

A. DERECHO
CIVIL

RESARCIMIENTO DE LOS DAÑOS Y
PERJUICIOS DERIVADOS DE UN RETRASO
EN UN VUELO CON PÉRDIDA DE OTRO
VUELO DE ENLACE

Núm.
108/2002

M.^a del Mar CABREJAS GUIJARRO
Magistrada

• ENUNCIADO:

Don Juan y doña Ana habían planeado pasar el puente de octubre en Praga, para lo cual contrataron un viaje adquiriendo los billetes de avión a la compañía CCC realizando a su vez la reserva del hotel en la ciudad; tenían previsto desplazarse a la ciudad el viernes día 8 por la tarde, y dormir en el hotel reservado las noches de los días 8, 9, 10 y 11, regresando a Madrid el día 12 por la mañana. Adquirieron los respectivos billetes de avión del trayecto Madrid-Zurich-Praga teniendo la hora de salida del vuelo Madrid-Zurich a las 17:10 horas del día 8 con llegada a Zurich a las 19:00 horas, y hallándose prevista la hora de salida del vuelo Zurich-Praga a las 20:30 horas con llegada a Praga a las 21:30 horas.

Al llegar al aeropuerto de Barajas en Madrid, al facturar las maletas se les informa de que por causas técnicas no definidas el vuelo tenía una hora de retraso; tras la espera consiguiente, subieron al avión a las 18:15 horas. Tras otra larga espera en el interior del avión, se les informó de que teniendo problemas con una de las rampas de salida de emergencia, el avión no cumplía con las normas de seguridad, al haber más pasajeros que rampas habilitadas, solicitando 14 voluntarios para abandonar el avión; así se inició una discusión ante la falta de los voluntarios solicitados que terminó con la solución del problema y la salida final del vuelo, el cual despegó a las 20:30 horas llegando a Zurich a las 22:30 horas, y perdiendo así don Juan y doña Ana el vuelo de enlace para Praga. Ante la situación creada durmieron en un hotel dicha noche, facilitado por la compañía embarcando en un avión al día siguiente a las 7:40 horas que despegó a las 8:15, llegando a Praga una hora más tarde.

Realizada la reclamación oportuna, la compañía aérea niega el resarcimiento de los perjuicios sufridos, alegando la aplicación de lo establecido en la cláusula novena del contrato existente entre las partes que rezaba del siguiente tenor «el transportista se compromete a esforzarse todo lo posible para transportar al pasajero y equipaje con diligencia razonable. Las horas indicadas en los horarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte de este contrato. En caso de necesidad y sin previo aviso el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas, utilizar otros aviones 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 garantizar los enlaces.»

• CUESTIONES PLANTEADAS:

- Nulidad de la cláusula establecida por la compañía aérea sobre el cumplimiento de sus horarios.
- Resarcimiento por los daños y perjuicios causados por el incumplimiento de los horarios de salida en viajes comerciales.
- Daño moral.

• SOLUCIÓN:

Se plantea la nulidad de la cláusula alegada por la compañía aérea como exculpatoria de su responsabilidad en los retrasos producidos; efectivamente, procede analizar si dicha cláusula vulnera la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones por su carácter abusivo al perjudicar de manera no equitativa al consumidor y por ello debe ser considerada nula [art. 10 C).3.º y 4 de la LGDCU]; así en principio es preciso tener presente que por los evidentes riesgos que conlleva el tráfico aéreo se exige que se extremen las medidas de seguridad y vigilancia sobre el mismo y que su regulación viene encargada a personas ajenas a las compañías aéreas que en cada aeropuerto ordenan los turnos correspondientes para despegar o tomar tierra, en atención a la intensidad del tráfico y condiciones externas como las climáticas que pueden condicionarlo, sin que unilateralmente puedan vulnerarse tales órdenes por las compañías de transporte.

Existen dos formas de abordar el supuesto planteado; en primer lugar, considerar que en la cláusula objeto de análisis no puede considerarse abusiva la exoneración de responsabilidad por alteración de los horarios concertados siempre y cuando se demuestre que la compañía aérea actuó con la diligencia debida para conseguir transportar a los pasajeros a su punto de destino con la mayor celeridad posible y que el retraso fue motivado por causa justificada, principio que encuentra su pleno apoyo en los artículos 19 y 20 del Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929 que sirve para regular el transporte aéreo internacional al establecer que «el porteador, responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de viajeros pruebe "que él y sus comisionados han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas"».

Pues bien, si acudimos a las razones ofrecidas por la compañía aérea al contestar a la reclamación extrajudicial realizada por la actora, nos encontramos con que se hace referencia a un retraso inicial debido a la acumulación de vuelos a Zurich, mas una vez embarcados los pasajeros, a las 18:15, y dentro del tiempo para enlazar con el vuelo hacia Praga, se hace referencia al retraso producido hasta las 20:30 horas; dicho retraso tuvo como causa la actuación negligente de uno de los tripulantes con una de las rampas de salida de emergencia y la decisión improvisada y de complicada materialización, como la de desembarcar a parte de los ocupantes adoptada por otro miembro; tal decisión no hubo de llevarse a efecto finalmente al solventarse el problema inicial antes del referido desembarco de las personas designadas por el tan citado miembro, tras comprobar la inexistente y poco sorprendente ausencia de voluntarios en abandonar el avión tras varias horas de espera.

De ello puede concluirse que tales explicaciones sin respaldo probatorio alguno, y sin justificación aparente más allá de un comportamiento negligente seguido de un erróneo intento de solución no puede calificarse como circunstancia que cumpla los presupuestos fijados por el Convenio de Varsovia para liberarse de responsabilidad, ni acreditación de un comportamiento diligente para conseguir transportar a los viajeros a su punto de destino con la mayor celeridad posible, como exigen las cláusulas contractuales, por lo que procedería condena al resarcimiento interesado.

Como segunda vía de análisis del problema planteado, con idéntica solución resarcitoria, nos encontramos con la declaración de nulidad de la cláusula litigiosa; así, partiendo de la realidad del hecho de que la falta de garantía del horario pudiera estar justificado por razones de seguridad o de control aéreo del que son responsables terceros agentes de la navegación aérea, no puede considerarse que, tal y como predispone dicha cláusula general haya de entenderse que no se garantice el horario en caso alguno por estar sometido a modificaciones indiscriminadas sin previo aviso a los pasajeros, ni se garanticen los enlaces sin causa justificada, toda vez que en tal caso dichos supuestos entrarían en confrontación con las garantías establecidas al respecto para los consumidores o pasajeros en los apartados que de manera ilustrativa y no exhaustiva establece como cláusulas abusivas la disposición adicional primera, estipulaciones segunda, tercera, cuarta y decimoquinta de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, debiéndose en todo caso estarse por lo que a la limitación de responsabilidad se refiere del transportista o porteador aéreo, al régimen internacional expresamente aplicable y contenido en los artículos 22 al 25 del referido Convenio de Varsovia.

La consecuencia de reputar abusiva la cláusula analizada, según establecen los artículos 10 y 10 bis de la Ley General citada trae como consecuencia tener por no puesta y excluida contractualmente la misma en lo que se refiere a dejar al arbitrio de la compañía aérea el cumplimiento contractual del contrato de pasaje aéreo sin causa o motivo justificado y existente, en concordancia con lo preceptuado en el artículo 1.256 del Código Civil (CC).

Llegados por tanto por las dos vías a la misma solución del derecho de los pasajeros a ser resarcidos en sus perjuicios procede valorar el perjuicio causado por el que debe responder la compañía aérea; así, además de los retrasos sufridos en la salida del vuelo, la inaudita situación creada dentro del avión, solicitando voluntarios para abandonar el mismo, la necesidad de pernoctar en Zurich con la consiguiente pérdida de una noche en el lugar de destino y parte de la mañana siguiente, atendida la brevedad de la total estancia en dicha ciudad supone un perjuicio susceptible de indemnización, en la mitad del valor del billete, en tanto como la propia parte actora afirma, el vuelo de vuelta se realizó sin ninguna incidencia.

Por lo que a los daños morales reclamados, es preciso traer a colación la doctrina del Tribunal Supremo al describir el mismo como aquel integrado por todas aquellas manifestaciones psicológicas que padece o sufre el perjudicado, o la persona al mismo allegada por vínculos afectivos o familiares, por el acaecimiento de una conducta ilícita y que por su naturaleza u ontología, no son traducibles en la esfera económica; y en el presente supuesto, la relación de inconvenientes realizada anteriormente, pone de relieve la necesidad de compensar a los actores con una suma en concepto diferente que la referida estrictamente al cumplimiento defectuoso de la obligación asumida en la cláusula novena; es por ello que procede la fijación de una cantidad en concepto de indemnización por los daños morales causados a la que deberá llegarse a través de la aplicación de la cláusula moderadora establecida en el artículo 1.103 del CC.

• **SENTENCIAS, AUTOS Y DISPOSICIONES CONSULTADAS:**

- **Código Civil, arts. 1.103 y 1.256.**
- **Ley 26/1984 (LGDCU), arts. 10.1 C) y 10 bis 2.ª, 3.ª, 4.ª, 10.ª y 15.ª.**
- **Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929, arts. 19, 20, 22, 23, 24 y 25.**
- **STS de 22 de febrero de 2001.**