Quien reclama por daños debe demostrar el mismo y la relación contractual y por su parte el transportista debe demostrar que actuó diligentemente y que el daño se produjo por alguna de las causales de exoneración.

- Limitada: la limitación de la responsabilidad es la fijación de un límite económico para el resarcimiento de un daño. Tiene la finalidad de proteger actividades de alto riesgo, haciendo posible su desarrollo y su cobertura asegurativa. La moneda en que se establecieron los montos indemnizatorios es el franco poincaré, basado en el valor oficial del oro.

- Imperativa: existe un mínimo de orden público en lo que respecta a la exoneración y limitación de responsabilidad debido a que el transportista es la parte dominante del contrato y tiene la finalidad de proteger al pasajero o al propietario de la carga. Son nulas las cláusulas que limiten por menos o exoneren de responsabilidad al transportista.

El **Protocolo de La Haya de 1955**, modifica el Convenio de Varsovia. En lo que respecta al sistema de responsabilidad, en el Protocolo de La Haya encontramos las siguientes modificaciones.

En cuanto a las causas de exoneración, la pérdida de limitación o derecho a exonerarse del transportista en el transporte de pasajeros, éste podrá limitar o exonerarse de responsabilidad cuando el pasajero haya abordado la aeronave sin su consentimiento,

no así cuando existe el mismo. Separa así al transporte sin emisión de billete (pierde el beneficio) del polizón (puede limitar o exonerarse).

La misma modificación se aplica a la mercadería cargada sin consentimiento del transportista.

Agrega como excepción a la subjetividad de la responsabilidad los daños sufridos por la naturaleza o vicio de la cosa transportada.

En cuanto a la responsabilidad por los empleados establece que se debe probar que éstos se encontraban en ejercicio de sus funciones (muy complejo de probar por quien no se encuentra en el vuelo).

Agrega al empleado, la posibilidad de ampararse en la convención cuando sea demandado y pruebe que actuó en ejercicio de sus funciones.

Otra modificación que se realiza es el aumento el límite cuantitativo de responsabilidad para daños corporales hasta 250.000 francos poincaré por pasajero. Quedan fuera de los montos fijados para cada indemnización los costos y costas del proceso.

Con este protocolo se consiguió aumentar los límites de responsabilidad al doble. También se establece que el billete de pasaje surte como medio de prueba fehaciente de la celebración del contrato de transporte, en casos de acciones de responsabilidad.

En lo referente a la Protesta, se aumenta de 14 a 21 días el plazo contando desde el día que el equipaje o la mercancía hayan sido puestas a disposición del destinatario.

A raíz de la II Guerra Mundial, la mayoría de los países del mundo se suscribieron al **Convenio sobre Aviación Civil Internacional**, también conocido como el **Convenio de Chicago** (1944), que supuso la base técnica sobre la que desarrollar las primeras normas y regulaciones que garantizaban la seguridad de la aviación civil internacional.

Con la firma del convenio nacía la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI), organismo que al amparo de la Naciones Unidas tiene el fin de desarrollar los principios y técnicas de la navegación aérea internacional fomentando el crecimiento seguro y ordenado del transporte aéreo internacional. La OACI dispone de capacidad jurídica para realizar sus funciones en el territorio de los Estados contratantes.

El anexo 13 del Convenio de Chicago hace alusión a la investigación de accidentes e incidentes de aviación.

El anexo se ha descrito de manera fácil de entender para todos los participantes en la investigación. Por eso, sirve como documento de referencia para que los individuos a los que se recurre en cualquier parte del mundo, a menudo sin darles tiempo de prepararse, puedan abordar los numerosos aspectos de la investigación de un accidente o incidente grave de aviación. Por ejemplo, en él se nombran explícitamente los Estados que pueden participar en la investigación, como el Estado del suceso, el de matrícula, el del explotador, el de diseño y el de fabricación

Sostiene que el objetivo de la investigación de un accidente o incidente es la prevención. Figuran los requisitos internacionales para la investigación de accidentes e incidentes de aviación. Además, en el Anexo se definen los derechos y obligaciones de dichos Estados. Se incluye la protección de las pruebas y la responsabilidad del Estado del suceso con respecto a la custodia y traslado de la aeronave. Asimismo, se define la forma en que el Estado debe manejar las solicitudes de otros Estados con respecto a participar en la investigación.

Habitualmente ese Estado lleva a cabo la investigación, pero puede delegar, total o parcialmente la realización de tal investigación en otro Estado. Si el suceso se produce fuera del territorio de cualquier Estado, el Estado de matrícula asume la responsabilidad de realizar la investigación.

La investigación incluye la recopilación, registro y análisis de toda la información pertinente; la determinación de las causas; la formulación de las recomendaciones de seguridad pertinentes y el informe final.

Los Estados de los cuales han perecido sus nacionales en un accidente tienen la facultad de nombrar a un experto para participar en la investigación.

Las bases de datos computarizadas simplifican mucho el almacenamiento y análisis de la información sobre accidentes e incidentes. Compartir dicha información sobre seguridad es primordial para prevenir accidentes. La OACI funciona con una base computarizada denominada sistema de notificación de datos sobre accidentes/incidentes (ADREP), que facilita el intercambio de información de seguridad entre los Estados contratantes.

Seguidamente, se describen los sistemas de bases de datos y la forma de analizar la información de seguridad contenida en dichas bases para determinar las medidas preventivas. Finalmente, se recomienda a los Estados promover el establecimiento de redes para compartir información de seguridad con el objeto de facilitar el libre intercambio de información sobre las deficiencias reales y posibles en materia de seguridad operacional. Los procedimientos descritos forman parte del sistema de gestión de la seguridad cuyo objetivo es reducir el número de accidentes e incidentes graves en todo el mundo.

La inadecuación del Convenio de Varsovia de 1929, que regulaba la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de muerte o lesión, y de sus revisiones posteriores, puso de manifiesto la necesidad de modernizar y unificar ese régimen de responsabilidad.

En mayo de 1999 los Estados de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) negociaron un acuerdo para modernizar el régimen del Convenio de Varsovia y refundirlo en un único instrumento jurídico que ofreciera un nivel de indemnización adecuado en caso de daños a pasajeros durante transportes aéreos internacionales.

Así surgió el **Convenio de Montreal de 1999**, que establece un marco jurídico uniforme para regular la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de daños a pasajeros, equipaje y mercancías durante viajes internacionales. El Convenio de Montreal fue ratificado por España en enero del año 2000.

Se reemplaza la moneda de los límites de responsabilidad que estaban expresado en francos por su valor en oro, por los “Derechos Especiales de Giro” (DEG), la cual no es más que una unidad de cuenta monetaria definida por el Fondo Monetario Internacional.

El origen del acuerdo radica en la diferencia de los puntos de vista de los Estados Unidos de América y de los demás países, especialmente los que se encuentran en vías de desarrollo, respecto del monto de las limitaciones establecidas en el Convenio de Varsovia-La Haya.

Los referidos topes son extremadamente reducidos para los pasajeros, de acuerdo al nivel de vida del pueblo norteamericano, lo cual significó que el Protocolo de 1955 no fuese ratificado por los Estados Unidos.

En su contenido el Acuerdo tiene como clave central la fijación de, límites de responsabilidad superiores a los establecidos en el Convenio de Varsovia y el Protocolo de La Haya.

Entre sus novedades encontramos:

El establecimiento de responsabilidad objetiva del transportista aéreo en muerte o lesiones corporales a los pasajeros y equipaje de bodega. Para este último permite exonerarse de responsabilidad cuando el daño se produzca como consecuencia de la naturaleza o vicio propio de la cosa transportada.

Para el equipaje de mano la responsabilidad se mantiene de base subjetiva.

Para el retraso la responsabilidad se mantiene de base subjetiva.

Presenta una característica fundamental al introducir el principio de “responsabilidad objetiva del transportista” en relación a las mercancías, con excepciones limitadas, esto quiere decir, que el transportista es responsable de los daños independientemente de la culpa. También en lo referente al concepto monetario con que se fija los límites de responsabilidad, le da la opción a los estados que no pertenezcan al fondo Monetario Internacional, la oportunidad de acogerse al sistema anterior (francos oro).

Se obliga al transportista a tener una cobertura de seguro por su responsabilidad.

Se acuerda revisar los montos indemnizatorios cada 5 años.

Por último, mencionar la **Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea** que regula la navegación aérea nacional, en todo caso, y la internacional sobre territorios de soberanía española.

Aprobada para actualizar la ley de 1947, en ella se incluyen normas positivas para desarrollar y fomentar la navegación aérea, al tiempo que se implanta una regulación más genérica y flexible.

En esta nueva reglamentación también se introducen otras modificaciones esenciales, como las referidas a la responsabilidad en caso de accidente.

En el capítulo XVI de esta ley trata de los accidentes, de la asistencia, salvamento y hallazgos.

Establece que la asistencia y salvamento de las aeronaves accidentadas o en peligro son de interés público. Se efectuarán bajo la dirección de las autoridades aeronáuticas, a quienes corresponderá también la investigación y determinación de responsabilidades en los casos de accidentes.

Las indemnizaciones debidas por trabajos para el salvamento de personas no podrán exceder, por cada una, de la cuarta parte de las cantidades fijadas en esta Ley para caso de muerte.

En el caso de asistencia o salvamento de aeronaves o mercancías, la indemnización no podrá exceder del valor de las mismas o del capital de su seguro.

El hallazgo de una aeronave abandonada o de sus restos se notificará al propietario, si fuese conocido, y serán devueltos a éste, previo abono de los gastos legítimos, más un premio de la tercera parte de su valor al descubridor.

Se considerará abandonada la aeronave o sus restos cuando estuviese sin tripulación y no sea posible determinar su legítima pertenencia por los documentos de a bordo, marcas de matrícula que ostente u otro medio de identificación, o bien cuando el propietario manifieste de modo expreso su deseo de abandonarla.

Para facilitar al propietario el ejercicio de sus derechos se le notificará el hallazgo, si fuese conocido, y, en todo caso, se publicarán edictos en el «Boletín Oficial del Estado» en tres fechas distintas, durante los tres meses siguientes al día en que tuvo lugar. Transcurrido el plazo de un año desde la fecha del hallazgo sin que concurra reclamación del propietario, se estimará la presunción legal de abandono.

Si la aeronave o sus restos no pudieran conservarse, o hubieren transcurrido los plazos a que se refiere anteriormente, serán vendidos en pública subasta y su importe quedará en beneficio del Estado, deducidos los gastos y el premio, en su caso.

Las acciones derivadas de la asistencia y salvamento prescribirán a los dos años de terminadas las operaciones.

El 18 de marzo de 2010 se publica en el BOE la **Ley 5/2010, de 17 de marzo**, por la que se modifica la Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea.

Esta ley considera que en el entorno de los aeropuertos competencia del Estado se está produciendo una situación de inseguridad jurídica que perjudica tanto a los dueños u ocupantes de los bienes subyacentes, afectados por la navegación aérea. Esta

situación se ha agravado hasta poner en riesgo la efectividad de los derechos de quienes residen en las poblaciones próximas a los aeropuertos.

Con ello estima inaplazable la implantación de medidas protectoras necesarias para salvaguardar los derechos de los afectados por el impacto acústico de los aeropuertos de competencia estatal, así como garantizar que estas infraestructuras puedan seguir siendo un elemento clave para el desarrollo de la economía nacional y para el empleo.

Esta reforma de la Ley de Navegación Aérea procura garantizar el justo equilibrio entre los intereses de la economía nacional y los derechos de los dueños de los bienes subyacentes.

A tal fin, se obliga al Estado a garantizar que en las poblaciones circundantes a los aeropuertos se respetan los objetivos de calidad acústica fijados en la normativa estatal, así como a establecer servidumbres acústicas, con las correspondientes medidas correctoras, para el caso en que se superen dichos objetivos. También se obliga a la Autoridad aeronáutica y al gestor aeroportuario a evaluar continuamente el impacto ocasionado por la infraestructura y a adoptar las medidas necesarias para compatibilizar su explotación eficiente con los derechos de los dueños.

##### **5. El sistema tarifario. Tasas y tarifas aeronáuticas**

La principal tarea y actividad comercial de los aeropuertos es hacerse cargo de las aeronaves desde el aterrizaje hasta el despegue, así como de la carga y los pasajeros, con objeto de permitir a las compañías aéreas prestar servicios de transporte aéreo. Con este fin, los aeropuertos ofrecen una serie de instalaciones y de servicios relacionados con la explotación de las aeronaves y el tratamiento de los pasajeros y la carga, cuyos costes deben recuperar normalmente mediante tasas aeroportuarias. Las entidades gestoras de aeropuertos que proporcionan instalaciones y servicios por los que se perciben tasas aeroportuarias deben intentar funcionar de manera rentable. Según destinos, estas cantidades pueden ser cobradas por el agente de viajes o la compañía aérea junto con el billete en el momento de la adquisición del pasaje, aunque otros aeropuertos obligan a liquidar estas tasas directamente por el pasajero justo antes de volar. Algunas aerolíneas están aplicando al concepto de tasas otros suplementos por incremento del precio del combustible u otros motivos, aunque esta política no deja de

ser modificaciones encubiertas del precio del billete que pueden ser ilegales y susceptibles de reclamación por parte del pasajero.

A tales efectos, se entenderá por:

« Aeropuertos »: todo terreno específicamente acondicionado para el aterrizaje, el despegue y las maniobras de las aeronaves, con las instalaciones anexas que esas operaciones pueden comportar para las necesidades del tráfico y el servicio de aeronaves, así como las instalaciones necesarias para asistir a los servicios aéreos comerciales;

« Entidad gestora del aeropuerto »: la entidad que, conjuntamente o no con otras actividades tenga por misión la administración y la gestión de las infraestructuras aeroportuarias o de redes aeroportuarias y la coordinación y control de las actividades de los distintos operadores presentes en el aeropuerto o en la red de aeropuertos de que se trate;

« Usuario de aeropuerto »: toda persona física o jurídica que transporte por vía aérea viajeros, correo o carga, con origen en ese aeropuerto o destino al mismo;

« Tasa aeroportuaria »: toda exacción percibida en beneficio de la entidad gestora del aeropuerto y a cargo de los usuarios del aeropuerto, abonada a cambio del uso de las instalaciones y los servicios prestados exclusivamente por la entidad gestora del aeropuerto y relacionados con el aterrizaje, el despegue, la iluminación y estacionamiento de aeronaves, y el tratamiento de los pasajeros y la carga;

« Red de aeropuertos »: grupo de aeropuertos debidamente designado al efecto por el Estado miembro y gestionado por la misma entidad gestora.

A fin de promover la cohesión territorial, los Estados miembros deben tener la posibilidad de aplicar un sistema de tasas por la prestación de servicios de navegación aérea y servicios de asistencia en tierra común a una red de aeropuertos.

En 2004, el Consejo de la organización de la aviación Civil (OACI) adoptó las políticas sobre las tasas aeroportuarias, que incluyen los principios de la relación entre tasas y costes, de no discriminación y de un mecanismo independiente para la regulación económica de los aeropuertos.

El consejo de la OACI consideró que una tasa es un gravamen concebido y aplicado específicamente para sufragar los costes de instalaciones y prestación de

servicios para la aviación civil, mientras que un impuesto es un gravamen concebido para aumentar los ingresos de los gobiernos nacionales o locales que, por lo general, no se aplica a la aviación civil en su totalidad o teniendo en cuenta específicamente los costes.

Es esencial que los usuarios de los aeropuertos obtengan periódicamente de la entidad gestora del aeropuerto información sobre el método y la base de cálculo de las tasas aeroportuarias. Esta transparencia proporcionará a las compañías aéreas información sobre los costes incurridos por el aeropuerto y la productividad de las inversiones de un aeropuerto. Para que las entidades gestoras de un aeropuerto puedan evaluar correctamente las necesidades en cuanto a futuras inversiones, los usuarios de los aeropuertos deben transmitirles oportunamente sus previsiones operativas, sus proyectos de desarrollo, sus peticiones y sugerencias específicas.

A su vez, las entidades gestoras de los aeropuertos deben informar a los usuarios sobre sus principales proyectos de infraestructura, ya que estos tienen un impacto significativo a el sistema o el nivel de tasas aeroportuarias. Esta información debe facilitarse para poder controlar los costes de la información y ofrecer instalaciones adecuadas y rentables en los aeropuertos en cuestión.

Debe permitirse a las entidades gestoras de los aeropuertos aplicar tasas aeroportuarias que se correspondan con la infraestructura o los niveles de servicio proporcionados, ya que las compañías aéreas tienen interés legítimo en pedir a las entidades gestoras servicios acordes con la relación calidad/precio.

Existen tasas para la remuneración de servicios de navegación aérea de ruta y de aproximación, tasas de servicios de asistencia en tierra y tasas percibidas para financiar la asistencia a los pasajeros discapacitados y pasajeros con movilidad reducida.

España participa en el sistema de tasas de ruta de Eurocontrol, por el cual se delega en esa organización la facturación y percepción de las mismas.

Aena, entidad gestora aeroportuaria de la red de aeropuertos españoles publica todos los años en el BOE su guía de tarifas.

La **tasa de ruta** es la remuneración de los costes incurridos en concepto de las instalaciones y servicios de navegación aérea en ruta.

La fórmula para el cálculo de la tasa de ruta a pagar es la siguiente:

$$r_i = t \times N$$

Donde  $r_i$  es la tasa total;  $t$ , el precio unitario español de tasa (establecido en Euros), y  $N$  el número de unidades de servicio ( $N = d \times p$ , siendo  $d$  del coeficiente distancia (distancia ortodrómica / 100), y  $p$  el coeficiente peso (MTOW / 50)<sup>0,5</sup>).

Para el año 2011 Aena ha establecido la cuantía de la tarifa unitaria en la Península de 77,83 € y para Canarias de 63,18 €.

Las siguientes categorías de vuelos están exoneradas del pago de las tasas de ruta:

- Vuelos efectuados por aeronaves civiles cuyo peso máximo admisible al despegue, indicado en el certificado de aeronavegabilidad, en el manual de vuelos o en cualquier otro documento oficial equivalente sea inferior a dos toneladas métricas.

- Vuelos efectuados en su totalidad según las reglas de vuelo visual en el espacio aéreo de las Regiones de Información de Vuelo dependientes del Estado español.

- Vuelos que terminen en el aeródromo de salida de la aeronave en el curso de los cuales no se haya efectuado ningún aterrizaje (vuelos circulares).

- Vuelos de búsqueda y salvamento efectuados bajo la responsabilidad de un organismo competente del Servicio de Búsqueda y Salvamento.

- Vuelos que se realicen exclusivamente con el propósito de comprobar o de ensayar los equipos utilizados o que se pretendan utilizar, como ayudas en tierra a la navegación aérea, a excepción de los vuelos de emplazamiento de las aeronaves en cuestión.

- Vuelos de formación realizados exclusivamente con objeto de obtener una licencia o una calificación, en el caso de la tripulación de vuelo, y en los que esta circunstancia se haga constar mediante la notificación apropiada en el plan de vuelo.

- Vuelos efectuados exclusivamente para el transporte en misión oficial del Monarca reinante y su familia próxima, de los Jefes de Estado y de Gobierno y de los Ministros del Gobierno. Dichos vuelos deberán, en todos los casos, ir justificados por el indicador de estado especial o la observación correspondiente en el plan de vuelo.

- Vuelos de las aeronaves militares de aquellos países con los que exista trato de reciprocidad.

Por otro lado, la **tasa de aproximación** retribuye los servicios de navegación aérea prestados para seguridad y fluidez de sus movimientos en esta fase de vuelo.

La tasa de aproximación es de aplicación en todos los aeropuertos y bases aéreas abiertas al tráfico civil. Se consideran las operaciones de aproximación y despegue como un solo servicio a efectos de esta tasa.

La fórmula establecida para el cálculo de la tarifa unitaria es la siguiente:

$$R = t \times (P/50)^n$$

Siendo:

R = Tasa total a pagar por operación

t = Tarifa unitaria

P = Peso máximo autorizado al despegue de la aeronave (MTOW)

n = Coeficiente de ponderación: 0,9

$(P/50)^n$  = Unidades de servicio

También hay exoneraciones de la tasa de aproximación. La tasa de aproximación no será de aplicación a los siguientes tipos de vuelo:

- Vuelos efectuados por aeronaves civiles cuyo peso máximo autorizado al despegue, indicado en el certificado de aeronavegabilidad, en el manual de vuelos o en cualquier otro documento oficial equivalente, sea inferior a 2 toneladas métricas.

- Vuelos efectuados exclusivamente para el transporte de Soberanos, Jefes de Estado y de Gobierno, así como Ministros de Gobierno en misión oficial.

- Vuelos de búsqueda o salvamento autorizados por un organismo SAR (Servicio Aéreo de Rescate) competente.

- Los vuelos de aeronaves militares, de aduanas y policías españolas.

- Vuelos de aeronaves militares de aquellos países con los que existan acuerdos de reciprocidad.

El importe de las tarifas unitarias (t) de aproximación aplicable por parte de Aena Aeropuertos S.A. del ejercicio de manera efectiva de sus funciones y obligaciones

(8 de Junio de 2011), conforme a la Ley 1/2011, de 4 de marzo, para los siguientes aeropuertos son:

- Alicante, Barcelona, Bilbao, Fuerteventura, Gran Canaria, Ibiza, Lanzarote, Madrid Barajas, Málaga, Menorca, Palma de Mallorca, Sevilla, Tenerife Norte, Tenerife Sur y Valencia ...17,12 €

- Almería, Asturias, Girona, Federico García Lorca-Granada Jaén, Jerez, A Coruña, La Palma, Reus, Santiago y Vigo...15,41 €

- Santander, Zaragoza, Madrid/Cuatro Vientos, Melilla, Pamplona, San Sebastián, Vitoria, Badajoz, Murcia/San Javier, Valladolid, Salamanca, Sabadell y el resto de los aeropuertos a los que AENA preste servicios de navegación aérea de aproximación no incluidos en los apartados anteriores... 12,84 €

En cuanto a la carga de la mercancía, el agente de carga aérea opera aproximadamente en el 90% de la carga aérea que se mueve en el mundo y actúa de la siguiente manera. Su especialización en el transporte de diferentes tipos de mercancías y las características y requerimientos específicos del transporte combinado a la información de rutas, le permiten seleccionar la forma de envío más favorable para su cliente, responsabilizándose de la reserva de la carga, seguimiento y control de la misma hasta su lugar de destino, asesorando permanentemente, preparando y concluyendo el contrato de transporte aéreo. En definitiva, es un eslabón esencial en la logística aérea operativa.

Las agencias de carga aérea se clasifican en:

- Agencia IATA: Están compuestas por agentes de carga IATA para actuar en nombre de las líneas aéreas, pudiendo emitir conocimientos aéreos, cobrarlos y prestar otros servicios.

- Agentes generales: Son personas físicas o entidades jurídicas que actúan de forma comercial, representando una compañía aérea en una zona geográfica determinada.

- Agencia no IATA: Prestan servicios análogos a las agencias IATA, especializadas en la consolidación de mercancías de diversos clientes.

El agente de carga juega un papel fundamental para conseguir ahorros en los cálculos de los fletes aéreos. Para el cálculo de las tarifas de carga son necesarias las

guías especializadas. El manual más importante es el TACT (The Air Cargo Tariff). Las tarifas se clasifican en nacionales e internacionales.

- Tarifas nacionales: que se dividen en:

- Generales (GCR): que son para mercancías en general

Tipo M: el mínimo precio que una mercancía debe pagar

Tipo N: tarifas para cargas de peso inferior a 45 kg.

Tipo Q: tarifas para cargas de peso superior a 45 kg.

- Clasificadas (CCR): que son para grupos de productos con descuento o con aumento

- Específicas (SCR): que son para productos determinados.

- Tarifas internacionales: son las publicadas en los volúmenes del manual TACT publicado por la IATA. En un volumen se especifican las reglas y en otro las tarifas.

Además los gastos complementarios que se derivan del despacho aduanero, almacenaje, manipulación, embalaje, emisión del conocimiento aéreo, seguro, logística complementaria, etc. , que son gastos a tener en cuenta a la hora de realizar el escandallo de costes correspondiente a toda la logística operativa.

Destacar que el 80% del presupuesto de las entidades gestoras aeroportuarias se obtiene por la vía de las tasas aeronáuticas y de los derechos de embarque.

Cada pasajero aéreo incluye el derecho de embarque, que es el cargo que pagan los pasajeros por el uso de las facilidades en los terminales aéreos.

El reglamento de Tasas y Derechos Aeronáuticos establece exclusivamente las siguientes exenciones al pago de derecho de embarque:

- Infantes menores de dos años.

- Pasajeros en tránsito.

- Diplomáticos de países extranjeros acreditados y familiares que de ellos dependan, siempre que porten pasaportes diplomáticos. Esta exención operará en condiciones de reciprocidad respecto con otros países.

- Delegados que asistan a reuniones de carácter internacional que se realicen en el país, a las que concurren Jefes de Estado y de Gobierno.

– En los vuelos de trabajos aéreos, por parte de aquellas personas que deban viajar a bordo de la aeronave, para realizar un trabajo específico.

Las empresas aéreas también pagan una tasa por el uso de los servicios aeronáuticos, como son los servicios de tránsito aéreo, el uso de los equipos que apoyan el vuelo, el uso del aeropuerto, de redes digitales de comunicación, entre otros muchos servicios. Ese dinero es recaudado y reinvertido en el propio sistema para el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura.

Un problema en materia de financiamiento del Sistema Aeronáutico lo constituye la estructura tarifaria. Si se observan y comparan las tarifas de cada país las tasas aeronáuticas no reflejan los costos asociados al servicio. Definitivamente las tarifas dan cuenta de la inexistencia de una estructura de costos a nivel internacional. El gran desafío es establecer una tarifa que sea justa, transparente, representativa de los costos y que no sea discriminatoria.

En Europa se ha publicado el Reglamento n° 1191/2010 con entrada en vigor el 06/01/2011 por el que establece un sistema común de tarificación de los servicios de navegación aérea.

El sistema de tarificación está diseñado para garantizar la transparencia y las consultas sobre la forma en que se calculan y reparten dichos costes de prestación de servicios de navegación aérea entre los distintos servicios.

El sistema común de tarificación ha de ser compatible con el Convenio de Chicago de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) sobre aviación civil internacional.

Los países de la UE deben establecer en su espacio aéreo zonas de tarificación en que los costes se calculen en función de un período de referencia de rendimiento (de 3 a 5 años) y desglosados de forma anual.

El presente Reglamento define las normas para el cálculo de las tasas de navegación aérea, para los servicios de ruta, así como para los servicios de aproximación. Cuando no sea posible la uniformidad en aplicación de este Reglamento al espacio aéreo considerado, los países de la UE deberán ser transparentes al informar a los usuarios acerca de las diferencias en la aplicación, así como al notificar a la Comisión y a Eurocontrol dichas diferencias.

Los impuestos y derechos aplicables que el pasajero debe pagar son tasas que imponen los gobiernos u otras autoridades o los operadores del aeropuerto. En el momento de la compra del billete deberá notificarse al viajero de los impuestos, derechos y tasas no incluidos en el precio, la mayoría de los cuales normalmente se indicarán separadamente en el billete. Los impuestos, derechos y tasas que se aplican a un viaje aéreo cambian constantemente y pueden imponerse después de la fecha de emisión del billete. Si se produce de conformidad a la legislación aplicable un aumento del impuesto, derecho o tasa indicado en el billete, el pasajero deberá pagar la diferencia correspondiente. Asimismo, en caso de que algún impuesto, derecho o tasa que el pasajero ha pagado a la compañía aérea en el momento de la emisión del billete se haya eliminado o reducido de manera que ya no se aplique o deba pagarse una cantidad inferior, el pasajero tendrá derecho a reclamar el reembolso del importe correspondiente. En el caso de tarifas que no permiten cambios ni anulaciones y ante la no utilización de algún trayecto, cabe la petición de reembolso de las tasas aéreas previamente pagadas junto al billete, aunque no es práctica habitual, el pasajero tiene reconocido por el «compromiso de servicio» firmado por los Estados y principales aerolíneas europeas, el derecho a su devolución.

Con el objetivo de acabar con las ofertas engañosas que publicitan algunas aerolíneas, el Parlamento europeo aprobó un reglamento por el que todas las compañías que operen en aeropuertos europeos tendrán que indicar en todo momento y con claridad en sus páginas web el precio final de sus billetes, impuestos, recargos de combustible y otros cánones incluidos. La norma establece que el precio publicitado debe ser el que se paga realmente al final del proceso de reserva. El nuevo reglamento añade que los viajeros podrán conocer el coste de las tasas de seguridad y el uso que hacen de ellas las aerolíneas. Todo ello significa una mayor protección para los pasajeros; no sólo porque las compañías deben informar de manera más transparente sobre los precios de los billetes, si no porque el reglamento también regula la concesión de licencias a compañías aéreas comunitarias y la explotación de determinadas rutas como servicio público.

Según la nueva normativa de Bruselas, las aerolíneas que operen desde aeropuertos de la UE deberán indicar en sus tarifas el precio final, incluyendo impuestos, cánones, recargos y derechos obligatorios y previsibles.

Impuestos, tasas y recargos de combustible irán incluidos en el precio de los billetes que las aerolíneas publiciten tras la nueva normativa europea que garantiza una mejor información para el viajero, subraya que los pasajeros tienen derecho a conocer el precio del billete, tasas y sobrecostes incluidos.

No obstante, desde la Organización Europea de Consumidores (BEUC), que ha presionado para la aprobación de la nueva norma, se advierte de posibles lagunas que pueden aprovechar las aerolíneas, como la facturación por equipaje, ya que el reglamento habla simplemente de todas las tasas y cargos que se pueden prever y que resultan inevitables. Eso sí, la normativa señala que “los suplementos opcionales” deberán aparecer al inicio de la reserva, cuando actualmente las diferentes compañías los incluyen más avanzado el proceso de reserva.

Tras décadas en las que el tráfico aéreo crecía exponencialmente, se ha registrado una caída sin precedentes: cerca del 8% en el caso de pasajeros y del 16% para mercancías, según datos de ACI Europa. ACI Europa (Airport Council International) es la única asociación de operadores aeroportuarios del mundo y representa los intereses de más de 400 aeropuertos de 46 países europeos; entre todos los miembros gestiona el 90% del tráfico aéreo comercial de Europa, con más de mil millones de pasajeros anuales.

Los indicios de recuperación económica todavía no han llegado al sector aeronáutico, que sigue sufriendo severamente los efectos de la crisis global. En un contexto en que los actores implicados buscan la manera de salir adelante recortando gastos y asegurando ingresos, las tasas aeroportuarias se han convertido en la principal causa de un tenso tira y afloja entre compañías aéreas y aeropuertos. Las primeras consideran abusivas la cantidad que deben abonar por utilizar las instalaciones y servicios aeroportuarios, mientras que los segundos están dispuestos a negociar una congelación o un menor incremento de sus tarifas, pero no a aceptar un descenso significativo de su principal fuente de ingresos.

El margen de beneficios obtenidos en el sector durante los últimos meses, aunque escaso, ha venido exclusivamente de la mano de las compañías de bajo coste, que se basan en el uso eficiente de recursos, incluyendo la infraestructura aeroportuaria y que, por tanto, sólo podrán compartir su crecimiento con aeropuertos cuya estructura de tasas sea ajustada. El cliente que desea volar elige la aerolínea, no el operador aeroportuario, pero muchos aeropuertos cargan en exceso las tasas de pasajeros.

Los aeropuertos deberían hacer un esfuerzo por reducir costes y obtener ingresos al margen de las tasas.

Olivier Jankovic, director general de ACI en Europa, afirma que los aeropuertos son negocios por derecho propio, crecientemente competitivos entre ellos. Están obligados a una disciplina fiscal, a responder a sus accionistas y a las comunidades a las que sirven. Su misión no es subsidiar a las compañías aéreas, sino ofrecer instalaciones eficientes y diversificadas a precios competitivos. Sin embargo, Jankovic se muestra abierto a la negociación comentando que se esfuerzan, a costa de renunciar a beneficios, para evitar que muchas de las tasas se incrementen, e incluso en algunos casos intentando congelarlas, porque quieren estar seguros de que las aerolíneas se queden donde están y sigan operando rutas. Jankovic admite que operan en un entorno liberalizado, por lo que las compañías aéreas son cada vez más flexibles para trasladar sus flotas y equipos, mientras que los aeropuertos no pueden mover su terminal o sus pistas, por lo que su única opción es hacer competitiva su localización.

En lo que sí están plenamente de acuerdo compañías aéreas y aeropuertos es en la necesidad de no dejar de invertir en la mejora de infraestructuras que garanticen una mayor fluidez del tráfico de pasajeros a unos años vista. Porque, si bien la crisis ha golpeado fuerte y costará salir de ella, pocos dudan que en 2030 se hagan realidad las previsiones de Eurocontrol (la organización europea para la seguridad de la navegación aérea), que apuntan que la demanda de servicios aéreos se duplicará y que más de 15 aeropuertos europeos quedarán saturados si no se toman medidas.

Para hacer frente a la crisis y compensar de alguna forma las pérdidas, las aerolíneas han ido exigiendo a las autoridades que reduzcan las tasas de aeropuertos y que apliquen otras tantas medidas que tengan como fin reducir los elevados costes relacionados con su actividad. El Gobierno en el 2009 decidió darles un pequeño respiro. No reduciría esos pagos, como pedían, pero sí los congelaría. Es decir, mantendría invariables las tasas que cobra a las aerolíneas por los distintos servicios que les presta. Lo mejor es que la congelación de estos precios públicos incluiría no sólo a los aeroportuarios sino también a los de navegación aérea que, según las patronales, dichos pagos son los más altos de Europa y el verdadero escollo.

Las tasas de navegación las pagan las aerolíneas por los servicios que reciben de Aena para ordenar el tráfico aéreo y las operaciones de despegue y aterrizaje. Esta actividad está directamente vinculada al trabajo de los controladores. Por este motivo,

las empresas aseguran que los altos precios de los servicios de navegación sólo se justifican por los salarios de este colectivo. Las tasas de navegación suponen casi el 50% de los pagos de las aerolíneas a los aeropuertos.

Una adecuada red de enlaces aéreos es uno de los pilares básicos para el desarrollo de un destino turístico. Tal es la importancia de dicha red que algunas administraciones han decidido incentivar a determinadas compañías aéreas para que operen en sus aeropuertos de referencia, vía reducciones, bonificaciones y/o exenciones de las tasas de navegación aérea. La polémica sobre las ayudas públicas a las compañías aéreas se ha puesto de nuevo de plena actualidad gracias, en parte, al proceso abierto por el gobierno para la implantación de un nuevo modelo aeroportuario y la transformación de Aena. El grueso de los ingresos de Aena procede de las tasas que cobra a las compañías aéreas.

Según informó en la Comisión de Fomento del pasado 12 de enero del 2011 José Blanco, Ministro de Fomento, las tasas de navegación aérea son un 48% superior a la media de los países del Eurocontrol, más del doble que en Grecia, Túnez y Marruecos y casi el triple que en Turquía, grandes competidores para España. Lo paradójico, pues, es la subida de tasas llevada a cabo en 2011 en los aeropuertos de Madrid (17%) y Barcelona (11%), que las compañías aéreas consideran desproporcionada. El segmento aéreo se muestra igualmente muy crítico con el sistema de caja única de Aena, es decir, con el hecho de que se empleen los recursos obtenidos con los aeropuertos de mayor tráfico para financiar los deficitarios, lo que genera las denominadas “subvenciones cruzadas”. En este contexto, se da la circunstancia de que ciertas compañías están recibiendo suculentos incentivos –vía reducción de tasas principalmente– para comenzar a operar nuevas rutas a aeropuertos secundarios la mayoría de las veces.

Estas subvenciones provocan confrontaciones entre las compañías aéreas. Hace poco más de un año Air France denunciaba a Ryanair ante la Comisión Europea por recibir presuntamente ayudas ilegales. Air France consideraba que las ayudas recibidas por Ryanair eran financiadas a través de las tasas pagadas por el resto de compañías que operan en territorio francés.

Igualmente, la Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo (ACETA) declara su desacuerdo con cualquier fórmula intervencionista subvencionada desde cualquiera de las administraciones públicas a compañías aéreas u otros modos de transporte, entendiendo que este tipo de ayudas distorsionan la libre competencia.

El gestor aeroportuario Aena encara una nueva era en la que el principal desafío consiste en que los aeropuertos españoles sean eficientes. Las férreas condiciones impuestas a España para cumplir con los objetivos de déficit público no han dejado al Gobierno más salida que privatizar parcialmente el control del tráfico aéreo en los aeropuertos españoles. Aena dejará de existir como tal, y se fragmentará en una red de empresas participadas por capital privado hasta un 49%.

Aena arrastra la carga de una red de aeródromos deficitaria, una deuda que supera los 12.000 millones de euros y pérdidas de casi 600 millones. En estas cifras han pesado las fuertes inversiones acometidas por Aena en Barajas en la T-4 y el El Prat en la T-1.

El proyecto de ley de modernización del sistema aeroportuario es una parte de los profundos cambios que el Ministerio de Fomento está aplicando al sistema aéreo español con el objetivo de flexibilizar y liberalizar su funcionamiento.

La decisión de Aena de aplicar una subida a las tasas en el 2011 ha cogido a todo el sector aéreo por sorpresa, después de la congelación en 2009 y cuando aún se está recuperando de la mayor crisis de su historia.

Las tasas de Aena se dividen en dos tipos: las tasas de navegación, que cubre el coste del sistema de navegación, fundamentalmente el salario de los controladores, y tasas aeroportuarias, las más importantes son las de aterrizaje, las de seguridad y la de pasajeros.

El aumento de las tasas podría haber sido mayor si Aena no hubiera reducido en un 7,8% las tasas de navegación, las que cubren el coste de los controladores y que prometió hace meses reducir tras recortar el salario de sus empleados. Frente a esta bajada de las tasas de navegación, las tasas aeroportuarias se han disparado un 12 % según las empresas.

Desde el 1 de enero de 2011, volar desde los grandes aeropuertos es más caro. Además de subir las tarifas, Aena aplica una nueva filosofía de cálculo basada en que se pague más por los aeropuertos más grandes, aquellos que han concentrado el grueso de sus inversiones. Por consiguiente, Barajas el aeródromo de mayor tráfico de España será el más caro con unas tasas superiores al resto, seguido del aeropuerto de Barcelona, el segundo más caro.

Las tasas suponen aproximadamente el 4% de los costes totales de las aerolíneas.

Iberia y Air Europa son las más perjudicadas, ya que pagarán un 9% más, según cálculos de los expertos, al tener su principal centro de vuelos y conexiones en Barajas. El gestor aeroportuario justifica estas alzas en que las tarifas en España estaban muy bajas y que es necesario elevar los ingresos para pagar las fuertes inversiones realizadas en los últimos años. Aena espera volver a los beneficios en 2014, tres años antes de lo previsto inicialmente al incrementar las tasas.

Merced al nuevo sistema común de tarificación de los servicios de navegación aérea, previsto en el marco del Cielo Único Europeo, en los dos próximos años la tasa de ruta de navegación aérea se reducirá en España un 15% y se eliminará asimismo el déficit de 200 millones de euros de la tasa de aproximación. De este modo, en 2013 las tarifas españolas de navegación aérea se situarán en la media de los cinco grandes proveedores europeos de servicios de navegación aérea.

El desarrollo de un sistema común de tarificación de los servicios de navegación aérea prestados en todas las fases del vuelo es un elemento fundamental para la consecución del cielo único europeo. Mediante este sistema se pretende contribuir a una mayor transparencia en la fijación, imposición y recaudación de las tasas cobradas a los usuarios del espacio aéreo dentro de unos parámetros de eficiencia, eficacia y seguridad en la prestación de los servicios.

### **Tarifas aéreas**

Las distintas tarifas aéreas están condicionadas por factores que inciden directamente en el precio como:

- El periodo de aplicación. Considerando las fechas de salida en temporadas promocionales, extra, baja, alta...
- Número de personas que viajen juntas (grupos).
- Edad del pasajero. Descuento bebé sin derecho a asiento (0-24 meses), niño (2-12/14 años).
- Estancia máxima permitida (las tarifas completas permiten un año, pero si se aplican tarifas reducidas, suelen tener como contrapartida una estancia máxima permitida menor).
- Estancia mínima requerida en destino ( si la estancia en destino es corta, por ejemplo ida y vuelta en el día, la tarifa suele aumentar).

- La «Sunday Rule» o permanencia de al menos una noche de sábado en destino. Esto permite ofrecer tarifas más económicas a turistas. Por el contrario, se traduce en billetes más caros para pasajeros de negocios que suelen desplazarse por motivos profesionales y necesitan estar de regreso antes del sábado.
- La validez máxima del billete (máximo 1 año)
- Ruta. Los trayectos directos son más cómodos y económicos, mientras que la existencia de escalas implica más tasas, tiempos de vuelo y espera mayores y un precio más elevado.
- Forma de pago y adquisición. Las nuevas tecnologías e Internet favorecen las compras directas (sin intermediarios), con precios especiales para internautas.
- Plazo de emisión.
- Política de anulaciones y cambios.

La fijación de un precio de un billete se establece en función del coste precio/milla, pero en proporción, el importe medio por milla se reduce conforme aumenta la distancia recorrida, aunque lógicamente el precio total del billete sí es mayor.

Las tarifas internacionales de IATA se fijan por todas las compañías pertenecientes a la asociación, pero posteriormente deben ser aprobadas por los distintos gobiernos. Las compañías, independientemente, también elaboran tarifas propias que pueden ser distintas de las de IATA.

Cada una de las rutas aéreas tiene establecida una tarifa, pero determinados destinos internacionales son más complicados, y entonces deben construirse las tarifas tomando como referencia el número de millas e itinerarios complementarios.

Distinguimos varios tipos de tarifas aéreas:

- i). Propias de cada compañía aérea. Son establecidas por cada compañía aérea y posteriormente sometidas a aprobación gubernamental.
- ii). Tarifas publicadas. Son tarifas acordadas en IATA, con diferentes variantes:

- Normales o plenas. No tienen restricciones y existen para todas las clases (Y = turista, C = business, F = primera). Tienen un año de validez y suelen permitir «stopovers» (paradas con estancia superior a 24 horas en cualquier aeropuerto intermedio y posteriormente proseguir su ruta). Normalmente aceptan cambios en las fechas y horas de salida sin gastos.
- Promocionales. Tratan de favorecer el uso del transporte aéreo por un segmento de población más amplio. Aunque se ofrecen en todas las temporadas, es difícil encontrar estas tarifas si no se reservan con tiempo durante el periodo vacacional. Las reducciones se aplican sobre la tarifa turista plena (Y), pero a cambio pueden tener restricciones, como compra obligatoria de ida y vuelta, estancias mínima y máxima, compra anticipada, no reembolso, no stopovers. Ejemplos:
  - EE. Excursión. Es la tarifa más flexible y por tanto la más cara dentro de las promocionales o especiales. Suele obligar a pasar el fin de semana, puede llevar el regreso abierto pero con unas estancias máximas, y puede anularse sin gastos. Algunas tarifas de excursión pueden ser “one way” (OW), solo ida.
  - APEX. Advance Purchase Excursion Fare. Es una tarifa internacional con ciertos condicionantes para su aplicación: reserva con anticipación superior a los 21 días, pago completo en el momento de la reserva, estancia mínima en destino (entre la ida y la vuelta) de una semana o 10 días ó estancia máxima variable de 3 meses a un año.
  - PEX. Public Excursion Fare. Se trata de un tipo de tarifas reducidas que han de adquirirse con cierto tiempo de antelación. Las fechas de salida no se pueden cambiar y la estancia es limitada. El descuento suele variar en función del tipo de vuelo.
  - ZZ. Joven.
  - VU. Visit USA o cupones. Tarifa con cupones de vuelo a tarifa única, independientemente del número de millas voladas. Suelen aplicarse en países con gran extensión de territorio (EEUU, Brasil, Australia, Colombia).
- iii) Creativas. Son tarifas a precios muy económicos que otorgan las aerolíneas a tour operadores para crear viajes combinados y no pueden venderse de

forma independiente, sino que deben formar parte de un paquete turístico. Ej. IT o BT.

También existe el cálculo de las tarifas por millas o por ruta indirecta. Se trata de un sistema que permite a un pasajero viajar de un punto a otro por una ruta indirecta aplicándole la tarifa de la ruta directa, o ese importe con un pequeño recargo por la desviación.

Todas las tarifas publicadas para una ruta tiene establecido un MPM (máximo de millas permitidas), que siempre son un poco más que las millas reales (TPM). Si la suma de las TPM de varios tramos no excede el MPM de la tarifa por la ruta directa, puede aplicársele al pasajero el precio de la tarifa por la ruta directa, lo que siempre le saldrá más económico que comprar varios billetes sueltos para ir a un destino. También se le podrá ofrecer la tarifa de la ruta directa más un recargo de hasta el 25% siempre que las millas totales voladas no superen tampoco el 25% de MPM.

## **6. El Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros**

### **6.1. Naturaleza jurídica y elementos formales**

Un contrato de transporte es aquel por el que una persona llamada transportista se compromete a trasladar de un punto a otro a personas o cosas mediante precio.

La legislación española define el contrato de transporte en general como aquella relación contractual mediante la cual una persona física o jurídica denominada transportista, conviene con otra, denominada usuario, el traslado de una persona o cosa con arreglo a las condiciones estipuladas por ambas partes.

El contrato de transporte aéreo se diferencia de los del resto de transportes en que tiene elementos nominativos y personalizados firmados entre el transportista aéreo y el viajero (pasajero) y tiene su expresión física en un título de transporte más conocido como “billete aéreo”.

La legislación española fija los siguientes requisitos para el contrato de transporte aéreo:

- Lugar y fecha de emisión del contrato
- Nombre y dirección del transportista
- Punto de salida y destino

- Nombre del viajero
- Clase y precio del transporte
- Fecha y hora del viaje
- Indicación sumaria de la vía a seguir.

#### Naturaleza jurídica.

Está dentro de lo que es un arrendamiento de obra. Son contratos consensuales y es oneroso. Se puede dividir, en una clasificación que depende del medio empleado o del objeto transportado.

Medio empleado, el transporte puede ser terrestre, marítimo o bien aéreo.

Objeto transportado. Pueden ser personas o cosas.

#### Elementos que intervienen en el contrato:

- Personales.

El porteador. Es quien asume la obligación de realizar el transporte.

El cargador. También se le llama remitente, el que contrata, el nombre propio del porteador.

Destinatario. Persona a la que van dirigidos las cosas transportadas.

- Reales.

Cosas transportadas.

El precio.

- Formales. Carta de Porte. Es el elemento fundamental de prueba. Es el título representativo de las mercancías. Donde se especifica el número de bultos, como van embalados, número de kilos, metros cúbicos, lo que sea. Consta de tres ejemplares.

Primero- Lo tiene el porteador.

Segundo- Es para el remitente.

Tercero- Para el destinatario.

Se describe la carga completa, la fecha de expedición (la fecha en la que salió), también se especifica la fecha y hora de entrega. Es el documento donde se expresa lo

que se va a transportar, lo que no coincida con la carta es un incumplimiento contractual.

Contenido del contrato de transporte de cosas.

Derechos y obligaciones de las personas que intervienen en el contrato.

**El cargador**, también llamado remitente. Sus obligaciones son:

Se compromete a la entrega de los efectos que son transportados, en el lugar, hora y en unas condiciones que ya fueron acordadas.

El pago de precio, a veces, depende de cómo se ha llevado a cabo el proceso.

**El porteador**, persona que va a transportar la mercancía.

Derechos.

El recibir el precio o gastos del transporte.

El cobrar, inherente al contrato es recibir el dinero.

Obligaciones.

Realizar el transporte al lugar del destino.

Debe respetar la ruta establecida en la carta de porte. No hacerlo, lleva a cabo la responsabilidad del porteador.

Responder del deterioro de las mercancías.

**El destinatario** o consignatario.

Derechos.

Se le entreguen las cosas sin daño, en fecha y en el lugar pactado.

Derecho propio del destinatario es el “deje de cuenta”, puede apartarse o abandonar el contrato, cuando por causa de avería las cosas quedan inútiles para su venta.

Pagar, si es a portes debidos.

El riesgo de las cosas transportadas, a veces el remitente y otras al porteador, son las que soportan el riesgo sobre las cosas que se transportan, en todo caso, el que no tiene responsabilidad del transporte es el destinatario, salvo que no esté en el lugar y a la hora acordados y las mercancías se deterioren.

El documento que utiliza el transporte es el billete, es la carta de porta en el transporte de personas. Consiste en ver la responsabilidad de las partes que intervienen en el contrato.

#### Responsabilidad del porteador.

Daños a las personas. Incumplimiento de los horarios, exigencia de responsabilidad al porteador por incumplimiento, es por la Ley de Consumidores y Usuarios, es una ley integral. Da posibilidad de reclamación cuando se incumplen en el desarrollo normal de un viaje.

#### Transporte aéreo.

Tiene una ley propia, se llama Ley de navegación aérea. Se mezcla al mismo tiempo el transporte de personas y cosas.

Tanto los daños que puedan sufrir las cosas o las personas, se determina las responsabilidades, y sobre esa base se piden responsabilidades.

Hay una singularidad, los billetes son nominativos, son billetes intransferibles. La responsabilidad nace para las personas como para su equipaje.

### **6.2. El billete aéreo**

El billete de pasaje es el documento que da derecho a su titular a ser transportado en las condiciones que se especifiquen en el mismo.

El billete es un documento nominativo e intransferible. Sólo la persona a cuyo nombre se haya expedido puede utilizarlo.

En el billete se especifica un número concreto, el día y hora concretos en los que se va a efectuar el viaje, el número de vuelo, el nombre de su titular, el precio, clase del vuelo y aeropuertos de salida y llegada, como datos más importantes. En el caso de que exista un error en alguno de los datos del billete, hay que ponerlo inmediatamente en conocimiento de quien lo ha expedido para que se subsane.

En cuanto a la cancelación del billete, el gravamen depende del tiempo de preaviso. Puede oscilar entre el 25% y el 50%. El gravamen no es aplicable en los billetes pendientes de confirmación, condicionados o abiertos, en la omisión de escala programada, etc.

Si reserva su billete a través de un sistema informatizado de reservas, tiene derecho a saber qué datos personales que le afectan están almacenados en dicho sistema, con qué fin van a ser utilizados dichos datos, cuánto tiempo estarán almacenados, el nombre del explorador del sistema informatizado y cómo ponerse en contacto con dicha organización.

### **6.3. Condiciones del contrato**

El billete no es válido y no será aceptado por el transportador a menos que haya sido comprado al transportador o a su agente autorizado.

Si el viaje del pasajero termina o tiene una escala en un país que no sea el de salida, puede aplicarse el Convenio de Varsovia. Este convenio rige, y en la mayoría de los casos limita la responsabilidad de los transportistas por muerte o lesiones personales, y por pérdida del equipaje o daños al mismo.

1. Para los efectos de este contrato “billete” significa este billete de pasaje y talón de equipaje, o este itinerario / recibo si es aplicable, en el caso de un billete electrónico, del que forman parte las presentes condiciones y avisos; “transportista” significa todo transportista aéreo que transporte o se comprometa a transportar al pasajero o su equipaje en virtud de este contrato, o realice cualquier otro servicio relacionado con dicho transporte aéreo, “billete electrónico” significa el itinerario / recibo emitido por y en representación de un transportador, los Cupones Electrónicos y, si es aplicable, la Tarjeta de Embarque, “Convenio de Varsovia” significa el Convenio para la Unificación de ciertas Reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional, firmado en Varsovia el 12 de Octubre de 1929, o dicho convenio tal como fue modificado en La Haya el 28 de Septiembre de 1955, según sea el caso.

2. El transporte realizado en virtud de este contrato está sujeta a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas por el Convenio de Varsovia a menos que el transporte no sea “transporte internacional” según lo define dicho Convenio.

3. En tanto no exista contraposición con lo anterior, todo transporte realizado y demás servicios prestados por cada transportista estarán sometidos a: 1) las disposiciones que figuran en el billete, 2) las tarifas aplicables, 3) las condiciones de transporte establecidas por el transportista y las reglamentaciones conexas que forman parte del contrato (y que pueden ser consultadas en las oficinas del transportista

4. El nombre del transportista puede aparecer abreviado en el billete, siempre que el nombre completo y su abreviatura figuren en los manuales de tarifas, condiciones de transporte, reglamentos u horarios del transportista; la dirección del transportista es la del aeropuerto de salida que figura en el billete frente a la primera abreviatura del nombre del transportista; las escalas convenidas son aquellos puntos que se indican en el billete, o que figuren en los horarios del transportista como escalas previstas en el itinerario del pasajero; el transporte a realizar en virtud del contrato por varios transportistas sucesivos se considera como una sola operación.

5. El transportista que emite un billete para transporte por las rutas de otro transportista, actúa sólo como agente de éste.

6. Cualquier exclusión o limitación de responsabilidad del transportista se aplicará y beneficiará a sus agentes, empleados y representantes, y a cualquier personal cuya aeronave utilice el transportista para el transporte, y a sus agentes, empleados y representantes.

7. El equipaje documentado será entregado al portador del talón de equipaje. En el caso de daños al equipaje en transporte internacional deberá presentarse por escrito la oportuna reclamación al transportista inmediatamente después de descubrirse el daño, y a más tardar, dentro de los 7 días siguientes a la fecha de entrega; en caso de retraso, la reclamación deberá presentarse dentro de los 21 días siguientes a la fecha en que fuera entrega el equipaje. Consultar los manuales de tarifas o condiciones aplicables para el transporte no internacional.

8. El billete es válido para transportación por un año a partir de la fecha de emisión, a menos que se estipule otra cosa en el propio billete, en los manuales de tarifas del transportista, en las condiciones de transporte o en los reglamentos aplicables. La tarifa para el transporte, en virtud del presente contrato está sujeta a modificación antes de iniciarse el viaje. El transportista puede negarse a efectuar el transporte si la tarifa aplicable no ha sido pagada.

9. El transportista se compromete a esforzarse todo lo posible para transportar al pasajero y equipaje con diligencia razonable. Las horas indicadas en los itinerarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte del contrato. En caso de necesidad y sin previo aviso, el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas, utilizar otros aviones y modificar o suprimir escalas previstas en el billete. Los horarios

están sujetos a modificación sin previo aviso. El transportista no asume la responsabilidad de que el pasajero haga conexiones.

10. El pasajero deberá cumplir los requisitos gubernamentales del viaje y presentar los documentos de salida, entrada y demás exigidos, así como llegar al aeropuerto a la hora señalada por el transportista o, si no se hubiera fijado ninguna, con la antelación suficiente que le permita cumplimentar los trámites de salida.

11. Ningún agente, empleado o representante del transportista tiene autorización para alterar, modificar o renunciar a cualquiera de las disposiciones de este contrato.

#### **6.4. Pérdidas y daños de equipaje**

El mayor número de pérdidas las sufren los pasajeros que tienen enlaces de vuelos en distintos aeropuertos, aunque el extravío de equipajes puede tener lugar en cualquier punto de la cadena de transporte desde el avión a la cinta y viceversa. Las instalaciones europeas son las que menos equipajes extravían.

Lo que establece la ley, o la praxis ante estos casos, es que ante una pérdida o retraso considerable de equipaje el pasajero tiene derecho a solicitar un neceser con los productos de primera necesidad en el mostrador de la compañía aérea responsable en el aeropuerto. Además, algunas compañías reintegran, en forma de maleta nueva, los daños ocasionados por el manipulado de los equipajes que no se consideran perdidos, sino retrasados, hasta que no pasan 21 días.

El contenido es otro asunto. Si se ha hecho una declaración previa del valor de los objetos contenidos en el equipaje, y se han pagado las correspondientes tasas, la indemnización corresponderá a la del valor declarado. Si no ha sido así, la cantidad a percibir depende del ámbito geográfico de los trayectos.

En los vuelos internacionales, la responsabilidad del transportista se limita aproximadamente a 25,5 euros por kilo y maleta. Si es un vuelo doméstico español, la indemnización por pérdida de equipaje, facturado o de mano, es hasta de 736,74 euros como máximo.

En caso de retraso el límite lo marca el precio del billete. Para el equipaje de mano la responsabilidad está limitada a 489,20 euros por pasajero.

No obstante, cualquier retraso considerable o pérdida de equipaje puede ser además indemnizada por producir daños morales al consumidor, que puede también reclamar al organizador y/o detallista si se trata de un viaje combinado.

Lo que no establece la ley es el tiempo que puede tardar la aerolínea en encontrar y devolver el equipaje al viajero o el coste del número de teléfono al que debe llamar para reclamarlo.

Las nuevas tecnologías pueden jugar un papel importante para evitar estas pérdidas gracias a los sistemas RFID que sustituyan a los códigos de barras. Sin embargo, la Terminal 4 de Barajas, una de las más avanzadas en infraestructura de equipajes, con inspección automatizada por rayos X y capacidad para procesar 18.500 equipajes por hora, donde se conoce dónde está la maleta en cada momento del proceso, y a quién pertenece, no está dotado en la práctica de los recursos necesarios para que se realice un efectivo control final en el momento de la entrega.

Otra posible causa de las pérdidas de maletas es la falta de espacio en los aeropuertos debido al aumento generalizado del tráfico aéreo, lo que se manifiesta en retrasos en las entregas de equipaje, particularmente en períodos de vacaciones.

Hay también quien considera la pérdida del equipaje como una consecuencia de la sobrecarga de trabajo de las empresas de handling contratadas para procesar el equipaje, algunos de cuyos trabajadores se ha descubierto que además aligeraban el peso de las maletas antes del despegue.

#### **6.5. Overbooking, cancelación, retrasos y cambios de clase. Análisis de la principal legislación aplicable: el Reglamento (CE) 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**

El desarrollo del transporte aéreo en los últimos años pone de manifiesto la necesidad de dotar al usuario de instrumentos eficaces, normativos e informativos para que pueda defender y proteger sus derechos e intereses económicos reforzando, a su vez, sus garantías.

La normativa europea, fundamentalmente a través del Reglamento 261/2004, de 11 de febrero, ha venido a dar respuesta a los frecuentes abusos que se producen en el tráfico aéreo diario. Así, se han contemplado los derechos y garantías de los usuarios en los casos de overbooking, cancelaciones y retrasos. También en la regulación

internacional, a través de convenios, se encuentran las normativas que protegen al usuario en los supuestos de pérdida de maletas.

Además, el usuario del transporte aéreo debe conocer sus derechos a la hora de comprar un billete de avión, la información que le tienen que facilitar, etc. A este respecto, la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios también ha aclarado algunos puntos que causaban frecuentemente problemas.

Hay que destacar también las nuevas medidas de seguridad en los aeropuertos y la preocupación que causa esta imposición en los pasajeros. Aunque justificadas en la necesidad de protección de los usuarios frente amenazas terroristas, estas medidas están produciendo, muchas veces por desconocimiento, numerosos problemas en los aeropuertos. Por ello es preciso que los usuarios del transporte aéreo tengan toda la información necesaria sobre las mismas.

El régimen establecido en el Reglamento 261/2004, de 11 de febrero, será de aplicación no sólo a aquellos vuelos provenientes de un aeropuerto situado en un Estado miembro de la UE, sino que sus estándares de protección se extenderán a los pasajeros de líneas aéreas de bandera comunitaria que vuelen desde un tercer Estado y cuyo destino sea un aeropuerto de la Comunidad, siempre que en ese tercer Estado no se encuentre vigente un régimen de protección equivalente al estipulado por la nueva norma.

Igualmente, este Reglamento se aplica siempre a los pasajeros que dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación, se presente en facturación a la hora indicada previamente; de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada.

El reglamento será de aplicación a:

-Todos los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en territorio de un Estado miembro, sea transportista comunitario o no.

- Los pasajeros de vuelos, operados por un transportista comunitario, que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro.

Una vez determinados los pasajeros a los que será de aplicación la normativa hay que delimitar las condiciones en la que se aplicará el Reglamento.

- Reserva confirmada en un vuelo regular o no (chárter) y en el que se presenten a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente por escrito por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viaje autorizado. Si no se ha indicado la hora al pasajero debe presentarse en la facturación con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto a la hora anunciada.

- Los pasajeros que hayan sido transbordados por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independiente de los motivos que haya dado lugar al trasbordo.

La normativa no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. No obstante, sí se aplicará a los pasajeros que posean billetes expedidos, dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales o de fidelización, por un transportista aéreo o un operador turístico.

El transportista debe informar en todo momento de las incidencias que ocurran en el vuelo previsto mediante carteles obligatorios, entrega de impresos de reclamación de compensaciones, etc.

Las obligaciones para con los pasajeros establecidas en la normativa que se está analizando no podrá limitarse ni derogarse, especialmente por medio de la inclusión de una cláusula de inaplicación o una cláusula restrictiva en el contrato de transporte. Por último hay que decir que el Reglamento no se aplicará cuando un viaje combinado se cancele por motivos distintos a la cancelación del vuelo.

### **Denegación de embarque: overbooking**

Por vuelo con overbooking se entiende cualquier vuelo regular que salga de un aeropuerto de la Unión Europea en el que el número de pasajeros con reserva confirmada y que se hayan presentado para la facturación dentro del tiempo límite señalado sobrepasen el número de plazas de las que dispone el avión.

Esta denegación de embarque se produce aunque el pasajero tenga realizada la reserva y se presente en el mostrador de facturación con la antelación suficiente, lo cual provoca graves trastornos a un gran número de pasajeros de la Unión Europea cada año

y con ello una situación de inseguridad bastante grande a un número mucho mayor de usuarios.

Cuando el transportista aéreo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo a un número de pasajeros -con reservas confirmadas y que hayan realizado los trámites de facturación con el tiempo mínimo disponible requerido- al superar el número de plazas disponibles, pedirá que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios y condiciones acordadas entre ambas partes, entre otras, el reembolso del coste del billete en un plazo de siete días, vuelo de vuelta al lugar de origen y traslados al destino final en condiciones similares.

Si el voluntario es de un vuelo que forma parte de un viaje combinado, su renuncia al mismo implica automáticamente su desistimiento del viaje combinado contratado y/o la aceptación de cualquier variación o modificación que se derive del overbooking y de su decisión de presentarse como voluntario.

Si el número de voluntarios no es suficiente, el transportista se verá obligado a denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad. En este caso, el usuario tendrá derecho a:

a) Asistencia:

-Reembolso en siete días del coste íntegro del billete, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas, y a la parte o partes efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación al plan de viaje inicial del pasajero, junto con el vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

-La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible o la conducción en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

b) Atención:

-Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.

-Alojamiento en un hotel en los casos que sea necesario pernoctar una o varias noches o una estancia adicional a la prevista por el pasajero, transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

c) Compensación:

Los pasajeros que sufran una denegación de embarque tendrán derecho a una compensación que se podrá abonar en metálico, por transferencia bancaria (electrónica o no), cheque o previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios, y que consistirá en una indemnización de:

- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 km.
- 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios y no comunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- 600 euros para el resto de vuelos de más de 3.500 kilómetros.

La compensación se reducirá en un 50% en los casos en los que se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada que no sea superior a dos horas para los vuelos de hasta 1.500 kilómetros; de tres horas en todos los vuelos de hasta 3.500 kilómetros y de cuatro horas en el resto de los vuelos.

#### **Cancelación de vuelos**

En los casos en los que el operador aéreo cancele un vuelo previsto deberá igualmente indemnizar igualmente al pasajero que sufre la incidencia.

De igual forma se ofrecerá gratuitamente comida y refrescos suficientes, en función del tiempo necesario que tengan que esperar, además del derecho a realizar dos llamadas gratuitas, télex, fax o correos electrónicos. En los casos en los que se les ofrezca un transporte alternativo cuando la salida prevista sea como mínimo al día siguiente de la programada tendrán derecho al alojamiento en un hotel y traslados desde el aeropuerto.

Además, los pasajeros tendrán derecho a una compensación por parte del transportista conforme a lo establecido en el apartado c) del punto anterior, a menos que:

- Se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora prevista.

- 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 alterativo 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.

- 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.

- Si se puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado las medidas razonables.

### **Retrasos**

Si el transportista aéreo prevé el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista de dos horas o más en vuelos de hasta 1.500 kilómetros, de tres horas o más en todos los vuelos de hasta 3.500 kilómetros y de cuatro horas en los restantes vuelos, el pasajero tendrá derecho a:

- Comida y bebida suficiente, además de las llamadas gratuitas.
- Alojamiento y transporte cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada.
- Reembolso del billete cuando el retraso sea superior a cinco horas.

### **Cambio de clase**

Si un transportista acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete no solicitará pago suplementario alguno.

Si el cambio es a una plaza de clase inferior a la que pagó el pasajero, el transportista reembolsará el 30% del billete en vuelos de hasta 1.500 kilómetros, el 50% en vuelos de hasta 3.500 kilómetros y el 75% en los restantes vuelos.

## **6.6. Rescisión del contrato y reclamaciones**

### **• Rescisión del Contrato**

El contrato de transporte es rescindible a voluntad del cargador antes de comenzado el viaje; en tal caso, el cargador pagará al porteador la mitad del porte estipulado, y si por causa de fuerza mayor no puede tener lugar el viaje, el contrato queda resuelto, y sufre cada parte las pérdidas y los perjuicios que le cause la resolución.

- **Reclamaciones**

- Reclamaciones relativas a equipajes

El Convenio de Montreal tiene normas muy estrictas con respecto a los plazos que tiene el consumidor para presentar una reclamación por pérdida, retraso o deterioro de equipaje. La mayor parte de los pasajeros rellenan un Formulario de Irregularidad de Equipaje (también conocido por las siglas inglesas PIR) en el propio aeropuerto al descubrir que su equipaje está deteriorado o extraviado. Sin embargo, son pocos los que son conscientes de que, para tener derecho a una indemnización, deben enviar posteriormente a la compañía aérea correspondiente una carta de reclamación dentro de un plazo establecido.

Para pérdida de equipaje no hay plazos límites establecidos, pero se aconseja escribir a la compañía lo antes posible después de 21 días.

Muchos consumidores dicen haber tenido problemas a la hora de demostrar el valor del equipaje deteriorado o perdido. Son pocos los que guardan durante meses o años los recibos que prueban haber adquirido ropa, maletas u otros artículos por si llegan a perderse o a deteriorarse en un vuelo. La mayor parte de los usuarios esperan que su equipaje llegue a su destino íntegro y al mismo tiempo que ellos; y consideran que pagan por que esto sea así.

En el caso de pasajeros que viajan al extranjero durante 2 ó 3 semanas y su equipaje se pierde o se deteriora en el viaje de ida, los plazos impuestos por el Convenio de Montreal pueden ocasionar problemas reales y suponen que estos consumidores pierden su derecho a reclamar a la compañía aérea. Además, no todos los pasajeros que se van de vacaciones llevan papel, bolígrafo y toda la información necesaria que les permita presentar una reclamación relativa al equipaje.

Aunque pueda demostrarse el valor del equipaje o de otros objetos facturados perdidos o deteriorados, se ha observado que son muy pocas las ocasiones en que las compañías aéreas indemnizan a sus usuarios con sumas equivalentes al valor de los objetos en cuestión. El Convenio de Montreal señala que el valor de la indemnización puede alcanzar los 1.000 Derechos Especiales de Giro, que equivalen aproximadamente a 1.165 euros.

No existe ninguna normativa establecida que indique cómo deben calcularse los pagos de la indemnización por equipaje perdido o dañado. Por lo general, la mayor parte

de las compañías aéreas piensan que una vez que aparece una maleta el usuario en cuestión hará uso de su contenido. Algunas compañías aéreas ofrecen un único pago en metálico en el momento en que se realiza la reclamación; otras compañías ofrecen un único pago en metálico efectuado en el momento en que se realiza la reclamación por un importe establecido con objeto de cubrir los gastos generados por las compras más urgentes hasta que el usuario recupere su equipaje; otras pagan un importe establecido por día hasta un número máximo de días; otras compañías no efectúan ningún pago inmediato en efectivo, sino que prefieren reembolsar los gastos incurridos por el pasajero en compras básicas, y con frecuencia insisten en que es necesario presentar recibos.

En caso de que se pierda una gran cantidad de objetos del equipaje, puede resultar muy difícil conseguir una indemnización; con frecuencia porque es prácticamente imposible demostrar que los objetos en cuestión estaban en el equipaje antes de que éste se perdiera o extraviara.

Muchas compañías aéreas incluyen una cláusula en sus Condiciones de Contrato de Transporte (billete) en la que se afirma que la compañía no se hará responsable de artículos perecederos o de objetos de valor como pueden ser cámaras o joyas. En consecuencia, si desaparece alguno de estos artículos, la compañía aérea podrá alegar que el consumidor no tiene derecho a reclamar a la compañía. Podríamos argumentar que excluir estos conceptos no está permitido según lo previsto en el Convenio de Montreal, aunque es probable que proseguir con una reclamación precise tomar medidas judiciales.

- **Reclamaciones en "Circunstancias excepcionales"**

El Reglamento (CE) 261/2004 permite a los transportistas aéreos alegar que en ciertas circunstancias sus obligaciones deben limitarse o excluirse, y posibilita que se pierda el derecho del consumidor a recibir una indemnización en caso de cancelación si "se produce a consecuencia de circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse aunque se hubieran tomado todas las medidas necesarias".

Los supuestos que quedarían cubiertos y que figuran específicamente en el Reglamento comunitario incluyen: inestabilidad política, condiciones, meteorológicas, riesgo para la seguridad y huelga.

Por supuesto, los pasajeros no desean que la seguridad del transporte aéreo se vea amenazada. Sin embargo, existe la sospecha de que la cobertura que prestan estas “circunstancias excepcionales” es una carta que las compañías aéreas juegan en demasiadas ocasiones para librarse de sus obligaciones y evitar hacer frente a los pagos de indemnizaciones, que están establecidos por ley en caso de cancelación.

También puede resultar extremadamente difícil obtener una sentencia que clarifique si es correcta la utilización por parte de un transportista aéreo de la alegación de “circunstancias extraordinarias”. Esta expresión no está definida en la normativa y, los organismos nacionales responsables de su cumplimiento no rebaten la argumentación de las compañías aéreas.

- **Reclamaciones por gastos incurridos**

Además del derecho a recibir una indemnización en los casos especificados anteriormente y previstos en el Reglamento (CE) 261/2004 relativos a denegación de embarque, trato degradante, cancelación o retraso, los Centros Europeos de Consumidores reciben consultas de pasajeros que desean saber si pueden reclamar una indemnización por gastos adicionales incurridos como resultado de la cancelación o el retraso de un vuelo más que como resultado de la denegación de embarque.

Las reclamaciones de indemnización por estos gastos adicionales no se contemplan en el ámbito de la normativa comunitaria sino en el Convenio de Montreal.

De conformidad con la Sección 19 del Convenio de Montreal, un transportista deberá responder por daños y perjuicios ocasionados por retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o mercancías. No obstante, el transportista no deberá responder por daños y perjuicios ocasionados por retraso si demuestra que el transportista y sus empleados y representantes adoptaron todas las medidas que podían considerarse razonablemente necesarias para evitar los daños o si demuestra que les fue imposible adoptar dichas medidas.

Las indemnizaciones por daños y perjuicios o por gastos incurridos que pueden reclamarse por retraso incluyen, por ejemplo, el coste del alojamiento o el transporte si el pasajero perdió el único vuelo de conexión con su destino porque su vuelo había llegado con retraso.

## **7. El espacio aéreo. El cielo único europeo**

Cuando la Comunidad Europea fue desarrollándose como una unidad en todos los sentidos, se establecieron una serie de mecanismos administrativos comunitarios para el desarrollo y gestión de todos los ámbitos. La aviación fue uno de los que primero se desarrollaron por interés general ya que las comunicaciones aéreas son fundamentales para el desarrollo económico y social de todos los países miembros. Así que había que acelerar la legislación sobre el tema y establecer normas para facilitar la fluidez del tráfico de pasajeros, eliminando las fronteras y aduanas. Esto se pactó y se conoce como el “Acuerdo de Schengen”.

El Acuerdo de Schengen constituye uno de los pasos más importantes en la historia de la construcción de la Unión Europea (UE). El acuerdo, firmado en 1985 y en vigor desde 1995, tiene como objetivo finalizar con los controles fronterizos dentro del espacio de Schengen y armonizar los controles fronterizos externos. Al Acuerdo de Schengen se han adherido la mayoría de los Estados miembros de la Unión y algunos terceros países.

Los países que aplican en su totalidad el acuerdo de Schengen constituyen un territorio denominado espacio Schengen. El acuerdo permite suprimir los controles en las fronteras interiores entre los Estados signatarios y crear una única frontera exterior donde se efectúan los controles de entrada en el espacio Schengen con arreglo a procedimientos idénticos. El espacio Schengen abarca a los Estados miembros de la Unión, excepto algunos de ellos, y a determinados terceros países (Noruega, Islandia, Suiza y Liechtenstein). No todos los países de la Unión son miembros del espacio Schengen, ya sea: porque no deseaban suprimir los controles en sus fronteras con los otros países de dicho espacio (Reino Unido e Irlanda), o bien porque no reunían todavía las condiciones requeridas para ello (Bulgaria, Rumanía y Chipre).

La consecuencia de una Europa sin fronteras, como elemento indispensable para una efectiva unidad europea, se deriva del Acuerdo de Schengen, para conseguir la libre circulación de mercancías y servicios, así como el establecimiento de medidas de colaboración policial y judicial y armonización de legislaciones en materia de visados, estupefacientes, armas y explosivos, etc. Los términos del Tratado pueden suspenderse transitoriamente por consideraciones de seguridad excepcionales.

Una vez establecido el marco para el intercambio de pasajeros había que regular de forma conjunta la administración del “espacio aéreo único”. Para ello se estableció la Unidad Central de Gestión de Afluencia, ubicada en Harem, donde se encuentra la sede de Eurocontrol, muy próxima al aeropuerto de Bruselas. Es allí donde se realizan todas las funciones de planificación de vuelos a medio y largo plazo. Su misión es evitar la saturación del espacio aéreo y de los aeropuertos, reduciendo las demoras. Para ello asigna a los vuelos ventanas de tiempo, conocidas como slot, es decir intervalo de tiempo para operar un determinado vuelo, que deben ser cumplidas para que el tráfico aéreo discurra de forma ordenada y fluida.

Por su parte, en los diferentes centros de control de cada nación existen las denominadas posiciones de gestión de afluencia (Flow Management Position) que realizan misiones de coordinación y enlace con la sede central sobre el tráfico aéreo.

Dicha unidad es la encargada de gestionar los permisos de vuelo para todos los aviones que operan en el espacio aéreo comunitario. No importa que el aeropuerto desde el que vas a despegar sea un aeropuerto con pocos movimientos de aviones, o que el destino es un lugar tan remoto que casi nadie va a llegar allí. En el momento que se opera dentro del cielo europeo hay que someterse a la regulación que establezca Bruselas.

Gracias a este organismo se ha conseguido una estandarización que, en la práctica, nos permite gestionar de forma única un complejo entramado de intereses. No hace demasiados años España tenía que sufrir todos los veranos la lamentable “huelga de celo” de los controladores franceses. Ello hacía que no se aceptase el sobrevuelo del espacio aéreo francés más allá de un ínfimo número de tráficos. Las consecuencias eran desastrosas para los vuelos españoles, puesto que la gran mayoría de ellos tenían que atravesar el espacio francés, nos veíamos sometidos a demoras que iban desde unos minutos hasta las ocho o diez horas. El caos que ello provocaba era indescriptible. Miles de pasajeros literalmente “tirados” en las terminales. Aviones inmovilizados. Negociaciones políticas al más alto nivel para evitar la “extorsión” (¿incentivada?) de los controladores franceses. Y al final vuelos que tenían que cancelarse porque el avión había acumulado retrasos de hasta dos días para poder realizar los vuelos que tenía programados.

Europa se prepara para vivir uno de los cambios más trascendentales desde la entrada en vigor del euro. Los cielos del Viejo Continente dejarán de tener ‘fronteras’, si

todo sale como está previsto, en enero de 2012. Casi dos décadas después de que la UE aprobase la libre circulación de personas por el territorio comunitario, todavía sigue habiendo fronteras, aunque estén a más de 100.000 pies de altura. El cielo europeo, por el que transitan más de 340 millones de personas cada año, sigue fragmentado.

Mediante la reorganización territorial y funcional del espacio aéreo se busca reducir a la mitad los costes de volar en Europa, triplicar la capacidad de vuelos en nuestros cielos y reducir en un 10% el impacto medioambiental. Es una iniciativa de la UE para conseguir un sistema de transporte aéreo eficaz, sostienen desde Aena. Y eso, según el gestor aeroportuario, se consigue a través de la armonización y mejora de la prestación de los servicios de navegación aérea; con la reestructuración del espacio aéreo en función del tráfico y no de las fronteras nacionales; con el refuerzo de los niveles de seguridad en todo el ámbito europeo y, finalmente, con la homogeneización de los criterios técnicos y operacionales en la prestación de servicios de navegación por parte de todos los miembros.

La reducción a 9 de los más de 30 espacios de control aéreo actuales es una de las transformaciones más importantes que traerá el cielo único. Los nuevos bloques funcionales se han diseñado con criterios de racionalidad en la organización de los vuelos, al margen del concepto superado que marca las fronteras de cada país. Alemania, Bélgica, Holanda y Luxemburgo estarán integrados, del mismo modo que España y Portugal serán una amplia parcela por la que transiten los aviones entre Europa, África y Latinoamérica.

El objetivo de la creación de estas zonas es hacer que las fronteras nacionales no intervengan en la gestión del tráfico aéreo, que estará coordinada desde Bruselas por Eurocontrol. Este organismo, que ahora es independiente de la UE, asumirá más funciones, convirtiéndose en la autoridad común de la gestión del tráfico, y no un mero coordinador de las decisiones adoptadas por las agencias de navegación aérea de sus 40 socios. Será la agencia encargada de gestionar todos los vuelos en territorio europeo desde su salida hasta su aterrizaje, independientemente de los países que sobrevuele. Para entonces, tendrá que lanzar el sistema SESAR, que optimizará las rutas y el tráfico aéreo de forma automática –para ahorrar combustible y tiempo, así como para aumentar la capacidad– y que podría desviar una parte de los aviones sin tener en cuenta las fronteras que estuvieran sobrevolando.

El programa SESAR (Single European Sky ATM Research), un proyecto de I+D+i del conjunto de la comunidad de transporte aéreo europea cuyo objetivo es la implantación para 2020 de una red de gestión del tráfico aéreo europeo de altas prestaciones. Este proyecto nació de la necesidad de crear una visión integrada y común sobre la evolución del sistema de gestión del tráfico aéreo, con el objeto de acomodar, a través de la implantación de nuevos procedimientos y tecnologías, el incremento de demanda previsto para los próximos años.

La actividad a desarrollar en SESAR se divide según se detalla a continuación:

- Fase de Definición (2006-2008), cuyo principal objetivo fue la elaboración de un Plan Maestro Europeo de Gestión del Tráfico Aéreo.

- Fase de Desarrollo (2008-2014), en la que se están ejecutando las tareas de investigación, desarrollo y validación recogidas en el Plan Maestro ATM para la identificación y desarrollo del futuro sistema de gestión del tránsito aéreo europeo.

- Fase de Despliegue (2014-2020), durante la cual se implantarán, de forma progresiva, las soluciones operativas y sus facilitadores técnicos identificados en el Plan Maestro Europeo.

Asimismo, esta iniciativa libera la prestación de los servicios de navegación aérea, lo que abre la puerta a la contratación de controladores de otro país o, por ejemplo, la entrada de controladores privados ajenos a Aena en los aeropuertos.

En este sentido, los países miembros de la UE reconocerán la titulación de todos los controladores y las certificaciones de todas las empresas de control de navegación aérea para que, en caso de que lo consideren necesario –o más rentable–, el servicio sea prestado por una u otra compañía sin limitaciones de nacionalidad.

Otra de las iniciativas estrella que implicará la implantación de los cielos abiertos es la creación de una célula coordinadora de crisis, en la que participarán la Comisión Europea, Eurocontrol, los gobiernos y representantes del sector aéreo. El objetivo es poder reaccionar de inmediato en caso de nuevas crisis como la provocada en primavera por la erupción del volcán islandés Eyjafjalla. La crisis aérea que generó la nube de ceniza del volcán provocó, por primera vez desde la Segunda Guerra Mundial, el cierre de los cielos europeos, lo que supuso la cancelación de 100.000 vuelos y afectó a 10 millones de pasajeros. Según los expertos, si hubiera habido una sola autoridad que hubiera gestionado la crisis los efectos no hubieran sido tan

perniciosos, porque se daría la posibilidad de buscar pasillos de vuelo sin necesidad de esperar a que cada país se ponga de acuerdo.

En general, España es uno de los países comunitarios que más está haciendo por la rápida implantación de los cielos abiertos. Así, por ejemplo, la Península Ibérica se convertirá en el primer territorio de la UE en el que el cielo único se haga realidad. Los operadores Aena y NAV, y las autoridades de aviación civil de España y Portugal han firmado un memorando por el que se comprometen a avanzar en la gestión del tráfico aéreo de forma integrada.

El resultado más evidente de la reestructuración será la creación de nueve aerovías con un trazado más directo que las actuales. Esta medida de racionalización del tráfico aéreo permitirá reducir cada año en 1,2 millones de millas los recorridos que realiza la flota de aviones comerciales que sobrevuelan España, al acortar los tiempos de vuelo entre los principales aeropuertos. Aena estima que la reestructuración del mapa en las carreteras del cielo aportará un ahorro de 28.000 toneladas de emisiones a la atmósfera de los gases que favorecen el efecto invernadero al economizar en 11,5 millones de euros el gasto en queroseno al que deben hacer frente las compañías aéreas.

Es sólo un ejemplo de los beneficios económicos potenciales que tendría una mayor racionalización en la gestión de los cielos europeos, que contribuiría a disminuir los costes de operación de las aerolíneas y posiblemente de los billetes para los viajeros. La economía es la principal baza a favor de la rápida unificación del espacio aéreo continental. La Comisión Europea calcula que la existencia de 27 ‘cielos nacionales’ en vez de un ‘cielo único’ conlleva que las rutas aéreas son en Europa 49 kilómetros –de media– más largas de lo necesario. Según Eurocontrol, en la actualidad, los costes asociados al modelo de espacio aéreo europeo fragmentado se sitúan entre los 880 y los 1.400 millones de euros anuales, los cuales se trasladan al precio final de los billetes. Las aerolíneas y fabricantes también hacen sus propios cálculos. Según el Grupo de Acción para el Transporte Aéreo (ATAG), la implantación del cielo único europeo supondrá una importante mejora de la gestión del tráfico aéreo con ahorros entre el 6% y el 12% en el consumo de carburante.

Los beneficios son enormes para una industria tan golpeada por la crisis. Por eso desde el sector no se entienden las trabas que durante años han puesto los gobiernos para la introducción del cielo único. La prevista concentración de responsabilidades y la consiguiente reducción de las competencias nacionales sobre el control del propio

espacio aéreo siempre han suscitado recelos en algunos países, dispuestos a ser flexibles, pero no a cualquier precio. Buscan contrapartidas por otros lados, además de mantener su derecho a cerrar su espacio aéreo en casos excepcionales, igual que hoy pueden cerrar sus fronteras a pesar del acuerdo de Schengen.

Aena está preparada y dispuesta a jugar, en equipo, un papel decisivo en la conformación del futuro de la gestión del tráfico aéreo. Por ello, Aena implementa el Cielo Único Europeo en España

El Cielo Único Europeo es una realidad en España. Este gran proyecto busca optimizar los recursos existentes para minimizar el impacto ambiental y económico del transporte aéreo. Pero, para ello, es necesaria la colaboración de la aviación civil y de la militar. Ambas han llegado a un acuerdo en Andalucía para implementar la gestión del espacio aéreo. Gracias a este acuerdo, se reducirá el consumo anual de combustible en 1.108 toneladas, con un ahorro de 1,4 millones de euros y una reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> en 3.500 toneladas al año.

El proyecto Cielo Único Europeo se está desarrollando paulatinamente en España, gracias a Aena, que acaba de dar un nuevo impulso a su política medioambiental, optimizando el uso del espacio aéreo, mediante el establecimiento de rutas más directas que reducen los tiempos de vuelo disminuyendo el consumo de carburantes.

Las medidas han sido consensuadas y firmadas a través de un acuerdo entre el Ministerio de Fomento y el Ministerio de Defensa. Dichas modificaciones permitirán habilitar zonas dentro del espacio aéreo militar para la realización de vuelos civiles. De esta manera, se logra minimizar los rodeos que hasta ahora se venían sucediendo en determinados trayectos.

Asimismo, se flexibiliza la operatividad y el establecimiento de procedimientos de despegue y aterrizaje más adecuados a las características de las aeronaves. De tal manera que, gracias a ello, y a la eficiencia que se ganará en los tiempos de vuelo.

Las medidas que se aplicarán en los aeropuertos de Andalucía consisten, en primer lugar, en la reestructuración del espacio aéreo en los alrededores de la Base de Morón (Sevilla) y de la Base de Rota. El objetivo de esto es que el tráfico militar de ambas bases se vea modificado con la intención de que éste interfiera lo menos posible

en el tráfico civil. Para ello se han desarrollado una serie de corredores militares aéreos en área de entrenamiento.

Por otro lado, se establecen nuevas rutas más flexibles de salida y llegada para los aeropuertos de Sevilla y Jerez. Además, también se reestructura el TMA (área que gestiona el tráfico terminal) de Almería, creando un nuevo espacio aéreo para albergar también nuevas maniobras de entrada y salida en el aeropuerto. Unido a esto, se crean cuatro nuevas rutas en el área próxima a Sevilla, que serán empleadas como alternativas toda vez que las maniobras militares obliguen a cerrar algunas de las aerovías establecidas actualmente.

A su vez, se ponen en marcha procedimientos de salidas y llegadas instrumentales, adaptados a la situación existente en cada momento en la que operará el Aeropuerto de Málaga, una vez que tenga su segunda pista en funcionamiento, así como la habilitación de dos nuevas aerovías, al igual que en los aeropuertos de Sevilla y Jerez.

Por último, y a través del acuerdo, se realiza una modificación del área restringida LER63 en Almería. Esta área acoge a la Academia General del Aire y con esta medida se dan los pasos necesarios para acoger el nuevo TMA mencionado.

Las modificaciones realizadas propiciarán una notable reducción del consumo anual de carburante. En esta misma línea, Aena está implantando también, de manera generalizada, lo que se ha dado en llamar “aterizajes verdes” o maniobras de descenso continuo. Este tipo de aproximaciones a tierra se ha puesto en marcha en el aeropuerto de Santander y en los aeropuertos de Asturias, Zaragoza, Almería, Federico García Lorca Granada-Jaén y Jerez. Estas aproximaciones a pista se vienen aplicando en horario nocturno.

Este procedimiento permite a las aeronaves realizar un descenso continuo en la fase de aproximación, recortando un 25% las emisiones de CO<sub>2</sub> en cada maniobra y ahorrando un 25% en el consumo de combustible. Asimismo, se reducen las emisiones acústicas en las poblaciones del entorno del aeropuerto.

El descenso continuo, es una técnica de aproximación a tierra que consiste en recorrer los últimos 180 kilómetros del trayecto con la mínima potencia y el motor al ralentí. De este modo, la aeronave realiza el proceso de acercamiento planeando y minimizando el gasto de carburante. El problema que presenta dicha técnica es la necesidad de un mayor espacio que el requerido por el aterrizaje convencional, de ahí la

necesidad de llegar a los acuerdos establecidos para poder gestionar con mayor solvencia un incremento del espacio de acercamiento a tierra.

La presente iniciativa forma parte del Plan de Actuación Medioambiental de Aena, cuyo objetivo anual es llegar a recortar en 25.000 toneladas el consumo de combustible y en 75.000 toneladas las emisiones de CO<sub>2</sub> de las operaciones aeroportuarias. Con ello se lleva a término uno de los grandes objetivos del proyecto de Cielo Único Europeo, que es la reducción del impacto ambiental de este tipo de transporte.

La firma del acuerdo que ha traído consigo la materialización de esta iniciativa se gestó gracias a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, la Dirección General de Aviación Civil, y Aena, así como del Ejército del Aire y del Ministerio de Defensa. Dichas instituciones públicas y privadas han suscrito el Plan Local Español de Implementación del Cielo Único (LSSIP en sus siglas en inglés) correspondiente al periodo 2011-2015.

Este Plan Local (Local Single Sky Implementation Plan) se encuadra dentro del Plan Europeo de Implementación del Cielo Único (ESSIP) y recoge la contribución de España a los objetivos de mejora de la gestión del tráfico aéreo en Europa y los avances llevados a cabo en nuestro país, para lograr la unificación del espacio aéreo europeo.

Las acciones nacionales convergen hacia el cumplimiento del Plan Europeo (ESSIP), donde se centran los esfuerzos para aumentar la capacidad del espacio aéreo, mejorar la seguridad, reducir el impacto ambiental con eficiencia económica, en beneficio de todos los actores intervinientes en la Gestión del Tráfico Aéreo.

Dejando a un lado el tema del cielo único europeo, otro punto a tener en cuenta en el espacio aéreo son los denominados “slots”. Un slot es una autorización concedida por el ente administrador aeroportuario que otorga el derecho de despegar o aterrizar en un día y hora determinada.

Los derechos de las aerolíneas para despegar y aterrizar en los distintos aeropuertos del mundo son un factor clave en su estrategia de negocio.

Y es que estos permisos que tienen las aerolíneas para despegar y aterrizar a una hora concreta y con un tipo de aeronave específica son un elemento importante del tráfico aéreo. Si el vuelo se retrasa y pierde la hora asignada, tendrá que esperar a que haya hueco libre en tanto en el aeropuerto de salida como en el de destino.

Las aerolíneas necesitan contar con un permiso que se acaba convirtiendo en un factor de determinante para su crecimiento, su planificación estratégica y la elaboración de una oferta de vuelos atractiva.

Los slots son activos tremendamente importantes para las compañías en los aeropuertos congestionados. La rentabilidad de una aerolínea y su tamaño dependerán y mucho de los slots que tenga, en qué aeropuertos y a qué hora. La adjudicación de permisos en los aeropuertos más congestionados y en franjas horarias punta suele constituir un motivo de disputa entre compañías y el gestor aeroportuario, porque no hay espacio para todas. Es un proceso complejo que implica a la gran mayoría de aerolíneas y de los aeropuertos del mundo, explican desde Aena, que es el coordinador en el caso español.

Ha de tenerse en cuenta que cuando una línea aérea solicita un permiso para despegar, por ejemplo, en Barcelona o París, su avión puede tener destinos tan alejados como Boston o Shanghái. Por tanto, debe asegurarse de que también va a disponer de un derecho para aterrizar a la hora prevista, y que va a poder coordinarlo con el resto de su programación para poder volar en red. De ahí que el reparto se haga a nivel mundial, bajo la batuta de IATA.

El reparto de permisos en los grandes aeropuertos del mundo supone un motivo de disputa entre compañías. IATA convoca dos conferencias anuales en las que participan aerolíneas, aeropuertos y homólogos internacionales de Aena, para intentar encajar las piezas tanto de la temporada invernal, de octubre a marzo, como estival, de marzo a octubre. Allí se decide a quiénes se otorgan los nuevos slots y si las compañías mantienen o no los históricos, aquellos permisos con los que han operado en temporadas anteriores. Si una compañía lo hace bien, tiene derecho a seguir teniendo los mismos slots cada temporada, y operar bien significa realizar al menos el 80% de los vuelos programados. Si la compañía no opera correctamente sus vuelos en los horarios pactados, la IATA puede penalizarle y hasta obligarle a devolver ese slot. En ese caso, el permiso perdido pasaría al fondo común para su posterior reparto entre la lista de aspirantes, sin margen para la arbitrariedad.

Sin embargo, en un año tan complicado como 2009, con pérdidas en la industria de 7.500 millones de euros, a la gran mayoría de aerolíneas les resultó casi imposible mantener ese 80% de utilización en algunos trayectos. De ahí que de forma excepcional, las autoridades optaron por hacer la vista gorda respecto al uso estricto de

los permisos adjudicados, permitiendo que las compañías accedieran la próxima temporada a las mismas franjas horarias que tenían anteriormente, con independencia del uso que hubiesen hecho de ellas.

Pese a esta excepción, muchas aerolíneas han optado por devolver los slots ante la imposibilidad de rentabilizar los vuelos.

En estos momentos no se puede hablar de saturación en los aeropuertos españoles. Ni en Barajas o El Prat, donde tradicionalmente ha sido imposible entrar por la falta de espacio. Ahora en Madrid y Barcelona no hay problemas. Sobran slots debido a la caída del tráfico y al aumento de capacidad con la apertura de la T-4 en Barajas y la T-1 en la Ciudad Condal.

Por otro lado, Londres-Heathrow, el aeropuerto más congestionado del mundo, la única manera de conseguir nuevos derechos es intercambiarlos entre compañías a través de una negociación. La Unión Europea no permitía, hasta hace poco, la compraventa de slots entre compañías. Sin embargo, ha cambiado de opinión autorizando su comercialización, una práctica muy extendida en EE UU. No obstante, la mayoría de las compañías se opone a la posibilidad de comercializar los slots, ya que perciben esta práctica como una forma de incrementar costes y de aumentar la saturación de los aeropuertos. El slot es una licencia pública y, por tanto, es discutible que un privado pueda comercializar ese derecho público, sentencian desde la Asociación de líneas Aéreas (ALA).

Además destacar la relevancia que tendrá el acuerdo de ‘cielos abiertos’ que han firmado la Unión Europea y Estados Unidos.

El acuerdo de cielos abiertos mejorará las relaciones entre la UE y EEUU.

El Acuerdo de Cielos Abiertos es un tratado firmado por la Unión Europea y los Estados Unidos el 30 de abril de 2007 en Washington.

El objetivo de dicho tratado es permitir que las aerolíneas europeas y estadounidenses exploten rutas entre cualquier ciudad de ambos territorios. Por ejemplo, antes de la firma del acuerdo la aerolínea española Iberia no podía operar vuelos a los Estados Unidos desde Bruselas o Mánchester, sino que tenían que partir de territorio nacional.

Asimismo las aerolíneas norteamericanas obtienen el derecho de explotar rutas entre ciudades europeas, mientras que las compañías de la UE también consiguen autorización para volar de forma directa entre EE.UU. y países europeos no comunitarios como Suiza.

Con esta iniciativa, se busca abaratar costes, acortar distancias y reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

En la actualidad el acuerdo se encuentra en su segunda fase y afectará al 60% de los vuelos transatlánticos. El pacto contempla un sistema de concesiones mutuas. EEUU se compromete a modificar la norma que limita la participación extranjera en aerolíneas estadounidenses al 25% de los derechos de voto. Como contrapartida, los europeos relajarán las restricciones al ruido en los aeropuertos para facilitar las operaciones de las aeronaves estadounidenses. También suprimirán el límite del 49% de capital extranjero en compañías europeas actualmente vigentes.

Una vez que se cumplan estas condiciones, la UE y EEUU permitirán a las aerolíneas del otro bloque volar desde su territorio a países terceros. Sin embargo, el acuerdo no contempla la demanda de la UE de que sea posible el cabotaje, es decir, aquellas operaciones en que compañías europeas podrían unir dos puntos de EE.UU. Por ejemplo, que pudieran hacer rutas internas en EEUU como volar entre Nueva York y Chicago. Esta posibilidad, de momento, ha quedado descartada. Al menos, las compañías aéreas de la UE podrán empezar a prestar servicio con origen en USA y destino en países terceros.

El acuerdo consolida los logros de la primera fase, que entró en vigor en 2008 y refuerza la cooperación entre la UE y EEUU en cuestiones medioambientales y de seguridad. Pero incluye pocos avances inmediatos en la cuestión que más interesaba a los europeos: la supresión de las restricciones para que las compañías europeas puedan comprar aerolíneas estadounidenses.

La segunda fase del acuerdo de 'cielos abiertos', cuyo objetivo es profundizar en la liberalización del tráfico aéreo entre los dos lados del Atlántico, permitirá liberalizar aún más el espacio aéreo transatlántico aumentando las rutas entre cualquier punto de Europa y EEUU y la capacidad de inversión entre empresas aeronáuticas de ambos lados del Atlántico.

El acuerdo no fija ningún plazo para eliminar las restricciones a la inversión extranjera en aerolíneas estadounidenses. Cualquier cambio debe ser aprobado por el Congreso, que ahora está controlado por el Partido Demócrata, más reticente a la liberalización, por lo que las posibilidades de que salga adelante son escasas. Así, de momento, las empresas europeas no podrían aumentar su participación en aerolíneas americanas, pese a que así fuera su intención.

Pero todos los países de la UE consideran que la primera fase del acuerdo, que permitió a cualquier aerolínea europea y norteamericana realizar un número ilimitado de rutas aéreas entre cualquier punto de ambas regiones, ha sido positiva y merece consolidarse. La falta de un nuevo compromiso hubiera significado su suspensión.

La creación de una zona abierta de aviación UE-EEUU supondría unos beneficios de 12.000 millones de euros y permitiría crear unos 80.000 millones de puestos de trabajo, según los cálculos de Bruselas.

Tras la adopción del acuerdo, el Aeropuerto de Londres-Heathrow quedó abierto a la libre competencia. De esta manera se puso fin a los privilegios.

Sin embargo, el aumento del tráfico trasatlántico en Heathrow se ve limitado por la falta de capacidad de las pistas de aterrizaje, las restricciones legales y el hecho de que algunas aerolíneas posean gran parte de los derechos de despegue. Como muestra véase que British Airways controla un 40% de los puestos.

En definitiva, las autoridades de Transporte europeas consideran que la estrategia de ‘cielos abiertos’ no quedará culminada hasta que todos estos flecos queden resueltos. Aún así, subrayan que la rúbrica de la segunda fase constituye un avance importante respecto a los primeros acuerdos bilaterales. El acuerdo todavía no es totalmente completo. Hay cielos abiertos en Europa, y hay cielos abiertos en Estados Unidos. Entre Europa y Estados Unidos los hay sólo hasta cierto punto, porque en este momento, en realidad, una compañía europea no puede hacerse con una aerolínea de Estados Unidos, o viceversa.

Resumiendo, gracias al tratado de cielos abiertos, cualquier aerolínea europea o estadounidense puede volar entre cualquier punto de Estados Unidos y Europa, cuando antes sólo podían hacerlo desde su propio país de origen. De esta forma, pueden operar con libertad, sin otras limitaciones que las que establezca la disponibilidad de slots (derechos de despegue y aterrizaje). Ha sido un paso decisivo para la liberalización del

mayor corredor del mundo. Un apetitoso pastel de 15.000 millones de euros y 50 millones de pasajeros anuales. Y si se tiene en cuenta también el tráfico interno de ambos continentes, estamos hablando de más de la mitad del tráfico aéreo mundial.

La apertura de los cielos transatlánticos ha iniciado la carrera entre los miembros de las tres grandes alianzas aéreas (Oneworld, Star Alliance y Sky Team) por firmar acuerdos bilaterales para ganar peso en el reparto de este mercado y conquistar los vuelos transatlánticos.

La colaboración entre aerolíneas implica compartir los ingresos, coordinar horarios y vender plazas de otra compañía. Aunque esta mayor colaboración genera recelos en la Comisión Europea, que sospecha que el nuevo enfoque de los acuerdos puede vulnerar la normativa comunitaria sobre libre competencia. Teme que las aerolíneas se repartan el mercado y eviten la caída de precios –más de 12.000 millones de euros de ahorro para los pasajeros– y el aumento de rutas que, según la Comisión, debe producirse a raíz del acuerdo de cielos abiertos. Desde hace mucho tiempo, la UE ha tenido sospechas sobre cómo Oneworld, Star Alliance y Sky Team afectan los precios para volar entre ambos continentes.

Una vez que se eliminen los impedimentos, los analistas están convencidos de que las alianzas dejarán paso a fusiones intercontinentales. Actualmente, estas trabas dificultan el rediseño que el mapa aéreo global necesita para alumbrar grupos fuertes, con músculo suficiente para encarar la actual crisis y cuyo futuro no penda del delgado hilo negro del petróleo y de los vaivenes de su precio.

### **8. Aplicación de la tecnología al servicio del pasajero**

En la actualidad la tecnología juega un papel relevante en el sector de los viajes. Sin embargo, ocupados en dotar a los profesionales de las mejores soluciones, a veces olvidamos cómo el viajero de a pie ha integrado también las herramientas más novedosas en su rutina, y cómo éstas, en lugar de automatizar sus tareas, han contribuido a humanizarlas.

La tecnología ha permitido que el cliente del siglo XXI planifique su propio viaje, compre su billete, seleccione su asiento y emita su tarjeta de embarque, e incluso facture su equipaje por su cuenta.

Esto fuerza al agente de viajes a asumir el rol de asesor y tecnólogo que, con su experiencia y la ayuda de herramientas especializadas, traslada su conocimiento a unos clientes que, a su vez, se convertirán en fuente de información para otros.

Internet es una herramienta muy poderosa de comunicación, con la posibilidad de enviar información a los clientes lo más precisa y actualizada posible. Internet es un elemento que forma parte de la vida cotidiana de las personas, se halla en nuestros hogares, en los dispositivos móviles, etc., está en todas partes. Gracias a internet estamos todos conectados a tiempo real.

Internet ha revolucionado la vida de muchas personas, el negocio de muchas empresas y está dispuesto a hacerlo también con el sector de la logística y el transporte.

La evolución tecnológica será clave en el futuro de la industria turística.

La expansión del acceso a Internet a zonas tecnológicamente poco desarrolladas hasta ahora, y la multiplicación de receptores y posibilidades que ofrece la red de redes influyen cada vez más en todos los ámbitos socioeconómicos. El sector turístico no es ni será una excepción, y aspectos como las redes sociales, Internet móvil o la mayor disponibilidad de información para el viajero están configurando cambios importantes en el perfil del cliente y en su forma de buscar viajes y asesoramiento.

Un 40 % de los expertos reconoce que resulta “mucho más difícil”, y otro 40% “algo más difícil”, conseguir la fidelidad del cliente en internet que en entornos convencionales. Los dos factores que consideran más importantes para crear una marca eficaz son la coherencia entre lo prometido y lo ofrecido y la calidad en la experiencia de usuario. La mejora de la experiencia del usuario es el factor más importante en las empresas del sector turístico a la hora de fidelizar al cliente en internet. La mayoría de los expertos considera que los comentarios de usuarios en la red son un aspecto positivo que eleva las expectativas de las marcas.

El creciente conocimiento de los viajeros ha tenido un profundo impacto en el sector, debido a que el consumidor medio, más capacitado gracias a internet, está cada vez mejor informado. Pero las expectativas del sector son cada vez más altas, lo que está estimulando un nuevo impulso de innovación tras la recesión económica.

Las redes sociales y las tecnologías móviles seguirán siendo catalizadores del crecimiento incluso en los mercados más maduros. Para 2020, la tecnología habrá suscitado cambios importantes, en especial en la capacidad para poner a disposición del

público más opciones de viaje. Los dispositivos móviles tendrán un gran impacto en la forma en que la próxima generación buscará y reservará viajes, superior al de las redes sociales, los comentarios de los usuarios, los vídeos compartidos o las herramientas de visualización. En cualquier caso, internet móvil se combinará con las redes sociales para dar nuevas oportunidades a las empresas de viajes, tanto de segmento vacacional como de negocio.

La tecnología también ha influido y mejorado en gran medida el proceso previo al viaje, pero aún hay un gran margen para la innovación. Las oportunidades de mejora son más evidentes en la fase de búsqueda de información sobre el destino (66% lo considera una gran oportunidad), en la búsqueda de información sobre precios y disponibilidad (52%) y en la de reserva (48%). Para que el sector aproveche al máximo estas oportunidades, tendrá que implantar nuevas soluciones tecnológicas que ayuden a que la experiencia de viajes sea más cómoda, segura y personalizada.

A pesar de la gigantesca dimensión internauta, los expertos piensan que el sistema online nunca supondrá el 100% de las reservas, y que siempre va a existir una proporción de viajes que se reservará físicamente. En todo caso, los expertos coinciden en su previsión de aumentar la proporción del gasto dedicado a apoyar su estrategia en internet.

La venta online se ha convertido a su vez en la mayor palanca de crecimiento para el sector del transporte, a lo que ha y que sumar la venta por otras plataformas como el teléfono móvil.

Los avances tecnológicos apuntan a los dispositivos móviles, en los que los viajeros pueden recibir itinerarios, avisos en caso de cambios de hora o puerta de embarque, o información sobre los destinos.

Algunas compañías permiten reservar a través del móvil y otras envían a sus viajeros la tarjeta de embarque en forma de código de barras vía un MMS (mensaje multimedia con imágenes).

El pago por teléfono móvil y las tarjetas de embarque integradas en chips identificables mediante radiofrecuencia son otros de los avances relevantes.

También evolucionará la seguridad aérea, con sistemas de lectura biométrica del iris o con registros de huellas dactilares para identificar equipajes. En definitiva, la

tecnología, lejos de liberar de obligaciones al viajero, le añade cometidos y lo convierte en protagonista de su viaje.

Tras la crisis del sector aéreo, la que sucedió a los trágicos acontecimientos del 11-S, las aerolíneas de medio mundo agudizaron el ingenio a fin de encontrar fórmulas para afrontar la crisis. Entonces surgió la idea de generalizar el uso del billete electrónico. La patronal diseñó un programa para facilitar la implantación del billete electrónico. Se impulsó el uso de tarjetas de embarque con códigos de barras, la identificación por radiofrecuencia para la aviación y la implantación de documentos en formato electrónico para pasajeros y mercancías.

El e-ticket es una simple grabación electrónica que contiene de manera virtual la misma información que los antiguos billetes de papel sobre la reserva, el pasajero, el itinerario... La misma información, pero con ventajas. Una de sus grandes ventajas es la seguridad, puesto que el localizador queda grabado en la compañía, lo que se traduce en mayor tranquilidad para el viajero que no puede olvidar o perder su billete, e incluso se evita la posibilidad de quedarse sin él por sustracción. Ahora su justificante del viaje es el DNI u otro documento que le identifique. El pasajero tan sólo tiene que presentar en el aeropuerto su DNI para facturar, dispone del mismo billete para la ida y la vuelta y, lo mejor para tanto despistado, es imposible perderlo. Ya nadie se queda en tierra por haber extraviado el billete. Las ventajas del e-ticket también serán palpables para el medio ambiente.

El billete electrónico brinda considerables avances. Son más baratos de emitir, más difíciles de falsificar y facilitan la implantación de terminales de auto facturación en los aeropuertos. Además, aumentan la seguridad y la rapidez de transmisión de los datos y permiten realizar análisis de distribución con información en tiempo real sobre billetes, tarifas, clientes y canales de venta. Su flexibilidad y transparencia abre nuevas posibilidades para la gestión de ingresos y ventas de última hora.

El uso de sistemas eficientes o la automatización pueden ayudar a las compañías a gastar hasta un 20% menos.

La recesión económica que aflige a EE UU y Europa está llevando a grandes y pequeñas empresas a emprender una política de contención de gastos. Las empresas podrían ahorrarse entre un 47% y un 87% si optimizasen al máximo los procesos de

planificación, tramitación, organización, facturación, dinero en efectivo y reembolso de gastos.

En concreto, el uso de sistemas eficientes y la automatización pueden conseguir un ahorro del 55% en la planificación del viaje, del 70% en la reserva, del 53% en los anticipos de efectivo y un 47% en la solicitud de reembolso de gastos.

El usuario percibirá también la ventaja del reembolso electrónico y no manual como se venía haciendo años anteriores. Se agilizan así los trámites para que el cliente reciba el abono en su tarjeta de crédito.

Tanto las aerolíneas como las agencias y los propios usuarios han perdido el miedo a la tecnología, como lo prueba la utilización masiva del billete electrónico en los últimos años. También los aeropuertos se han puesto al día y han actualizado sus sistemas informáticos para el manejo de estos billetes. Además, todas las partes implicadas resultan beneficiadas de manera inmediata gracias a una notable reducción de los costes y a la simplificación del proceso de emisión. Se produce el ahorro de papel y tóner, que además de suponer una mejora económica contribuye a la protección del medio ambiente, ya que ambos procesos son muy contaminantes.

Para el pasajero los beneficios son también muy claros y prácticos. En primer lugar, el e-ticket le aporta comodidad y mayor capacidad de autonomía.

La posibilidad de hacer cambios en el propio billete es más ágil. No es necesario desplazarse a la agencia para recoger la documentación o solicitar alguna variación de la misma. Si la tarifa lo permite, se pueden realizar modificaciones hasta 30 minutos antes de la facturación en algunos casos.

La implantación del 'e-ticket' ha potenciado, a su vez, el desarrollo de tecnologías complementarias como la facturación telefónica u online. Esta ventaja ofrece la oportunidad de emitir la tarjeta de embarque directamente desde cualquier ordenador con conexión a Internet.

El viajero puede desarrollar operaciones online como check-in electrónico, selección del asiento o la posibilidad de ir directamente a la puerta de embarque, algo que le evita colas en los mostradores del aeropuerto.

Igualmente la desaparición del papel ha llegado también a la actividad de carga aérea. La comercialización electrónica en el sector de carga aérea es un hecho. IATA ha emprendido nuevos proyectos para mejorar la actividad aérea.

Uno de sus objetivos es implantar nuevos sistemas que mejoren la seguridad del equipaje. Para ello la identificación de los bolsos y maletas por uso de radiofrecuencia en etiquetas es uno de sus objetivos. Se trata de una tecnología basada en la utilización de un pequeño chip adherido a un producto, y a través del cual es posible mantener un rastreo de su localización.

Las etiquetas electrónicas pueden almacenar mucha más información que el código de barras, que solo puede contener un código.

Estos sistemas de identificación por radiofrecuencia tratan de reducir costos, minimizar tiempos de espera, agilizar procesos y mayor control de una organización o para la seguridad de una persona en específico.

De forma complementaria a la utilización del billete electrónico, los viajeros empiezan a familiarizarse con nuevas tecnologías que le facilitan su viaje. Un claro ejemplo es el manejo de instrumentos móviles, ya sean PDAs (computadoras de mano) o teléfonos, para recibir e interactuar con la información sobre vuelos.

En efecto, las aerolíneas han pasado en pocos años de prohibir el uso de dispositivos electrónicos durante todo el vuelo, a ofrecer conexión a internet en la cabina a través de una red WiFi.

El acceso a internet puede ser innecesario durante vuelos cortos, pero cuando se pasan más de ocho horas en un avión, resulta un elemento de entretenimiento y distracción.

El incesante desarrollo de aplicaciones para móvil y la entrada de cada vez más empresas en el sector favorece una plataforma óptima para la comercialización y distribución de servicios turísticos.

A nadie sorprende ya que una u otra compañía ofrezca una parte o la totalidad de sus servicios a través de diferentes dispositivos móviles. Las posibilidades de desarrollo futuro del móvil en el contexto de la distribución y comercialización de productos y servicios turísticos toman una nueva perspectiva.

La mayor disponibilidad de información en los terminales móviles –ocio, consulta de mapas...–, caracteriza el aumento de la demanda por parte de los viajeros, tanto por ocio como por negocio.

Las innovaciones que los fabricantes van introduciendo en los dispositivos móviles están provocando cambios importantes en los hábitos de uso de esta herramienta. Mientras que su uso tradicional se limitaba a la comunicación por voz, el tiempo y los avances tecnológicos fueron, poco a poco, introduciendo los SMS, y con ellos una nueva forma de expresarse; el uso del correo electrónico desde cualquier lugar, o la consulta e información a través del acceso a internet, eliminando así barreras y acercando a las personas.

Las actividades realizadas con mayor frecuencia por los usuarios son las que consisten en la consulta de información sobre servicios turísticos en el destino del viaje, como los restaurantes, museos o espectáculos que podemos visitar. El segundo lugar lo ocupan las consultas de mapas y todo lo relacionado con la asistencia en la navegación, mientras que el acceso a páginas que permitan al usuario consultar información y reservar en hoteles, vuelos o alquilar coches constituyen las terceras actividades más habituales para los viajeros de negocio y vacacionales.

Ya por detrás de las tres utilidades más significativas, encontramos las consultas de las opiniones de otros usuarios sobre el destino o el hotel y la interacción con otros usuarios mediante redes sociales, que incluye la localización de viajeros en el destino.

Un nuevo estudio pone de relieve las ventajas de la tecnología móvil para los viajeros de negocios y los gestores de viajes. Gracias a un uso adecuado de sus funciones, las empresas se beneficiarán de ahorros de costes y mejoras en la productividad y la eficiencia. La tecnología móvil va a transformar la experiencia de los viajeros en el futuro.

La revolución móvil ha llegado a la forma de reservar y pagar un viaje, ya que con un simple teléfono móvil o con una pda, los viajeros pueden efectuar o modificar reservas aéreas u hoteleras, o rellenar formularios de gastos, aumentando así la flexibilidad y la productividad en el trabajo.

Y es que los vertiginosos avances en la tecnología están transformando los teléfonos móviles en completos dispositivos multimedia que funcionarán también como

localizadores de direcciones, tarjetas de embarque electrónicas, llaves de habitaciones de hotel, sistemas de seguridad y métodos de pago.

Todo esto y mucho más, porque los proveedores de viajes e intermediarios actualizan y mejoran sus servicios constantemente con la incorporación de nuevas funcionalidades.

En un futuro, los empleados de viajes de negocios no tendrán que emplear tanto tiempo en la oficina en detalles que podrán gestionar en el transcurso del viaje. Conseguirán importantes ahorros de costes para las empresas, gracias al aumento de la productividad y la eficiencia. En caso de cancelación de un vuelo, por ejemplo, los empleados podrán acceder inmediatamente a las listas de proveedores autorizados, lo que garantizará que se cumplen las directrices de la compañía y no se eligen alternativas costosas.

Para las aerolíneas poder hacer un seguimiento de los viajeros y comunicar con ellos por motivos de seguridad es una de las grandes ventajas de la tecnología móvil. Con un simple mensaje de texto se pueden enviar alertas de seguridad en tiempo real o avisar sobre retrasos o incidencias.

Por su parte, los gestores de viajes pueden localizar a los empleados mediante sistemas GPS en caso de emergencia.

Las agencias de viaje se enfrentan al uso cada vez mayor de internet por los clientes como sustituto de las agencias tradicionales. Las agencias de viajes se han visto afectadas y se suscitan interrogantes sobre su futuro a largo plazo. Concretamente, la incertidumbre en torno al papel de las agencias tradicionales ha aumentado en los últimos años, debido sobre todo al crecimiento de internet como canal alternativo para reservar viajes.

Naturalmente, muchas agencias de viajes (especialmente las más grandes) ofrecen servicios directos y a través de internet, mientras que otras sólo están presentes en uno de los dos entornos. Sin embargo, las cuestiones esenciales son si el papel de las agencias está cambiando independientemente de la forma de contacto, si las agencias tradicionales desaparecerán o si desempeñarán algún papel en el futuro.

No obstante, los agentes de viaje también pueden actuar como centros de especialización ofreciendo a los clientes detalles esenciales e información especializada

sobre los destinos y horrándoles tiempo. Ya que son conscientes de que los clientes con dinero no suelen tener mucho tiempo para organizar sus viajes.

Además, hay que tener en cuenta que muchas páginas web son incapaces de organizar itinerarios que se salgan «de A a B». Todos estos factores representan una forma de valor por la que el cliente está dispuesto a pagar.

En síntesis, es necesario un experto, un intermediario, entre lo que ofrece la tecnología y lo que necesitan los usuarios. La tecnología móvil e internet sólo es una herramienta que ayuda a las personas a comunicarse con más eficacia y a acceder a la información.

La tecnología por si sola no sustituirá a las agencias tradicionales, es un medio, una unión entre los expertos de la industria del viaje y la facilidad con que pongan a disposición de los usuarios esta información.

Las aerolíneas cada vez más incorporan tecnología para los consumidores en sus aviones. Asimismo, una evidencia del imparable avance de la tecnología son los proyectos desarrollados como por ejemplo la aplicación IBPad de Iberia. Este sistema está pensado para mejorar la atención al cliente en el aeropuerto de Madrid– Barajas, optimizar las comunicaciones de la aerolínea y eliminar el innecesario gasto en papel, contribuyendo así al desarrollo sostenible.

Los iPads estarán en manos de los empleados de Iberia, y de esta manera podrán suministrar a los clientes toda la información disponible a tiempo real. Entre otros datos, los iPads mostrarán la situación real de todos y cada uno de los mostradores de facturación, los listados de pasajeros de movilidad reducida de cada vuelo, así como el de menores no acompañados para, en un caso y en otro, atenderles debidamente, las maletas pendientes de cargar en cada vuelo para evitar los molestos extravíos de equipaje... Contribuirán también a agilizar procesos y a mejorar los ratios de puntualidad, al informar sobre los pasajeros que presentan riesgos de pérdida de conexión, los estados de las puertas de embarque y, en general, todos los aspectos vitales en el funcionamiento de Iberia.

El uso de las oportunidades que ofrece la tecnología móvil e internet será fundamental en la interacción entre las aerolíneas y los clientes en el futuro.

En concreto, el crecimiento de las tecnologías móviles y la expansión del intercambio electrónico de datos ofrecen a las aerolíneas la oportunidad de satisfacer mejor las expectativas de los pasajeros en el futuro.

Estas conexiones entre la tecnología y los usuarios permitirán a las aerolíneas entender de manera rápida y fácil las necesidades de los pasajeros, tanto durante el vuelo como antes y después de él (información sobre tarifas, preferencias culinarias y de entretenimiento, información sobre traslados y alojamientos, o posibles necesidades). También podrían acelerar el desvanecimiento de las clases de vuelo actuales, ya que resultaría muy fácil atender las preferencias de los pasajeros en cuanto a comida/entretenimiento /acceso a internet, etc. Así pues, podría existir un número mayor de categorías de cabina. Podría existir una mayor segmentación electrónica de los pasajeros en función de sus necesidades.

Esto plantea la posibilidad de que en el futuro se produzca una fragmentación del sistema tradicional de clases y se formen «clases virtuales». Por ejemplo, en la clase turista actual algunos pasajeros tendrían acceso a una amplia gama de servicios electrónicos (de pago) como Wi-Fi, juegos y entretenimiento. Otros podrían preferir zonas «de descanso» o libres de distracciones.

Por otro lado, el avance de las videoconferencias se percibió como una posible amenaza a los viajes de negocios. A pesar de que esta tecnología lleva mucho tiempo disponible, es ahora cuando las videoconferencias están empezando a usarse de forma más generalizada porque las mejoras han hecho posible un mayor grado de interactividad.

Las videoconferencias complementarían los viajes de negocios en lugar de reemplazarlos debido al crecimiento del sector y a las ventajas que ofrece el contacto cara a cara. Las videoconferencias serán complementarias a los vuelos (o los reforzarán) en lugar de sustituirlos. Estas son una forma más de facilitar las reuniones de negocios.

Desde esta perspectiva, vender una videoconferencia de alta calidad como una alternativa, o complemento, al vuelo simplemente sería ofrecer la mejor solución al cliente. En otras palabras, las videoconferencias podrían fomentar un crecimiento del volumen de las comunicaciones entre y dentro de las empresas en lugar de reemplazar los viajes en avión.

Además, en un futuro las videoconferencias también serán una ventaja para los pasajeros a la hora de establecer comunicaciones para obtener asistencia.

El avance tecnológico más importante en un futuro serán los viajes sin papeles, es decir, sin billetes, sin pasaporte y sin dinero. Se prescindirá del papel y estos datos se encontrarán en un chip, mientras que los pagos los podremos realizar desde el móvil.

Resumiendo, la tecnología simplificará todos los procesos que serán más sencillos que los actuales.

### **9. Repercusión del viajero aéreo sobre el medio ambiente**

El siglo XXI de la aviación está llegando. El tráfico aéreo tal y como lo conocemos actualmente dejará de existir en unos años. Están en marcha diversos proyectos para mejorar la gestión del tráfico aéreo como ahorrar combustible, disminuir el tiempo de vuelo y reducir el impacto medioambiental de este tipo de transporte.

La crisis mundial ha agudizado el proceso de transformación, aunque fue el incremento del precio del combustible en el siglo XX lo que lo inició. El objetivo es que cada vuelo gaste menos carburante, lo que implicará unas menores emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

El imparable camino, iniciado por las propias aerolíneas y fabricantes –que firmaron en abril de 2008 en Ginebra un compromiso para actuar contra el cambio climático–, con el apoyo de las organizaciones internacionales del sector y de algunos gobiernos, implica un cambio en el diseño de los aviones, en el tipo de combustible que utilizan o, por lo menos, en la cantidad que gastan, en la forma de pilotarlos, en el recorrido y el aterrizaje, y en los aeropuertos.

Por ello, cambiar los aviones, la forma en la que vuelan y cómo aterrizan servirá para hacer más sostenible la industria aérea, es decir, gastar menos combustible y contaminar menos.

Hay una revolución energética en marcha. Si el siglo XIX fue el siglo del carbón y el XX el del petróleo, el siglo XXI va a ser la centuria de las fuentes de energía renovable para paliar el cambio climático y el agotamiento de los combustibles fósiles. Hoteles y transportes participan de esta nueva era. Las energías verdes ganan presencia e impregnan el tejido económico que sustenta nuestra sociedad: cada vez es más

frecuente ver surtidores de biodiesel, calderas de biomasa o paneles solares en las cubiertas de los edificios.

No sólo eso, el implemento de los sistemas de gestión del transporte aéreo también es una medida fundamental en la reducción de la huella medioambiental del sector.

La entrada en funcionamiento del Cielo Único Europeo traerá consigo un ahorro anual de unos 3.000 millones de euros y reduciría en 12 millones de toneladas las emisiones de CO<sub>2</sub>. Además, gracias a los cambios en los sistemas de gestión se podría conseguir una reducción en los tiempos de espera de un vuelo lo que podría suponer un ahorro de combustible entre 435 kg y 725 kg y una reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> entre 1370 kg y 2283 kg. El Cielo Único debe ser una medida complementaria, pero no sustitutiva del mercado de emisiones.

La problemática de la energía y el transporte alcanza una dimensión aún mayor con el sector de la aeronáutica. Aunque ya se están haciendo pruebas con biocombustibles, su dependencia de los combustibles fósiles es total, no tiene solución clara a la vista.

Tal es así, que la propia Directiva 2009/28/CE, que obliga a que los estados miembros de la UE consuman un 20% de energía renovable en 2020, únicamente establece excepciones para el sector de la aviación.

La nueva directiva que propone la Comisión Europea pretende incluir a la aviación civil en el régimen de comercio de derechos de emisión de gases contaminantes que ya rige en otros sectores de actividad.

Los países comunitarios asignarán de forma gratuita derechos de emisión de gases de efecto invernadero a cada compañía aérea. Pero la aerolínea que se exceda de la cuota asignada tendrá que pagar a precio de oro en el mercado de emisiones –en subasta– nuevos derechos para seguir operando.

Varias organizaciones ecologistas ya han reclamado que todos los derechos de emisión que perciban las compañías aéreas sean subastados para evitar que la lucha contra el cambio climático se convierta en un negocio para las empresas privadas.

Acordaron que todos los vuelos con aterrizaje o despegue en un aeropuerto comunitario estarían incluidos en el sistema europeo de comercio de derechos de emisión.

La regla general establece que se encuentran incluidos en el ámbito de aplicación todos los vuelos con origen o destino en un aeródromo comunitario excepto:

- los vuelos efectuados por aeronaves con una masa máxima de despegue autorizada inferior a 5.700 kg.

- Los vuelos efectuados por un operador comercial que realice menos de 243 vuelos por periodo durante tres períodos cuatrimestrales sucesivos, o bien vuelos con un total de emisiones anuales inferior a 10.000 tCO<sub>2</sub>/año. Esta última condición no se aplicaría en el caso de operadores no comerciales, siendo aplicable en ese caso únicamente el umbral de los 5.700 kg de masa máxima de despegue.

Además, en el caso de que las medidas coercitivas aplicadas por los Estados miembros no permitan garantizar el cumplimiento de las obligaciones de la directiva por parte de los operadores de aeronaves, se prevé, como último recurso, que los Estados miembros responsables de la gestión puedan solicitar a la Comisión que adopte una prohibición de explotación de alcance comunitario para el operador infractor.

Desde principios de este año, las aerolíneas que operan en Europa están inmersas en una complicada cábala: elaborar los planes de seguimiento de emisiones para su participación en la bolsa de CO<sub>2</sub> a partir de 2012.

Para entonces, las compañías recibirán una cantidad de derechos de emisión que les permitirá comerciar en el mercado de carbono. La tarta a repartir será equivalente a las emisiones medias del periodo 2004-2006, pero los porcentajes para cada firma se van a determinar en función de la actividad aérea en 2010.

El criterio de reparto es determinante: el 82% de derecho se asigna de manera gratuita en función de la actividad de cada aerolínea en 2010, el 15% se subasta y el 3% se deja como reserva para los nuevos entrantes.

El parón del parque aéreo provocado por la erupción del volcán Eyjafjalla, en Islandia en abril de 2010, ha evitado la emisión de dos millones de toneladas de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), suficiente como para perturbar los planes medioambientales de las aerolíneas y ahondar la crisis del sector. Por cada día que las aeronaves han estado en

tierra, las compañías han dejado de producir 340.000 toneladas de CO<sub>2</sub>, según los cálculos de la consultora FactorCO<sub>2</sub>. La aviación supone el 3% de las emisiones contaminantes del mundo y un 12% de las que producen los diferentes medios de transporte.

Este reparto estará distorsionado a causa del parón provocado por la nube de cenizas y perjudicará a las aerolíneas en el futuro. Al registrar una menor actividad, las aerolíneas tendrán un techo de emisiones inferior. Por lo tanto, estarán obligadas a comprar más derechos de los esperados cuando se produzca la recuperación económica. Las compañías del sector esperan que la Comisión Europea considere la importancia del impacto y haga algunos ajustes en el reparto. De momento, Bruselas ha reunido a un grupo de expertos para estudiar la huella del volcán en la industria aérea, aunque todavía no tiene suficientes datos sobre la mesa como para tomar una decisión concreta.

Además de estas implicaciones, la participación de las aerolíneas en la bolsa de CO<sub>2</sub> también provocará un problema de competitividad. Las low cost serán las más perjudicadas, ya que los precios de los billetes tendrán un sobrecoste entre 5 y 40 euros, dependiendo de la longitud del trayecto. Éste es un duro ataque a la política de precios bajos de firmas como Ryanair, easyJet o Vueling.

La implantación del comercio de emisiones en el sector aéreo tendrá un impacto de entre 600 y 900 millones de euros para las compañías en el primer periodo de su aplicación, entre 2012 y 2020, según los cálculos del Observatorio de Sostenibilidad en la Aviación (Obsa).

Otro conflicto derivado de este modelo de control de emisiones es que cierra el sistema. Las aerolíneas no podrán acceder a derechos de otros sectores o proyectos respetuosos con el medio ambiente más allá del 15%. Sin embargo, el resto de los sectores industriales sí que puede comprar y vender sus derechos libremente. El sistema cerrado anula el crecimiento del sector europeo, favoreciendo a los operadores cuyos hubs o centros de distribución de pasajero y carga estén situados en países ajenos a la regulación europea.

Sin embargo, la industria aérea se ha puesto manos a la obra y se ha fijado como objetivo reducir a la mitad las emisiones contaminantes en 2020.

El Nobel de economía Joseph Stiglitz defiende que hoy el petróleo se paga por debajo de lo que debería costar si su precio estuviera vinculado a las emisiones de CO<sub>2</sub>

del sector de la energía y el transporte, ya que los desplazamientos privados en coche y avión originan el 90% de la emisión de gases contaminantes.

Sin embargo, sólo la industria de los países firmantes del Protocolo de Kioto está sujeta a leyes que limitan sus emisiones contaminantes, iniciativa que la UE ha decidido extender al sector de la aviación civil. En 2006, el intercambio de derechos de contaminación entre la industria ascendió a 30.000 millones de dólares, según datos del Banco Mundial.

En los próximos años se van a producir grandes cambios en el sector del transporte aéreo. Uno de ellos es la incorporación de los biocombustibles a la mezcla empleada por las aeronaves. En 2015 en USA se empezará a comercializar mezclas de combustibles con un 1% de biocarburantes para los aviones que podrán volar con biocombustibles. No obstante, esto no quiere decir que a partir de ese año las aeronaves que sobrevuelen los Estados Unidos empleen sólo biocarburantes, sino que a partir de ese año es previsible que en este sector industrial los aviones tengan que usar un combustible cuyo 1% provenga de los biocarburantes.

En Europa, en cambio, las aerolíneas hacen público su compromiso con la reducción de emisiones y piden a las autoridades de la UE que realicen mayores inversiones en los nuevos combustibles.

El biocombustible sostenible ha de tener la capacidad de obtener el carburante de diversas fuentes vegetales para asegurar, desde la producción hasta el manejo y la distribución. Para ello, las líneas aéreas se esfuerzan por rebajar la edad de su flota porque los aparatos actuales son un 70% más eficiente en este sentido que hace cuarenta años.

Pero antes de generalizar el uso comercial de los biocarburantes es necesario superar una serie de obstáculos:

- Los combustibles tendrán que ser químicamente idénticos y realizar lo mismo que los combustibles existentes.

- Debería haber una fuente suficientemente grande como para que estos nuevos combustibles pudiesen estar disponibles a un coste adecuado.

- Los aeropuertos deben ser capaces de manejar los combustibles sin tener que hacer grandes cambios en los tanques de almacenamiento, oleoductos y otras infraestructuras.

-La producción comercial debe tener un precio que comparativamente sea favorable respecto a los combustibles convencionales.

- Los combustibles tienen que ser sostenibles, y no competir con las fuentes de alimentos.

Aún así, si nos centramos en el sector de la aviación, actualmente no existe ningún tipo de obligación de incluir ningún porcentaje de biocombustibles en la mezcla que emplean las aeronaves. De hecho, todavía nos encontramos fundamentalmente en el período de pruebas de estos biocarburantes.

Aunque las últimas investigaciones científicas apuntan a que los biocombustibles no contribuyen a la reducción de las emisiones. Además, su producción a gran escala tiene un impacto preocupante en el propio medio ambiente y en el precio de los alimentos. El peso de la aviación comercial es, porcentualmente, reducido en relación al conjunto de sectores económicos que emiten gases contaminantes, pero es con diferencia el que crece de manera más acelerada.

Mientras la industria o el sector energético han hecho los deberes para ajustarse a las restricciones impuestas por el Protocolo de Kioto (convención del cambio climático con exigencias más estrictas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero), la aviación ha mirado hacia otro lado, denuncian desde la organización ecologista Amigos de la Tierra manifestando que estos vuelos son una farsa.

La posibilidad de incorporar biocombustibles en el sector de la aviación, con el objetivo obvio de reducir el impacto ambiental de este sector, no es la única medida que se está llevando a cabo en la actualidad. Las mejoras tecnológicas en el fuselaje de las aeronaves, la puesta en marcha de motores más eficientes o el desarrollo de aviones más ligeros son algunas de las medidas tecnológicas que se están llevando a cabo.

Algunas aerolíneas, como la holandesa GreenSeat y la costarricense Nature Air, han optado por dar un giro a su imagen corporativa y de marca en torno a acciones ecológicas como estrategia de marketing. Pero no todo es marketing. Algunas aerolíneas empeñan parte de sus beneficios futuros en invertir en investigación y desarrollo para operar aviones más limpios.

El compromiso de Finnair durante décadas a favor de un desarrollo sostenible en el transporte aéreo ha dado ahora un paso más con el anuncio de la compañía aérea de operar su primer vuelo con biocombustible entre Ámsterdam y Helsinki. En la nueva página de la aerolínea finlandesa se informa a los usuarios de las acciones emprendidas para reducir emisiones, las novedades en la flota para hacerla más efectiva y menos contaminante, y las rutas aéreas más sostenibles. En el periodo 1999–2009, Finnair ya consiguió reducir sus emisiones un 2% por asiento.

Además, los fabricantes, que gastan un 15% de sus beneficios en investigación, están estudiando nuevos motores (más limpios y que aprovechen mejor el fuel), formas de reducir el peso de los aparatos, las altitudes más idóneas (cuanto más alto se vuela, menos se gasta), y un diseño que permitan gastar menos combustible.

Las pilas de combustible (fuel cell) que se están desarrollando podrían sustituir las unidades eléctricas auxiliares a bordo. La incorporación de “winglets” a las puntas de las alas de los aviones también permite reducir el consumo y las emisiones. Estos dispositivos, de 3,5 metros de altura, se ubican en los extremos de las alas para mejorar la aerodinámica de los aparatos, aminorando la resistencia al viento e incrementando la cantidad de peso que puede cargar el avión, aumentando así su rentabilidad potencial.

British Airways, American Airlines, Delta, Qantas, SAS y Lan, por ejemplo, los han instalado ya en algunos de sus aviones, aunque se tarda cerca de un mes y cuesta dos millones de dólares por aparato, según datos de Boeing.

Si una aeronave es económicamente eficiente, pero no lo es ambientalmente no es comercializable. Lo ideal es que reúna ambas condiciones. Y eso es lo que las aerolíneas exigen a los constructores: con el barril de petróleo coqueteando ya con la cota de los 110 dólares, las compañías aéreas sueñan con aviones con menor consumo de combustible para salvar la rentabilidad de su negocio.

La eficiencia energética de los nuevos modelos pasa, fundamentalmente, por una nueva generación de motores y el empleo de materiales menos pesados para reducir el consumo de combustible. La fibra de carbono, liviana y resistente, toma cada vez más importancia.

Gigantes del sector, como Boeing o Airbus; universidades como el MIT o agencias como la NASA, unos y otros se afanan en el desarrollo de aviones menos contaminantes y que reduzcan el consumo energético. Motivos no les faltan. Cerca de

20.000 aeronaves surcan el cielo cada día, responsables del consumo del 12 por ciento del petróleo que se utiliza a diario en los medios de transporte: unos 250 millones de toneladas de carburante que emiten a la atmósfera más de 700 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>. Pero en los próximos años esta cifra podría aumentar según crezca el tráfico aéreo; el número de vuelos actual podría duplicarse, incluso triplicarse, antes de 2050, en gran parte debido al incremento de pasajeros en los países en desarrollo.

Es la conciencia ecológica la que mueve a los fabricantes, pero también su necesidad de hacer frente al creciente precio del combustible para aviones, que, desde los 90, se ha cuadruplicado. Así las cosas, la NASA trabaja en prototipos que podrían reducir hasta un 70 por ciento el consumo, a la vez que la contaminación acústica de los aeropuertos, han pensado también en una versión menos ambiciosa, de aluminio convencional.

Otra tendencia a la hora de reducir el consumo de combustible es incrementar la capacidad del avión: cuanta más gente quepa, menos queroseno per cápita se utiliza. Eso hace el Airbus A380, ya en uso. A bordo de este descomunal modelo viajan hasta 800 pasajeros, de modo que el consumo es de menos de tres litros por pasajero cada 100 kilómetros. Hace 20 años, esa media no bajaba de ocho litros por pasajero. Para lograrlo, Airbus no sólo ha multiplicado el número de asientos; también ha utilizado en sus nuevas naves materiales ligeros que exigen menos combustible para mantener el vuelo.

La empresa Boeing, uno de los fabricantes de aviones más emblemáticos, ha aprobado el lanzamiento de una nueva versión de su avión, el Boeing 737, con el respaldo de los acuerdos alcanzados por cinco aerolíneas por 496 aviones. El modelo, uno de los más populares y solicitados del mundo con 9.000 pedidos desde su nacimiento, se modernizará con una nueva versión más moderna y eficiente. El avión emitirá 277.000 toneladas menos de CO<sub>2</sub> y permitirá ahorrar cerca de 175 millones de libras de combustible por año. Desde Boeing afirman que el avión consumirá un 16 % menos de combustible que la oferta actual de sus competidores.

Boeing trabaja simultáneamente sobre otros prototipos de naves aéreas que podrían crear una auténtica revolución en la industria aeronáutica. Un ejemplo: el “Subsonic Ultra Green Aircraft Research “(SUGAR), a simple vista, muy similar a los aviones actuales, pero con grandes novedades tras su fuselaje. Utiliza un sistema híbrido

de propulsión que, como hacen ya muchos coches, permite emplear, durante un tiempo, motores eléctricos, cargados por el propio motor de combustión, reciclando la energía.

El “Green Supersonic Machine”, jet ecológico, lo más reseñable es su ala en forma de V invertida en la cola, que reduce el impacto sonoro a la vez que optimiza su eficiencia energética.

Más sorprendente es el diseño del “X-48B”, elaborado por la NASA, Boeing y el ejército norteamericano (la versión militar aparecería en 2022 y la comercial, en 2032). Conocido como “Blended-wing” (o ala fusionada), muestra unas alas triangulares y reduce el consumo en un 30%.

El avión “Solar Impulse HB-SIA”, con una envergadura de 64 metros de longitud y alas recubiertas con 12.000 células solares, voló 24 horas en julio de 2010 sin consumir una sola gota de combustible. La proeza demostraba que un avión movido por energía solar podía funcionar también de noche.

La aventura ha dado paso al diseño de aviones inteligentes que velan por el respeto al medio ambiente y por la economía. En 2040, los vuelos serán, al fin, menos contaminantes y, sobre el papel, más baratos.

También se está investigando cómo reducir las estelas blancas de condensación –que permanecen hasta ocho horas visibles en el cielo tras el paso de un avión–, consecuencia de la congelación de los gases que expulsa el aparato. Aunque se está estudiando su efecto sobre el calentamiento global, no es aun prioritario.

De hecho, un mejor control del tráfico aéreo y unos cambios en las maniobras de aproximación de los aviones a los aeropuertos trae consigo una disminución del gasto de combustible y, por tanto, una reducción en las emisiones de CO<sub>2</sub> considerable.

El sistema CDA (“Continuous Descent Arrival” = descenso continuo por aproximación), también conocido como aproximación verde o aterrizaje verde, ha sido patentado por la empresa Boeing y ha obtenido la concesión europea en abril del 2009.

La maniobra de aterrizaje de descenso continuo (CDA) es la práctica operacional más adelantada en su aplicación. Esta maniobra implica que el avión desciende de forma continua y automática desde la altura de crucero con los motores al ralentí, gracias a un sistema de gestión de vuelo (FSM) y los datos que proporciona la torre de control del aeropuerto. Además de más puntualidad y comodidad para los pasajeros.

Este sistema es capaz de determinar para cada aeronave un coeficiente óptimo de sustentación lo que proporciona un nivel máximo de previsibilidad en el vuelo para la aproximación de tipo descenso continuo, así como el ángulo de la trayectoria del aparato. Por otro lado, las Aproximaciones en Descenso Continuo (CDA) mejoran la eficiencia, el consumo de combustible, las emisiones y la huella sonora en la aviación. Ello es debido a que gracias a esta tecnología la aeronave se aproxima al aeropuerto desde su nivel de vuelo hasta la senda de planeo con los motores a menor rendimiento. La idea básica consiste en ir suministrando de forma continua la menor cantidad de potencia posible disminuyendo consumo de combustible, el ruido y las emisiones. Según datos facilitados por AENA, el CDA produce una disminución del nivel de ruido entre 4 y 6 decibelios en poblaciones situadas a 18 kilómetros de la pista de aterrizaje. Por otro lado, el CDA se encuentra limitado ante cuestiones de seguridad aérea y de espacio aéreo. Ello es debido a que un descenso continuo implica un mayor trayecto lo que supone un problema cuando el número de aviones es alto. Por esta razón, el CDA se aplica por las noches en los aeropuertos de mayor volumen de tráfico y se busca ampliar su uso diurno en aeropuertos con un menor tráfico.

Con respecto a Europa, Eurocontrol está coordinando los esfuerzos de ampliación de la aplicación del sistema CDA en Europa. En este sentido Eurocontrol pretende que el sistema abarque a un total de 104 aeropuertos en toda Europa en el año 2013. En España las aproximaciones verdes se están implantando de noche en los aeropuertos con gran afluencia de tráfico, pero el plan es extender las CDA también durante el día en los aeropuertos con menos tráfico o en las franjas horarias con menos operaciones.

Igualmente forman parte de un programa más ambicioso de rediseño de las rutas aéreas existentes, abriendo nuevas (por los polos, por ejemplo) o acortando las actuales, gracias a la información de posicionamiento global que dan los satélites, que permitiría abandonar los rígidos caminos aéreos que desvían a los aparatos del camino más recto al moverse de una señal de radar a otra, es decir, aplicar otro concepto de navegación. Además, para optimizar los vuelos es necesario unificar las altitudes y velocidades permitidas en todo el espacio aéreo.

No sólo los aviones pueden ahorrar combustible. También se están probando alternativas más ecológicas de transporte interno entre terminales y el transporte de mercancías o de los empleados dentro del aeropuerto. Además, hay que tener en cuenta

el consumo de agua y electricidad de las instalaciones aeroportuarias. Arlanda (Estocolmo), por ejemplo, se ha planteado que sus emisiones de CO<sub>2</sub> sean de cero en 2012. Además, utilizará un acuífero para reducir la energía que utiliza su sistema de climatización. Y no hay que olvidar el problema de limpieza y destrucción de los desechos que generan los aviones en los hangares.

Atender a la condición paisajista de un aeropuerto, la importancia de su integración en el territorio, supone abordar al tiempo la cuestión de imagen representativa de la ciudad con que cumple esta infraestructura. La respuesta al reclamo formal llevado al plano de cubierta del aeropuerto no está reñida con las cualidades paisajísticas y de carácter sostenible y medioambiental que una terminal debe cumplir. Una cubierta ondulada, con oscilaciones alternas, evoca el elemento agua, así como el elemento tierra, al tiempo que resuelve la entrada de luz natural sin necesidad de edificar el paisaje por medio de patios que interrumpen el natural fluir de una planta predeterminada sin añadir uso alguno. Esta cubierta ondulada cubre la estructura modular de desarrollo lineal que es, en aeropuertos, la fiel transcripción de rendimiento maximizado.

En resumen, los gobiernos de todo el mundo están haciendo cambios en sus políticas fiscales en un esfuerzo por hacer frente a grandes déficits presupuestarios. Al mismo tiempo, crece la preocupación en torno al impacto medioambiental del turismo y más concretamente del transporte aéreo.

En concreto, el transporte aéreo se incluirá en el sistema de comercio de emisiones de la UE a partir de 2012. La asignación de permisos y/o acciones individuales por parte de los gobiernos podría dar lugar a un aumento de los costes del transporte aéreo.

Si bien el turismo aéreo en particular tiende a adaptarse a los cambios en los precios, esto podría variar considerablemente de una ruta a otra. También cabe recordar que, pese a que los impuestos pueden parecer elevados en algunos trayectos, sólo representan una parte del precio del vuelo.

Además, desde el punto de vista de algunos economistas especializados en transporte, los impuestos son sólo una parte más del «coste generalizado» de viajar. Desde este punto de vista, los consumidores miran el precio total del viaje (precio del billete, otros medios de transporte, comida y alojamiento) a la hora de tomar la decisión

de viajar o no viajar. El elemento correspondiente a los impuestos del precio total de las vacaciones (o viaje de negocios) puede ser relativamente pequeño en comparación con otros factores como las fluctuaciones en las divisas, la capacidad de la aerolínea (como se comenta arriba), el alojamiento o los paquetes vacacionales.

Las compañías aéreas están saliendo de su crisis gracias a la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), según la IATA. Las TIC les han permitido reducir costes en casi todas las actividades, ya sea en venta al público como en gestión de equipaje, ahorro de papel en los procesos de manipulación de la carga. El uso de códigos de identificación en lugar de las tradicionales bandas magnéticas y de chips también ahorra 40% menos de costes de reposición y entre un 50-60% menos de gasto en papel, lo que conlleva una mejora para el medio ambiente.

En cambio el consumo de combustible seguirá en aumento, habrá más aviones y más gente que planifique vuelos, y seguiremos dañando el planeta debido a los viajes.

## **CONCLUSIONES**

El transporte aéreo es un sector estratégico global, con un impacto económico estimado en 3 billones de dólares, lo que equivale al 8% de PIB mundial. Genera 29 millones de puestos de trabajo en todo el mundo, entre empleos directos e indirectos e inducidos.

Aena exhibe con orgullo el tejido laboral que generan los aeropuertos y el hecho de que tres de cuatro turistas utilizan el transporte aéreo para llegar a España.

Cómo garantizar el crecimiento y la rentabilidad sigue siendo una cuestión importante para las aerolíneas, los gestores aeroportuarios y los proveedores de servicios turísticos. Después de dos circunstancias que han marcado los resultados en general de todo el sector aéreo. En primer lugar, el precio del combustible que ha mostrado una volatilidad estos últimos años alcanzando un precio récord para luego bajar y fluctuar. En segundo lugar, la crisis económica y financiera mundial mostrando su crudeza en el 2009, provocando un retroceso histórico en el tráfico aéreo.

Como consecuencia las aerolíneas, gestores aeroportuarios y empresas relacionadas con el sector han tomado medidas aplicando políticas de contención de gastos y de reestructuración de la red aérea. Muchas compañías aéreas han optado por la fusión para combatir la competencia y superar la crisis, como la unión de Iberia con British Airways ó las compañías de bajo coste Vueling y Clickair.

En este contexto, se observa que las aerolíneas pueden beneficiarse de un enfoque más amplio de su negocio, prestando más atención a las preferencias y necesidades de los pasajeros. Claramente, existen áreas en las que los pasajeros están dispuestos a pagar por mejores servicios y asistencia. El aumento de los ingresos por servicios complementarios ha puesto de manifiesto algunas de estas áreas, en ocasiones para sorpresa de la propia aerolínea (p.ej. el hecho de que los clientes estén dispuestos a pagar por mejores asientos y comidas). En concreto, el crecimiento de las tecnologías móviles y la expansión del intercambio electrónico de datos ofrecen a las aerolíneas la oportunidad de satisfacer mejor las expectativas de los pasajeros en el futuro y aprovechar estas fuentes de valor. No obstante, a diferencia de los aspectos más simples de los servicios complementarios existentes, esto requiere cierta predisposición a ver el proceso de viaje como algo integral y una mayor cooperación con otros proveedores de servicios.

Las agencias podrían enfrentarse a retos aún mayores que las aerolíneas a la hora de gestionar sus negocios en el futuro. Sin embargo, se siguen necesitando la experiencia y conocimientos que aportan las agencias de viajes tradicionales con su contacto personal, ya que las reservas por internet tienen claras limitaciones. Ciertamente, parece que las agencias de viajes que gestionen su negocio hábilmente y hagan hincapié en su papel tradicional serán las que más se beneficien de diversas tendencias futuras que les permitirán explotar sus propias ventajas comparativas, como por ejemplo una atención personalizada.

La fragmentación del mercado de los viajes, el crecimiento de destinos menos conocidos, la falta de tiempo, una población envejecida con necesidades específicas y la creciente toma de conciencia de que el cliente necesita apoyo ante problemas o incidencias apuntan a grandes oportunidades para el sector del turismo. Como en el caso de las aerolíneas, una mejor integración de las nuevas tecnologías (p.ej. análisis de las preferencias de los consumidores o la venta de información en tiempo real a través de los teléfonos inteligentes) también permitiría a las agencias adaptar mejor sus productos a los gustos de los viajeros, lo que beneficia tanto a los clientes como a ellos mismos.

El presente estudio ha pretendido proporcionar al viajero información precisa sobre sus derechos en caso de sufrir cualquier incumplimiento por parte de compañías aéreas, o agencias de viajes, con motivo de la compra de un billete y, en general, por incidencias sufridas en el marco del transporte aéreo.

Este medio de transporte es fuente frecuente de reclamaciones por diversos factores; quizá el número de operaciones que se realizan y altísimo volumen de contratación de este sector sea uno de los motivos principales de ese elevado número de quejas: a mayor número de vuelos, más probabilidad de que se produzcan incidencias en lo relativo al puntual cumplimiento de las obligaciones a cargo de las compañías.

Además, la complejidad de la prestación característica, el vuelo, incrementa las posibilidades de que se produzca cualquier evento que impida a la compañía aérea cumplir con exactitud todos los términos de la obligación que le corresponde. Por otro lado, la contratación en masa, la generalización y mayor accesibilidad de este tipo de servicios, así como el incremento de la competencia con la incorporación de muchas nuevas compañías, especialmente las llamadas de «bajo coste», ha causado lo que podría llamarse un relajamiento en determinadas áreas como sería la atención al cliente, con la consecuencia de obligar al viajero a tener que acudir a los Tribunales para ver satisfecho el derecho que quiera hacer valer.

Precisamente para que el viajero reclamante conozca los pasos que ha de dar para que su asunto llegue a buen fin, se detallan los derechos que asisten al viajero, así como también los pasos que debe dar para ver satisfecho su interés, en caso de que la compañía no atienda su petición. Y es que la práctica demuestra que sin reclamación previa de por medio, las compañías no vienen atendiendo las quejas de los clientes; en algunos casos, no es hasta la presentación de la reclamación judicial sino cuando se aviene a indemnizar al viajero en los términos que reclama. Un consumidor informado lo que precisamente permite es generalizar el cumplimiento de la normativa existente: cuando el viajero sabe a lo que tiene derecho cuando sufre algún percance, y además conoce las vías para llevar a buen fin su reclamación. Es cuando se consigue incrementar la atención al cliente y evitar la sensación de impunidad que queda cuando no se entrega la maleta a tiempo, cuando un vuelo sale con retraso o cuando se ofrece una indemnización que ni con mucho satisface el interés del consumidor.

La obligación del viajero es sencilla y clara: pagar el precio del billete. Pero la obligación de la compañía es compleja y variada: organizar el vuelo para salir a la hora y con el pasaje previsto, trasladar a los viajeros llegando al destino en la hora acordada ó devolver del equipaje en las mismas circunstancias en que fue entregado.

Por consiguiente, a partir de la promulgación de la reforma a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, los temas que mayor complejidad han

tenido en relación los distintos agentes del turismo han sido sin duda: el cumplimiento del deber de información hacia el consumidor previsto; el deber de cumplir con las prestaciones en las mismas condiciones pactadas u ofrecidas; la nulidad de las cláusulas abusivas y la responsabilidad objetiva y solidaria. Esto último significa que el cliente puede dirigir su reclamación indistintamente al organizador o al detallista del viaje indistintamente del motivo de la reclamación y ambos tiene la obligación de responder.

En tal sentido la información brindada debe ser cierta, clara y detallada respecto a todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios y las condiciones de su comercialización. En suma, la información reluce sin duda como el más elemental de los derechos de los consumidores, y el sector turismo habrá de trabajar muchísimo con todos sus actores a fin de perfeccionar los mecanismos que permitan no fallar en el cumplimiento del deber de informar.

Sintetizando, los tratados internacionales por los cuales se rige la aviación civil son fundamentalmente dos: el llamado “Convenio de Varsovia” (el tratado de 1929 con los sucesivos Protocolos que lo modificaron) y el más reciente “Convenio de Montreal”, de 1999.

La legislación española ha ratificado en el año 2000 el Convenio de Montreal que, precisamente ha avanzado en un sistema de responsabilidad mucho más moderno, y favorable al consumidor.

En efecto, mientras que el Convenio de Varsovia establece el ya clásico sistema de responsabilidad limitada y subjetiva con inversión de la carga de la prueba, es decir, es el demandante es el que tiene que demostrar que se ha cometido un delito, falta o, en definitiva, lo que sea por lo que se le demandó.

El convenio de Montreal instala un sistema mixto en el que la responsabilidad será objetiva y limitada en la mayor parte de los casos, pero en otros supuestos podrá ser también subjetiva e ilimitada. Así, la ventaja más reluciente que muestra el Convenio de Montreal, es la de eliminar el límite de la responsabilidad en algunos supuestos, a la vez que ha elevado considerablemente los límites impuestos. De igual modo, reconociendo la necesidad de actualizar los límites en cuestión, el mismo Convenio establece la obligación de revisarlos cada cinco años, teniendo en cuenta también la inflación ocurrida durante dicho período.

Sea por una u otra causa, los retrasos son una de las mayores lacras del sector aéreo. Y aunque los agentes implicados aseguran estar haciendo lo imposible por minimizarlos, lo cierto es que hoy, es una utopía pensar que llegará el día en el que éstos sean anecdóticos. Mientras, que lo único que a veces espera el sufrido pasajero es que, por lo menos, le den una explicación razonable más allá del sabido “retraso por causas técnicas”.

Destacar el Reglamento (CE) N° 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. Con la aprobación de este Reglamento comunitario, se pretende en definitiva compensar la situación de debilidad en la que los pasajeros aéreos suelen encontrarse, en su condición de consumidores y usuarios, frente a las compañías aéreas, ya que, siendo el contrato de transporte aéreo un contrato de adhesión, los pasajeros aceptan las condiciones previamente definidas por las compañías sin posibilidad de negociación; en estas circunstancias, se precisa de una legislación que con claridad establezca los derechos mínimos e inderogables de los pasajeros en situaciones ciertamente desagradables como las que se producen cuando se deniega el embarque o se cancela un vuelo o se produce un retraso de larga duración, especialmente cuando el pasajero está lejos de su casa. Es evidente que estas situaciones plantean una problemática compleja desde el punto de vista de la protección de los derechos e intereses económicos de los pasajeros, que aconseja una regulación pormenorizada que tenga en cuenta las especiales características del transporte aéreo.

Las instituciones de la Unión Europea han pretendido dar respuesta a toda esta problemática, mediante la aprobación del Reglamento (CE) N° 261/2004.

Entre otras medidas de protección, se contempla desde el derecho a percibir indemnizaciones automáticas en caso de denegación de embarque o cancelación del vuelo, variando la cuantía de las mismas en función de la distancia a recorrer, hasta la determinación de las concretas obligaciones de atención a los pasajeros (por ejemplo las de proporcionar comida, refrescos y comunicaciones gratuitas o, en su caso, alojamiento) que tendrán las compañías aéreas para con aquellos pasajeros afectados por la denegación de embarque, cancelación o gran retraso del vuelo para el que tienen concertada una reserva. En el Reglamento comunitario también se contienen disposiciones relativas a los supuestos en los que el transportista acomoda al pasajero en

una clase distinta a la contratada (cambio de clase) y se prevén medidas de difusión del régimen de protección establecido en el Reglamento así como de vigilancia administrativa de su grado de cumplimiento por los transportistas aéreos.

Finalmente, es cierto que muchas reclamaciones no son atendidas porque ni siquiera se plantean; pero muchas de las planteadas en vía extrajudicial tampoco son atendidas sino hasta que el cliente interpone la reclamación judicial, momento en que, al advertir la compañía el riesgo de verse condenada mediante sentencia, se aviene a una negociación que termine con el pago de la indemnización correspondiente o acordada.

En definitiva, se pretende que el consumidor conozca los derechos que le asisten en caso de sufrir incidentes con el vuelo contratado; y en caso de que los mismos se produzcan, pueda por sí mismo hacer la reclamación correspondiente incluso iniciando la vía judicial.

Finalizando, los impactos ambientales están estrechamente ligados a los modos de transporte, a las emisiones generadas y a la misma infraestructura del transporte. Por consiguiente, las aerolíneas se hallan en un proceso de modernización y homogeneización de su flota que les permite una mejora de eficiencia. Además, supone importantes ventajas para el entorno, al tratarse de aviones más silenciosos y eficientes en el consumo del combustible, y por tanto con significativamente menores emisiones de gases a la atmósfera.

Concluimos comentando que el sector del transporte aéreo está en continua transformación, por lo que las leyes y reglamentos siempre están actualizándose e incluyendo modificaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

AA.VV.: *Las condiciones generales de la contratación y las cláusulas abusivas. El crédito al consumo. Derechos básicos de protección de consumidores y usuarios*, Valencia, 2007.

ARCOS VIEIRA, M<sup>a</sup>. L.: *Responsabilidad civil: nexo causal e imputación objetiva en la jurisprudencia*, Navarra, 2005.

AREAL LUDEÑA, S.: *El seguro aeronáutico*, Madrid, 1998.

ASENSI SABATER, J.: *Derecho de la Información: normativa básica y de desarrollo*. Ed. Tirant lo Blanch, Valencia, 1998.

BENITO RUIZ DE VILLA, A.: *Descubrir las compañías aéreas*, Editorial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, Madrid, 2004.

BONET CORREA, J.: *La responsabilidad en Derecho aéreo*, Madrid, 1963.

BOTANA AGRA, M.: *La limitación de la responsabilidad del transportista aéreo comunitario por daños a los pasajeros en caso de accidente: un estudio del reglamento (CE) 2027/1997*, Madrid, 2000.

BRAVO NAVARRO, M.: «Responsabilidad civil en vuelos “chárter”», D.A., 1968, págs. 31 y sigs.

BUSTOS MORENO, Y. B.: *La responsabilidad civil en la navegación aérea: los daños a terceros*, Madrid, 2006.

CALZADA CONDE, M<sup>a</sup>. A.: *El seguro de responsabilidad civil*, Navarra, 2005.

CASADO IGLESIAS: *La responsabilidad por daños a terceros en la navegación aérea*, 1965.

-«La responsabilidad contractual y extracontractual del transportista aéreo. Con especial referencia a la legislación española», R.F.D.M., 1966, págs. 379 y sigs.

DÍAZ RAFAEL, G.: *Descubrir el Derecho aeronáutico*, Aena, Madrid, 2008.

-*Diccionario de cuestiones jurídicas aéreo-espaciales*, Madrid, 2005.

ESTEVE PARDO, J.: *Régimen jurídico de los aeropuertos: servicio público y explotación comercial*. Ed. Tirant lo Blanch, Valencia, 2001.

FUNDACIÓN AENA: *Las compañías españolas*, Madrid, 2003.

GARCÍA GIL, F. J.: *Consumo: protección de consumidores y usuarios*, Pamplona, 2008.

-*Suma de la defensa y protección de consumidores y usuarios*, Pamplona, 2008.

GARCÍA HEREDIA, F.: *Consumidores y usuarios: claves para conocer y ejercer nuestros derechos*, Málaga, 2007.

GARRIDO COMAS: *Los seguros de aviación*, Barcelona, 1947.

GÓMEZ PUENTE, M.: *Derecho administrativo aeronáutico: régimen de la aviación y el transporte aéreo*, Madrid, 2006.

GUERRERO LEBRÓN, M. J.: *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, Valencia, 2005.

JIMENEZ ABAD, C.E.: *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes*, Editorial Paraninfo, Madrid, 2005.

LASARTE ÁLVAREZ, C.: *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, Madrid, 2008.

LOUSTAU: *La aeronave y su régimen jurídico*, Madrid, 1958.

-*Los vuelos charter (Problemática jurídica)*, Madrid, 1972.

LLORET ROMERO, N. y GUIJARRO COLOMA, L.: *Contenidos y aspectos legales en la sociedad de la información*, Valencia, 2003.

MARTÍ: *La responsabilidad contractual en el transporte aéreo en el Derecho español*, La Laguna, 1964.

PAZ MARTÍN, J. DE: *La responsabilidad en el transporte aéreo internacional de Varsovia (1929) a Montreal (1999)*, Madrid, 2006.

PENA LÓPEZ, J. M<sup>a</sup>. y otros: *Derecho de responsabilidad civil extracontractual*, Mataró, 2004.

PEÑA LÓPEZ, F.: *La culpabilidad en la responsabilidad civil extracontractual*, Granada, 2002.

PETIT LAVALL, M. V.: *Los acuerdos entre compañías aéreas en la normativa comunitaria liberalizadora del sector aéreo*, Valencia, 2000.

QUINTANA CARLO: *La responsabilidad del transportista aéreo por daños a los pasajeros*, Salamanca, 1977.

RAMON FERNANDEZ, F. y CABEDO MALLOL, V.: *Derecho de la Información*, Universidad Politécnica de Valencia, 2007.

REGLERO RAMOS, L. F. y otros: *Tratado de responsabilidad civil*, Navarra, 2004.

RIGAS, DOGARIS: *El negocio de las compañías aéreas en el siglo XXI*, Editorial Ineco, Madrid, 2002.

RODRÍGUEZ-ARANA MUÑOZ, X. y CANOSA USERA, R. L.: *Derecho de los consumidores y usuarios: una perspectiva integral*, A Coruña, 2008.

RODRÍGUEZ ARTIGAS: «El “chárter” aéreo: Una aproximación al estudio de su régimen jurídico», R.D.M., 1974, págs. 429 y sigs.

RUFÍN MORENO, R.: *Las empresas turísticas en la sociedad de la información*, Madrid, 2002.

RUS, DE GINES: *Economía del Transporte*. Ed Antoni Bosch, Barcelona, 2003.

YZQUIERDO TOLSADA, M.: *Sistema de responsabilidad civil, contractual y extracontractual*, Madrid, 2001.

#### **Fuentes en Internet:**

[www.aena-aeropuertos.com](http://www.aena-aeropuertos.com)

[www.asdetour.com](http://www.asdetour.com)

[www.es.amadeus.com](http://www.es.amadeus.com)

[www.facua.org](http://www.facua.org)

[www.grupo.iberia.com](http://www.grupo.iberia.com)

[www.hosteltur.com](http://www.hosteltur.com)

[www.iata.org](http://www.iata.org)

[www.iet.tourspain.es](http://www.iet.tourspain.es)

[www.seguridadaerea.es](http://www.seguridadaerea.es)

## ANEXOS

## Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema «La aeronáutica europea: situación y perspectivas»

### PREFACIO

El presente dictamen trata del sector de la industria aeronáutica civil europea de aeronaves de ala fija dirigido al mercado del transporte de pasajeros y carga. Todos los demás sectores (aeronáutica militar, helicópteros, mantenimiento, etc.) quedan explícitamente excluidos del dictamen.

#### Primera Parte — Conclusiones y recomendaciones

**Objetivo: Mantener la posición de liderazgo mundial de la industria aeronáutica civil europea en el sector de las aeronaves de ala fija: identificar las amenazas, definir las prioridades y las propuestas para una estrategia de éxito en 2008-2012**

1. El informe «STAR 21» pone de relieve el papel crucial que ha desempeñado la industria a la hora de desarrollar asociaciones con el mundo de la investigación (universidades, centros de enseñanza superior, laboratorios públicos, etc.). El sector aeronáutico es un crisol de competencias y tecnologías fundamentales, y constituye una palanca esencial para la innovación. Esta industria opera en los sectores civil y de la defensa, ambos interdependientes y basados en la aplicación de tecnología punta.

1.1 La industria aeronáutica, tanto civil como militar, constituye un elemento determinante de una base

industrial sólida, así como del desarrollo tecnológico y el crecimiento económico. También es determinante para tener peso en la escena mundial e influir en las decisiones económicas o políticas.

1.2 Contribuye también a crear empleo cualificado en Europa y a proporcionar salarios relativamente más elevados en relación con otros sectores.

1.3 En resumidas cuentas, hoy en día son más actuales que nunca la Estrategia de Lisboa (2000) y las conclusiones del Consejo Europeo de Barcelona (2002) <sup>(a)</sup>

2. El Comité considera que hay cinco **factores esenciales que representan una verdadera amenaza para la industria aeronáutica europea** si los responsables de la toma de decisiones políticas e industriales no se anticipan a ellos:

2.1 El crecimiento exponencial de los costes de desarrollo de los aviones,

---

<sup>(a)</sup> «Para acortar las distancias entre la UE y sus principales competidores, se debe mejorar de modo significativo el esfuerzo general en I +D e innovación en la Unión, haciendo especial hincapié en las tecnologías de vanguardia.».

unido a la imposibilidad de que los fabricantes financien ellos mismos el desarrollo total de nuevos modelos en sus estrategias industriales a escala europea, ocasiona que la financiación del riesgo se transfiera a los fabricantes de equipos y subcontratistas, que los plazos para rentabilizar las inversiones sean cada vez más largos y que se incremente el endeudamiento y la inseguridad de los fabricantes de equipos y subcontratistas.

2.2 La debilidad del dólar, que se manifestó desde 2005 hasta el comienzo de la crisis mundial actual y se ha convertido actualmente en una fluctuación errática de esta divisa que se caracteriza, frente al euro, por una tendencia general al alza sin justificación económica de ningún tipo, tiene como efecto

- pérdida de competitividad de la industria europea<sup>(b)</sup>
- intento constante de minimizar los costes fijos (salariales);
- incentivo de las deslocalizaciones hacia la zona del dólar;
- reducción del número de subcontratistas en Europa; y

---

<sup>(b)</sup> Entre 2000 y 2007 el euro se apreció un 48 % (un 66 % si se tiene en cuenta la media de los tipos de cambio de los ocho primeros meses de 2008) con relación al dólar americano; si este fenómeno, actualmente interrumpido, llegase a reproducirse o incluso intensificarse, podría obligar a la sociedad Airbus a cancelar el plan de reestructuración denominado «Power 8» (establecido sobre una paridad máxima €/€ de 1,37) y a introducir otras medidas de ahorro, lo que tendría consecuencias sociales y políticas desastrosas.

— fomento del desarrollo de asociaciones en otras zonas fuera de Europa.

2.3 El efecto llamado en francés «papy boom», que llegará a su cúspide en 2015<sup>(c)</sup> causará la pérdida de numerosos empleos altamente cualificados (la mitad del personal empleado en el sector del transporte aéreo europeo se jubilará de aquí al año 2015), lo que puede entrañar la pérdida definitiva de competencias estratégicas.

2.4 El aumento de la competencia, con la aparición de nuevos agentes muy agresivos en el sector de los aviones regionales (de India y Brasil), incita a los industriales a reducir costes para aumentar su competitividad y su rentabilidad y a establecer asociaciones con países emergentes como China, a pesar de los riesgos que entraña la transferencia de tecnología y la implantación local para captar esos nuevos mercados. Esta competencia provoca también que los fabricantes vuelvan a centrarse en la actividad principal de los contratistas.

2.5 El nivel ventajoso actual del precio del petróleo no puede ocultar la incertidumbre persistente sobre su evolución a corto y medio plazo en el contexto de una crisis económica

---

<sup>(c)</sup> El efecto «papy boom» hace referencia al gran número de jubilaciones que se producirán entre los años 2000 y 2020 en los países desarrollados. Este fenómeno es una consecuencia lógica y previsible del «baby boom» de la posguerra y de la disminución de la tasa de natalidad que entraña un envejecimiento demográfico. Este proceso tendrá una influencia decisiva en la economía y provocará un aumento de los gastos en sanidad y del coste de las jubilaciones, así como una disminución de la población activa.

mundial cuya magnitud y duración todavía no se pueden determinar. Estos factores influyen en la demanda, fragilizan a las compañías aéreas y obligan a los constructores aeronáuticos a reflexionar sobre los medios necesarios para reducir los costes de utilización de los aviones, especialmente recurriendo a carburantes alternativos y a las tecnologías correspondientes.

3. El Comité considera que las bazas fundamentales de este sector radican en **mantener la competitividad**, en su utilidad para los ciudadanos y en su proyección en la escena internacional.

4. En este contexto, propone varias **recomendaciones** y pide a la Comisión y a los Estados miembros que destaquen el papel primordial desempeñado por la industria aeronáutica en la Unión Europea, así como la importancia que reviste para los ciudadanos debido a su impacto en muchas otras industrias de todo el territorio europeo.

4.1 En el ámbito del desarrollo tecnológico, el crecimiento y la cooperación, sería necesario prever la creación de un nuevo marco que permita y anime a las empresas de los diferentes países de la UE a trabajar juntas con mayor eficacia para fijar y llevar a cabo sus prioridades industriales. Eso reforzará la competitividad y mejorará la respuesta a las fluctuaciones del mercado. Es urgente elaborar nuevas normas de calidad y eficacia, maximizando la eficiencia de la financiación de la I+D.

4.1.1 Debe reforzarse la coordinación entre la Comisión Europea y la Agencia Europea de Defensa (AED) para promover el desarrollo de nuevas tecnologías híbridas que sirvan, a la vez, en los sectores militar y civil de la industria aeronáutica. Al mismo tiempo, es preciso garantizar que la Comisión Europea y la Agencia Europea de Defensa controlen toda difusión posterior de las tecnologías que pudieran ser explotadas tanto por el sector militar como por el sector civil de la industria aeronáutica.

4.1.2 Debe prestarse apoyo a los industriales –teniendo especialmente en cuenta el desarrollo de las PYME del sector de fabricantes de equipos en la cadena de suministro– para la aplicación rápida y completa de la iniciativa tecnológica conjunta «Cielo limpio» (Clean Sky), con el fin, por una parte, de cumplir los objetivos medioambientales que Europa se ha fijado y, por otra, para permitir que la industria desempeñe un papel importante en la instauración de un sistema de nueva generación para la gestión del tránsito aéreo (SESAR-GTA) con el fin de apoyar el programa «Cielo único europeo» (CUE)<sup>(d)</sup>

4.2 El Comité propone que se promueva la participación activa directa de los países de la UE que tienen una tradición reconocida en el sector de la aeronáutica para crear una red europea de subcontratistas capaces de respaldar con eficacia a los fabricantes de aeronaves como

<sup>(d)</sup> *Iniciativa comunitaria cuyo fin es estructurar el espacio aéreo y los servicios de navegación aérea a nivel paneuropeo con el fin de administrar mejor el tráfico aéreo y garantizar un nivel de seguridad elevado y homogéneo en los cielos europeos.*

Airbus, Saab, Alenia, ATR, etc. Es importante mantener y aumentar sus competencias, centrándose, en particular, en las nuevas tecnologías.

4.3 El sector aeronáutico regional de la UE está experimentando una renovación significativa, impulsada por los aviones de ATR<sup>(e)</sup> y el ahorro de combustible que ofrecen. El mercado aeronáutico evoluciona también hacia aviones de tipo RJ (Regional Jets, reactores regionales)<sup>(f)</sup>

El Comité destaca la importancia del tipo «Open Innovation», cuyo SuperJet International probablemente es el mejor ejemplo en la actualidad.

4.4 El Comité estima esencial que los Estados miembros favorezcan la reducción de la dependencia de los subcontratistas frente a los actuales contratistas principales (con ayudas a la diversificación de los mercados y a la internacionalización) y que contratistas principales y subcontratistas redacten una Carta de compromisos mutuos a largo plazo.

4.5 El Comité está convencido de que es urgente prestar apoyo a los subcontratistas para que desarrollen estrategias de innovación que les permitan ofrecer de manera sostenible nuevos productos y servicios de mayor valor añadido, facilitándoles al mismo tiempo las posibilidades de alcanzar una masa crítica.

---

<sup>(e)</sup> ATR, que había registrado doce pedidos en 2004, registró 113 pedidos firmes en 2007 (fuente: ATR).

<sup>(f)</sup> Regional Jet (reactor regional): aeronave de transporte civil de pasajeros de menos de 100 plazas (que, a largo plazo, invadirá el segmento de los aviones de un pasillo (líneas de corto recorrido o «courtscourriers»).

4.6 A pesar del contencioso entre la UE y los Estados Unidos ante la OMC (Organización Mundial del Comercio), el Comité sugiere a la Comisión y a los Estados miembros que reflexionen sobre un procedimiento de financiación que pueda garantizar la continuidad del proceso de fabricación. Este procedimiento podría adoptar la forma de una «mutualización» de los subcontratistas del sector. Podría también tomar la forma de, o bien una garantía sobre los préstamos, basada en anticipos reembolsables, o bien préstamos a tipos preferenciales del BEI (Banco Europeo de Inversiones). También sería conveniente prever mecanismos de cobertura de los riesgos financieros como los que se derivan de las fluctuaciones monetarias.

4.7 Además del aspecto industrial, el Comité considera que es necesario anticipar la evolución y las transformaciones de los puestos de trabajo instaurando una «gestión de previsión de los empleos y competencias» en los distintos niveles que constituyen el sector profesional, las instancias europeas, nacionales, regionales y locales. La creación de observatorios de las profesiones del sector de la aeronáutica permitiría definir las profesiones del futuro y las necesidades de formación, en colaboración con las autoridades académicas.

4.8 El Comité destaca la importancia de crear herramientas de supervisión económica con el fin de seguir la evolución de los resultados de las empresas y detectar cuanto antes los riesgos. Estas herramientas, por una parte, deben ser innovadoras en materia de formación y, por otra, deben estrechar los vínculos entre la investigación-universidad-industria

para preparar mejor a los jóvenes, al igual que a los trabajadores, tanto a las profesiones del futuro como a los cambios tecnológicos que se avecinan.

4.9 El desarrollo de los intercambios entre los distintos polos de competitividad con el fin de cumplir los objetivos medioambientales y tecnológicos fijados por la UE debe permitir una conexión en red que suponga una mejor distribución de las funciones y los fondos europeos, lo que evitaría la competencia entre las regiones europeas aumentando al mismo tiempo la sinergia entre ellas.

4.10 La participación financiera de la UE debe inscribirse en el marco de los polos de competitividad, creados con el fin de que la UE permanezca a la cabeza de las tecnologías punta y posea una industria competitiva, innovadora y que responda a las normas de alta calidad medioambiental (Haute Qualité Environnementale, HEQ). Por ejemplo, la utilización de materiales compuestos (composite) debido a su resistencia y ligereza no debe hacer que pasemos por alto si son susceptibles o no de reciclarse o destruirse.

4.11 El Comité destaca la importancia de adoptar rápidamente un conjunto de medidas destinadas a:

- hacer más ecológico el transporte aéreo;
- garantizar la satisfacción y seguridad de los pasajeros;
- reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> del sector del transporte aéreo (conforme a la política europea de reducción general de las

emisiones de CO<sub>2</sub> en Europa), la contaminación acústica y el consumo de carburantes;

- desarrollar ideas que faciliten el desmantelamiento de materiales viejos (utilización de materiales reciclables, etc.).

4.12 El Comité considera que la Comisión y los Estados miembros deben responder con rapidez a la necesidad de adoptar una política estratégica en el sector aeronáutico. Tal política incluiría la aplicación de medidas concretas en Europa y en los territorios de tradición aeronáutica para anticipar mejor los cambios futuros y minimizar su impacto social. Sería conveniente que la Comisión y los Estados miembros favorecieran la creación de un Comité de diálogo social en el sector aeronáutico europeo, tal como recomiendan los interlocutores sociales.

## **Segunda parte — Exposición de motivos**

### **5. Contexto y antecedentes**

5.1 Los analistas preveían en 2007 que el tráfico aéreo llegaría a ser más del doble en los próximos veinte años, con un crecimiento medio anual del orden de un 6 % (5.000 millones de pasajeros previstos para 2025 comparados con los cerca de 2.000 millones en 2006). Para responder a este incremento estimado de tráfico, las previsiones de pedidos de nuevos aviones (de más de 90 plazas) en los próximos veinte años son optimistas y oscilan entre 22.600 (fuente: Airbus) y 23.600 (fuente: Boeing).

5.2 La liberalización creciente del transporte aéreo, la explosión de la

demanda en los países emergentes (Asia-Pacífico y Oriente Medio) y la buena situación financiera de las compañías aéreas en 2007 debían, en principio, sostener el proceso.

5.3 El 27 de septiembre de 2007, la Asamblea del CESE autorizó la elaboración, a cargo de la Comisión Consultiva de las Transformaciones Industriales (CCMI), de un dictamen de iniciativa sobre el futuro de la industria aeronáutica en Europa (excluyendo los sectores de la aeronáutica militar, helicópteros, mantenimiento, etc.).

5.3.1 El Comité decidió elaborar este documento dada la gran importancia que tiene este sector para toda la industria europea por su relevancia en términos de producción, exportaciones, empleo e inversión en I+D. Además, funciona como motor de una serie de industrias (subcontratistas y sectores al final de la cadena, como el del mantenimiento de las aeronaves) y como elemento dinamizador de regiones enteras. Igualmente importante, se trata de un estandarte del valor añadido europeo y constituye la prueba de que la unión de fuerzas permitirá a Europa posicionarse frente a otros competidores mundiales como, en particular, Estados Unidos.

5.3.2 La experiencia adquirida por la CCMI con la elaboración de su Dictamen «El desarrollo de la cadena de valor y abastecimiento en los contextos europeo y mundial»<sup>(g)</sup> puede ser de utilidad para proceder a un análisis de la industria aeronáutica, sector sumamente complejo a este respecto.

5.4 Por otra parte, hay una nueva serie de riesgos que amenazan el crecimiento y pueden generar nuevos problemas:

5.4.1 La fuerte dependencia de los fabricantes respecto de los mercados emergentes puede conducir a que un freno inesperado del crecimiento asiático (y no solamente de China y la India) tenga un impacto inmediato y muy perjudicial en todo el sector.

5.4.2 La modificación profunda de las relaciones entre los contratistas principales y los fabricantes de equipos, así como las reestructuraciones permanentes realizadas por los contratistas, han desestabilizado el equilibrio del sector. Hoy en día es difícil calibrar las consecuencias del aumento de los riesgos financieros asumidos por los fabricantes de equipos de primer nivel (tier1), que están sometidos a las presiones de los contratistas principales a través de acuerdos de reparto de los riesgos.

5.4.3 No hay suficiente financiación, tanto a nivel nacional como europeo, para el desarrollo de nuevas tecnologías. Sería útil asignar fondos también a la investigación fundamental en las estrategias empresariales y en las estrategias de innovación.

5.4.4 La orientación hacia los materiales compuestos impone una reorganización completa de la cadena (venta de instalaciones de Airbus, etc.) incluso antes de que esta tecnología haya podido ser validada; véase, por ejemplo, la utilización masiva de materiales compuestos en el B787, para el que hay más de 800

<sup>(g)</sup> *Dictamen CESE, DO C 168 de 20.7.2007, p. 1.*

pedidos, aunque el avión aún no está certificado.

5.4.5 Entre 2000 y 2007 el euro se apreció un 48 % (un 66 % si se tiene en cuenta la media de los tipos de cambio de los ocho primeros meses de 2008) con relación al dólar; si el fenómeno, actualmente interrumpido, llegase a reproducirse o incluso intensificarse, podría obligar a Airbus a lanzar un nuevo plan de ahorro (10 centavos de depreciación del dólar cuestan 1.000 millones de euros al constructor aeronáutico, como ha señalado en diversas ocasiones el presidente de Airbus), lo que tendría consecuencias graves para los subcontratistas, muchos de los cuales no tienen los medios de costearse una cobertura, produciendo más deslocalizaciones con un impacto social y político desastroso.

5.4.6 Los problemas técnicos del A380 y el A400M, así como del B787, y sus consecuencias inmediatas demuestran claramente la dificultad de los fabricantes para controlar la complejidad creciente de los nuevos aviones.

5.4.7 Es difícil por el momento prever los efectos de la crisis internacional actual. La reducción del precio del petróleo puede ser beneficiosa para las compañías aéreas, en todo caso a corto plazo. En cambio, esta crisis puede tener una incidencia negativa en el turismo internacional y, por consiguiente, en la demanda de viajes.

5.5 Cualesquiera que sean las posibles evoluciones del transporte aéreo y a pesar de su crecimiento actual, el impacto económico y social de la

reorganización actual y futura de este sector en Europa es real y hay un grave riesgo de que aumente la desindustrialización del sector del transporte aéreo europeo.

5.6 Esta desindustrialización puede implicar riesgos graves como la desaparición de competencias clave, la pérdida del liderazgo de Europa en la escena mundial debido a su incapacidad de realizar las inversiones necesarias para el desarrollo de nuevas tecnologías clave, la desaparición en la cadena de suministro de un gran número de subcontratistas europeos y la pérdida masiva de empleos.

## **6. Principales objetivos y retos de la industria aeronáutica de la UE**

6.1 El Comité considera que las principales cuestiones inherentes al sector pasan por el mantenimiento de la competitividad y la mejora de la percepción que el público tiene de este sector.

6.2 Es difícil que surjan nuevos agentes que pasen a formar parte del sector industrial aeronáutico, y acceder a la primera línea resulta imposible. A escala mundial sólo subsisten dos fabricantes de aviones de más de 100 plazas: Airbus y Boeing. Las tecnologías, las competencias o las infraestructuras que se erosionan constantemente o desaparecen por completo son extremadamente difíciles de reconstruir.

6.3 Así pues, Europa debe velar por que los países de tradición aeronáutica reconocida:

6.3.1 mantengan y amplíen sus competencias, en particular centrándose en la alta tecnología, y participen en la construcción de una red europea de subcontratistas que pueda respaldar con eficacia a los grandes contratistas como Airbus, Saab, ATR, etc.;

6.3.2 desempeñen un papel más importante en el desarrollo de asociaciones con el mundo de la investigación (universidades, centros de enseñanza superior, laboratorios públicos, etc.) en el ámbito de la investigación fundamental.

6.4 Europa no puede ignorar los estrechos vínculos que existen en los Estados Unidos entre la investigación militar y civil. Aunque el programa B787 acusa cierto retraso, Boeing recibió ayudas financieras de la NASA y la DARPA para dar el salto tecnológico que supone pasar a las estructuras de materiales compuestos. Por esta razón, el Comité considera que es necesario reforzar la coordinación entre la Comisión Europea y la Agencia Europea de Defensa (AED) con el fin de promover el desarrollo de nuevas tecnologías de doble uso (civil y militar) en la industria aeronáutica.

6.5 La industria aeronáutica no puede pasar por alto el Reglamento sobre el programa Reach, (CE) no 1907/2006, que fue aprobado por el Parlamento Europeo y el Consejo el 18 de diciembre de 2006 y entró en vigor el 1 de junio de 2007. En principio estaba previsto que se llevase a cabo la evaluación, la autorización y, eventualmente, la restricción de cerca de 30.000 sustancias presentes en el

mercado europeo en cantidades sustanciales. No obstante, en las últimas semanas se ha notificado el prerregistro de las 100.000 «sustancias existentes». Esto incrementará el riesgo de que se produzcan alteraciones en el suministro, en particular cuando se evalúen las sustancias utilizadas en materiales complejos o compuestos. Es, pues, imprescindible que la UE preste apoyo a las empresas situadas en los polos de competitividad que desarrollen una intensa actividad en materiales compuestos cuando evalúen los riesgos de las sustancias componentes individuales. En este sentido, la Comisión y los Estados miembros pueden ayudar a la industria europea del transporte aéreo a cumplir los objetivos medioambientales.

6.6 La UE ha asumido el compromiso de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, la contaminación acústica y el consumo de combustible (así como el fomento de los biocarburantes). Conviene, pues, que la Comisión proporcione a la industria, incluidas las PYME, el marco necesario para una aplicación rápida y sin trabas de la iniciativa tecnológica conjunta «Cielo limpio» (Clean Sky).

6.7 En el ámbito de las aeronaves de corto recorrido («courts courriers»), Europa debe prever la oportuna elaboración de un programa de I+D centrado en los aviones de este tipo, para facilitar la sustitución del A320 por el NSR<sup>(h)</sup>, ayudando a la industria europea a no repetir los errores del A350. Esta medida se impone urgentemente, ya que se avecina una transformación fundamental del paisaje industrial en el segmento de

<sup>(h)</sup>New Short Range.

los aviones de un pasillo de más de 100 plazas.

6.7.1 En efecto, en los diez próximos años quizá asistamos al final del duopolio Boeing-Airbus en este segmento estratégico, que en principio representa el 65 % de los 29 400 nuevos aviones que deben construirse de aquí a 2027 (aproximadamente 19.160 aviones) <sup>(i)</sup>

pero solamente el 40 % en valor, señal de que hay una competencia creciente y una fuerte presión sobre el nivel de precios de este tipo de aeronaves.

6.7.2 Habrá nuevas empresas, que probablemente serán operativas en 2015-2020, como Avic 1+2 (de reciente fusión) en China, Sukhoi en Rusia, así como Bombardier en Canadá o Embraer en Brasil. Europa no tiene garantías de ganar la guerra de precios en este segmento, pero puede salir bien librada y mantener su ventaja tecnológica gracias a la innovación.

6.8 El tráfico aéreo regional aumenta a un ritmo anual del 8 %; los pedidos alcanzaron un pico en 2007, tanto de reactores regionales (RJ) como de turbopropulsores (cuyos pedidos se duplicaron). Habida cuenta del contexto (subida del fuel y crisis financiera), es posible que el éxito de los turbopropulsores se mantenga y se produzca una transferencia probable del mercado de los reactores regionales hacia el de los turbopropulsores. A pesar de todo, el mercado de los reactores regionales probablemente continuará creciendo, ya que hay una gran demanda en esta categoría, y es previsible que invada el ámbito de los dos constructores

aeronáuticos Boeing y Airbus, con la aparición de nuevas gamas de aviones como la «serie C» de Bombardier y nuevas empresas como Sukhoi o Avic.

6.8.1 El sector europeo de la aeronáutica regional está experimentando una renovación significativa, impulsada por los aviones de ATR y el ahorro de combustible que permiten. El mercado aeronáutico evoluciona también hacia aviones de tipo RJ, segmento que, contrariamente a la competencia limitada en el sector de las grandes aeronaves civiles (duopolio Airbus- Boeing), experimenta una fuerte competencia entre los grandes contratistas Bombardier (Canadá) y Embraer (Brasil), seguidos de lejos por ATR y otros países (por ejemplo, Japón, Rusia y China).

6.8.2 En el sector de los reactores regionales, el predominio europeo, que ha desaparecido casi por completo, podría volver de nuevo con la aparición de SuperJet International. La sociedad mixta, propiedad en un 51/49% de Alenia Aeronautica (Italia) y Sukhoi Aircraft (Rusia), que desarrolla un programa industrial de reactores regionales con una capacidad de 75 a 100 plazas, es un ejemplo concreto de buenas prácticas para relanzar la producción europea de reactores regionales, bien adaptada a un contexto económico de fluctuaciones del precio del petróleo.

6.8.3 Este programa se basa en los mejores conocimientos especializados a nivel europeo y mundial, en particular gracias a asociaciones con los grandes proveedores franceses (Thales y Safran proporcionan más

<sup>(i)</sup> Fuente: Boeing Forecast 2008-2027

del 30 % del valor de la aeronave) y también con otros proveedores europeos como Liebherr (Alemania) e Intertechnique (Francia), proveedores extranjeros como Honeywell (Estados Unidos) y centros de excelencia internacionales como los situados en la India.

6.9 La industria aeronáutica es un motivo de fricción entre Europa y Estados Unidos. Sin embargo, la financiación de las actividades de la industria aeronáutica civil americana mediante contratos militares puede considerarse como una subvención pública encubierta que, en realidad, supone una distorsión de la competencia. Hasta hace algunos meses esta situación se veía aún más amplificadas por la debilidad del dólar. Las ayudas de las instituciones europeas y nacionales en forma de anticipos reembolsables, u otras similares, no solamente se ajustan al pacto entre la Unión Europea y los Estados Unidos en materia de grandes aeronaves civiles (Large Civil Aircraft, LCA), sino que, además, constituyen un instrumento transparente –y compatible con las normas del mercado– para financiar el desarrollo de los nuevos programas.

6.10 Ante la situación de las fluctuaciones euro/dólar, resulta anómalo que los grandes contratistas (Airbus) repercutan en sus subcontratistas el riesgo inherente al tipo de cambio al pagarles en dólares, cuando EADS, casa matriz de Airbus, posee una capacidad de cobertura que no es comparable con la cobertura a la que pueden acceder sus subcontratistas. Estos mismos contratistas intentan hacer asumir los riesgos financieros y tecnológicos de los nuevos programas a los

subcontratistas de primer y segundo nivel.

6.10.1 En este contexto, ¿se puede considerar la posibilidad de crear asociaciones activas entre contratistas y subcontratistas? Éstas podrían adoptar formas distintas y variadas. Para ello hay que considerar la distribución de riesgos («Risk Sharing») y de tareas («Work Package»). La asociación debería también incluir el ámbito de la I+D. El contratista debería garantizar la totalidad del coste de la investigación aplicada al más alto nivel, mientras que las PYME subcontratistas contribuirían a la investigación en el «proceso» industrial.

6.10.2 Otra forma de participación activa puede referirse al suministro de materias primas a las empresas. Sabemos que Airbus compra el titanio y lo revende a precio de coste a sus subcontratistas. Sin duda sería conveniente que los contratistas principales participasen en la «mutualización» de la adquisición de materias primas. ¿Es impensable acaso que las PYME subcontratistas y los contratistas principales establezcan un dispositivo que permita poner en común los suministros de materias primas, cuya consecuencia sería reducir los costes de suministro?

6.11 Hoy en día se constata que las PYME son muy dependientes de un único gran contratista aeronáutico (Airbus, por ejemplo). En muchos casos, esta dependencia se sitúa en torno a un 70 % en los sectores de mecánica general, metalurgia y componentes electrónicos, y se

aproxima a un 67 % en el sector de los servicios <sup>(i)</sup>

6.11.1 Así pues, es muy importante, en particular para paliar los efectos cíclicos del sector aeronáutico, que las PYME subcontratistas diversifiquen sus actividades hacia otros sectores, basándose en los puntos fuertes que caracterizan a Europa. No obstante, estas empresas necesitan una gran capacidad de adaptación para introducirse en ámbitos de actividad que en principio no son los suyos. También deberán ser capaces de gestionar varios tipos de actividades proporcionando los medios financieros y humanos. Eso implica, por una parte, que las PYME tengan acceso a la financiación regional, nacional o europea para desarrollar, gestionar e industrializar una actividad diversificada; e implica, por otra, que el contratista participe en los intentos de diversificación y aporte las competencias necesarias en los distintos ámbitos.

6.11.2 Esto, por supuesto, plantea el problema de las empresas derivadas (spin-out) de una forma u otra. Un ejemplo lo constituye la región de Aquitania, donde una empresa de la antigua Aérospatiale desarrolló una tecnología de linterna de plasma que comercializa la sociedad Europlasma.

6.12 Todas las transformaciones industriales requieren una importante dotación financiera. Ésta es la razón por la que las empresas necesitan apoyo de las autoridades públicas, sean nacionales o europeas. En este espíritu, y respetando al mismo tiempo las normas fijadas por la OMC, la UE debe tomar en

consideración el fenómeno de las fluctuaciones del dólar. ¿Cómo puede contribuir la UE a reducir el riesgo financiero que corre el sector aeronáutico en conexión con el tipo de cambio euro/dólar? Repercutir en los subcontratistas el riesgo inherente al tipo de cambio no puede considerarse, en general, una solución satisfactoria, ya que la paridad euro/dólar seguirá siendo una desventaja, en particular frente a la competencia de Estados Unidos.

6.12.1 Una experiencia interesante es la de la región de Mediodía-Pirineos. En efecto, desde el año 2000, y con motivo del lanzamiento del A380, la región aplicó el plan ADER como apoyo para las PYME subcontratadas por las empresas aeronáuticas. Esta experiencia produjo resultados interesantes y debe continuarse para ayudar a las PYME a adaptarse al plan «Power8» establecido por Airbus.

6.12.2 El nuevo dispositivo, denominado ADER II, se destina a apoyar, caso por caso, las reagrupaciones de empresas, a aumentar las capacidades tecnológicas, a respaldar a las empresas en los nuevos mercados, a poner en común los recursos para la adquisición de materias primas, etc.

6.13 La globalización de la actividad aeronáutica tiene un impacto sumamente fuerte en los trabajadores y el empleo. Para hacerle frente, las medidas de investigación y formación deben recibir refuerzo y apoyo, a fin de liberar todo su potencial de creación de empleo. Una de las posibilidades puede ser la «gestión de previsión de empleos y competencias» (GPEC).

<sup>(i)</sup>Fuente: INSEE, expediente no 138, marzo de 2007

6.13.1 La GPEC debe anticiparse a los cambios futuros. Debe permitir a los trabajadores controlar mejor las incertidumbres ante el futuro, desarrollar proyectos a largo plazo, dar sentido a su trabajo y permitir que desarrollen su carrera y su dedicación a la empresa teniendo en cuenta a la vez sus necesidades y sus deseos. Debe permitir a la empresa adaptarse a los cambios y a la competencia.

6.13.2 La GPEC debe formar parte de una verdadera prospección de profesiones y cualificaciones con objetivos a muy largo plazo (30 años). Hay que aspirar a definir las necesidades de formación y desarrollo de competencias que sería deseable aplicar a medio plazo en la oferta de formación inicial y continua desde el punto de vista de la industria, al igual que de los formadores y de los representantes de los trabajadores. Puede inscribirse en una reflexión en torno al mercado del empleo.

6.14 Mantener un sector aeronáutico de alto nivel de tecnología y conocimientos implica que esta industria pueda contratar personal que tenga una formación inicial de elevado nivel en sectores en fase de desarrollo, como los materiales compuestos o el medio ambiente. Del mismo modo, deben desarrollarse otros sectores, como los que controlan los riesgos industriales, los nuevos materiales, los combustibles limpios, etc.

6.14.1 Los sistemas de formación no deben dirigirse solamente a los trabajadores «de cuello blanco», sino también crear o reforzar los sectores de trabajadores «de cuello azul», que durante mucho tiempo han sufrido la mala imagen y la falta de

consideración en la mayoría de los sistemas educativos europeos. Sin embargo, los trabajadores «de cuello azul» desempeñan un papel importante en la competitividad de la industria aeronáutica europea.

6.14.2 La formación inicial debe también basarse en el aprendizaje, estableciendo convenios entre las escuelas, los centros de formación profesional y las empresas. En cuanto a la formación profesional continua, debe permitir las reconversiones difíciles y las de las poblaciones muy poco cualificadas. Pero ante todo es una herramienta esencial y concreta, en el marco de la aplicación de un plan estratégico, para reducir las divergencias que puedan existir entre los recursos actuales y las necesidades futuras. Más en general, cada trabajador europeo debe poder beneficiarse de un nivel mínimo de formación durante toda la vida.

6.15 Todas las medidas, cualesquiera que sean, requieren la concertación más amplia posible entre las direcciones de las empresas y los representantes de los trabajadores. Esta concertación existe a menudo a nivel nacional, pero debe ampliarse al nivel europeo. Se ha dado un primer paso con la aplicación de la Directiva 94/45/CE, que regula los comités de empresa europeos. Al establecer la dirección de una empresa su estrategia a nivel europeo, los comités de empresa europeos son el único foro adecuado para recabar la información económica en el nivel pertinente y realizar un análisis de la situación previo a toda negociación. Es necesario que la Comisión y los Estados miembros favorezcan la creación de un Comité de diálogo social en el sector aeronáutico europeo.

## 7. Propuestas para futuros dictámenes

7.1 El sector aeronáutico se caracteriza por tal grado de complejidad que es imposible examinar todos sus aspectos en este dictamen. Por consiguiente, la CCMI debería examinar lo antes posible la posibilidad de continuar sus trabajos sobre este tema en futuros dictámenes.

7.2 Los futuros dictámenes podrían referirse a los siguientes temas:

- sector aeronáutico militar;
- helicópteros militares y civiles;
- mantenimiento aeronáutico;

— aviónica militar y civil, incluidos los sistemas de armamento avanzados;

— procedimientos, normas y equipamientos nuevos, con tecnologías punta, para el aterrizaje de aeronaves en situación de emergencia.

Bruselas, 3 de diciembre de 2008.

El Presidente del Comité Económico y Social Europeo

Mario SEPI

El Secretario General del Comité Económico y Social Europeo

Martin WESTLAKE

-----